



Mr. drs. R.G.M. van der Pas

Cartier van Disselstraat 1b

Postbus 4622

4803 EP Breda

T (076) 561 54 98

F (076) 561 54 62

e-mailbericht

Inschrijvingsnummer handelsregister 20147965

Onze aansprakelijkheid is steeds beperkt tot

het bedrag dat onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering terzake uitkeert.

Van: vanderpas@vanderpasadvocatuur.nl

Aan: anita.sunter@transavia.com

Transavia Airlines B.V.

T.a.v. Mevrouw A. Sunter-Sandifort

Postbus 7777

1118 ZM SCHIPHOL AIRPORT

Referentie: 20110120 Duikers voor duikers/Transavia

Uw referentie:

Breda, 13 juli 2011

Geachte mevrouw Sunter,

De afgelopen weken heb ik intensief met uw maatschappij gecorrespondeerd met betrekking tot het duikbagagebeleid. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid, dat uw afdeling Customer Relations mij op 7 juli 2011 een document heeft gezonden, waarin melding wordt gemaakt van een wijziging van het beleid van uw maatschappij op dat punt.

In het bericht wordt gemeld dat duikuitrusting in eerste instantie valt onder de bagagevrijdom/betaalde ruimbagageregeling.

Duikers voor duikers is het daarmee uiteraard eens. Duikers voor duikers heeft namelijk van het begin af aan het standpunt ingenomen dat duikbagage niet slechter dient te worden behandeld dan overige bagage.

In het bericht aan mij wordt ook gemeld dat de passagier die een koffer van 20 kilogram heeft geboekt uiteraard in die koffer ook duikbagage mag stoppen. Ook hiermee is Duikers voor duikers het volledig eens.

Materieel komt het er dus op neer dat duikbagage door uw maatschappij niet als bijzondere bagage wordt beschouwd maar als normale toegestane ruimbagage. Duikers voor duikers vindt dat ook logisch, omdat dit precies de regeling was die voorheen in de door uw maatschappij kenbaar gemaakte voorwaarden stond. Ik verwijs op dit punt naar mijn e-mailbericht aan u van 7 juni 2011 dat ik u omstreeks 18.02 uur zond.

Het lastige nu is dat uw maatschappij weliswaar door middel van bovenstaand bericht melding heeft gemaakt van een wijziging van het beleid met betrekking tot duikbagage, welke wijziging inmiddels ook zou zijn ingegaan, maar hiervan in het geheel niet blijkt uit de informatie die op de website van uw maatschappij is gepubliceerd en de beleidswijziging niet kenbaar is voor de betrokken duikers, noch de afhandelaars van bagage op de luchthaven.

En in de praktijk blijkt nu juist dat problemen zijn ontstaan over de precieze inhoud van het beleid met betrekking tot duikbagage vanwege de niet eensluidende communicatie hierover door uw maatschappij.

Duikers voor duikers vindt het absoluut verheugend dat uw maatschappij nu duikuitrusting niet langer als bijzondere bagage ziet en duikbagage dus ook gewoon in een koffer of tas mag worden meegenomen als bagage. Ter voorkoming van misverstanden en onduidelijkheden over het nieuwe duikbagagebeleid, zowel bij de afhandelaars van bagage als bij de betrokken duikers, is het van belang dat de door uw maatschappij op haar website gepubliceerde informatie wordt aangepast en in overeenstemming wordt gebracht met het nieuwe duikbagagebeleid.

Duikers voor duikers wil de volgende aanpassingen zien op de website van uw maatschappij, onder het kopje service en het subkopje bagage:

1. Op de eerste pagina onder dit subkopje met de naam "bagage meenemen" dient onder het kopje "ruimbagage" onder de tekst "Onder standaard ruimbagage valt" te worden toegevoegd een bolletje met daarachter de volgende tekst: "Duikuitrusting (waaronder: lege duikflessen, duikvest, vinnen, ademautomaat, masker, harpoen (indien niet op stikstof), onderwaterlamp (mits batterij of lampje is verwijderd)".
2. Op de pagina met de naam "tarieven voor ruimbagage" dient onder het kopje "tarieven ruimbagage online/call centre" na de tweede volzin te worden toegevoegd de volgende tekst: "Wilt u meer gewicht meenemen dan 20 kilogram en bestaat dit meerdere gewicht uit duikuitrusting, dan kunt u een duikpakket kopen. Hiervoor geldt een tarief van € 20 per enkele reis voor maximaal 15 kilogram. Het is toegestaan om de duikuitrusting in een apart bagagestuk te verpakken."
3. Op de pagina met als naam "richtlijnen en tarieven bijzondere bagage en huisdieren" dient onder het kopje "sportuitrusting" te worden verwijderd hetgeen is genoemd onder c onder hernoeming van onderdeel d tot onderdeel c. Dit zelfde dient dan uiteraard te geschieden in de tekst daaronder. "ad d. Visuïtrusting" wordt "ad c. Visuïtrusting". De bestaande tekst onder "ad c. Duiksportuitrusting" komt te vervallen.

