

De wetten van de **handbagage**

Je ruimbagage gratis inchecken op Europese vluchten behoort tot het verleden. En dus nemen passagiers veel meer handbagage mee, wat vaak tot overvolle bagagevakken én frustratie leidt. Wat zijn de regels en waar liggen de oplossingen?

Om vliegereizen toegankelijker te maken, doen prijsvechters aan 'ontbundeling': vliegtickets worden aangeboden voor een lage basisprijs, maar de - ooit vanzelfsprekende - diensten rondom die vliegereis zijn daar niet meer bij inbegrepen. Inchecken op de luchthaven, een stoel aan het raam of een drankje aan boord? Steeds vaker alleen tegen betaling.

Ook het gratis inchecken van ruimbagage op Europese vluchten behoort tot het verleden - zelfs bij traditionele luchtvaartmaatschappijen als British Airways, KLM en Lufthansa. En zo uitgebreid als het aanbod aan luchtvaartmaatschappijen is, zo veel regels gelden er met betrekking tot het maximale formaat en gewicht van de handbagage, die (nog) wel kosteloos mee mag aan boord.





‘Heel irritant: doordat anderen hun koffertjes als handbagage meenamen in de cabine, kon mijn rugtas niet meer in het bagagevak’

Uit een enquête die we onlangs onder ruim 6000 panelleden van de Consumentenbond hielden, bleek dat 24% van de vliegtuigpassagiers de afgelopen 2 jaar problemen had met het meenemen van handbagage. Veelal werden de problemen veroorzaakt door overvolle bagagevakken.

Streven naar een standaard

Uit een inventarisatie bij 27 Europese luchtvaartmaatschappijen blijkt dat er geen standaardmaximumformaat en -gewicht voor handbagage is. In het gunstigste geval kun je meer dan 70 liter aan bagage meenemen aan boord (Aegean, British Airways, Iberia en Finnair), maar als het tegenzit nog niet eens de helft daarvan (Ryanair, WOW air). Ook het maximale gewicht verschilt nogal: van 7 tot 46 kilo.

Zo kan het zijn dat een rolkoffer tijdens het ene weekendje weg mee mag als handbagage, maar bij een volgende vliegreis plots te groot en/of te zwaar blijkt, en dan tegen betaling van een boete moet worden ingecheckt.

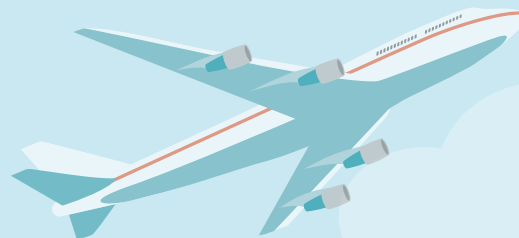
Om een eind te maken aan de schijnbare

willekeur van maximumafmetingen, probeerde de International Air Transport Association (IATA) in 2015 tot een uniforme standaard te komen. Volgens de brancheorganisatie, waarbij wereldwijd ruim 250 luchtvaartmaatschappijen zijn aangesloten, leiden al die verschillende standaarden namelijk tot frustraties bij reizigers.

Na uitvoerig overleg met vliegtuigbouwers en airlines concludeerde de IATA dat de optimale maat voor handbagage 55x35x20 centimeter is. Als alle airlines én passagiers zich daaraan zouden houden, zou ieders handbagage voortaan in de bagagevakken passen. De organisatie sprak in juni 2015 de verwachting uit dat kofferfabrikanten snel met koffers op de markt zouden komen voorzien van hun ‘IATA Cabin OK’-keurmerk. Maar een paar weken later trok de

NIET MEER VANZELFSPREKEND

Tot voor kort was ruimbagage op intercontinentale vluchten altijd inclusief bij traditionele luchtvaartmaatschappijen als Aer Lingus, KLM, Lufthansa en TAP Air Portugal. Maar steeds vaker kopiëren de traditionele full-service airlines het concept van prijsvechters, en dus is ook het gratis inchecken van bagage op langeafstandsvluchten niet meer vanzelfsprekend. Bij de goedkoopste tickets van bovengenoemde maatschappijen is ruimbagage niet langer inclusief.





