

datum: 11 juni 2020

Transavia Airlines
T.a.v. de Directie
Piet Guilonardweg 15
1117 EE SCHIPHOL

Betreft: passagiersrechten

Geachte directie,

Sinds enkele weken ontvangt de Consumentenbond in toenemende mate signalen dat Transavia de rechten van consumenten met voeten treedt. Uit bestudering daarvan blijkt dat Transavia zich niet houdt aan Europese verordening 261/2004. Daarnaast blijkt dat de luchtvaartmaatschappij onbereikbaar is voor haar passagiers. Over dit alles maken wij ons grote zorgen. Daarom verzoeken wij u op om uiterlijk op woensdag 17 juni met ons in gesprek te gaan hierover. Hieronder gaan wij nader in op onze zorgen.

Passagiersrechten

Passagiersrechten gelden ook in deze tijden, dat staat buiten kijf. Al op 18 maart 2020 bevestigde de Europese Commissie dat (zie: C2020 1830). Tijdens het vragenuur in de Tweede Kamer op 2 juni deed de Minister van Infrastructuur & Waterstaat dat ook. Passagiers waarvan de vlucht geannuleerd of ingrijpend gewijzigd wordt door de luchtvaartmaatschappij hebben recht op informatie, bijstand én keuze uit alternatieven. Wij moeten helaas vaststellen dat Transavia haar passagiers die niet geeft.

Geen informatie

Het blijkt dat Transavia in annulerings-emails haar passagiers niet wijst op hun rechten. Daarmee overtreedt het Artikel 14 van bovengenoemde verordening.

Geen contact

Ook blijkt het voor consumenten onmogelijk om Transavia te bereiken. Per telefoon komen consumenten er niet doorheen en Transavia beantwoordt ook geen vragen meer per e-mail. Bij het contactformulier staat dat passagiers over 3 maanden (!) een reactie kunnen verwachten. Ook via Whatsapp werpt Transavia drempels op: het leest alleen berichten die tijdens kantoortijden worden gestuurd. Ook via dat medium is de wachttijd onacceptabel lang.

Geen restitutie

Op 15 mei beloofde Transavia dat haar passagiers bij annulering kunnen kiezen voor restitutie in plaats van een voucher. Uit ontvangen klachten en ontvangen e-mails vanuit Transavia blijkt dat de maatschappij die optie nog steeds niet aanbiedt. Ook niet aan passagiers die na 15 mei bericht van annulering ontvingen voor een vlucht die gepland stond na 3 juni. Na herhaaldelijke bevestigingen van de Europese Commissie en de Minister, is dat ronduit stuitend. Wij staan erop dat passagiers met terugwerkende kracht alsnog kunnen kiezen voor restitutie en dat Transavia hun geld per omgaande terugbetaalt.

Geen voucher

De Consumentenbond begrijpt de gedachte achter de luchtvaartvouchers. De branche heeft te maken met uiterst bijzondere omstandigheden, en dient dus financieel scherp aan de wind te zeilen. Dat geldt ook voor consumenten, die in toenemende mate te maken hebben met de gevolgen van de crisis. Echter, omdat vouchers een sympathieke optie kunnen zijn, keuren we het gebruik ervan niet af – mits de consument vrijwillig afziet van restitutie. Het heeft er echter alle schijn van dat Transavia grote achterstanden heeft met het uitgeven ervan. Dat maakt deze optie voor passagiers juist onaantrekkelijk en nutteloos. Passagiers waarvan de vlucht in maart of april is geannuleerd, wachten bijvoorbeeld nog steeds op hun tegoedbon. Zolang ze die niet hebben, kunnen ze er ook geen nieuwe vlucht mee boeken. We dringen er bij u op aan om, wanneer een passagier voor de optie van een voucher kiest, deze binnen 7 dagen te verstrekken.

Geen opties

Behalve het recht op restitutie, hebben passagiers waarvan de vlucht is geannuleerd of ingrijpend is gewijzigd, recht op een andere vlucht. De alternatieve vlucht is, naar wens van de passagier, ofwel bij de eerste gelegenheid ofwel op een latere datum. Voor beide opties hoeft de passagier niet bij te betalen. Wij zien signalen van consumenten dat de optie voor een alternatieve vlucht niet wordt geboden en in de gevallen dat het wel gebeurt moet er fors bijbetaald worden. Dat is schrijnend en niet in lijn met EU261/2004.

Ticketverkoop geannuleerde vluchten

Tenslotte hebben wij aanwijzingen dat Transavia vluchten annuleert, maar de ticketverkoop voor die vluchten niet direct staakt. Dat zou een oneerlijke handelspraktijk kunnen zijn. Consumenten betalen immers voor een dienst waarvan bij de koop al vaststaat dat die niet geleverd kan worden. Bovendien hebben zij, zoals al eerder gesteld, geen zicht op restitutie.

In gesprek

Dat Transavia haar passagiers hun rechten ontnemt, is zorgwekkend en voor de Consumentenbond onacceptabel. Hoewel wij begrijpen dat het uitdagende tijden zijn, mogen consumenten daar niet de dupe van worden. Met dit schrijven verzoeken wij u om uiterlijk op woensdag 17 juni met ons in gesprek te treden over bovenstaande punten. Mocht u niet op onze uitnodiging ingaan, dan zullen wij nadere stappen overwegen.

Met vriendelijke groet,

Olof King
directeur belangenbehartiging