



Met de oprichting van EUclaim, een bedrijf dat passagiers helpt met het indienen van een schadevergoeding bij airlines, bracht Hendrik Noorderhaven heel wat teweeg in 2007.

Woeste groeiplannen EUclaim

Inmiddels is EUclaim een gevestigde naam en gaat het haar aandachtsgebied verbreden. TravelPro sprak Hendrik en zijn zoon Tjitze Noorderhaven, die de taken als Managing Director heeft overgenomen van zijn vader over EUclaim, airlines en de reissector. Het bedrijf is groeiende en heeft inmiddels een kantoor in Londen, verplaatst haar kantoor in Berlijn naar Duisburg en heeft haar Nederlandse kantoor verplaatst van Brummen naar Arnhem.

Waar kom je oorspronkelijk vandaan?

Hendrik: "Ik ben geboren in Aalten (1953) en een week na mijn geboorte verhuisden we naar Leeuwarden, want mijn ouders kwamen uit Friesland. Ik deed er de lagere school om vervolgens met het gezin te verhuizen richting het Gooi waar ik de middelbare school volgde op het Baarnsch Lyceum. Na de Nyenrode Business Universiteit ben ik getrouwd".

Hoe zagen de vakanties met jullie ouders eruit?

Hendrik: "We waren één van de eerste in de straat die gingen kamperen en met een televisie. We woonden aan de Bonairestraat in Leeuwarden".

Tjitze: "We zaten altijd in het buitenland, dus vakantie was terug naar Nederland en voornamelijk Friesland. Vakantie was voor mij bolletjes met hagelslag".

"Ik dacht dat de ANVR ons initiatief geweldig zou vinden..."

En de allerleukste familievakantie die jullie hebben gehad?

Hendrik: "Walt Disney World Resort in Orlando. Ik was onder de indruk van het feit dat ze ongelooflijk klantgericht waren, van 's morgens vroeg tot 's avonds laat".

De geveinsde Amerikaanse interesse...

Tjitze: "Ik heb liever geveinsde interesse dan dat ik in Amsterdam op het terras zit en een chagrijnige blik krijg".

Na Nyenrode ging je aan de slag?

Hendrik: "Ja, het grootste deel van mijn carrière heb ik bulldozers van Caterpillar Inc. (CAT) verkocht, van Zwitserland, Amerika, Saoedi-Arabië en Kenia tot Spanje ten tijde van de Olympische Spelen. Dat waren gouden tijden. Vervolgens gingen we naar Brussel en raakte ik betrokken bij een management buyout van een beursgenoteerd bedrijf dat we uiteindelijk weer verkochten".

Hoe heb jij het ervaren om in zoveel verschillende landen te hebben gewoond?

Tjitze: "Ik wist niet anders en het voelt als een rijkdom. Ik heb heel veel culturen meegemaakt en dat geeft mij andere bagage mee dan wanneer ik alleen in Nederland was opgegroeid. Het maakt mij misschien en vreemde eend in de bijt. Ik merk dat de Nederlandse cultuur direct, hard en snel is. Wij Nederlanders vinden dat prettig, maar in het buitenland wordt het vaak als grof gezien".

Wat was de wildste tijd in je carrière?

Hendrik: "De drie jaar in San Jose, Silicon Valley. Internet kwam en we gingen erheen met software van Philips waarmee je zelf muziek op een

"Toen ik begon met EUclaim heb ik grote denkfouten gemaakt"

cd kon zetten. Er ontstond een grote rel toen ik een kopie maakte van een Marco Borsato cd (De Waarheid). Terug in Nederland was ik helemaal gegrepen door het internet en heb een tijdje in loondienst gewerkt en meegeholpen met het opbouwen van wat nu Ziggo heet (destijds @ Home). Uiteindelijk ben via via ik in de tv-wereld beland met onze software, onder andere bij Big Brother. Vervolgens besloot ik kandidaat te worden voor het Europees Parlement".

Hoe liep dat af?

