

Inspectierapport inzake ArkeFly vlucht OR361

Algemeen

Naar aanleiding van het tv-programma EénVandaag van 28 november 2008 en de vragen van kamerlid Roemer hierover is de Inspectie Verkeer en Waterstaat (hierna te noemen: de Inspectie) een onderzoek gestart bij luchtvaartmaatschappij ArkeFly aangaande haar vlucht OR361 Amsterdam-Curaçao van 26 november 2008.

Het onderzoek strekte ertoe om na te gaan of de luchtvaartmaatschappij ten aanzien van bovengemelde vlucht EU-verordening 261/2004 (verder te noemen: de Verordening) correct heeft nageleefd.

De uitzending EénVandaag van 28 november 2008

In de uitzending werd door de heer Hendrik Noorderhaven, directeur van het bedrijf EUclaim, gesteld, dat luchtvaartmaatschappijen regelmatig "over de ruggen van passagiers" vluchten annuleren als ze het desbetreffende vliegtuig voor meer geld kunnen verhuren of inzetten op een andere vlucht. Als voorbeeld werd bovengemelde vlucht OR361 genomen. Volgens de heer Noorderhaven hebben de passagiers op die vlucht recht op een schadeloosstelling van € 600,-.

Reactie van ArkeFly

In reactie op genoemde uitzending heeft ArkeFly in haar hierbij gevoegde brief (met bijlagen) van 9 december 2008 (bijlage 1), kenmerk CMA, desgevraagd onder meer het volgende verklaard aan de IVW.

ArkeFly verhuurt, evenals andere luchtvaartmaatschappijen, incidenteel haar toestellen. Gedurende 25 en 26 november 2008 heeft zij een toestel verhuurd aan de Engelse autoriteiten¹ voor een vlucht van Stansted naar Kingston (Jamaica). Normaliter zorgt ArkeFly ervoor dat haar passagiers geen hinder ondervinden van deze werkwijze door een ander toestel uit haar vloot in te zetten of een toestel van een andere luchtvaartmaatschappij in te huren. Op maandag 24 november 2008 bleek echter dat deze oplossingen slechts mogelijk waren onder voorwaarden die voor ArkeFly financieel en operationeel niet verantwoord waren.

Zij koos er daarom voor datzelfde toestel aansluitend aan de vlucht Stansted - Kingston in te zetten voor bovengemelde vlucht OR361, als gevolg waarvan de vertrektijd van die vlucht werd gewijzigd van 08:20 uur naar 20:30 uur, en de passagiers hierover vooraf te informeren.

Nog dezelfde dag (dus op 24 november) zijn de passagiers voor vlucht OR361 in kennis gesteld van deze wijziging via TUI en diens reisagentschappen, aangezien zij, en niet ArkeFly, over de contactgegevens van deze passagiers beschikten. Passagiers die zich buiten Nederland bevonden en die ook gevolgen zouden ondervinden van de vluchtschemawijziging zijn door de reisleiding van TUI ter plaatse geïnformeerd.

Acht passagiers hebben zich evenwel op Schiphol aangemeld voor de oorspronkelijke vertrektijd. Die passagiers hebben vouchers ontvangen van ArkeFly voor drankjes en maaltijden: één ter waarde van € 6,25 en één ter waarde van € 14,95.

In de avond van 26 november 2008 bleek dat de nieuwe vertrektijd van 20:30 uur voor vlucht OR361 met drie uur werd uitgesteld.² Gedurende deze vertraging hebben de passagiers vouchers ontvangen voor verfrissingen.

ArkeFly meldt dat zij de eventuele schade die passagiers als gevolg van deze gang van zaken hebben geleden, zal afwikkelen op basis van de geldende regelgeving, waaronder de Verordening. Zij betreft

¹ i.c. de Department of Immigration

² De vertraging werd volgens ArkeFly opgelopen op de vlucht voorafgaand aan de vlucht OR361. Er werd een vertraging opgelopen van 2 uur en 23 minuten op de luchthaven van Stansted (STN) als gevolg van een verplichte security check en op Kingston Airport (KIN) werd een vertraging opgelopen van 26 minuten als gevolg van restricties op de vergeven slots (restrictions at departure airport with Air Traffic Flow Management restriction).

het ten eerste hoe de uitvoering van vlucht OR361 is verlopen en zal haar uiterste best doen om een herhaling te voorkomen in het belang van haar passagiers, ArkeFly en haar moederbedrijf TUI.

