



News in het boeken

Wat blijkt: als u een stedenreis niet als pakket (vlucht + hotel) boekt bij een reisbureau, maar er zelf een samenstelt op het web, kunt u zomaar € 1585,- besparen. Tenminste: als u een beetje weet hoe. *Kassa Magazine's* reisjournalist Eric van den Berg loodst u door het doolhof.

Tekst Eric van den Berg Illustraties Jan van der Veken

Handdoek in de ring. Nu is het genoeg. Uren, nee dagen, zitten surfen om een weekje weg te boeken, en ik durf maar niet op die knop 'Boek nu!' te drukken. Dat hotel moet goedkoper kunnen. Dat ticket... ik weet het niet. Ze houden iets achter.

Gewoon dus maar een keer een reisbureau binnengestapt. Zoals het vroeger ging. Wilkeurig: een groot kantoor van D-Reizen in Amsterdam. In de etalage hangen top-10's van pakketreizen en lastminutetickets. Tuurlijk. Ook die geloof ik al niet meer.

Proef op de som: ik wil eind maart een weekje naar New York, twee personen, inclusief tickets, niet al te duur hotel, wel een beetje comfortabel.

De zaak is leeg. Ik kan aanschuiven.

'Hotel in het centrum?' vraagt de balie-medewerkster. Da's geen goeie vraag voor New York, maar oké. Ik zeg ja.

Ze draait het beeldscherm half naar me toe, ik kan meekijken. Ik krijg een kop koffie. Net gezet.

'Hier heb ik iets. New York Hilton. € 1322,- per persoon, € 2644,- totaal. Als de goedkoopste vliegklasse beschikbaar is.' Het Hilton?

'Dat is wat ik hier krijg. Even kijken... De ruime kamers zijn stijlvol ingericht en beschikbaar over tv, telefoon, minibar... Goed gelegen bij de vele bezienswaardigheden van Manhattan.'

Korte stilte.

Ze begrijpt dat ik eind maart niet in een Hilton zal slapen: 'Misschien moeten we het ticket en hotel los van elkaar boeken. Kijken waar we dan op uitkomen.'

{ *Hoe vind je een niet te duur weekje New York?*

Dan lig ik ineens op een stapelbed van het Candy Hostel, of vooruit, in het YMCA Vanderbilt, een megabudgethotel in 'wat staat daar, loe-we mid-town'. Tickets € 1135,-. Zes nachten voor € 390,-. Totaal € 1525,-.

Zij, opgelucht: 'Nou, dat scheelt! Toch beter om alles los te boeken, dat is wel duidelijk.'

Want ja, het scheelt € 1100,-. (En een Hilton, maar we doen niet lullig.)

Ik drink mijn koffie op, zij schrijft de resultaten op, ik ga erover nadenken.

Eigenlijk doet zij precies hetzelfde wat ik thuis kan doen. Met andere schermen, andere codes, dat wel. Prima voor wie de persoonlijke aandacht wil, en een bekertje koffie, of niet uit de voeten kan met zoekmachines op internet. Niet zo prima als je écht wilt kiezen.

Het is om moedeloos van te worden. Deze strijd kunnen we niet winnen. Hoe vind je een niet al te duur weekje New York? Het antwoord, ver- >

moedelijk: met een (eigen) kop koffie achter het scherm. Het devies: vroeg, vroeg, vroeg. Vroeg boeken. Ook het hotel. Hopen op een deal bij bijvoorbeeld quickbook.com en op een gunstige dollarkoers.

En dit is nog maar één bestemming. Wat als we naar Marrakech willen. Of graag stappen in Istanbul? En na al dat gecomputeerd wordt het strand van Gran Canaria met de minuut aanlokkelijker.

