

Turbulentie

**Ook een turbulente reiservaring gehad?
Stuur uw verhaal naar Postbus 1000,
2500 BA Den Haag of per e-mail
naar redrg@consumentenbond.nl.
We kunnen helaas niet alle brieven
persoonlijk beantwoorden.**



Duikerstoeslag

Toen de heer Megens met zijn duikgroep incheckte bij Arkefly voor een vlucht naar Curaçao, werd gevraagd of ze duikmaterialen bij zich hadden. In dat geval moesten ze €30 per persoon bijbetalen. Dat vonden ze vreemd, want hun duikpak, snorkel en andere duikmaterialen zaten gewoon in de koffer die het ruim in ging. Bovendien bleven ze onder het toegestane maxi-

mumgewicht. Toen ze protesteerden, kregen ze te horen dat het ging om een extra verzekering, maar de duikers hadden een reisverzekering. Vervolgens bleek de toeslag nodig vanwege het aparte compartiment in het ruim voor koffers met duikspullen. Een van de deelnemers die niet ging duiken, weigerde om zijn koffer te openen. Het gevolg was dat zijn koffer

dan niet mee mocht. Daarmee was de maat vol en besloten ze onder protest toch te betalen. Een gezin met kleine kinderen aan de balie naast hen met alleen zwemvliezen en een snorkel overkwam hetzelfde.

Op de terugweg werd niets gevraagd en kon de bagage zonder problemen en bijbetalen mee.

Toen de heer Megens in januari weer een duikreis maakte, bleek de heffing inmiddels afgeschaft. Hij probeerde via een advocaat alsnog de betaalde kosten voor de duikuitrusting terug te krijgen.

In een reactie geeft Arkefly aan dat begin dit jaar de regels voor duikbagage zijn gewijzigd: als je binnen de limiet blijft, hoeft je niets meer bij te betalen. De heer Megens krijgt het bedrag terug dat hij voor het meenemen van de duikuitrusting betaalde.

Autohuur via KLM

Bij het boeken van tickets naar Johannesburg op de KLM-site leek het de heer De Jager handig om daar meteen een auto te huren bij Avis. Tegelijk met het bedrag voor de tickets werd de autohuur afgeschreven. Na de reis ontdekt de heer De Jager echter dat het bedrag nog een keer is afgeschreven door Avis. De reden daarvoor bleek te zijn dat KLM het bedrag voor de autokosten niet had afgedragen aan Avis. KLM wees alle verantwoordelijkheid van de hand en verwees naar I-Seatz, de bij de autohuur op de site genoemde partij. I-Seatz was alleen te bereiken via een webformulier, maar na het invullen daarvan kwam er geen reactie. Zodoende is de heer De Jager tot zijn grote ergernis al weken bezig de dubbele betaling, zo'n €800, terug te krijgen. Hij raadt autohuur via KLM dan ook af. KLM laat weten dat I-Seatz wel telefonisch bereikbaar is, het nummer staat in de bevestigingsmail aan klanten. Het te veel betaalde is inmiddels teruggestort. De heer De Jager had de voucher niet op tijd ontvangen (die kun je inmiddels zelf downloaden) en daarom eiste Avis in Johannesburg een nieuwe betaling.