Bevindingen van de Inspectie

Vertraging of een annulering?

Vastgesteld dient te worden of vlucht OR361 is geannuleerd of vertraagd. Immers, ingevolge de Verordening heeft een passagier bij een annulering wel, maar bij een vertraging geen recht op compensatie. Bij een annulering van vlucht OR361 hebben de passagiers, gelet op artikel 7, eerste lid van Verordening en gegeven de vliegafstand van die vlucht, ieder recht op € 600,-.

Ingevolge artikel 2, onderdeel I, van de Verordening wordt voor de toepassing van deze verordening onder "annulering" verstaan het niet uitvoeren van een geplande vlucht waarop ten minste één plaats was geboekt.

Uit de brief van ArkeFly van 9 december 2008 en het door haar overgelegde overzicht uit het vluchtregistratiesysteem (bijlage 2) blijkt, dat vlucht OR361 van woensdag 26 november nog dezelfde dag, met een vertraging van 15 uur en 35 minuten is uitgevoerd. Die vertraging is blijkens een door ArkeFly overgelegde vertragingsverklaring (bijlage 3) die zij op verzoek aan enkele passagiers heeft uitgereikt, veroorzaakt door een vluchtschemawijziging binnen haar vloot. ArkeFly spreekt van een 'vlootprobleem', in eerdergenoemde tv-uitzending heeft de heer Noorderhaven het over 'flowprobleem'. Wat daarvan ook moge zijn, de Verordening voorziet niet in regels over vlootplanning en verbiedt niet dat vluchten worden vertraagd dan wel geannuleerd. Daarbij komt, dat het in de commerciële luchtvaart niet ongebruikelijk is dat luchtvaartmaatschappijen hun vliegtuigen aan elkaar verhuren of inzetten voor andere vluchten. Ook andere regelgeving verzet zich niet tegen het vertragen of annuleren van vluchten dan wel tegen het uitlenen van luchtvaartuigen door luchtvaartmaatschappijen. Dit kan hooguit leiden tot een oordeel over het (vlucht)management van ArkeFly, maar leidt op zichzelf niet tot een actie.

Immers, nu ArkeFly genoegzaam heeft aangetoond dat vlucht OR361 wel is uitgevoerd, zij het met een (ruime) vertraging, hebben de passagiers op die vlucht, gelet op de definitie van het begrip 'annulering' in de Verordening, geen recht op compensatie als bedoeld in artikel 7 van de Verordening.

Verzorging

Ingevolge artikel 6, eerste lid, van de Verordening, voor zover hier van belang, heeft een passagier recht op verzorging als bedoeld in artikel 9 van de Verordening wanneer een luchtvaartmaatschappij, die de vlucht uitvoert, redelijkerwijs kan verwachten dat de vlucht een vertraging tot na de geplande vertrektijd oploopt. De soort verzorging is afhankelijk gesteld van de vliegafstand en de duur van de vertraging.

Blijkens haar brief van 9 december 2008 heeft ArkeFly de passagiers laten informeren over de schemawijziging van vlucht OR361 teneinde te voorkomen dat zij onnodig op de luchthaven zouden moeten wachten. Het door haar overgelegde bericht aan de reisagenten over de vluchtschemawijziging, gedateerd 24 november 2008, onderbouwt deze verklaring (bijlage 4). Voorts blijkt uit een door ArkeFly overgelegde lijst van verstrekte vouchers (bijlage 5) dat aan acht met naam genoemde passagiers voor vlucht OR361, die kennelijk toch in de ochtend van 26 november 2008 naar Schiphol waren afgereisd, ieder twee vouchers zijn verstrekt.

Terugbetaling van het ticket

Ingevolge artikel 6, eerste lid, mogen passagiers na vijf uur vertraging afzien van verder reizen. Zij hebben dan recht op terugbetaling van het ticket. Niet is gebleken dat passagiers aan ArkeFly hebben aangegeven af te willen zien van vlucht OR361. Verder onderzoek naar de naleving door ArkeFly van dit artikel is dan ook niet nodig.