Een weekje Istanbul. Hoe simpel kan het zijn? Twee tickets kan ik krijgen voor 386 euro (Lufthansa, overstap in München), de lowcost-maatschappijen zijn zelfs duurder. Ik kies hotel Orsep Royal, een middenklasse toeristenhotel niet ver van de Blauwe Moskee, dat zelf op zijn site € 742,- rekent voor de hele week. Totaal € 1128,-. Even kijken op gasamen.nl: € 1102,-, maar dan vlieg je rechtstreeks met KLM. Bijna geboekt. Niet dus. Een half uur later vind ik precies hetzelfde bij vertrekpunt.nl. Ook met KLM, zelfde hotel, nu voor € 918,-. Verschil: € 210,- (plus die overstap in München).

Niet meteen juichen: andersom kan het ook. Weekje naar het sprookjesachtige Djemaa el Fna-plein in Marrakech? Graag. Probeer het eens bij Sunweb. Daar zie je soms tussen de palmen het bos niet meer. Mijn oog valt op Riad Amssaffah, een hotel in de stad dat op de foto niet al te groot en nog enigszins authentiek overkomt. Dat vinden ze zelf kennelijk ook, want voor twee personen gaat dat om en nabij de € 2503,- kosten, inclusief reserveringskosten en vliegticket. Wélk vliegticket staat er niet bij. Na enig bladeren zie ik ergens staan dat Transavia 'partner' is van Sunweb. En dat die vliegt op Agadir of Marrakech. Wat nogal uitmaakt. Vanaf Agadir is het nog vier uur met de bus!

Dat kunnen we zelf beter. Hup naar Transavia.com. Twee tickets Marrakech op precies dezelfde dag: € 484,-. Hotel Riad Amssaffah biedt op zijn site een tweepersoonskamer aan voor 700 dirham per nacht, en dat is pakweg € 62,-, hoogseizoen iets duurder. Ook op boekingsites als lastminute.com en all-hotels.com staan tarieven



die hier op lijken. Dat is dus € 434,- voor een week. Totaal, met vlucht: € 918,-. Verschil met Sunweb, tel even mee: € 1585,-! Toegegeven, ik moet nu zelf het vervoer van de luchthaven naar het hotel regelen. Maar dat zou wel eens een heel pontificale carnivalsoptocht met privé-drumband kunnen worden.

Toch maar even gebeld. Zie ik iets over het hoofd?

Sunwebmedewerker Marcel: 'Ik hoor weleens prijsverschillen. Maar zo groot? Nee. Dat kan niet kloppen. Mag ik u straks even terugbellen? Ik ga het even natrekken.'

Uur later. 'Nou, hierover kan ik kort zijn. Het klopt. Ik kom op hetzelfde uit. Wat een belachelijk bedrag. Bij 11 dagen kom ik zelfs op € 3600,- uit. Misschien dat u een mailtje kunt sturen en dit op kunt tikken. Dan moeten ze dat hotel maar eens opbellen.'

Niet gedaan. Daar ging het niet om. Niemand zou me hebben gewaarschuwd: ik had zomaar dit weekje kunnen boeken. Of hotel Atlas Medina & Spa - ook geprobeerd. Sunweb vraagt € 2063,- all-in, Vertrekpunt.nl komt op € 1775,-, boeken we de vlucht los en laten we Thomson.co.uk (van TUI) de kamer regelen voor € 775,-, komen we op € 1260,-.

Vliegtickets gaan soms in rook op

Met de KLM naar Stockholm is vanaf Düsseldorf via Amsterdam meer dan de helft goedkoper (!) dan rechtstreeks vanaf Schiphol. Echt waar, zo merkte Kassa.

Door Karel van Hoof

Lekker goedkoop met het vliegtuig naar Bangkok, New York, Beijing of Stockholm. De aanbiedingen vliegen je om de oren. Maar het is wel uitkijken geblazen, want voor je het weet heeft de vliegmaatschappij je ticket ongeldig gemaakt.

Erik van Erp had voor hem zelf en zijn vrouw bij de KLM voor € 300,- retourtickets geboekt naar Toulouse. Maar zijn vrouw kon door omstandigheden de heenvlucht niet meemaken. Ze konden gelukkig wel samen gebruik maken van de retourvlucht. Dachten ze. Maar bij het inchecken kregen ze te horen dat mevrouw Van Erp niet geregistreerd stond. Omdat ze voor de heenvlucht niet was komen opdagen, was haar hele ticket ongeldig geworden. Ze moest maar liefst € 650,- dokken voor het enkele reisje terug naar Amsterdam.