Hendrik: "Ik was samen met Jeanine Hennis-Plasschaert kandidaat. Die heeft later nog onze, inmiddels gesloten, balie op Schiphol geopend. Iemand binnen de Europese Commissie vroeg of ik niet iets wilde gaan doen met het helpen van luchtvaartpassagiers, waarop ik van start ging met EUclaim. Nu heb ik nog zoveel ideeën waar ik iets mee wil, dat ik heb besloten de dagelijkse leiding uit handen te geven aan Tjitze. EUclaim is zo groot, dat moet allemaal gemanaged worden. Dat is niet iets wat ik nog wil doen. Ik wil nieuwe dingen doen en uitwerken".

Was het je wens dat je zoon de dagelijkse leiding zou overnemen?

Hendrik: "Nee, maar hij is iemand die ik vertrouw en die er nog beter in is dan ik. Ik besteed dag en nacht aan de veranderende houding van de consument".

Kijken jullie naar andere dingen dan de luchtvaart?

Hendrik: "We kijken naar de leisure markt, die de afgelopen twintig tot 30 jaar is veranderd door internet. De transparantie van de wereld is ongelooflijk en kan hele regimes omver werpen. Een hele grote bedrijfstak is net een regiem. De macht van de consument vind ik ongelooflijk fascinerend en ik vind het bijzonder om te zien hoe sommige industrieën er niet op reageren. Dat zijn vaak de oudste industrieën".

De reiswereld...?

Hendrik: "Dat is één van de oudste industrieën. Een industrie die het met al z'n geleidingen en gelaagdheden nog intransparanter maakt voor de reiziger. Wie zich niet aanpast aan het gedrag van de consument is ten dode opgeschreven. Wij helpen klanten, waar heel veel partijen zeggen: blijf van mijn klant af".

Welke fouten heeft u gemaakt toen u begon met EUclaim?

Hendrik: "Grote denkfouten, want ik ging er vanuit dat er een paar (vier of vijf) confrontaties met airlines zouden komen en dat we er na vier tot vijf rechtszaken wel uit zouden komen. Dat zijn er 18.000 geworden. In het begin waren we zoekende. We wilden de reisindustrie omarmen en we wilden dat zij ons zouden omarmen, maar we kwamen erachter dat het er op neerkwam dat we de passagier moesten helpen".

Werd u bij de start van EUclaim omarmt door de reiswereld?

Hendrik: "Ik dacht dat dat wel zou gebeuren, want wij zijn er voor de klanten van touroperators en reisagenten. Ik dacht dat de ANVR ons initiatief geweldig zou vinden, maar de ANVR zit nog heel erg aan de kant van de airlines. Airlines zijn leveranciers van ANVR-leden, dus ook de ANVR zou moeten opstaan voor de klanten van haar leden. Alleen de ANVR wil er niks van weten. Ga naar het ANVR-Congres en zie wie er aan de 'belangrijke' ronde tafel zitten in het midden: de directeur van KLM, TUI(fly), Transavia, dat kringetje. Het gekke is dat ik daarbij wilde horen, maar ik kwam erachter dat ik dat niet moest willen".

"De macht van de consument vind ik ongelooflijk fascinerend"

Waarom niet?

"Ik weet het niet... Mensen van touroperators, reisbureaus, enzovoorts, die zaten er allemaal omheen, terwijl alle reizigers via die partijen komen. Het is een complexe wereld die ik niet meer probeer te begrijpen. Een wereld die alleen maar complexer wordt. Er zullen andere partijen opstaan, en dat gebeurt al met een partij als

Google Flight, waarvan door velen wordt gezegd dat dat niet zo'n vaart zal lopen...".

Zijn jullie ANVR-lid?

Hendrik: "Dat zijn we geweest, maar we zijn er na overleg uitgegaan. Wie dient de ANVR nu uiteindelijk?"

Welke plannen hebben jullie met EUclaim?