Informatie over de passagiersrechten

Uit artikel 14, tweede lid, van de Verordening volgt, dat een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert de passagiers wier vlucht minstens twee uur vertraging heeft een schriftelijke mededeling bezorgt waarin de regels voor compensatie en bijstand overeenkomstig deze Verordening zijn uiteengezet. Ook dienen de passagiers in schriftelijke vorm gegevens te worden verstrekt die nodig zijn om contact op te nemen met, in dit geval, de Inspectie.

In haar brief van 9 december 2008 stelt ArkeFly zich op het standpunt dat zij heeft voldaan aan vorengemelde informatieplicht, daar haar grondafhandelaar op de incheckbalie een stapel folders heeft gelegd waarin de passagiers hun rechten kunnen lezen.

De Inspectie achtte deze handelswijze, gelet op de bewoording van bovengemeld artikellid, in eerste instantie onvoldoende en heeft ArkeFly hiervan op de hoogte gesteld.

Bij e-mail (met bijlage) van 14 januari 2009 geeft ArkeFly toe dat de folders niet actief zijn uitgedeeld, maar dat de passagiers in het ticket/voucherboekje dat zij na boeking van de vlucht hebben ontvangen reeds zijn geïnformeerd over hun recht op verzorging in geval van vertragingen alsmede over de mogelijkheid om hun ticket te annuleren bij vertragingen van langer dan 5 uur. Ook zijn daarbij de gegevens verstrekt die nodig zijn om contact op te nemen met de Inspectie.

Gelet hierop heeft ArkeFly naar het oordeel van de Inspectie in het onderhavige geval voldaan aan haar informatieverplichting ingevolge de Verordening.

Schadeloosstelling door ArkeFly

In de uitzending wordt geklaagd over de € 25,- die de passagiers van vlucht OR361 zou zijn aangeboden.

Zoals hierboven reeds opgemerkt hebben de passagiers geen recht op compensatie ingevolge de Verordening aangezien hier geen sprake is van een annulering, maar van een vertraging van de vlucht. Gebleken is dat de € 25,- door TUI, in haar hoedanigheid als touroperator, aan de passagiers is aangeboden (bijlage 6) als schadeloosstelling voor de gemiste vakantietijd als gevolg van de schemawijziging. Dit is derhalve een civielrechtelijke aangelegenheid tussen de passagiers en TUI als touroperator. De Inspectie heeft in dezen geen bevoegdheden. Als een passagier er niet uitkomt met TUI over de redelijkheid van de schadeloosstelling voor de gemiste vakantietijd is er sprake van een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie reizen.

Conclusie

De Verordening noch andere ((inter)nationale) regelgeving verzet zich tegen het vertragen dan wel annuleren van vluchten. Als een vlucht wordt vertraagd of geannuleerd dient een luchtvaartmaatschappij in overeenstemming met de Verordening te handelen.

Naar het algemeen oordeel van de Inspectie heeft ArkeFly ten aanzien van de vertraagde vlucht OR361 niet in strijd gehandeld met de Verordening. De inspectie wijst er ten slotte op, dat haar uit eerdere inspecties bij en klachten over ArkeFly niet is gebleken, dat deze luchtvaartmaatschappij de Verordening structureel niet naleeft.

Inspectie Verkeer & Waterstaat
Ter attentie van

Per e-mail:

Kenmerk **CMA**
Betreft **Vlucht OR361 d.d. 26 november 2008**
Telefoon **020 892 1420**
Fax
E-mail
Datum **December 9, 2008**

TUI Airlines Nederland B.V. **Geachte**
Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk

Correspondentieadres
Postbus 75607
1118 ZR Schiphol-Tripport
Beech Avenue 43
1119 RA Schiphol-Rijk
Tel. +31 (0) 20 8921400
Fax +31 (0) 20 8921345

Factuuradres
Postbus 1775
2280 DT Rijswijk

Kamer van Koophandel
nr. 27098512
ABN AMRO Amsterdam
rek.nr. 52.80.49.259 EUR
IBAN EUR
NL43ABNA0528049259
rek.nr. 52.81.40.167 USD
IBAN USD
NL15ABNA0528140167
SWIFT: ABNANL2A

BTW-nummer
NLB046.37.295B01

Op uw verzoek zet ik namens TUI Airlines Nederland B.V. (hierna "ArkeFly") hierbij schriftelijk de gang van zaken uiteen rondom vlucht OR361 van 26 november jl.