VOOR €5 MEE IN DE CABINE

Als prijsvechter stond Ryanair aan de wieg van veel toeslagen. Zo was de maatschappij een van de eerste die kosten in rekening bracht voor het inchecken van koffers. Sindsdien nemen passagiers en masse hun koffers mee als handbagage. Vanaf 15 januari 2018 hanteert de maatschappij daarom een nieuwe regel met betrekking tot handbagage. Hoewel het handkoffertje (nog) gratis mee mag, moet alle handbagage groter dan 35x20x20 centimeter bij de gate worden ingecheckt. Slechts tegen betaling van een toeslag à €5 mag die bagage alsnog mee in de cabine.



organisatie de introductie van dat keurmerk in, wegens 'verwarring bij Amerikaanse media en belangrijke betrokkenen.' Hoewel de IATA benadrukte dat het ging om een houvast en niet om een nieuwe standaard, mocht het niet baten: het initiatief sneuvelde en de variëteit aan regels bleef.

De beste maten

Het is natuurlijk wel zo prettig als je trolley op alle Europese vluchten mee mag in de cabine. Hoewel een uniforme standaard het dus niet heeft gered, is een koffer met de voorgestelde afmetingen van 55x35x20 centimeter welkom bij bijna alle onderzochte maatschappijen. De enige twee uitzonderingen zijn prijsvechters Ryanair en WOW air. Bij Ryanair kan dat koffertje wel mee, maar moet je het aan de gate inchecken (zie het kader links). WOW air, een IJslandse budgetmaatschappij, rekent altijd flinke kosten voor het meenemen van standaardhandbagage. Kom je daar bij de gate pas achter, dan kost het alsnog aan boord meenemen van handbagage €83 per enkele reis.

Extra items

Naast een (groot) bagagestuk staan veel onderzochte luchtvaartmaatschappijen (behalve Air Malta, Corendon, EasyJet, Ryanair, Transavia, TUI, Wizz Air en WOW air) ook een accessoire toe aan boord, zoals een laptop, cameratasje, tablet, luiertas of handtas. Doorgaans mag zo'n extra item maximaal 35x25x15 centimeter groot zijn, ongeveer het formaat van een schoendoos. Daarmee passen die items precies onder de stoelen en blijven de bagagevakken beschikbaar voor grotere koffers. Los van de handkoffer en het accessoire, mag je bij zo'n beetje alle luchtvaartmaatschappijen ook nog een jas, tas met taxfree-artikelen en paraplu meenemen. In theorie passen alle rolkoffers in de bagagevakken, mits de accessoires en jassen onder de stoelen geschoven worden. Maar in de praktijk plaatsen passagiers die als eerste aan boord gaan hun koffers, accessoires én jassen in de bagagevakken. Alles wat onder de stoel voor hen ligt, beperkt immers de bewegingsruimte. Passagiers die later binnenkomen, vissen

zo achter het net. Uit onze enquête bleek dat hier het grootste probleem ligt: 14% van de reizigers kon hun handbagage niet kwijt in een bagagevak bij hun stoel. En 11% moest hun bagagestuk, dat wel aan de richtlijnen voldeed, alsnog inchecken bij de gate.

Toch in het ruim

Wegens de beperkte ruimte gebeurt het weleens dat maatschappijen uit voorzorg – kosteloos – handbagage inchecken aan de gate, vooral op drukke vluchten. In onze enquête gaf 11% van de reizigers aan dat hen dat was overkomen, en dat ze dat als negatief hadden ervaren. Begrijpelijk, als je met je koffertje al de halve luchthaven hebt bewandeld. En misschien hadden ze wel minder vloeistoffen ingepakt om te voldoen aan de beperkingen die daarvoor gelden. Bovendien moesten ze bij aankomst bij de bagageband wachten tot hun koffertje daarop verscheen. Op drukke vluchten bieden KLM en British Airways daarom sinds kort aan om handbagage direct bij de incheckbalie gratis in te checken. Dat scheelt onnodig gesleep met koffers en uitvoerige controles. Bovendien mogen reizigers op Schiphol zonder rolkoffers de *small bags only*-rijen gebruiken. Die zijn doorgaans korter én sneller. EasyJet doet er nog een scheepje bovenop: passagiers kunnen ervoor kiezen om hun handbagage voor ongeveer €5 per koffer in te checken. In ruil daarvoor krijgen ze een plastic zakje voor hun waardevolle spullen en voorziet de maatschappij hun ingecheckte bagage van een *priority*-label, zodat die bij aankomst met voorrang op de bagageband belandt.