Het kan nog gekker. Een medewerkster van Kassa wilde met KLM naar Stockholm. Een retourtje vanaf Schiphol zou € 830,- kosten, maar als ze vanaf Düsseldorf zou vertrekken, kostte het niet eens de helft: € 340,-. Vanaf Düsseldorf zou ze vervolgens terugvliegen naar



Schiphol en daar moeten overstappen op precies hetzelfde toestel naar Stockholm als wanneer ze het dure ticket zou hebben gekocht. Ook al woonde ze in Amsterdam, ze koos toch voor dat goedkope ticket. Maar ze dacht slim te zijn. Ze sloeg gewoon het eerste deel van de reis over, dus het traject Düsseldorf-Amsterdam, en meldde zich op Schiphol alleen voor het tweede deel van de vlucht. Die vlieger ging niet op. Ze kwam het vliegtuig niet in. Omdat ze het eerste deel van de reis niet had meegemaakt, was haar hele ticket ongeldig gemaakt.

In een verklaring schrijft KLM aan Kassa: 'Als een passagier zich niet meldt voor het eerste deel van een reis, gaat KLM ervan uit dat de passagier geen gebruik maakt van zijn ticket en komt zijn reis te vervallen.' KLM beroept zich op de algemene voorwaarden. Na enig zoeken kunnen we de betreffende passage vinden, hoofdstuk III, lid 3: 'Tenzij anders bepaald in de Tariefvoorwaarden, zal het Ticket niet worden geaccepteerd en verliest het alle waarde en geldigheid indien de Coupons niet gebruikt worden in de volgorde waarin de Coupons zijn uitgegeven.' Coupons zijn dus de delen van het ticket die corresponderen met de verschillende vluchten waaruit de totale reis bestaat. Je mag dus niet een stukje van de geboekte reis overslaan, want dan verliest het hele ticket zijn geldigheid. En over de prijsverschillen schrijft de KLM nog: 'Prijzen van tickets worden door KLM per land vastgesteld, afgestemd op de lokale

marktomstandigheden en het product dat wordt geboden. Zo wordt er bijvoorbeeld van uitgegaan dat een directe verbinding een hogere waarde heeft voor de klant dan een verbinding met een of meerdere overstapmomenten.'

Hendrik Noorderhaven is van EUclaim, een bedrijf dat namens passagiers claims indient wanneer een vliegmaatschappij hun belangen geschaad heeft. Volgens hem is in deze gevallen sprake van instapweigering. Volgens de Europese wetgeving inzake de rechten van vliegtuigpassagiers is dat verboden. En de wet gaat boven de algemene voorwaarden van een bedrijf, zegt hij.

Ook naar verre bestemmingen is het vanuit het buitenland vaak veel goedkoper reizen. Eind december ging Cristel Heinz naar Beijing. Ze reisde vanuit Düsseldorf via Schiphol - een flinke omweg, want ze woont in Amsterdam, maar het scheelt haar ruim € 500,-. Als ze terugkomt is ze vast van plan om in Schiphol uit te stappen. Maar het is de vraag of dat goed gaat aflopen. In oktober wilde Frank Groen en zijn vriendin ook uitstappen op Schiphol in plaats van de eindbestemming op hun ticket. Ze meldden dat keurig bij de incheckbalie, omdat ze natuurlijk wilden dat hun koffers op Schiphol zouden arriveren. KLM beschouwde dit als een verzoek om een deel van de reis te annuleren - en rekende daar per persoon € 215,- annuleringskosten voor. Een boete dus om er eerder uit te mogen.

Ook hier verwijst KLM naar de

algemene voorwaarden. Citaat uit hetzelfde lid 3: 'Het is onder de Vervoersovereenkomst niet toegestaan om individuele onderdelen (coupons) van de reis te annuleren.'