ArkeFly is een luchtvaartmaatschappij die volledig eigendom is van TUI Nederland N.V. (hierna "TUI"). De hoofdactiviteit van ArkeFly bestaat uit het vervoeren van passagiers die een pakketreis hebben gekocht bij een touroperatormerk van TUI. Daarnaast verhuurt ArkeFly, zoals iedere andere airline, ook haar toestellen incidenteel aan derden. Dat is deze keer ook gebeurd, ArkeFly heeft een toestel verhuurd aan de Engelse autoriteiten voor een vlucht van Stansted naar Kingston, Jamaica gedurende 25 en 26 november 2008.

Normaliter zorgt ArkeFly ervoor dat de passagiers hier geen hinder van ondervinden, door bijvoorbeeld een ander toestel uit de vloot in te zetten of dat een ander toestel van een andere luchtvaartmaatschappij wordt ingehuurd. Op maandag 24 november 2008 bleek echter dat deze oplossingen slechts alleen mogelijk waren onder voorwaarden die voor ArkeFly financieel en operationeel niet verantwoord waren.

Op maandag 24 november 2008 stond ArkeFly derhalve voor de keuze om óf verder te zoeken naar een vervangend toestel met de kans dat dit niet zou lukken en de passagiers vertraagd op Schiphol zouden staan, óf om ons eigen toestel aansluitend aan de vlucht Stansted-Kingston in te plannen en de passagiers hierover vooraf te informeren zodat niemand zou stranden op Schiphol.

Uiteindelijk is op maandag 24 november 2008 besloten om het vluchtschema van vlucht OR361 op woensdag 26 november te wijzigen als gevolg waarvan de vertrektijd werd aangepast van 08:20 uur naar 20:30 uur. De passagiers van de vlucht OR361 zijn door de touroperator op maandag 24 november 2008 in kennis gesteld van deze wijziging. Het is gebruikelijk dat een touroperator deze informatie verstrekt aangezien deze partij met de reizigers een reisovereenkomst is aangegaan en derhalve over de relevante (contact-)informatie beschikt. Bijgaand treft u aan de brief die TUI aan

reisagenten heeft verstuurd omtrent de schemawijziging. De reisagenten hebben vervolgens de passagiers zelf geïnformeerd. Passagiers die direct bij TUI hadden geboekt, bijvoorbeeld via internet of het call center zijn door TUI direct op de hoogte gebracht en zijn in gelijke zin geïnformeerd. Passagiers die zich buiten Nederland bevonden en die ook gevolgen zouden gaan ondervinden van de vluchtschemawijziging, zijn door de reisleiding van TUI ter plaatse geïnformeerd.

Op dinsdag 25 november 2008 heeft TUI besloten om, vanuit haar hoedanigheid als touroperator, aan de passagiers van vlucht OR361 een compensatie aan te bieden van €25,- voor de gemiste vakantietijd als gevolg van de schemawijziging. Dit is eveneens gecommuniceerd door TUI aan de passagiers via een brief aan de reisagenten. De bewuste brief vindt u als bijlage bij deze brief.

Door voornoemde handelswijze is voorkomen dat als gevolg van de uitgestelde vluchttijd reizigers op Schiphol Airport zijn gestrand. ArkeFly merkt op dat in de diverse media de indruk wordt gewekt dat dit wel het geval is geweest. Deze berichtgeving is echter onjuist. Door de passagiers tijdig te informeren over de vluchtschemawijziging hebben, op 8 passagiers na, de passagiers zich op zijn vroegst 3 uur voor de nieuwe vertrektijd hoeven melden op Schiphol Airport. De 8 passagiers die zich toch gemeld hebben voor de oorspronkelijke vertrektijd hebben vouchers (één ter waarde van €6,25 en één ter waarde van €14,95) ontvangen van ArkeFly voor drankjes en maaltijden.

