

Het regent klachten over vliegmaatschappijen: “Nood aan geld is zo groot dat reizigers slachtoffer worden”

Het Laatste Nieuws - 10 Jun. 2020

Net nu een buitenlandse zomervakantie onverhoopt binnen handbereik ligt, grijpen heel wat toeristen nog naast hun ticket naar de zon. Er zijn klachten over luchtvaartmaatschappijen die onder het mom van corona zonder boe of ba vluchten annuleren. TUI Belgium heeft zelfs een kwart van zijn vluchten voor de zomer geschrapt, waardoor “een paar honderdduizend” klanten getroffen zijn.

“Een belangrijke opsteker voor de sector”, zo berichtte reisorganisatie TUI vorige week opgetogen over de nakende versoepeling rond reizen binnen de Schengenzone. “Vanaf 1 juli reizen we weer naar Spanje. De enige twee uitzonderingen waar Belgen nog niet heen kunnen, zijn Denemarken en het Verenigd Koninkrijk.”

En dus boekte Chris Ongena (50) uit Deinze vier dagen geleden bij TUI een vliegreis voor twee personen naar Spanje, met vertrek op 7 juli. Hij betaalde 650 euro voor de vluchten van Oostende naar Murcia, boekte er een verblijf voor tien dagen, regelde een huurauto en kocht al tickets om het Alhambra in Granada te gaan bewonderen. Het was aftellen naar de vakantie, tot gisterochtend een koude douche volgde. “Ik kreeg een droge mail - een standaardboodschap, zo weet ik nu - waarin TUI uitlegde dat we momenteel ‘door de uitbraak van het coronavirus’ in een zeer uitzonderlijke situatie verkeren. En dat zij genoodzaakt zijn onze vluchten te annuleren. Ter compensatie krijgen wij over twee weken een voucher om een andere reis te boeken of zullen wij - over een jaar - ons geld terugkrijgen. Terwijl er de voorbije week niets aan de situatie is veranderd.”

In de val

“Op de site van Buitenlandse Zaken staat dat de Belgische toeristen vanaf 1 juli weer welkom zijn in Spanje. Ik zie niet in wat er nu anders kan zijn dan vier dagen geleden. Ik heb geprobeerd om de reis om te boeken vanaf Charleroi naar Murcia - waarvoor ze nota bene vandaag (gisteren, red.) nog steeds tickets verkopen op hun website - maar dat ging niet. Wij zijn dus kennelijk in de val getrapt. De kosten voor mijn verblijf, huurauto en tickets voor bezoeken ter plekke ben ik zo goed als zeker kwijt, want in Spanje zullen ze zeggen dat wij van harte welkom zijn. Onfatsoenlijk. Ze misbruiken corona om geld uit onze zakken te slaan.”

Chris staat niet alleen met zijn klacht. “Wij zouden op 31 augustus met TUI naar Kreta vliegen. Die vlucht is nu geannuleerd, zonder enige reden”, zegt Kim Maras. “Als we op de site kijken, kunnen wij dezelfde reis boeken met één of twee dagen verschil in de reisdata, maar wel met een meerprijs die schommelt tussen 1.000 en 2.000 euro.”

Vast in Spanje

Ook wie de vouchers voor geannuleerde vluchten wil opnemen, kijkt niet zelden verbaasd op. Een voucher voor een geschrapte vlucht is namelijk géén garantie dat je diezelfde vlucht op een later tijdstip kan boeken. Aan zo'n bon kleeft - zo blijkt - ook geregeld een fors prijskaartje. “Onze vluchten eind deze maand naar Zuid-Italië zijn afgelast”, zegt een klant, die anoniem wil blijven. “Wij krijgen een voucher, maar als ik die wil inwisselen, zie ik dat de vluchten naar Lamezia Terme - ook in het najaar - mij minstens 200 euro extra kosten. En dat verschil moet je bijbetalen.”

Micheline Meeus (68) probeert al sinds midden maart vanuit haar tweede verblijf in Alicante weer naar huis te vliegen. “Al vier keer is mijn vlucht uitgesteld. Daar kan ik inkomen, maar telkens krijg ik dan een voucher, en telkens slaan de prijzen op. Nu hadden we eind mei een vlucht geboekt voor 16 juli, en die is wéér geannuleerd. Ze geven corona als reden op, maar hoe kan dat? Ze willen ons gewoon duurdere tickets verkopen. Onze vlucht voor 16 juli kostte 450 euro en nu kunnen we herboeken voor 650 euro.”

Al weken gezeur

Ook wie van geen voucher wil weten, wordt op de proef gesteld. “Onze vluchten van en naar Sevilla met Brussels Airlines zijn geschrapt en al weken aan een stuk geef ik aan dat ik geen voucher maar gewoon mijn geld wil”, zegt een toerist. “Telkens geven ze mij via mail extra bedenktijd om toch de voucher te kiezen - terwijl ik al tién keer heb aangegeven dat ik dat niet wil. Nu schuiven ze het op tot augustus, maar als ze failliet gaan, ben ik mijn geld kwijt.”

Test-Aankoop krijgt ook heel wat klachten binnen. “Over TUI en Brussels Airlines, maar ook over Ryanair”, zegt woordvoerder Simon November. “Wij gaan dit bekijken en proberen verhaal te halen. Na 1 juli kunnen de maatschappijen corona niet meer invoeren als ze hun eigen vluchten annuleren door overmacht. Het lijkt erop dat deze annulaties veroorzaakt worden door interne organisatorische problemen. Strikt genomen moet de consument dan terugbetaald worden en heeft hij in sommige gevallen recht op een bijkomende schadevergoeding. We beseffen wel dat dit een crisis zonder voorgaande is, maar die vouchers - een systeem waar wij niet achter staan - zijn al een tegemoetkoming van de klanten. Als ze dat dan misbruiken om extra geld binnen te halen, is dat zeer pijnlijk.”

Faillissement

Volgens transporteconoom Eddy Van de Voorde (UA) is de nood aan cash hoog bij vliegtuigmaatschappijen. “We dachten dat ze op de Ryanair-manier zouden opstarten, met koopjes, maar daar hebben ze gewoon het geld niet voor. Corona heeft zo'n impact dat ze meteen naar de kosten moeten kijken. Maar met een te mager gevuld toestel vliegen is de kortste weg naar het faillissement. Ik denk en hoop wel dat ze mensen niet bewust geld aftroggelen om dan vluchten te annuleren en vouchers uit te delen. Veel maatschappijen zullen ook nog niet weten waar ze aan toe zijn. De vooruitzichten veranderen wekelijks.”