



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: monique.limmen@transavia.nl

Transavia Airlines B.V.

T.a.v. Mevrouw M. Limmen

Postbus 7777

1118 ZM SCHIPHOL AIRPORT

Referentie: 20110120 Duikers voor duikers/Transavia

Uw referentie:

Breda, 29 juli 2011

Geachte mevrouw Limmen,

Op 14 juli 2011, inmiddels dus weer 15 dagen geleden, liet de afdeling Customer Relations van uw maatschappij mij weten dat de door mij per e-mailbericht van 13 juli 2011 aan uw maatschappij gedane voorstellen voor de tekstaanpassingen van uw website "niet geheel correct" zouden zijn. Daarbij is niet aan mij medegedeeld op welke punten mijn voorstellen niet correct zouden zijn, maar dit terzijde.

In datzelfde bericht van 14 juli 2011 valt te lezen: "Het is voor transavia een continu proces om de informatie op onze site te beoordelen en indien nodig aan te passen."

De term "continu proces" wekt op zijn minst de suggestie dat medewerkers van uw maatschappij op alle werkdagen bezig zijn met het beoordelen van de informatie op de website van uw maatschappij. Dit vind ik ook niet onlogisch aangezien nu juist die website een van de belangrijkste bronnen van informatie vormt voor (aspirant) reizigers.

Dit brengt mij op de term "indien nodig" in het zojuist gemelde citaat. Uw maatschappij deelt mede dat het voor uw maatschappij een continu proces is om de informatie op uw site aan te passen, indien uw maatschappij dit nodig acht, althans dat is de uitleg die ik in de gegeven omstandigheden met inachtneming van de omvangrijke correspondentie hierover met uw maatschappij aan die bewuste zin geef.

Blijkbaar acht uw maatschappij het dus tot dusverre niet nodig om haar gewijzigde beleid – het e-mailbericht van uw maatschappij aan mij van 7 juli 2011 bevat immers de zinsnede "haar beleid voor het vervoer van een duikuitrusting aangepast" – op de website van uw maatschappij te plaatsen.

In het e-mailbericht van de afdeling Customer Relations van uw maatschappij van 25 juli 2011 valt te lezen dat de tekstaanpassingen "reeds opgesteld" zijn. Voor zover met deze term zou zijn bedoeld om de indruk te wekken dat Transavia op dit punt slagvaardig zou zijn opgetreden, wijs ik op de omstandigheid dat het bewuste beleid door uw maatschappij reeds op 28 juni 2011 binnen beperkte kring kenbaar is gemaakt.

Publicatie van de tekstaanpassingen zal plaats vinden, zo blijkt uit het bericht, zodra genoemde afdeling de vertalingen voor de anderstalige versies van uw website heeft ontvangen. Dit laatste berust op een keuze van uw maatschappij. In de optiek van Duikers voor duikers staat er niets aan in de weg om de Nederlandse reizigers op de Nederlandstalige tekst van de website nu al op behoorlijke wijze te informeren over het nieuwe beleid, ook al zouden de vertalingen nog niet beschikbaar zijn.

Duikers voor duikers is met een dergelijke uitkomst in ieder geval op korte termijn al tevreden. Die vertalingen komen dan in een later stadium nog wel. Daarbij meent Duikers voor duikers te weten dat de

meeste Nederlandse duikers die een vlucht boeken met Transavia vanaf een Nederlandse luchthaven naar een duikbestemming, de Nederlandse tekst van de website zullen lezen en niet teksten in andere talen.

Ik zou overigens verwachten dat een professionele luchtvaartmaatschappij – en ik meen Transavia als zodanig te mogen kwalificeren – toch wel in staat is om bij het tot stand brengen van een beleidswijziging ook direct aandacht te besteden aan het communiceren van deze beleidswijziging naar de consument en daar geen weken voor nodig heeft. Bovendien zou ik van een dergelijke maatschappij verwachten dat zij de benodigde vertalingen op korte termijn kan (laten) vervaardigen.

Ik wijs daarbij op de gang van zaken met betrekking tot het achteraf verwijderen van de term “duikuitrusting” uit de oude voorwaarden die golden met betrekking tot bagage. Nadat ik op 7 juni 2011 omstreeks 18.02 uur er op wees dat duikuitrusting tot de toegestane standaard ruimbagage behoorde, wist uw maatschappij binnen 14 uur op dit punt een wijziging door te voeren. Ik signaleerde immers op 8 juni 2011 omstreeks 07.45 uur deze verwijdering, op welk tijdstip ik u heb verzocht om mij hierover duidelijkheid te verschaffen.

Dat het dan nog tot 14 juli 2011 duurt voordat uw maatschappij eindelijk antwoord geeft op de door mij gestelde vragen hierover duidt er op dat uw maatschappij een zekere mate van selectiviteit aan de dag legt in haar communicatie.


Zaken die in het belang van uw maatschappij zijn kunnen immers letterlijk binnen 14 uur op de website worden aangepast, maar aangelegenheden die voor duikers van belang zijn kunnen niet eens binnen 4 weken op de website worden aangepast.

Uw maatschappij is dus daadkrachtiger en slagvaardiger dan het op het eerste gezicht lijkt, althans indien dit in het voordeel van uw maatschappij uitpakt.

En dat terwijl mevrouw Sluiter van uw maatschappij (hoofd Corporate Communications) het in haar e-mailbericht aan mij van 16 juni 2011 nog zo voortreffelijk onder woorden bracht: “Wij zijn voorstander van een open dialoog en willen graag onze klanten betrekken bij de formulering van ons beleid.”.

Waarom vind ik het nu zo moeilijk om dit te geloven?

Met vriendelijke groet,



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