In de avond van 26 november 2008 bleek dat de nieuwe vertrektijd van 20:30 uur niet gehaald zou worden en kwam er helaas nog ruim drie uur vertraging bij. Gedurende deze periode hebben de passagiers vouchers ontvangen voor verfrissingen conform artikel 9 van de Verordening 261/2004.

Ten aanzien van de informatievoorzieningen voldoet ArkeFly aan de eisen die artikel 14 van de genoemde Verordening stelt. Door de grondafhandelaar van ArkeFly is op de incheckbalie een stapel folders gezet waarin de passagiers hun rechten kunnen lezen.

Nadat de vlucht OR361 is uitgevoerd door ArkeFly, heeft ArkeFly op verzoek van enkele passagiers een zogenaamde verdragingsverklaring uitgereikt. Bijgaand treft u deze verdragingsverklaring aan. ArkeFly geeft hierin de duur, alsmede de oorzaak van de vertraging aan. ArkeFly heeft nimmer een beroep op overmacht gedaan dan wel anderszins getracht om de oorzaak van de uitgestelde vluchtvoering buiten haar zelf te leggen. Ook op dit punt wordt in de media –helaas– een onjuist beeld gegeven.

Zoals reeds aangegeven zal ArkeFly de eventuele schade die passagiers als gevolg van deze gang van zaken hebben geleden, afwikkelen op basis van de Verordening 261/2004 dan wel andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

ArkeFly betreurt ten zeerste hoe de vluchtuitvoering van OR361 is verlopen en zal haar uiterste best doen om een herhaling te voorkomen in het belang van haar passagiers, ArkeFly en haar moederbedrijf TUI.

ArkeFly merkt ten slotte op dat zij het betreuenswaardig vindt dat aan passagiers een onjuiste voorstelling van zaken wordt geschetst ten aanzien van de feiten en dat in de

media een beeld wordt weergegeven rondom bijvoorbeeld deze vlucht dat is gebaseerd op zeer eenzijdige informatie die wordt verstrekt door commerciële claimbureaus.

Ik hoop u middels het bovenstaande voldoende geïnformeerd te hebben rondom de gang van zaken rondom de uitvoering van vlucht OR361 op 26 november jl. en de omgang met de passagiers van deze vlucht. Indien dit niet het geval is, licht ik graag een en ander nader toe.

Met vriendelijke groet,

Casper Maasdam
General Counsel ArkeFly

Vluchtdatum : 26 november 2008
Vluchtnummer : OR 361
Oorspronkelijk vertrek : 08.20 uur
Route : Amsterdam – Aruba – Curaçao

VERTRAGINGSBERICHT

Geachte heer/mevrouw,

Woensdag 26 november jongstleden is de ArkeFly vlucht OR 361 naar Aruba en Curaçao vertraagd. Ten grondslag aan het oponthoud lag een vluchtschemawijziging binnen onze vloot.

Hierbij ontvangt u een vertragingsverklaring gebaseerd op oorspronkelijke vertrektijd en actuele vertrektijd.

Vluchtdatum : 26 november 2008
Vluchtnummer : OR 361
Route : Amsterdam – Aruba – Curaçao
Oorspronkelijke vertrektijd : 08.20 uur op 26 november 2008
Actuele vertrektijd : 23.55 uur op 26 november 2008

Met vriendelijke groet,

ArkeFly



Aan
 T a v
 fax
 Betreft
 Datum
 Totaal aantal pagina's

ARKE
 mijdrecht@arke.nl
 Vluchtwijziging
 24-11-2008
 1

Van
 Telefoon
 Fax
 E-mail

Holland International
 053-4880830
 cs-ica@tui.nl

TUI Nederland NV
 Postbus 157
 2200 AD Rijswijk
 Volmerlaan 3
 2288 GC Rijswijk
 Tel +31 (0) 70 3266000
 Fax +31 (0) 70 3266497

Betreft: Naam klant : H. KROON
 Vertrekdatum : 26-11-2008
 Bestemming : CURACAO (NED. ANTILLEN)
 Ref.nummer : 829776

Geachte agent,

U heeft bovengenoemde klant geboekt voor een reis naar bestemming CURACAO (NED. ANTILLEN).