Hendrik: "Woeste groeiplannen. We willen er een heel ander bedrijf van maken. We zijn een geolie-de machine met zo'n 100.000 klanten per jaar. Zelf houd ik van pionieren en Duitsland ligt aan onze voeten. Met een nieuw initiatief willen wij groeien en de customer journey voor de reiziger zorgeloos maken. Wij willen zeggen: don't you worry. Als er toch iets gebeurt, dan zorgen wij ervoor dat er iets wordt geregeld. Daarvoor gaan we met hele grote partijen werken, niet alleen in Europa, maar ook in Amerika. Het belangrijkste

is: keep the dream alive. Het begon met vluchtvertragingen, maar dat wordt veel breder getrokken. We gaan hulp bieden in de breedste zin van het woord".

Jullie hebben ook een moeilijke tijd gehad?

Hendrik: "We hebben de afgelopen jaren heel hard moeten werken om ons hoofd boven water te houden. We hadden het financieel erg zwaar aangezien we voor duizenden mensen risico's hadden genomen. Er liepen 18.000 rechtszaken a €200 griffiekosten. Tot de uitspraak van het hof in het Nelson en TUI-arrest eind 2012".

Tjitze: "Zonder juridische achtergrond en beiden naïef begonnen we voor steeds meer passagiers met forse vertragingen rechtszaken tegen airlines. In 2009 kwam het Sturgeon-arrest, waarin het hof zei dat een vertraging niet kon worden gezien als een annulering. We dachten dat dat het faillissement van EUclaim betekende, maar

"We hebben in het begin tegen genoeg scheenbenen aangetrapt"



het Europees Hof besloot dat er sprake was van ongelijke behandeling en dat je ook bij vertraging gecompenseerd moet worden bij een vertraging van langer dan drie uur. Het duurde nog drie jaar totdat het Nelson en TUI-arrest in 2012 werd uitgesproken. Tot die tijd hebben airlines er alles tegenaan gegoooid om dit tegen te houden”.

Gaan jullie je ook meer richten op reisbureaus?

Hendrik: “Reisbureaus sturen mensen op vakantie, van ervaren tot onervaren mensen. Op het moment dat je de grens overgaat, kunnen er dingen misgaan die je droom teniet doet of de reis vervelend maakt. Voor reisbureaus willen we in al die facetten, 24/7, de reiziger bijstaan. Wij komen niet uit de reiswereld en we zijn geen reisbedrijf, maar wat wij doen is gebaseerd op data. Middels die data kunnen wij analyses maken over wat mensen kan overkomen, van een vluchtvertraging tot iets medisch. Doordat we al met zoveel partijen samenwerken, hebben we ons kunnen verdiepen in de klantreis”.

Wat valt je op tijdens gesprekken die jullie voeren?

Hendrik: “Iedereen, van OTA's, verzekeraars en reisbureaus, zegt dat ze ons klanten kunnen leveren en dat die klant van hen is. Ons lijfmotief is een uitspraak van mijn grote held Harm Kreulen, directeur KLM Nederland, die zegt: ‘De klant is vooral van zichzelf’. Sinds ik dit weet ben ik anders over ons bedrijf gaan nadenken. Ik ben verbaast dat reisbureaus geen klantgegevens willen delen met touroperators en airlines. Dat is vasthouden aan het verleden. Er zijn weinig industrieën, en door dit te zeggen krijg ik zo'n slechte naam, die zo nonchalant doen over de klant. Ze denken allemaal de klant te hebben, maar niemand heeft de klant”.

Willen ze geld van je voor 'hun' klant?

Hendrik: “Een aantal wil dat hun klant zo gelukkig mogelijk is en dat als wij daar aan kunnen bijdragen dat ze er niks voor terug hoeven, want men gaat er dan vanuit dat die klant terugkomt. Van al het geld dat wij met EUclaim ophalen voor reizigers, wordt meer dan de helft direct weer aan een reis besteed bij precies dezelfde partij. Er zijn ook grote partijen, en ik zie het meer bij OTA's die een mindere band hebben met een reiziger, die een oplossing willen waar ze zelf beter van worden. Dat werkt niet en dat weigeren wij ook. De klant moet voorop staan”.

