

# Terreur van de luchtvaartmaatschappijen



**Luchtvaartmaatschappij Arkefly is door vier duikers gedagvaard om te verschijnen voor de kantonrechter in 's-Gravenhage, Middelburg, Tiel en Eindhoven. Inzet van de juridische strijd is de door Arkefly aan duikers in rekening gebrachte toeslag van 30 euro omdat in hun koffers duikartikelen aanwezig waren. Er was echter geen sprake van overgewicht.**

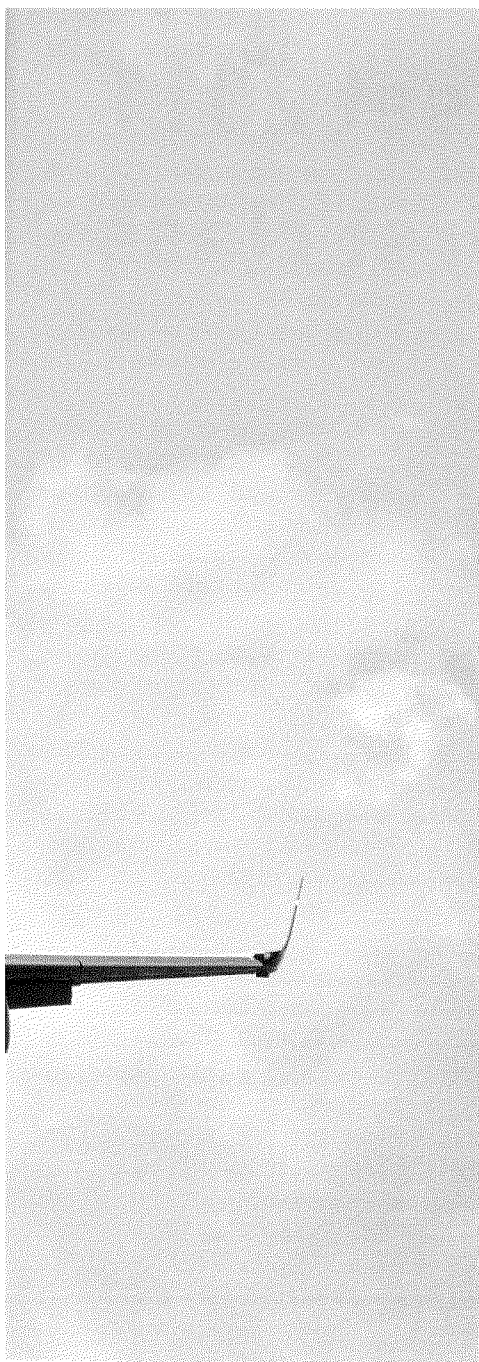
**V**olgens de belangengroep 'Duikers voor duikers' is dit honderden duikers overkomen. Middels de 'proefprocessen' wil de belangengroep alle gedupeerde duikers helpen om het door hen sinds 1 november 2009 aan Arkefly betaalde bedrag terug te claimen.

**TERREUR** De dagvaarding is stap nummer zoveel in de strijd die duikers voeren tegen de onredelijke en discriminerende behandeling van vliegtuigmaatschappijen als zij zich met hun bagage op Schiphol (of welk Nederlands vliegveld dan ook) melden. Bill Megens, eigenaar van duikcentrum Safe Diving en Diveshop.nl, noemt het de 'terreur van de luchtvaartmaatschappijen.' Hij zegt: 'Ze discrimineren duikers en chanteren duikers door op het laatste moment voor vertrek onder de druk van een vertrekkend vliegtuig duikers te laten bijbetalen voor het feit dat ze duikmaterialen in hun bagage vervoeren.'

Het is volgens hem elke keer hetzelfde liedje aan de incheckbalie. 'Niemand kan mij uitleggen waarom bagage binnen de gestelde maximale gewichten met duikersartikelen

duurder zou moeten zijn in afhandeling dan dezelfde koffer met hetzelfde gewicht waarin geen duikersartikelen zitten.' De laatste keer dat het hem overkwam was in november van het afgelopen jaar toen hij weer eens met een reizigersgroep naar Curaçao vertrok. Vanaf de luchthaven Schiphol en met luchtvaartmaatschappij Arkefly.