Wij informeren u hierbij over een wijziging in de vluchten van uw klant. Het betreft de heenvlucht.

Het vluchtschema is als volgt gewijzigd:

SCHEMA OUD heenvlucht : 26-11-2008 OR 361 AMS CUR 08:20 uur

SCHEMA NIEUW heenvlucht : 26-11-2008 OR 361 AMS CUR 20:30 uur

Uw klant kan reizen op de reeds toegezonden reispapieren.

Wij adviseren uw klant te allen tijde via het internet, teletekst of onze reisleiding ter plaatse, de actuele vluchttijden te raadplegen.

Wij verzoeken u uw klant van deze wijziging op de hoogte te stellen.

Voor vragen over dit bericht kunt u contact met ons opnemen op het vermelde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,

Customer Support
 TUI Nederland N.V.

Arkefly CSO

Van: Schiphol balie**Verzonden:** wo 26-11-2008 8:41**Aan:** Arkefly CSO**CC:****Onderwerp:** vouchers**Bijlagen:**

GOEDEMORGEN CSO.

Hierbij de namen en aantal vouchers die zijn uitgegeven voor de OR361 VAN 26NOV 2008

DE W [REDACTED]	2X VOUCHER
H [REDACTED]	2X VOUCHER
K [REDACTED]	2X VOUCHER
VAN T [REDACTED]	2X VOUCHER
H [REDACTED]	2X VOUCHER
W [REDACTED]	2X VOUCHER
DE H [REDACTED]	2X VOUCHER
E [REDACTED]	2X VOUCHER

Met vriendelijke groet.

Monique Lambregts.

Schiphol Balie**TUI Nederland NV**
SchipholT +31(0)20.446.6399
F +31(0)20.648.4849Schipholweg 1, NL-1118 AS Schiphol
Vertrekpassage 104, NL-1118 AS SchipholE schipholbalie@tui.nl
I tuinederland.nl



ARKE/ 2763

GRONINGEN

Kenmerk Customer Support / 857554
Betreft Vluchtwijziging
Telefoon 053 – 488 08 30
Fax 053 – 488 05 50
E-Mail
Datum 25 november 2008

Referentienummer : 857554/ SO
Cliënten : ZIMMERMAN
Vertrekdatum : 11/26/2008

Beste reisagent,

Maandag 24 november hebben wij u per brief geïnformeerd dat de vlucht naar Aruba en Curaçao van 26 november 2008 is gewijzigd naar nieuwe vertrektijd 20.30 uur.

Omdat het een vluchtwijziging betreft van meer dan acht uur, bieden wij uw cliënten vanuit Arke/Holland International per persoon 25 euro korting aan voor de niet-genoten reistijd.

Jullie zullen zo spoedig mogelijk een extra nota ontvangen waarin de 25 euro korting per persoon is verwerkt.

Wij verzoeken u vriendelijk uw cliënt over bovenstaande te informeren en danken u bij voorbaat hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

TUI Nederland
Afdeling Verre Reizen

TUI Nederland N.V.
Postbus 365
7500 AJ Enschede
Forum 2
7521 PM Enschede
Tel. +31 (0) 53 4880880
Fax +31 (0) 53 4351515

Kamer van Koophandel
nr. 27148888
ING Bank
rekeningnr. 65.98.78.240
Postbank
rekeningnr. 63.05.00

VERTRAGINGSRAPPORT

Bestemming: AUA
Vlucht datum: 26-11-08
Vlucht nr: OR 362
Route: AUA-CUR-AMS
Schema gepland: arr aua: 14.00 uur / dep aua: 14.50 uur
Schema uitgevoerd: arr aua: 05.30 uur (+1)/ dep aua: 06.30 uur (+1)
Vertragsingsduur: 15 uur /30 min
Aantal pax: HI: / A: / SO:

Info aan passagiers: ivm vloottechnische vertraging

Maandag 24/11

Maandag 24/11 mail ontvangen van Arkefly van een schemawijziging van 12 uur voor a.s. woensdag 26/11. Dit in verband met een vloottechnische vertraging. Diezelfde dag hebben we de transfers verlaat naar 01.00 uur 's nachts (do 27/11). Hotels ingelicht, garantiebrief gegeven voor extra nacht kamer, lunch ter waarde \$15 en diner ter waarde van \$25 in alle betreffende hotels. Ook hebben we de nieuwe informatie in alle betreffende hotels opgehangen op de borden en achtergelaten in de boeken en alle gasten hebben persoonlijk op de kamer nog een brief ontvangen met deze nieuwe info.

