Consumentenbond dreigt KLM met rechtszaak om no-show clausule

10 december 2018, 06:00 uur

KLM moet onmiddellijk stoppen met haar no-show beleid, waarmee ze reizigers onrechtmatig op kosten jaagt. Dat schrijft de Consumentenbond in een brief aan de luchtvaartmaatschappij. Als KLM de clausule niet uit haar voorwaarden schrapt, stapt de Consumentenbond naar de rechter.

De Consumentenbond krijgt regelmatig klachten over het no-showbeleid van vliegmaatschappijen. Zo meldde een consument dat hij wegens ziekte onverwachts niet met de rest van zijn gezin kon vliegen naar München. Hij volgde een paar dagen later met een andere vlucht. Bij de terugreis bleek dat KLM zijn vlucht had geannuleerd. Pas na betaling van €250 kon hij mee.
Uiteindelijk zat de gedupeerde op precies dezelfde stoel op dezelfde vlucht als oorspronkelijk geboekt. Bart Combée, directeur Consumentenbond: 'Schandalig. Door de no-show clausule betaalt deze man twee keer voor hetzelfde ticket. Dat is ongehoord en onrechtmatig.'

Lucratief verdienmodel
Meerdere luchtvaartmaatschappijen hanteren een no-show clausule voor tickets die bestaan uit verschillende onderdelen, bijvoorbeeld een heen- en een terugvlucht of een rondreis met diverse vluchten. Wanneer een passagier voor een onderdeel niet op komt dagen, is het ticket niet meer geldig voor de rest van het traject. Als de passagier daar alsnog gebruik van wil maken, moet hij een fikse toeslag betalen of zelfs een heel nieuw ticket kopen.

De luchtvaartmaatschappij geeft de passagier dan geen geld terug voor zijn oorspronkelijke ticket, terwijl het bedrijf wel het recht heeft om de stoel door te verkopen. Combée: 'Dit is wel een heel lucratief verdienmodel voor deze maatschappijen.'

Europese actie
De Consumentenbond spreekt KLM aan omdat deze maatschappij de meest nadelige regeling heeft. KLM rekent een 'vergoeding' voor het alsnog gebruiken van het ticket variërend van minimaal €125 voor een korte-afstandsroute tot maximaal €3000 voor een lange-afstandsvlucht. KLM heeft tot 12 december om te reageren op de eis van de Consumentenbond, anders volgt er een dagvaarding.
De eis van de Consumentenbond is onderdeel van een gezamenlijke actie waarbij negen Europese consumentenorganisaties verschillende vliegmaatschappijen aanspreken op hun no-show beleid. In België loopt hierover al een rechtszaak van consumentenorganisatie Test Aankoop tegen Air France en KLM. In het verleden werden Lufthansa, British Airways en Iberia Airlines al door de rechter teruggefloten om hun no-show policy.

Lees meer over de acties van andere Europese consumentenorganisaties in het PERSBERICHT van de Europese koepelorganisatie BEUC: https://www.beuc.eu/publications/beuc-web-2018-046_unfair_no-show_clause_in_airline_tickets.pdf

Voorbeelden van klachten over no-show beleid KLM:

https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/klm/klachten/bij-no-show-op-de-heenreis-moet-je-je-terugvlucht-bij-klm-opnieuw-aanschaffen-/details?complaintId=47289c0d-b1e3-4194-8ad0-6e6816649aee

en

https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/klm/klachten/verborgen-boeteclausule%2C-onevenredig-hoge-boete./details?complaintId=ac678667-f65a-42fd-ac66-37b7dd169d62

en
https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/klm/klachten/ik-kan-niet-mee-terug-met-een-retourticket-welke-ik-al-betaald-heb%2C-tenzij-ik-2-keer-zoveel-betaal./details?complaintId=2fa7e299-dd16-43b3-8bbd-f61fbcc2de59

en
https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/klm/klachten/verplicht-retourtje-/details?complaintId=dbe6ec39-5658-4f8f-a26d-cbf8423ec231

en
https://www.klachtenkompas.nl/bedrijf/klm/klachten/intrekking-retourvlucht-door-klm-zonder-aankondiging/details?complaintId=988b8228-2abf-44e4-bd9e-a813cc237860

Vriendelijke groeten,

Joyce Donat
woordvoerder / communicatieadviseur
(afwezig op woensdag)