Conclusie

Er is geen uniforme standaard met betrekking tot de hoeveelheid toegestane handbagage en alle luchtvaartmaatschappijen hanteren andere regels. Toch bleek 93% van de geënquêteerden uit ons onderzoek goed op de hoogte te zijn van de regels. Frustraties ontstaan voornamelijk door het ruimtetekort in de bagagevakken. Een aantal maatschappijen is daarom met oplossingen gekomen, zoals het (gratis) inchecken van handbagage bij de incheckbalie. ■

TOEGESTANE HANDBAGAGE PER LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ

Maatschappij	Max. afmetingen bagagestuk (cm)	Max. afmetingen accessoire (cm)	Totaal toegestane volume (liter)	Totaal toegestane gewicht (kg)
Aegean	56x45x25	ongespecificeerd***	79,5	8
Aer Lingus	55x40x24	33x25x20	69,3	10
AirBaltic	55x40x20	40x30x10	56,0	8
Air Europa	55x35x25	35x30x20	69,1	10
Air France	55x35x25	40x30x15	66,1	12
Air Malta	55x40x20	niet toegestaan	44,0	10
Alitalia	55x35x25	ongespecificeerd***	64,6	8
British Airways	56x45x25	40x30x15	81,0	46
Corendon	55x35x25	niet toegestaan	48,1	7
EasyJet	56x45x25	niet toegestaan	63,0	onbeperkt
Finnair	56x45x25	40x30x15	81,0	8
Flybe	55x35x20	ongespecificeerd***	55,0	10
Iberia	56x45x25	ongespecificeerd***	79,5	onbeperkt
KLM	55x35x25	40x30x15	66,1	12
Lufthansa	55x40x23	40x30x10	62,6	8
Norwegian	55x40x23	33x25x20	67,1	10
Pegasus	55x40x20	ongespecificeerd***	60,5	8
Royal Air Maroc	totaal < 115	ongespecificeerd***	72,7	10
Ryanair*	35x20x20	niet toegestaan	14,0	ongespecificeerd
SAS	55x40x23	40x30x15	68,6	8
TAP Air Portugal	55x40x20	40x30x15	62,0	10
Transavia	55x40x25	niet toegestaan	55,0	10
TUI	55x40x25	niet toegestaan	55,0	10
Turkish Airlines**	55x40x23	ongespecificeerd***	67,1	8
Vueling	55x40x20	35x20x20	58,0	10
Wizz Air	55x40x23	niet toegestaan	50,6	10
WOW air	42x32x25	niet toegestaan	33,6	10

Peildatum: 17 november 2017. Alle afmetingen voor passagiers in economy-klasse, op vluchten binnen Europa. * Per 15 januari 2018 moet grotere handbagage bij de gate ingecheckt worden. Dat is kosteloos, maar per saldo mag je alleen een klein item meenemen aan boord. ** Bij Turkish Airlines is ruimbagage wél altijd gratis. *** We rekenen met 33x25x20 voor het maximaal toegestane volume.

Hoe volumineus mag je handbagage zijn?

Minimaal (t/m 55 liter)	Air Malta, Corendon, Flybe, Ryanair, Transavia, TUI, Wizz Air en WOW air
Gemiddeld (55-70 liter)	Aer Lingus, AirBaltic, Air Europa, Air France, Alitalia, EasyJet, KLM, Lufthansa, Norwegian, Pegasus, SAS, TAP Air Portugal, Turkish Airlines en Vueling
Riant (> 70 liter)	Aegean, British Airways, Iberia, Finnair en Royal Air Maroc

KOFFERPROBLEMEN

De luchtvaartmaatschappij is verantwoordelijk voor het netjes en op tijd vervoeren van ingecheckte bagage. Komt die beschadigd, te laat of helemaal niet aan op de bestemming? Spreek de luchtvaartmaatschappij daar dan op aan voordat je de bagagehal verlaat. Er wordt dan een PIR (*property irregularity report*) opgesteld, waarin staat wat er aan de hand is met de koffer. Bij vertraging stuurt de luchtvaartmaatschappij de bagage kosteloos naar je (vakantie)adres. Bovendien moeten gemaakte kosten, zoals voor toiletartikelen en vervangende kleding, in redelijkheid vergoed worden. Pas als een koffer na 21 dagen niet is opgedoken, wordt hij als vermist beschouwd. Je hebt volgens het Verdrag van Montreal dan recht op zo'n €1350 als compensatie voor de kofferinhoud. Dat bedrag is niet altijd toereikend; een reisverzekering biedt vaak uitkomst. Komt je koffer beschadigd aan, dan kun je de schade verhalen. Maak foto's van de schade en laat direct een PIR opmaken. De afhandeling gaat vaak niet ter plekke, maar via e-mail of post.

‘Mijn koffertje voldeed aan de richtlijnen voor handbagage, maar moest toch mee als ruimbagage. En dat terwijl het op de heenweg geen probleem was!’

WAAR GAAT JE VOLGENDE REIS NAARTOE?

Laat je inspireren door de mooiste verhalen.
Kijk meteen op consumentenbond.nl/reisgids
en kies de aanbieding die bij je past.



HAAL 'M
IN HUIS