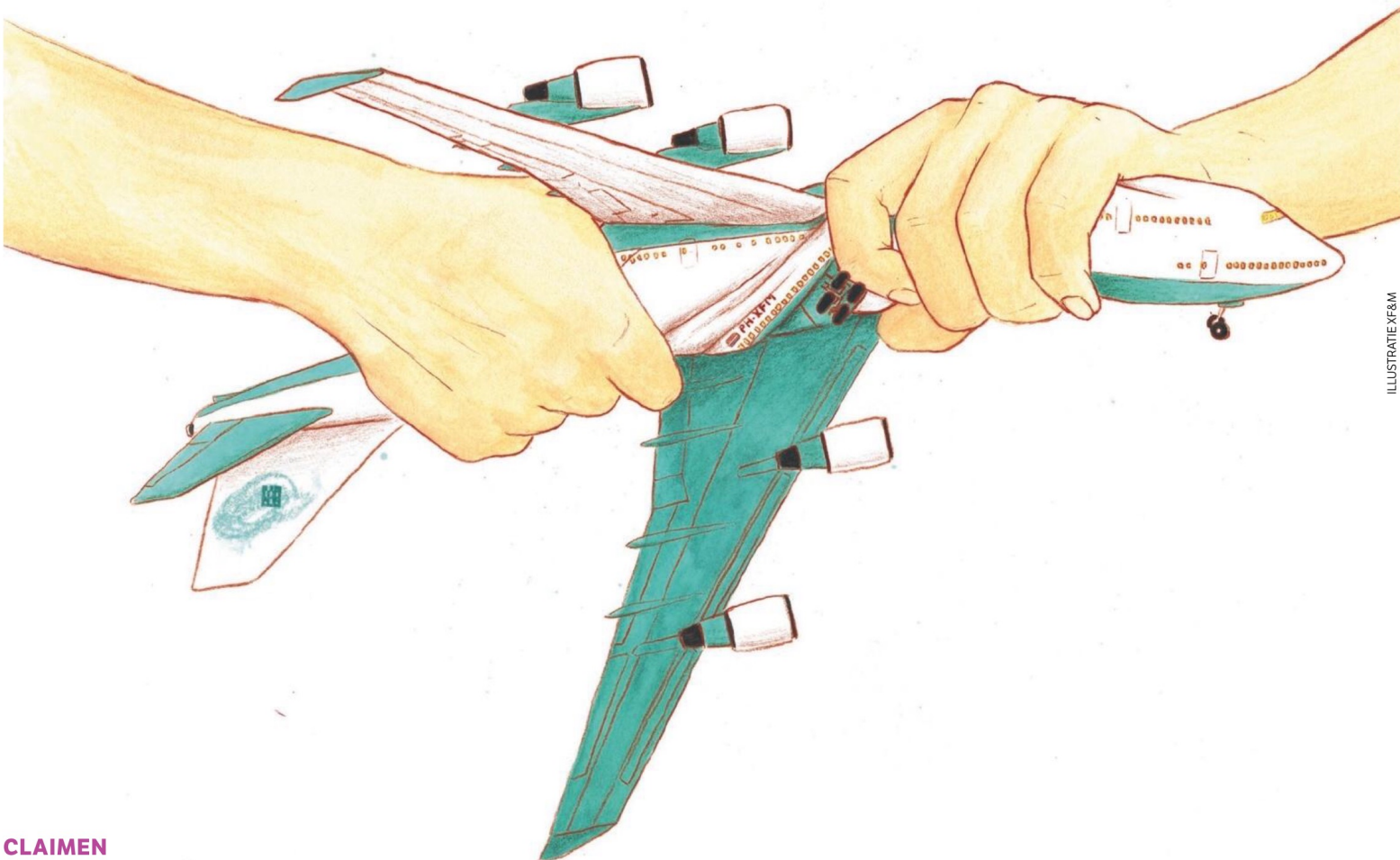




## CLAIMEN

# Vlucht gemist door drukte op Schiphol? Zo krijg je (misschien) je geld terug

De afgelopen weken misten tientallen reizigers hun vlucht vanwege lange rijen op Schiphol. Gevolg: extra kosten vanwege het wijzigen of het annuleren van de reis. Wat is de beste manier om deze schade vergoed te krijgen?

Door onze medewerker  
**Christel Don**

**W**ie in de meivakantie tijdens piekmomenten via Schiphol reisde, had grote kans terecht te komen in ellenlange rijen bij de incheckbalies, de beveiligings- of paspoortcontrole. Het gevolg was dat tientallen mensen hun vlucht misten en daardoor extra kosten maakten vanwege een omboeking of extra maaltijden, een overnachting of zelfs misgelopen inkomsten. Dat is op zich al vervelend genoeg. Maar wie dat geld vergoed wil krijgen, blijkt daar ook nog wel even mee bezig. Daar waar het bij vluchtvertragingen van drie uur of meer al jaren mogelijk is om, dankzij EU Verordening 261/2004, een beroep te doen op een compensatieregeling, ligt dat anders bij het missen van je vliegtuig door zoets als 'lange wachttijden op de luchthaven'. In dat laatste geval is het namelijk de passagier die te laat bij de gate komt, en die zal dan moeten bewijzen dat hij écht op tijd op Schiphol was, vertelt Paul Vaneker, luchtvaartexpert bij claimorganisatie EUclaim. „Wie eist, bewijst. Oftewel: je moet kunnen aantonen dat je niet aan het winkelen was en de tijd vergat.”