Waarvoor gaat er zoveel mis met het reisproduct?

Hendrik: “Ik heb zelden zo'n complex product

“Er is iets fout gegaan in Nederland en geef niet Ryanair of easyJet de schuld”

gezien als het reisproduct. Het is één van de weinige producten die ik ken die vanaf het begin van het product en de afname over het algemeen in twee juridische gebieden plaatsvindt, namelijk de plek waar je instapt en waar je uitstapt.

Als je pindakaas koopt in de Albert Heijn gaat het gewoon om Nederlands recht en als je in Nederland een Samsung televisie koopt dan is het niet opeens Koreaans recht. Bij reizen is alles opeens anders. Moet je nagaan welke partijen er allemaal bij een reis betrokken zijn. In een fractie van twee weken heb je met 30 tot 40 partijen te maken”.

Wie was bij jullie start de eerste touroperator die met jullie wilde samenwerken?

Hendrik: “Binnen vier dagen was OAD Reizen/Globe het eerste bedrijf dat met ons samen wilde werken. KLM is daar direct voor gaan liggen en liet OAD Reizen/Globe weten dat ze het niet moesten doen. OAD Reizen/Globe was dus heel erg forward thinking, maar werden onder druk gezet om het niet te doen”.

“Er wordt een product verkocht met een belofte voor soms wel duizenden euro's. Daar moet je ook op afleveren”

Gebeurt dat nog steeds?

Hendrik: “Nee. Je hoort wel eens verhalen, maar tegenwoordig bepaalt de klant veel meer. Kijk naar KLM, die bepalen niks meer. Je ziet grote veranderingen. In 2015 vierden we het 60-jarig bestaan van Transavia en het 20-jarig bestaan van Ryanair. Transavia heeft in de winter zestien vliegtuigen en in de zomer 36 en vliegt vanaf drie luchthavens en Ryanair, dat nog maar twintig jaar bestaat, is de één na grootste airline van Europa met 320 vliegtuigen. Er is iets fout gegaan in Nederland en geef niet Ryanair of easyJet de



schuld. Ryanair heeft meer dan 90 miljoen passagiers, heel KLM met Transavia erbij heeft rond de 32 miljoen passagiers”.

Jullie werken samen met D-reizen, werken jullie met andere partijen samen?

Hendrik: “Ja, ook met VakantieXperts en we zitten in het BAS-systeem. TUI wordt lastig, want zij hebben een eigen airline. Ik sluit het niet uit, want het is maar net hoe zij ernaar willen kijken. Het voordeel van EUclaim is dat wij ook mensen tegenhouden die geen rechten hebben, wij wijzen meer mensen af dan dat we aannemen. We staan altijd open voor gesprekken met partijen”.

Met wie vlieg je eigenlijk het liefst?

Hendrik: “Met Transavia, de airline waar we het meest tegenover in de rechtbank hebben gestaan. Als ik bij Transavia aan boord kom staan er altijd drie vrolijke meiden waardoor ik mij welkom voel en het is er altijd gezellig, maar waarom is het niet de grootste?”

“OAD Reizen/Globe het eerste bedrijf dat met ons samen wilde werken. KLM is daar direct voor gaan liggen.”

Denken jullie soms ook niet: pak een vlucht eerder en houd rekening met vertraging...

Hendrik: “Dat kan, maar je leverancier doet een belofte. De belofte van de kleuren tv is dat die het doet. Ik koop een televisie bij de Media Markt en als die het niet doet ga ik terug en krijg ik een nieuwe. Kan je het je voorstellen dat ze zeggen: ‘Het is een Samsung, dan moet u naar Korea’. Dat doet de reiswereld wel, want de reiswereld gaat je niet helpen”.

Veel dingen die misgaan tijdens een reis zijn moeilijk te repareren...

Hendrik: “Als ik ergens te laat kom is dat inderdaad niet te repareren. Maar er wordt een product verkocht met een belofte voor soms wel duizenden euro’s. Daar moet je ook op afleveren”.

