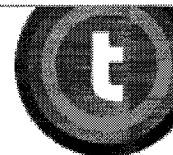


mr. drs. R.G.M. van der Pas

Van: transavia.com [contactnl@transavia.com]
Verzonden: donderdag 7 juli 2011 15:18
Aan: mr. drs. R.G.M. van der Pas
Onderwerp: reactie transavia.com op [Incident: 110620-001071]
Bijlagen: Doc2.docx

transavia.com



Hierbij reageren wij op uw reactie. Indien u nog verdere vragen heeft kunt u met ons contact opnemen.

Onderwerp

Historie

**Reactie (Customer Relations
transavia.com)**

07/07/2011 03:17 NM

Geachte heer Van der Pas,

Naar aanleiding van reacties van passagiers op de uitvoering van het duikbagagebeleid, heeft transavia.com dit beleid aangepast.

In zomer 2010 heeft transavia haar beleid voor het vervoer van een duikuitrusting aangepast op basis van gesprekken met vertegenwoordigers van het duikblad Duiken, een duiker en de managing director van Dive & Travel. De duikuitrusting is toen onderdeel geworden van de regeling voor een sportuitrusting (golf-, wintersport- en visuitrusting). Voorwaarden voor vervoer is dat het om een herkenbare uitrusting moet gaan die separaat bij de check-in aangeboden moet worden en een maximaal gewicht heeft van 15 kg. Tarief voor de sportuitrusting is €20 per enkele reis.

Omdat destijds in de gesprekken is aangegeven dat een gemiddelde duiker een duikuitrusting meeneemt van ongeveer 15 kg (bestaande uit een wetsuit, masker, jack, schoenen, ademapparaat en vinnen), was de verwachting dat een duiker aan bovenstaande voorwaarden zou voldoen.

Met name de herkenbaarheid van de duikuitrusting heeft in de operatie van transavia.com tot discussie geleid. Duikbagage als onderdeel van de reguliere ruimbagage (in dezelfde koffer/tas) valt niet onder de speciale regeling voor vervoer van een sportuitrusting.

Indien passagiers duikuitrusting apart als bagage ter vervoer aanboden, werd dit als sportbagage behandeld en rekenden wij daarvoor het bijbehorende tarief.

Per heden heeft transavia.com de uitvoering van haar duikbagagebeleid aangepast en valt de duikuitrusting in eerste instantie onder de bagagevrijdom (charterpassagier) / betaalde ruimbagage regeling (lijndienstpassagier).

Indien een charterpassagier meer dan 20 kg totaal aan bagage meeneemt, kan hij in aanmerking komen voor het speciale tarief van €20 voor vervoer van een sportuitrusting. Voorwaarde is dat de duikuitrusting dan apart (separaat van de andere bagage) wordt aangeboden. Als een sportuitrusting wordt geboekt mag de passagier max 15kg extra inchecken. Deze kg's kunnen worden gepooled met de overige geboekte ruimbagage. Indien de passagier besluit zijn duikspullen in zijn reguliere koffer mee te nemen en daarmee boven de 20 kg bagage meeneemt, wordt het overbagagetarief van €10 per kg in rekening gebracht.

Voor de lijndienstpassagier hangt het af van het aantal kilo's dat hij heeft geboekt aan ruimbagage. Met ingang van 5 april 2010 hanteert transavia.com een regeling voor het vervoer van ruimbagage. Een passagier kan tijdens het boeken van zijn vlucht of op een later moment zijn bagagewensen boeken. Indien de passagier 1 koffer van 20 kg heeft geboekt, kan hij in deze koffer uiteraard ook duikbagage stoppen. Wil de passagier in aanmerking komen voor het speciale tarief van €20,- geldt ook dat de duikuitrusting separaat aangeboden moet worden op de luchthaven. Als een sportuitrusting wordt geboekt mag de passagier max 15kg extra inchecken. Deze kg's kunnen worden gepooled met de overige geboekte ruimbagage. Het boeken van deze regeling kan online tot het moment van inchecken.

De keuze is aan de passagier!

Ik ga ervan uit dat we met bovengenoemde aanpassingen onze duikpassagiers weer naar volle tevredenheid aan boord van transavia.com mogen begroeten.

Mochten er nog vragen zijn naar aanleiding van bovenstaande, wordt u vriendelijk verzocht contact op te nemen met de afdeling Customer Care. Wij verzoeken u geen contact op te nemen met andere afdelingen binnen onze organisatie. Dit gezien het feit dat alle contacten tussen transavia.com en derden via de afdeling Customer Care verloopt.

In de bijlage zijn een aantal rekenvoorbeelden uitgewerkt.

Met vriendelijke groet,

Customer Care
transavia.com

Bijlage: 1

**Reactie (Customer Relations
transavia.com)**

05/07/2011 04:16 NM

Geachte heer Van der Pas,

Onlangs heeft onze collega mevrouw Limmen een stuk opgesteld gericht aan derden met betrekking tot onze duikbagage. U geeft aan vragen te hebben die blijkbaar nog niet beantwoord zijn in genoemd stuk. Graag vernemen wij van u welke vragen u nog graag beantwoord zou zien. Onze afdeling, Customer Care, zal uw vragen vervolgens in behandeling nemen.

Met vriendelijke groet,

Customer Care
transavia.com

This e-mail has been generated automatically. We cannot respond to your reply to this e-mail. If you have questions or remarks, please go to www.transavia.com.

© 2010, transavia.com

[---001:003861:02890---]

Praktijkvoorbeelden

- 1 koffer/tas met o.a. duikspullen
Lijndienst: betaalde ruimbagage 1BAG (15kg/€7 of 20kg/€10) + overbagagetarief indien totaal geboekte kg overschreden wordt
Charter: 20kg bagagevrijdom (onderdeel charterticket) + overbagagetarief luchthaven indien > 20kg bagage

- 1 koffer/tas (15kg of 20kg) + 1 tas met duikspullen (max 15kg)
Lijndienst: betaalde ruimbagage 1BAG (15kg/€7 of 20kg/€10) + Duikuitrusting DIVE (15kg/€20)
Charter: 20 kg bagagevrijdom (onderdeel charterticker) + Duikuitrusting DIVE (15kg/€20)

- 1 duiksporttas met duikspullen (geen overige bagage)
Lijndienst: Betaalde ruimbagage 1BAG (15kg/€7 of 20kg/€10) + overbagagetarief indien totaal geboekte kg overschreden wordt
Charter: 20kg bagagevrijdom (onderdeel charterticket) + overbagagetarief luchthaven indien > 20kg bagage

- 1 koffer/tas 12kg + 1 duiksporttas 9kg
Lijndienst: Betaalde ruimbagage 1BAG (15kg/€7) + Duikuitrusting DIVE (15kg/€20)
Charter: 20 kg bagagevrijdom (onderdeel charterticket) + €10 overbagagetarief luchthaven

Poolen van bagage

- 1 koffer/tas 17kg + 1 duiksporttas 13kg
Lijndienst: betaalde ruimbagage 1BAG (15kg/€7) + Duikuitrusting DIVE (15kg/€20)
Charter: 20kg bagagevrijdom (onderdeel charterticket) + Duikuitrusting DIVE (15kg/€20)