**DEUR DICHT** Het gebeuren op Schiphol deed voor hem de deur dicht. Hij nam een advocaat in de arm en trok ten strijde omdat 'hij het helemaal zat is.' Woensdag 9 februari vond in Den Haag de zogenaamde rolzitting plaats en Arkefly reageerde daarop door direct te betalen. Maar te weinig. Een paar tientjes per persoon weliswaar, maar toch. De 30 euro aan extra kosten voor de duikbagage is inmiddels met de kosten voor incasso al boven



uitstekend. Totdat de eerste koffer afgewogen werd en de medewerkster van bagageafhandelaar Servisair aan gaf dat de koffer twee kilo te zwaar was: 34 kg in plaats van het maximale gewicht van 32 kg per koffer. De inhoud moest verdeeld worden over andere koffers zodat we onder de 32 kg zouden blijven.'

**BAGAGEVRIJDOM** Een al vreemd begin omdat de maximale bagagevrijdom in de comfortklasse van Arkefly 35 kg is. Maar het werd nog erger. Megens: 'Toen de inhoud verdeeld was over de koffer en een tas bleek het totale gewicht voor de eerste deelnemer 37 kg te zijn en dat was teveel. We gaven aan dat er met nog 14 deelnemers te gaan, we in totaal wel onder de bagage vrijdom zouden blijven. De Servisair-medewerkster had daar geen boodschap aan en beschouwde elke individuele overschrijding van de bagagelimiet als een overschrijding op zich waar voor bij betaald diende te worden.'

Volgens Megens was de toon daarmee gezet. Pragmatisch werd daarop naar oplossingen gezocht. Iedere koffer wegen en bagage verschuiven zodat iedereen binnen de limiet van 35 kg zou blijven. Dat lukte, koffer op de weegschaal, er op er af, schuiven met bagage en uiteindelijk iedereen binnen de limiet. Helaas was daarmee het verhaal nog niet af. De Servisair-medewerkster, die desgevraagd haar naam niet wenste te noemen, vroeg bij het herplaatsen van de eerste koffer op de band of er duikspullen inzaten? In de tas die aangeboden werd zaten inderdaad duikspullen, dus die vraag werd bevestigend beantwoord. 'Dan moet je bijbetalen, 30 euro enkele reis.'

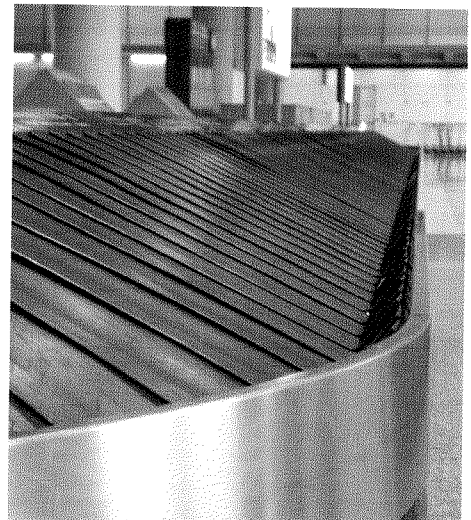
**EXTRA VERZEKERD** De uitleg die volgde was volgens Megens bijzonder. Mevrouw Kragestein, supervisor bij Servisair: 'De duikmaterialen zijn extra verzekerd en daarom moet er bijbetaald worden.' Dat iedereen aangaf al in het bezit van een reisverzekering te zijn en geen prijs stelde op een extra verzekering, was niet voldoende. En toen er vervolgens naar de verzekeringsvoorwaarden werd gevraagd zodat ook kond worden nalezen waarvoor dan wel extra moest worden betaald bleken die er niet te zijn. Wel wijzigde het verhaal direct: mevrouw Kragestein vertelde dat duikers extra betalen voor hun duikmaterialen omdat de duikmaterialen in een speciaal compartiment in het vliegtuig vervoerd worden...

