

## NA UITHAAL TOM WAES: HOE PRESTEERT RYANAIR ECHT?

# Stipter dan veel concurrenten

«F\*ck you Ryanair. Tot nooit meer.» Tv-maker Tom Waes heeft het gehad met de lere lagekostenmaatschappij, die niet bepaald de perceptie heeft klantvriendelijk te zijn. Maar hoe goed of slecht presteert Ryanair écht in vergelijking met de concurrenten? «Op het vlak van stiptheid scoren ze net zeer goed.»

Sven PONSARTS

Wie goedkope tickets koopt op een van de populaire vliegroutes weet dat hij geen gratis drankje aan boord moet verwachten, de catering niet van het hoogste niveau zal zijn, en er voor al wat meer is dan handbagage extra moet worden betaald. Het was dan ook niet daarom dat Tom Waes afgelopen weekend snoeihard uithaalde naar Ryanair. De druppel te veel: de

acteur-presentator was net twaalf uur lang onderweg geweest voor een vlucht die normaal goed twee uur duurt, van het Spaanse Gerona naar Eindhoven.

### Hoge bomen

Is vliegen met Ryanair werkelijk ellende zoeken? Vooreerst, hoge bomen vangen veel wind. Dat is hier niet anders, aldus luchtvaart-

expert Luk De Wilde. «Ryanair is met 3.200 vluchten per dag veruit de grootste luchtvaartmaatschappij in Europa. In juli telde het nog 18 miljoen passagiers. Heel vorig jaar waren er dat 160,4 miljoen. Ter vergelijking: bij Brussels Airlines waren er dat 6,8 miljoen op jaarbasis. Ryanair is groter dan bijvoorbeeld Lufthansa of Air France en staat veel meer bloot aan klachten.»

Maar presteert de maatschappij ook slechter? Volgens OAG, een Brits aanbieder van digitale vliegreisinformatie, was de populairste luchtvaartmaatschappij van Europa in de eerste helft van 2022 ook de meest betrouwbare *low-cost carrier*. Gedurende die periode annuleerde het slechts 0,3% van alle lijnvluchten, in schril contrast met bijvoorbeeld British Airways, dat 3,5% van de vluchten schrapt. Andere toonaangevende Europese luchtvaartmaatschappijen, zoals Air France, Lufthansa, easyJet en KLM, hadden ook hogere annuleringspercentages.

De Wilde: «Uit ervaring weet ik: qua stiptheid zijn ze zéér goed. En daar draait het toch om, veilig en efficiënt van punt A naar B vliegen. Zo'n 93 procent van de vluchten vertrekt stipt, dat wil zeggen binnen een aanvaardbare marge van 15 tot 20 minuten.» Een verklaring ligt bij het businessmodel. «Ryanair biedt geen nacht- en connectievluchten aan. Er is dus geen risico dat een vertraagde vlucht een volgende ophoudt.»

### Stakingen

Uit data van EUclaim, een platform dat vliegtuigpassagiers met vluchtproblemen helpt een vergoeding te krijgen, blijkt dat de lagekostenvlieger, ondanks de talrijke stakingen, deze zomer op het vlak van annuleringen zelfs beter scoorde dan Brussels Airlines. Van 1 juli tot en met 24 september annuleerde Ryanair bij ons 1 op de 68 vluchten. Bij Brussels Airlines was dat 1 op 63. «En dan waren de pilotenstakingen nog verantwoordelijk voor driekwart van de annuleringen», zegt woordvoerder Jerrymie Marcus van EUclaim. Bij Ryanair lag het aandeel vluchten met een grote vertraging van meer dan drie uur met 1 op 142 wel hoger dan de 1 op 238 bij Brussels Airlines.

Zelf beweert Ryanair een algemene klantentevredenheid van zo'n 83 procent te hebben. «Sky Trax, een onafhankelijke luchtvaartbeoordelaar, geeft de leren drie sterren op vijf. Dat is iets beter dan andere low-cost aanbieders zoals Wizz Air. Ze halen dus een goed gemiddelde», zegt De Wilde, die moeite heeft met hoe door sommigen aan

Ryanair-bashen wordt gedaan. «Je krijgt nu eenmaal waarvoor je betaalt.» Heeft Tom Waes dan gewoon pech gehad? «Tuurlijk worden er vluchten geschrapt en zijn er ook grote vertragingen. Maar dat is bij andere maatschappijen niet anders.»

### Via Messenger

De wijze waarmee Ryanair daarmee omspringt, is in veel gevallen wel terecht een bron van grote ergernis. De Wilde: «De slechte bereikbaarheid van de klantendienst is bekend. Een tip: als het echt dringend is, kan je hen best benaderen via Facebook Messenger. Via die weg reageren ze redelijk snel.» Waar Ryanair volgens De Wilde wel minder goed scoort, is onder meer in het boarden. «Een Ryanair-toestel staat slechts 30 à 35 minuten aan de gate voor het opnieuw vertrekt. Bij andere maatschappijen is dat ongeveer een uur. Dat betekent dat je als passagier een beetje zoals vee – samen met 180 anderen –

**«Zo'n 93 procent van de Ryanair-vluchten vertrekt stipt, dat wil zeggen binnen een aanvaardbare marge van 15 tot 20 minuten»**

LUCHTVAARTEXPERT LUK DE WILDE

vlug moet in- of uitstappen. Niet bepaald aangenaam.» Ook aan boord is de service veelal «minder», erkent De Wilde. Dat heeft volgens hem vaak met de taalbarrière te maken. «Stewards en stewardessen uit Oost-Europa of Spanje en Italië spreken dikwijls geen Nederlands of Frans, maar ook hun Engels is vaak vrij pover.»

Wie zich zou afvragen welke luchtvaartmaatschappij het best scoort: Singapore Airlines is in juni uitgeroepen tot 's werelds beste luchtvaartmaatschappij, voor Qatar Airways. Binnen Europa zijn de eerste twee plaatsen voor Turkish Airlines en Air France. Ryanair staat in de wereldwijde top 100 op plek 68, Brussels Airlines sluit die rangschikking op plaats 100.

	GEANNULEERDE VLUCHTEN	VLUCHTEN MET VERTRAGING (= meer dan 3 uur)
BRUSSELS AIRLINES 16.932 vluchten	1 op 63	1 op 238
RYANAIR 14.192 vluchten	1 op 68	1 op 142
TUI FLY BELGIË 7.122 vluchten	1 op 375	1 op 237
CORENDON AIRLINES 478 vluchten	0	1 op 478
EASYJET 394 vluchten	1 op 66	1 op 79

Periode: 1 juli - 24 sep 2023, bron: EUclaim

ADVERTENTIE

Home Sweden Home

Camping Coppens

VANAVOND 20.35

OOK OP vtm GO

vtm  
kleurt je dag