EUclaim is net als concurrenten GreenClaim, ReisRecht en Claimingo een bureau dat gedupeerde vliegtuigreizigers helpt financiële compensatie te eisen bij luchtvaartmaatschappijen. Ze werken allemaal op no cure no pay-basis: keert een

luchtvaartmaatschappij niet uit, dan verdienen ze niks. Als dat wel het geval is, ontvangen zij tussen de 15 en 30 procent van het geclaimde bedrag. Maar: dat gaat om schadevergoedingen die alleen maar gelden voor reizigers die last hebben gehad van een vluchtvertraging van drie uur of meer, een geannuleerde vlucht, een gemiste aansluiting of vluchtweigering.

Kan een claimorganisatie ook iets betekenen voor de mensen die hun vlucht misten door het lange wachten?

Het onbevredigende antwoord is: dat is nog onontgonnen terrein. Omdat het zelden voorkomt is er geen jurisprudentie en het blijkt dan ook dat verschillende claimbureaus hier verschillend over denken. Zo wordt er uiteenlopend gedacht over de vraag of Schiphol aansprakelijk kan worden gesteld. Wettelijk gezien kan dat namelijk lastig zijn, omdat passagiers hun ticket bij een vliegtuigmaatschappij kopen en dus met hen een contract aangaan. Die maatschappijen wijzen nu juist boos naar Schiphol. Zo liet KLM deze week weten dat de urenlange wachttijden hen „ettelijke miljoenen” heeft gekost.

## Maak overal selfies

EUclaim had jaren geleden een zaak waar een soortgelijke discussie speelde, vertelt Vaneker. „De hamvraag bleek of de passagier kon bewijzen of hij op tijd op de luchthaven was geweest. Dat kon hij niet. Die bewijslast maakt het complex, dus wij houden het bij de claims waarbij we gebruik kunnen maken van alle bekende data rondom annuleringen en vertragingen”, zegt Vaneker. Zijn beste advies: zorg



Wie eist, bewijst. Je moet kunnen aantonen dat je niet aan het winkelen was en de tijd vergat

**Paul Vaneker**  
EUclaim

als reiziger altijd voor bewijs en maak bij grote drukte op Schiphol bijvoorbeeld overal selfies, van de rij bij de beveiliging tot wanneer je bij de gate staat.

Concurrent Alexander Colenbrander van Claimingo verwacht juist wel succesvol een geldbedrag te kunnen claimen bij Schiphol, mede door een vergelijkbare zaak uit Duitsland. Vorig jaar gaf de rechter daar een aantal passagiers, die hun vlucht wegens te lange wachttijden bij de security check misten, gelijk in hun aanklacht tegen het vliegveld in München. „Schiphol erkent ondertussen dat het niet goed is gegaan. Het vervelendste aan deze situatie is dat de reizigers die zich nu bij ons melden in een soort gat vallen. Schiphol wijst naar de luchtvaartmaatschappij en andersom, reisverzekeringen en annuleringsverzekeringen dekken dit over het algemeen niet.”

Het meest schrijnende voorbeeld vindt Colenbrander een gezin van vier dat een weekje naar Schotland op vakantie zou gaan. „Die reis ging uiteindelijk niet meer door, omdat de ticketprijzen bij omboeking te duur waren geworden.”

Wie een rechtsbijstandsverzekering heeft, zou daar ook nog steun van kunnen verwachten. „Als verzekerde klanten een claim vanwege een gemiste vlucht in de meivakantie bij ons neerleggen, pakken we dat zeker op”, zegt Gert-Jan Siebelink, woordvoerder bij ARAG Rechtsbijstand. Het bedrijf is hierover nu „een paar keer” door klanten gebeld. „Meestal bedenken mensen pas na de vakantie dat ze iets met zo'n voorval willen”, zegt Siebelink die benadrukt dat deze situatie ook

voor hen als verzekeraar een nieuw fenomeen is. Als er claims komen, willen ze dan ook graag snel met Schiphol om tafel. „We hoeven niet meteen grootschalige rechtszaken te starten. Laten we om te beginnen met elkaar in gesprek gaan.”

## Rechterlijke stappen

„Gewoon om tafel” wil ook Marinus Hoorntje van claimbureau ReisRecht. Hij vindt dat de luchthaven de bewijslast niet bij gedupeerde klagers zou mogen neerleggen. „Natuurlijk bestaat altijd de kans dat enkele reizigers zich zó laat melden dat zij ook onder gewone omstandigheden hun vlucht zouden hebben gemist. Maar dat mag geen reden zijn alle gedupeerden met een bewijslast op te zadelen, waaraan ze - en dat weet Schiphol - vaak niet kunnen voldoen.”

Schiphol heeft deze week z'n verantwoordelijkheid erkend, zegt Hoorntje. De volgende logische stap zou zijn dat gedupeerden Schiphols klachtenfunctionaris kunnen benaderen en vervolgens gewoon de schade vergoed krijgen. Hij hoopt dat rechterlijke vervolgstappen niet nodig blijken.

Hans van Kastel, woordvoerder van Schiphol, zegt momenteel zo'n dertig klachten naar aanleiding van de drukte in behandeling te hebben. „Wij raden mensen die hun vlucht misten aan zich bij de luchtvaartmaatschappij te melden. Dat is de gebruikelijke route, al beoordelen wij rechtstreekse klachten ook.” Zal Schiphol daarbij ook vragen om bewijs? „Daar zullen we vanzelfsprekend vragen over stellen, maar dat gaan we per geval bekijken.”