Jullie advies is gratis?

Hendrik: “Van de 100 mensen die rechten hebben zegt 60% dat ze het liever zelf doen. EUclaim, met alle nieuwe dingen die we gaan doen, doet alles gratis. Het is alleen zo dat als je bij ons bent en je hulp wilt, kunnen we dat doen tegen een fee. Vanochtend zat ik voor het eerst in mijn leven om privé zaken bij een financieel adviseur. Toen besepte ik, dat ook al zou ik er niks mee doen, dat ik toch een rekening zou krijgen. Wij leveren het advies gratis”.



Hoe verloopt de communicatie met jullie klanten?

Hendrik: “Wij geloven heilig in de communicatie met klanten en gaan face to face helpen. We zijn een community aan het starten waarop mensen kunnen delen en direct antwoord krijgen. Toen ik veertien was kreeg je voor het eerst cartoons, waaronder The Jetsons. Dat was een hele moderne familie met horloges met een tv erop, dat leek mij wel wat. Nu is dat dus zo en ik wil een Jetson zijn”.

Als jullie regelen dat een passagier de 300 krijgt waar hij recht op heeft, wat ontvangen jullie dan?

Tjitze: “Wij houden 29% in plus de administratiekosten. Soms hebben we het geld binnen een maand geregeld en vindt men het duur voor de twee brieven die wij aan een airline sturen. Ze zien niet dat wij af en toe ook voor mensen voor 250 een jaar lang procederen. Het is een hele sociale business case, want iedereen betaalt voor elkaar. Als je het te duur vindt en je hebt een verzekering, ga dan alsjeblieft naar je verzekering, want daar heb je voor betaald”.

“Hard moeten werken om ons hoofd boven water te houden”

EUclaim is voor de airlines ook een beetje de Big Brother is watching you...

Hendrik: “Nee hoor. Wij houden ze in de gaten inderdaad en weten alles wat ze doen. Wij krijgen per dag 1,6 miljoen weerberichten binnen. Ieder kwartier, van iedere runway ter wereld (totaal 9.000). Die weerberichten hebben we nodig om te zien wat er aan de hand was. Airlines kennen ons zo langzamerhand wel”.

Waarom hebben jullie al die data nodig?

Tjitze: “Daardoor scheppen wij geen verkeerde verwachtingen. Als wij een claim gaan behandelen, weten wij vrijwel zeker dat er een goede kans bestaat dat we winnen. Airlines weten dat als ze van ons een claim binnenkrijgen dat we het bij het rechte eind hebben. Heel veel claims die wij binnenkrijgen behandelen we niet, want passagiers denken ook vaak ten onrechte dat een airline te laat is. Als je zes uur op je bagage moet wachten dan is dat heel vervelend, maar in de wet staat nergens dat dat niet mag”.

Is EUclaim bekend genoeg in Nederland?

Tjitze: “Als je kijkt naar de industrie dan weet iedereen wel wie we zijn. We hebben in het begin tegen genoeg scheenbenen aangetrapt waar iedereen nog een blauwe plek aan overheeft. Procentueel gezien komen heel weinig mensen in aanraking met ons product, maar steeds meer mensen zijn op de hoogte van hun rechten en weten EUclaim snel te vinden”.



“Er zijn weinig industrieën, en door dit te zeggen krijg ik zo’n slechte naam, die zo nonchalant doen over de klant”

aan vouchers, terwijl ze maar €600 hoeven te geven. Ga altijd voor de €600. Een voucher is maar beperkt houdbaar en probeer maar een voucher in te dienen op het moment dat jij wilt gaan. Nooit een voucher aannemen. Kijk maar naar de V&D, op een gegeven moment is het weg. €600 kan je zo lang op de plank leggen als je wilt”.

Een Business Class passagier krijgt hetzelfde als een Economy Class passagier?