Woensdag 26/11 kregen we nieuwe informatie dat de vlucht nog eens 3 uur verlaat werd en vertrek op AUA 06.00 uur zal zijn. Opnieuw transfers verlaat naar 04.00 uur 's nachts en deze informatie weer doorgespeeld naar de accommodaties en de gasten.

Woensdagavond 20.00 uur werden we gebeld door Gen Air, afhandelaar Aruba, dat het vliegveld op AUA geen security wilde inzetten voor 1 vlucht. Dat betekende dat het vliegtuig wel kon landen maar niet voor 7.00 uur 's ochtends kon vertrekken. Ook was er geen mogelijkheid om iets te eten/drinken aan te bieden voor de gasten op de luchthaven van AUA. Toen kregen wij ook de mededeling dat het toestel om 5.30 uur op AUA zou gaan landen.

Dit is door Ron van Londen, arkefly CUR opgelost en het toestel kon wel meteen gaan vertrekken wanneer mogelijk. Ook was er geregeld dat op CUR een hapje en een drankje klaarstond voor de gasten.

Wij kregen ter plaatse veel vragen hoe het zou zijn ivm openbaar vervoer bij aankomst op Schiphol. Omdat ze laat zouden aankomen reden erg geen treinen/bussen meer etc.

Marlon Croes

VERTRAGINGSRAPPORT

Datum	27-11
Naam	Stacy de Raadt
Bestemming	CUR
Vlucht	OR361/362

DAG / TIJD	CONTACTPERSOON	MELDING	ACTIES
24-11 08.00	Mail ontvangen van Christel, Station manager Ron en CSO	Vertraging 26-11 OR361/362 Totaal 12 uur Dep 05.10 Ar 03.40	Hotels verlengd met 1 nacht incl diner . In sommige gevallen kunnen gasten zelf kiezen waar ze willen eten twv 25 dollar. Waar geen plaats meer in de hotels was heb jk ander hotel gezocht voor gasten incl diner. Alle gasten geïnformeerd dmv fax. Ophaaltijden iom TMC veranderd. Info's donderdag ochtend verzet naar vrijdag en sommige bezoeken verzet of geannuleerd.
24-11 09.00			Stagaire van Arkefly garantiebrieven laten versturen naar alle acco's.
26-11 10.15	Telefoon van TMC over het verzetten van tijden. Geen telefoon van CSO of Arkefly	Vlucht heeft nog 4 uur vertraging opgelopen. Dep 08.00 Ar 07.00	Omdat wij in hotels waren en dit niet tijdig wisten heeft TMC fax moeten sturen om nieuwe tijden door te geven aan de gasten.
27-11 04.00			Wij bij check in
27-11 05.00			Check in open
27-11 04.00			Wij bij check in
27-11 08.00			Vertrek toestel

Hieronder vermeldt je in vrije tekst de reacties van de vertrekkende én aankomende passagiers!!

VERTREKKEN: Omdat de hotels hier niet meewerken wbt het doorgeven van de faxen waren sommige gasten niet op de hoogte van de laatste 4 uur vertraging die erbij gekomen was. Op woensdag wat telefoontjes gehad op de nood van gasten die boos waren. Bij de incheckbalie waren de gasten rustig.

AANKOMSTEN: Aangezien het ook regende waren gasten geërgerd.

Indicatie van de kosten die gemaakt zijn:

Per pax minimaal 25 dollar voor het diner. Al onze gasten hebben een kamer gekregen in hun eigen hotel of een ander hotel. Verder op de luchthaven een snackvoucher twv 25 gulden.