Volgens Noorderhaven is dat toch te gek voor woorden - dat je een passagier straft als hij zijn reis eerder wil beëindigen. Ook dat is in strijd met de Europese regels die de rechten van passagiers moet beschermen. 'Deze praktijken stammen uit een tijd dat de consument helemaal afhankelijk was van een reisbureau en geen zicht had op allerlei prijsmanipulaties,' zegt hij. 'Die manipulaties moeten ervoor zorgen dat rechtstreekse vluchten voor een zo hoog mogelijke prijs verkocht kunnen worden op de binnenlandse markt

en de overblijvende stoelen voor een goedkope prijs weggesluisd worden naar het buitenland. Door internet wordt dat allemaal zichtbaar en daar moet een consument zijn voordeel mee kunnen doen.'

Noorderhaven heeft niet alleen klachten in behandeling over KLM, maar ook over andere traditionele luchtvaartmaatschappijen, zoals Lufthansa en British Airways.

Het ongeldig maken van tickets wanneer men de heenvlucht of een deel daarvan niet meemaakt is ook een doorn in het oog van Europarlementariër Erik Meijer. Hij heeft hierover vragen gesteld aan de eurocommissaris voor transport Antonio Tajani. In zijn antwoord wijst Tajani erop dat vliegtuig-

maatschappijen vrij zijn in het vaststellen van hun voorwaarden: 'Of dergelijke voorwaarden rechtvaardig zijn, moet worden onderzocht,' schrijft hij. Maar dan toch vooral 'door een nationale rechtbank, tribunaal of administratief orgaan,' want zelf wil hij zich kennelijk niet aan deze kwestie branden.

Hendrik Noorderhaven is het met deze voorzichtige houding niet eens. Volgens hem stelt de Europese wetgeving dat een vliegmaatschappij iemand moet vervoeren als hij zich met een geldig ticket op tijd meldt voor een vlucht. Noorderhaven: 'Tot



nu toe zeggen vliegmaatschappijen als de KLM: we verkopen een totale vlucht, waarin deeltrajecten en heen- en terugreis één geheel vormen. Wie een deel niet meemaakt verspeelt zijn recht op de hele vlucht. Maar het Europese Hof heeft in juli vorig jaar die term vlucht heel anders gedefinieerd, namelijk als het vervoer van A naar B in één vliegtuig, in één richting. Een retourticket bestaat dus uit twee vluchten, net als een reis met een overstap.' Volgens Noorderhaven heeft een passagier daarmee het recht gekregen slechts een deel van de totale reis mee te maken: 'We zullen alle juridische middelen gaan gebruiken om deze zaken voor de betrokken passagiers te winnen. En daarmee staat het hele tariefsysteem van de klassieke luchtvaartmaatschappijen op losse schroeven.'

Vroegboekskorting! Altijd een positief reisadvies! Boek nu de allerlaatste vliegtuigstoelen!

Tuurlijk. Ik weet dat ik maar één ding moet doen: wakker blijven. En weet dat – meer dan ooit – de reis écht thuis achter mijn pc al begint.

OPLETTEN!

Niet opgeven. Een paar handvatten. Zie hoe shoppen kan lonen.

→ **Geloof niet in lastminute.** Wat betreft tickets: geloof niet in lastminute-aanbiedingen. Die bestaan eigenlijk niet meer, de airlines willen zo vroeg mogelijk zeker zijn dat het toestel is gevuld. Je kunt geluk hebben dat een paar vliegtuigstoelen in de goedkope klasse later weer vrijkomen, maar daar is geen peil op te trekken. Vroeg boeken maakt het grootste verschil. Complete site is www.schipholtickets.nl. Verder bijvoorbeeld www.cheaptickets.nl, www.vliegwinkel.nl. Heel grote prijsverschillen zul je er doorgaans niet aantreffen. De sites van de airlines zelf geven meer routhemogelijkheden aan.

→ **Val niet zomaar voor 'budget'.** De 'goedkope' maatschappijen, de budgetairlines, zijn vaak helemaal niet de goedkoopste. Wel als je erg vroeg boekt. Let dan op waar de vlucht precies naartoe gaat: land je echt in Barcelona of toch in Gerona (waar je nog anderhalf uur met de bus moet). Handige

Vroeg boeken maakt het grootste verschil

sites voor vergelijkingen zijn onder meer www.lowcostairlines.nl (Europa) en www.skyscanner.net.