Tjitze: “Ik vind dat fantastisch. Het zijn niet vaker de Business Class passagiers die klagen overigens, want hun ticket wordt vaak betaald door de baas. Of je nu Business Class vliegt of economy, het tijdsverlies is hetzelfde. Het mooie ervan is dat iedereen gelijk wordt behandeld, dat is level playing field. Je kan niet zeggen dat de tijd van iemand in Business Class meer waard is dan de tijd van iemand achterin”.

Airlines zullen nog steeds proberen om die wetgeving te veranderen.

Hendrik: “Inderdaad, ze hebben een enorme lobby in Europa. Er is sprake van een mogelijke verandering in de verordening. De Airlines4Europe alliantie gaat lobbyen voor alle punten waar zij het mee eens zijn. In al die punten zie je geen passagiersrechten”.

Wat is de grootste verandering sinds de oprichting van EUclaim?

Tjitze: “Er is een bepaalde mate van acceptatie gekomen bij luchtvaartmaatschappijen, Nederlandse reizigers zijn bekender met hun rechten en kennen EUclaim. We blijven groeien”.

Wat doet u eigenlijk op dagen dat het tegenzit?

Hendrik: “Dan ga ik reviews van onze klanten lezen en dan weet ik weer waarom ik het doe”.

Arjen Lutgendorff

“Ryanair blijft irriteren en moeilijk doen”

“Ga naar het ANVR-Congres en zie wie er aan de ‘belangrijke’ ronde tafel zitten...”

Is de Nederlandse markt aan het ver-Amerikaniseren?

Tjitze: “Nee. Je moet verschil maken tussen claimen en het feit dat de klant mondiger is geworden. Als mensen zeggen dat EUclaim de claimcultuur in de hand werkt, dan ben ik het daar pertinent mee oneens. EUclaim is misschien een ongelukkige naam. Wij zullen nooit bij een lange afstandsvlucht zeggen, eigenlijk heeft u recht op €600, maar wij gaan voor u proberen €1000 te vragen”.

Waarin ben jij anders dan je vader?

Tjitze: “Ik ben wat rustiger, analytischer, kijk dingen eerst aan. Hendrik trapt schreeuwend de deur in, ik kom er achteraan, biedt mijn excuses aan voor de deur en vraag hoe het gaat. Hendrik zegt dat hij in een western bij gevaar zijn pistolen pakt, vanuit de heupen schiet en kijkt wat hij heeft geraakt. Ik pak mijn Winchester, kijk of er gevaar is, voel hoe de wind staat en schiet. Ik heb een ander karakter, maar de doelstellingen zijn hetzelfde”.

Met welke airlines hebben jullie nog de meeste problemen?

Tjitze: “Ryanair blijft irriteren en moeilijk doen, maar daar sturen we rustig dagvaardingen naartoe. Vorige week hebben we ze nog twintig

dagvaardingen gestuurd. De lowcost airlines zijn ook de grootste airlines op dit moment in Europa, dus die hebben op dit terrein ook het meeste te verliezen. Langzamerhand zien we er verandering in”.

En de Nederlandse airlines?

Tjitze: “Daarmee hebben we een hoop mee-gemaakt. De communicatie is beter dan in het verleden. Er zit een bepaalde acceptatie in, ze zien in wat de wetgeving is en de verordening. Ze hebben door dat ze kunnen blijven doorzetten, maar dat het ook hun passagiers en klanten zijn. Voor ons heeft het geen zin om achter een claim aan te gaan die niet onder de Verordening 261/2004 valt”.

Wat zijn de vergoedingen nu?

Tjitze: “De eerste vergoeding niveaus zaten op het niveau van Business Class tickets. Het moest een afschrikwekkende werking hebben, want voor lange afstand vluchten zou je dan €1500 krijgen. Tegenwoordig krijg je voor vertraging op een lange afstandsvlucht €600, voor 1500 kilometer tot 3500 kilometer is het €400 en voor de korte tot 1500 kilometer €250”.

Moet je voor vouchers gaan?

Tjitze: “Sommige airlines geven bijvoorbeeld €800