Megens: 'Vijftien paar glazige ogen keken haar aan, terwijl de afhandelaarster achter de balie haar nagels bestudeerde. Hoe kan de afhan-

delaar in de kelder dan het verschil zien als de koffers op dezelfde manier gelabeld worden? Eugh de regels zijn nu eenmaal zo en u moet bijbetalen Reisbureau Diving World waar de tickets besteld waren, was net zo verbaasd als de leden van de groep. Uiteraard waren zij op de hoogte van diverse maatschappijen die deze vorm van duikers tillen hanteren, maar dat Arkefly dit nu ook deed was nieuw voor ze. Er stond, hoe de discussie ook verder gevoerd werd, ons niets anders te doen, dan alle koffers in te checken en te betalen.'

**NIET-DUIKER** Koffer twee was een Samsonte van een van de niet-duikers. Zonder een vraag te stellen werd ook deze reiziger aangegeven dat hij moest bijbetalen. Megens: 'Ik vroeg hoe dat de juffrouw kon zien of er in deze koffer ook duikspullen zaten. Het antwoord was ontluisterend. Omdat jullie een duikgroep zijn zitten er overal duikspullen in. Als dat niet zo was, dan moest de koffer maar ter plaatse open gemaakt worden. De eigenaar van de koffer weigerde dat. Hij gaf aan dat het zijn privacy was wat er in zijn koffer zat en dat er geen duikspullen in de koffer zaten. De keuze was eenvoudig. De koffer zou on hold gaan, opgehaald worden door een medewerker van Servisair om elders onderzocht te worden of er duikmaterialen in zaten.' Servisair kon in dit geval niet garanderen dat deze koffer ook op deze vlucht mee zou gaan. Megens: 'Meneer moest het dus zelf weten, klonk het uit de mond van supervisor Kragestein. Dat was geen keuze maar een dictaat.'

Toen alle koffers ingecheckt waren toog de groep met zijn allen naar de balie van Servisair om te betalen en de boardingpassen op te halen. Zonder betaling geen boardingpass... Achter de balie zaten twee medewerksters. Megens: 'We stelden opnieuw de vraag waarom er

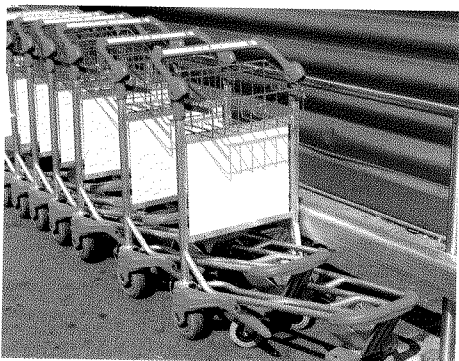


nou eigenlijk bijbetaald moest worden. Immers 35 kg onderbroeken weegt toch hetzelfde als 35 kg duikmateriaal, zeker als het in dezelfde koffer zit. Van een verzekering wist ze niets af en van een speciaal compartiment in het vliegtuig evenmin. Maar, voor meer informatie konden we ons wenden tot de Arkefly balie aan de achterzijde.'

**WEBSITE** Op dus naar Arkefly waar mevrouw Ritman de groep te woord stond. Bijbetalen? Ja dat klopt dat duikers moeten bijbetalen, dat staat op onze website.' Uiteraard waren alle iPhones en Ipads al gecheckt en was de website van Arkefly al driemaal doorlopen, maar bijbetalen??? Dat was toch niet een, twee, drie bovenwater te krijgen. Ze zou een kopietje verstrekken van de website. Megens: 'Maar dat was niet onze vraag geweest. Die was waarom duikers moeten bijbetalen voor hetzelfde gewicht gebruik makend van een gangbaar model koffer. Daar kon ze geen direct antwoord op geven en het verhaal van verzekering en bijzonder compartiment klonken haar niet als bekend in de oren.' Ze ging bellen.

