

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

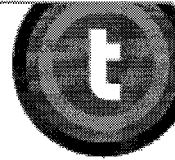
Van: transavia.com [contactnl@transavia.com]

Verzonden: donderdag 14 juli 2011 16:20

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

Onderwerp: reactie transavia.com op [Incident: 110620-001071]

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)**

14/07/2011 04:20 NM

Geachte heer Van der Pas,

Wij hebben u ons nieuwe beleid gestuurd. Hieronder beantwoorden wij uw vragen die u in eerdere correspondentie heeft gesteld.

1. Mag ik hieruit opmaken dat tot aan genoemde datum duikuitrusting in de hierboven genoemde zin door uw maatschappij werd beschouwd als normale (standaard) ruimbagage?

Ja, voor zover deze verpakt is in de reguliere ruimbagage. Een duikuitrusting wordt alleen als bijzondere bagage behandeld indien het separaat wordt aangeboden.

2. Met welke personen heeft het overleg plaats gevonden waarnaar u verwijst?

Vertegenwoordigers van het duikblad Duiken, een duiker en de managing director van Dive & Travel.

3. Heeft de toevoeging van het door u genoemde duikpakket weerslag gevonden in de door uw maatschappij openbaar gemaakte voorwaarden?

Ja, op onze servicepagina's op onze website en de instructie aan ons call centre en onze afhandelaars.

4. Was het voor het hanteren van bedoeld duikpakket van belang of de duikspullen door de passagier apart werden aangeboden en dus als zodanig herkenbaar waren?

Ja.

5. Bij bevestigende beantwoording van vraag 4: is dat ook als zodanig verwoord in de door uw maatschappij openbaar gemaakte voorwaarden?

Ja, dit hebben wij vermeld op onze servicepagina's op onze website en de instructie aan ons call centre en onze afhandelaars.

6. Waarop doelt u met de passage "passagiers die ten onrechte zijn belast"?

Passagiers die zich bij het inchecken bij transavia hebben gemeld met bagage minder dan de aangekochte kg + stuks ruimbagage of binnen bagagevrijdom met daarin duikbagage of een combinatie van duikbagage en (reguliere) andere bagage en toch een duikbagage toeslag hebben moeten betalen.

7. Heeft er vanaf 6 juni 2011 een wijziging plaatsgevonden van de op de website van uw maatschappij gepubliceerde voorwaarden die van toepassing waren tot 5 april 2011 in bovenvermelde zin?

transavia.com reviseert regelmatig de teksten op de website. Beleidswijzigingen worden nooit met terugwerkende kracht uitgevoerd. Wij hebben duikbagage verwijderd bij het rijtje standaard ruimbagage omdat wij meenden hiermee meer duidelijkheid te scheppen.

8. Bij bevestigende beantwoording van vraag 7: wat is de reden voor bedoelde wijziging?

Creëren van meer duidelijkheid. Wat de passagier in zijn koffer (reguliere ruimbagage) stopt is voor ons niet van belang mits het binnen de geldende (flight safety) regels blijft.

9. Verkeert uw maatschappij in de veronderstelling dat zij naar eigen goedvinden wijzigingen kan aanbrengen in door haar openbaar gemaakte voorwaarden, meer in het bijzonder met betrekking tot bagage, welke wijzigingen dan doorwerken in individuele overeenkomsten met passagiers?

Ja, conform onze tariefsvoorwaarden en Algemene Vervoersvoorwaarden hebben wij de bevoegdheid om eenzijdig de voorwaarden te wijzigen zodat altijd de laatste versie van onze

voorwaarden geldt..

10. Verkeert uw maatschappij in de veronderstelling dat het aanbrengen van wijzigingen als bedoeld in vraag 9 kan geschieden met terugwerkende kracht?

Nee, dat doen we niet.

11. Is mijn constatering juist dat in de Algemene vervoersvoorwaarden van uw maatschappij de term "duikuitrusting" niet voorkomt, dit in tegenstelling tot fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren?

Klopt, wij geven een aantal voorbeelden. De opsomming is niet limitatief. Het betreft derhalve geen exclusieve opsomming, er staat dan ook 'etcetera' vermeld. Wij verwijzen in onze voorwaarden voor gedetailleerde informatie naar onze website.

12. Is het niet voorkomen van de term "duikuitrusting" in de opsomming in artikel VIII lid 5 onder b van de Algemene vervoersvoorwaarden terug te voeren op de omstandigheid dat duikuitrusting gewoonlijk wordt verpakt in een koffer of tas van een gangbaar formaat en dus als zodanig – anders dan het geval is bij fietsen, surfplanken, rolstoelen en huisdieren – niet leidt tot extra handelingen bij het in ontvangst nemen van dergelijke bagage en de verdere afhandeling daarvan?

Nee, wij hebben uitsluitend een aantal voorbeelden benoemd zoals aangegeven in ons antwoord op vraag 11.

13. De door u gewenste tekstwijzigingen op onze website.

De voorgestelde wijzigingen uit uw schrijven van 13 juli jl. zijn niet geheel correct. Het is voor transavia een continu proces om de informatie op onze site te beoordelen en indien nodig aan te passen.

Hieronder vind u nogmaals het beleid samengevat:

Een passagier heeft de keuze om zijn duikuitrusting in zijn reguliere ruimbagage mee te nemen. De reguliere ruimbagage is in geval van een lijndienstpassagier afhankelijk van wat hij vooraf heeft gekocht (aantal kilo + aantal stuks). Voor een charterpassagier geldt dat hij een bagagevrijdom heeft van 20 kg welke hij over 5 stuks bagage mag verdelen.

Indien een passagier met 1 koffer van 23 kg komt (waarin ook duikspullen verpakt zijn) , dan zal een lijndienstpassagier afhankelijk van het aantal kilo gekochte ruimbagage (15 of 20 kg) 8kg of 3 kg overbagage moeten betalen en een charterpassagier 3 kg overbagage.

Wil de passagier in dit geval gebruik maken van de voordelige regeling voor vervoer van een sportuitrusting (waaronder een duikuitrusting) dan dient hij de duikuitrusting separaat als bagagestuk aan te melden.

Duikspullen die aangeboden worden als reguliere ruimbagage kunnen wij niet behandelen als een duikuitrusting. Derhalve willen wij graag de vermelding intact laten dat een duikuitrusting als bijzondere bagage aangemeld kan worden.

De keuze is dus aan de passagier!

Met deze regeling willen wij voorkomen dat er discussie aan de check-in balie ontstaat over de inhoud van een koffer/tas.

Wij gaan ervan uit met deze beantwoording van uw vragen en het voornemen de tekst op de website nogmaals kritisch te bekijken, wij u en de organisatie Duikers voor duikers naar tevredenheid te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Customer Care
transavia.com