Daarnaast dient elders op de website van uw maatschappij, te weten waar passagiers online een vlucht kunnen boeken de volgende aanpassing te worden gepleegd:

4. Op de website van uw maatschappij dient een aanpassing te worden aangebracht, met dien verstande dat aan passagiers de vraag mag worden gesteld of zij een duikpakket wensen te kopen maar daarbij ondubbelzinnig duidelijk wordt gemaakt dat duikuitrusting reeds deel uitmaakt van de voor die passagier geldende (geboekte) bagagevrijstelling. Het moet dus voor de passagier duidelijk zijn dat duikuitrusting die samen met overige bagage onder de 15 respectievelijk 20 kilogram blijft, niet als duikpakket hoeft te worden geboekt.

Het laten vervallen van de verplichting om duikbagage apart van overige bagage in te pakken en aan te bieden, houdt verband met het gegeven dat veel duikers er in de praktijk voor kiezen om hun volledige bagage, inclusief duikuitrusting, in 1 koffer of duiktas aan te bieden. Uw maatschappij heeft reeds de bevoegdheid om ter vervoer aangeboden bagage te inspecteren dus in de praktijk zal het laten vervallen van de eis van het apart verpakken van duikuitrusting niet tot problemen hoeven te leiden.

Ik stel u hierbij in de gelegenheid om mij uiterlijk op **donderdag 14 juli 2011 te 17.00 uur** schriftelijk (dit mag per e-mail) te laten weten dat u bereid bent om bovenstaande aanpassingen door te voeren op de website van uw maatschappij, waarbij bedoelde aanpassingen uiterlijk op **vrijdag 15 juli 2011 te 12.00 uur** op de website dienen te zijn verricht.

Die korte termijnen houden daarbij verband met het volgende.

Duikers voor duikers heeft de redactie van het goed bekeken televisieprogramma Groeten van Max bereid gevonden om in de opname van de laatste uitzending van dit seizoen (welke opname zal geschieden op maandag 18 juli 2011) op positieve wijze aandacht te besteden aan de beleidswijziging van uw maatschappij ten aanzien van duikbagage, onder de voorwaarde dat uw maatschappij mij zal hebben laten weten akkoord te gaan met bovenstaande punten. Vanwege de planning van de opnamedag is het van belang dat op een zo kort mogelijke termijn duidelijk wordt of uw maatschappij bereid is om in te gaan op bovenstaande wensen van Duikers voor duikers.

Indien uw maatschappij hiermee akkoord kan gaan, zal Duikers voor duikers volledige medewerking verlenen aan het op positieve wijze tot uitdrukking brengen van het nieuwe beleid van uw maatschappij met betrekking tot duikbagage. Dit zal niet alleen gestalte krijgen in het plegen van communicatie hierover met de redactie van het programma Groeten van Max, maar ook in eigen uitingen van Duikers voor duikers,

waaronder de website van Duikers voor duikers. Indien en voor zover daarvoor ruimte bestaat binnen de opnames van het programma Groeten van Max, is Duikers voor duikers ook bereid tot het verlenen van medewerking aan de opname zelf, bij voorkeur in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van uw maatschappij.

Naar mijn mening is het technisch zonder meer mogelijk om de door Duikers en duikers verzochte aanpassingen onder de nummers 1 tot en met 3 omgaand te verrichten. Ik wijs daarbij op hetgeen ik aan de orde heb gesteld in bovenstaand e-mailbericht van 7 juni 2011, te weten het door uw maatschappij achteraf schrappen van de term "duikuitrusting" uit de voorheen geldende bagageregeling.

Indien en voor zover het technisch niet mogelijk mocht blijken te zijn om de hierboven onder punt 4 gestelde aanpassing te verwerken op vrijdag 15 juli 2011, dient uw maatschappij bedoelde aanpassing zo spoedig mogelijk te verrichten.

Duikers voor duikers biedt u hierbij dus een unieke kans om de wijziging van uw beleid met betrekking tot duikbagage – welke reeds heeft plaats gevonden – op een positieve wijze onder de aandacht te brengen van een groot publiek. Na het verstrijken van de door mij gestelde termijnen is dit niet meer mogelijk.

Uw reactie zie ik met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



mr. drs. R.G.M. van der Pas