

# Mist rond toeslagen

Toeslagen en taksen maken de vliegprijs steeds ondoorzichtiger. De reis- en luchtvaartsector wordt het in die mist ook wel erg gemakkelijk gemaakt te knoeien met de totale reiskosten. Vooral via internet wordt van dat geknoei in de taksjungle nogal eens gebruikgemaakt. Om verkeerde zakken te vullen of passa-



RIJSCINISS TRAVEL

Want wie weet nog tot in detail waarvoor al die bijkomende toeslagen precies zijn en hoe hoog ze zijn: onder meer de veiligheidstoeslag, de brandstofstoeslag, de luchthavenbelasting en de geluidsheffing? En binnenkort nog de ordinaire vliegbelasting, de tickettaks.

Reisorganisaties sjoemelen nogal eens en blijken bijvoorbeeld de vliegprijs of de toeslagen te verlagen en pas op de valreep hoge reserveringskosten in rekening te brengen. Zo kan worden geadverteerd met een veel lagere vliegprijs, waarbij tegenwoordig alle opgelegde toeslagen moeten zijn inbegrepen, maar de reserveringskosten buiten schot worden gehouden.

Nu kan het totaal aan toeslagen – minimaal – verschillen, bijvoorbeeld door de berekende olietoeslagen, die niet bij alle maatschappijen gelijk zijn; dat zou tot de conclusie van verboden prijsafspraken leiden. Luchthavenheffingen en een veiligheidsstoeslag, bijvoorbeeld, zouden daarentegen niet mogen verschillen. Advies: niet boeken als niet het totale bedrag met alle kosten gespecificeerd in kaart is gebracht. Zie ook de nieuwe wekelijkse rubriek Checkpoint op [www.reiskrant.nl](http://www.reiskrant.nl).

## Hotel

De wachtrijen die ontstaan bij het in- en uitchecken in hotels behoren tot de grootste frustraties van zakenreizigers, die zich bovendien mateloos ergeren aan het moeten invullen van formulieren aan de hotelbalie. Onderzoek van Carlson Wagonlit Travel, uitgevoerd onder zakenreizigers, maakt dat duidelijk.

Een andere ergernis is een slecht regelbaar klimaat op de kamer door het ontbreken of niet goed functioneren van de airconditioning. Ook is niet altijd duidelijk hoe faciliteiten op de kamer als lichtknopjes en douchekranen werken. Verder wordt geklaagd over de kwaliteit van de bedden en is de zakenreiziger niet te spreken over de decentraal gelegen locaties van zakenhotels.

Spaarprogramma's voor loyale hotelgasten ten slotte hebben geen belangrijke invloed op de keuze van een hotel, in tegenstelling tot dergelijke programma's van luchtvaartmaatschappijen.

## Plus

De zakenreiziger wordt meer en meer in de watten gelegd. Vliegmaatschappijen komen erachter dat daarop de laatste jaren te veel is beknopt. De klok wordt nu dus weer teruggedraaid. Of is het vooruit gezet?

British Airways start in 2009 met een exclusieve businessclasslijndienst tussen Londen City en New York JFK. De KLM doet dat al naar de 'oliebestemming' Houston en de Duitse vliegmaatschappij Lufthansa heeft met compleet businessclass groot succes op meerdere bestemmingen in de VS.

De KLM werkt hard aan een economyplusclass. Sommige concurrenten hebben die al met veel waardering van zakenreizigers ingevoerd. Onder meer Scandinavian

Airlines lanceerde verbeteringen met een economyplusclass, zelfs met apart cabinepersoneel. Passagiers mogen ook bij businessclassbalies inchecken en (indien beschikbaar) gebruikmaken van snellere veiligheidscontroles. De stoelen in die SAS-klasse zijn breder (47 cm) en hebben bijna een meter beenruimte.

Het gaat na alle bezuinigen dus weer de goede kant op voor luchtreizigers die voor hun werk moeten vliegen.

door **ARNOLD BURLAGE**

ziers om de tuin te leiden.

[aburlage@telegraaf.nl](mailto:aburlage@telegraaf.nl)