→ **Lees de afrekening goed.** Houd de verzekeringen in de gaten. Steeds vaker worden maatschappijen en boekingsites alvast allerlei verzekeringen en toeslagen toe. Trap daar niet in, verwijder ze als je ze niet wilt. Soms wordt wel € 100,- extra in rekening gebracht. Lowcost-airlines bieden verder privileges aan (u mag als eerste instappen!) die uiteindelijk de ticketprijs weer zullen opschroeven. Let ook op mogelijk boekings- of servicekosten die aan het eind van het boekingsproces er nog bijkomen (met gemak toch nog eens € 22,50).

→ **Kijk naar het toestel.** Klinkt wat overdreven, is het niet. Luchtvaartmaatschappijen werken samen, bijvoorbeeld in Skyteam (met onder meer KLM en Air France) of OneWorld (British Airways). Die maatschappijen rekenen niet per definitie dezelfde tarieven voor dezelfde vlucht! Let dus op of een vlucht 'wordt uitgevoerd' door een partner. Als Czech Airlines het toestel levert voor de KLM-vlucht naar Praag, is de kans groot dat diezelfde stoel in datzelfde vliegtuig op de website van Czech goedkoper is. Dat kan zomaar € 150,- schelen. De KLM-site zal dat niet vermelden.

→ **Kijk over de grens (1).** Voor gevorderden: waarom uitgaan van Amsterdam Schiphol? Voor de Europese bestemmingen is allang duidelijk dat je ook vanaf Rotterdam, Eindhoven of Düsseldorf kunt vliegen, en dat geldt ook voor de intercontinentale

vluchten. Waarom bij een lange reis niet eens kijken bij vluchten vanaf Londen of Parijs? Je moet dan wel een extra ticket regelen naar die luchthavens, maar wie weet weegt dat ruimschoots op tegen het prijsverschil. Let wel: de twee tickets hebben dan niets met elkaar te maken. Een aansluiting missen komt voor eigen risico.

→ **Kijk over de grens (2).** Zelfde idee: sluit buitenlandse/internationale hotelboekingsites niet uit. Denk eens aan Quickbook.com voor hotels in Amerikaanse steden, of www.splendia.com voor boetiek-hotels over de hele wereld.

→ **Check het pakket.** Een pakketreis (vlucht plus hotel) kan goedkoper zijn dan dezelfde reis die je helemaal zelf samenstelt. Met name als het gaat om grote hotels op zonbestemmingen waar veel groepen komen. Een aantal touroperators biedt eigen chartervluchten (bijvoorbeeld ArkeFly). Maar het kan ook veel duurder uitpakken! Moeilijk te achterhalen: veel bureaus houden hun reizen een beetje ondoorzichtig. Zo kun je vaak niet zomaar zien met welke luchtvaartmaatschappij je vliegt. Het kan geen kwaad toch even de website van het desbetreffende hotel op te zoeken. Of een andere boekingsite. En dan kijken wat een losse ticket zou kosten. De afweging: hoeveel heb je over voor gemak?

→ **Denk aan de wisselkoers.** Zeker in deze tijden met sterk schommelende dollar en pond. Het kan lonen te kijken op sites die met die valuta rekenen. Verder: soms krijg je een hotel goedkoper als je alles van tevoren betaalt (met een creditcard), in andere gevallen betaal je de hele rekening bij het uitchecken. Tegen de koers van die dag. Die kan tegenwoordig zomaar 20% hoger of lager zijn!

Wat de Verenigde Staten betreft: bedenken bij het boeken van een pakketreis dat een achtdaagse reis goed is voor zes overnachtingen, geen acht, geen zeven. De laatste nacht lig je overdwars in een vliegtuigstoel.

ADVERTENTIE



fair
weg
met Baobab
Reizen

Uniek: Kinderbegeleider mee! Korting tot 18 jaar!

familiereizen
www.baobab.nl

Baobab
REIZEN