Ondertussen werd de beantwoording van de vraagstelling voortgezet door de uiterst vriendelijke mevrouw Te Riet-Scholten. Ook zij was niet in staat uit te leggen waarom de inhoud van een koffer bepalend is voor de prijs van afhandeling als ze in uiterlijk en gewicht gelijk zijn. Totdat mevrouw Ritman weer voor de groep kwam staan en de discussie resoluut afkapte. 'U hoeft niet te betalen, stop nu maar met de discussie, u hoeft niet te betalen' De uitleg van voor het bijbetalen was eenvoudig. Indien er sprake is van overbagage kan voor 30 euro enkele reis 15 kg duikbagage bijgekocht worden. Binnen de bagagelimiet hoeft niet te worden bijbetaald. Megens: 'Dat leek ons een redelijke uitleg van de voorwaarden.'

**TOCH BETALEN** Maar helaas, helaas. Hoewel mevrouw Ritman bij de Servisair-balie het 'misverstand' uit de doeken deed en kort en bondig het verhaal samen voor de dames van Servisair



samen vatte, was dat niet voldoende. Ze accepteerden de uitleg van de maatschappij, in wiens opdracht zij de bagage afhandelden niet en stonden er op dat voordat zij de boardingpassen uitreikten hun eigen supervisor mevrouw Kragestein, zich zou melden. Het resultaat van het hernieuwde overleg tussen alle dames van Arkefly en Servisair? Er moest toch worden betaald. Er zou, hoewel niemand kon uitleggen waarover, gelogen zijn. Alsof dat iets met bagage en gewicht te maken zou hebben... Prettige vlucht. Megens: 'En omdat de tijd inmiddels begon te dringen en besloten we met tegenzin 450 euro te betalen voor het in de koffers vervoeren van duikmaterialen.'

Omdat de hele situatie met de diverse uitlegen van zowel Servisair als Arkefly zo bijzonder was, hebben diverse deelnemers van de reis met hun iPhone de hele discussie van voor tot achter vastgelegd op video. Megens: 'Nadat we bekomen waren van de stressvolle momenten, koffie, tax free hadden geshopt, wendden we ons naar de gate. Bij de gate stond de marechaussee op ons te wachten. Wie is meneer Megens? Wat nu weer? Ik meldde mij en de beampte van de marechaussee gaf aan dat door medewerksters van Schiphol aangegeven was dat er gefilmd was. Dat was voor de douane niet toegestaan. De voltallige groep, onder toezicht van mevrouw Kragestein van Servisair, werd voor de keuze gesteld of de filmbeelden ter plekke wissen of alle mobiele telefoons zouden worden ingevorderd.'

**GEDISCRIMINEERD** Omdat de eerste reizigers reeds het vliegtuig inliepen en Megens en

zijn groep nog door de security heen moest was het volgens hem niet te doen tegen de situatie in te gaan. 'U zult begrijpen dat wij hier op Schiphol geen Alberto Stegeman situaties willen hebben'. Megens: 'Nou dat begrepen wij niet, maar wisten met tegenzin de beelden'. Nadat elke mobiele telefoon door de marechaussee gecheckt was, wenste de delegatie de groep een fijne reis en tikten de hoge hakjes van mevrouw Kragestein langzaam weg in de hal.

Voor Bill Megens was de maat helemaal vol. 'Ik pik het niet langer om gediscrimineerd te worden door de luchtvaartmaatschappijen. We hebben inmiddels meer dan 100 reacties met gelijkkluidende verhalen ontvangen over luchtvaartmaatschappijen als Transavia, Arkefly, KLM en Thomas Cook. Ook zij houden er een dubieuze houding op na als het gaat om duikers die met hun bagage binnen hun limiet blijven, maar toch bij moeten betalen.' Hij stuurde direct twee faxen en een brief naar de directie van Tui Nederland waar Arkefly onder valt en kondigde bij in gebreke blijven van Arkefly de nu genomen gerechtelijke stappen aan. Iets wat dus ook daadwerkelijk is gedaan.

Wordt ongetwijfeld vervolgd.

*n.b.*

*Uit de website van Arkefly blijkt onder 'veel gestelde vragen' dat niet meer bijbetaald hoeft te worden voor duikmateriaal indien er geen overbagage is. Er dient enkel bij betaald te worden indien er sprake is van overbagage.*