

Reactie Vliegwinkel.nl op klachten over slechte bereikbaarheid, op verzoek van Radar

Sinds maart 2020 zijn er honderdduizenden vluchten geannuleerd van honderden verschillende luchtvaartmaatschappijen. Een situatie die we nooit eerder meemaakten. Hoe een geannuleerde vlucht wordt afgehandeld, hoe je een terugbetaling aanvraagt, wanneer een airline terugbetaalt of welke oplossingen een klant krijgt (geld terug, voucher, datumwijziging) kan per airline verschillen. Dit maakt de situatie voor ons extra complex.

Onze oprechte excuses aan onze klanten. We begrijpen dat het vervelend is als je lang op een antwoord moet wachten, of als je moeite hebt om ons te bereiken en als je niet het serviceniveau krijgt wat je van ons gewend bent. Al vanaf het begin van de coronacrisis ontvangen wij een extreme hoeveelheid vragen, wijzigingen en annuleringen. We gingen van vijftig tot honderd naar ongeveer vijfduizend complexe vragen per dag van klanten wereldwijd. Onze prioriteit was dossiers verwerken op basis van urgentie en vertrekdatum, en alle restitutieverzoeken indienen bij de luchtvaartmaatschappijen. De opvolging en afhandeling van al deze dossiers neemt veel tijd in beslag. Hierdoor reageren we later dan klanten van ons gewend zijn.

Voor een goed overzicht, voor een efficiëntere afhandeling en om zoveel mogelijk klanten te kunnen helpen, focussen we ons alleen op e-mail en zijn onze telefoonlijnen tijdelijk gesloten.

Daarnaast hebben we onze klantenservice met honderd medewerkers uitgebreid en zet ook elke andere medewerker in ons bedrijf zich in om waar mogelijk klanten te helpen.

Op <https://www.vliegwinkel.nl/updates> staat de meest actuele informatie en de meest gestelde algemene vragen en antwoorden. Deze pagina houden we dagelijks up to date om onze klanten zo goed als mogelijk te informeren over oa. reisadviezen, check van de vluchtstatus, geannuleerde vluchten en terugbetalingen.

De meest recente informatie omtrent de vlucht vindt de klant altijd op de website van de luchtvaartmaatschappij. Daar kan je zien of de vlucht geannuleerd is of dat deze nog gaat.

Omdat de status van vluchten snel verandert, is deze niet altijd up-to-date in MyAccount op onze website. Ook kan het zijn dat de melding van een geannuleerde vlucht vertraagd binnenkomt.

Terugbetaling heeft altijd onze voorkeur. Als bemiddelaar in vliegtickets is het onze rol om bij een geannuleerde vlucht ten eerste het geld, dat op de rekening van de airline staat, terug te vragen voor onze klanten. Daar hebben we afgelopen periode hard ons best voor gedaan. Als een vlucht geannuleerd is, zorgen wij ervoor dat het restitutie proces in gang wordt gezet. De klant hoeft hier geen actie voor te ondernemen. Klanten kunnen erop vertrouwen dat wij ons hard maken voor een snelle terugbetaling. Vanwege de impact van het coronavirus betalen de luchtvaartmaatschappijen helaas vertraagd het geannuleerde vliegticket terug.

Omdat niet alle airlines op dit moment in staat zijn om snel uit te betalen, is het accepteren van een voucher of een wijziging van de vluchtdatum een reëel alternatief. Dan weet de klant ook waar hij of zij aan toe is.

Voor bepaalde airlines (zoals EasyJet, Ryanair, Transavia) geldt een andere procedure. Klanten die hierbij een vliegticket hebben geboekt en waarvan de vlucht is geannuleerd, ontvangen een e-mail van ons met de vervolgstappen. Wij werken hard om de relevante informatie per airline duidelijk te krijgen zodat we dit onze klanten kunnen laten weten.

De huidige terug betaalmethode van veel luchtvaartmaatschappijen duurt lang. Veel airlines hebben het geautomatiseerde proces echter -eenzijdig- dichtgezet kort na het uitbreken van de coronacrisis en dit vereist daarom veel manueel werk waar dit voorheen automatisch verliep. Door de late betaling aan de kant van de luchtvaartmaatschappijen, heeft het hele proces van terugbetaling nog meer vertraging. Hierover zijn alle betrokken autoriteiten ook geïnformeerd door o.a. de ANVR. Het duurt weken tot maanden (afhankelijk van de airline), voor de terugbetaling op onze

rekening staat. Wanneer wij de terugbetaling ontvangen, doen wij er alles aan om dit zo snel mogelijk bij de klant te krijgen. Dat is onze prioriteit. Maar het gehele proces kan door de huidige situatie maanden duren.

We vinden het ontzettend vervelend dat veel klanten met onbeantwoorde vragen zitten, en zetten ons heel hard in om voor iedereen een passende oplossing te vinden.