

Luchthavenshuttle komt te laat aan op de luchthaven om de vlucht te halen

Case

Een reiziger bestelt een luchthaventaxi om zijn vlucht te halen. Die taxi komt echter te laat in Zaventem aan om de vlucht nog te kunnen halen. De reiziger moet een dure andere vlucht kopen om op zijn bestemming te geraken. Het bedrijf van de luchthaventaxi liegt over wie het vertrekken ten huize van de reiziger heeft voorgesteld, ontkent alle schuld en stuurt bovendien een forse factuur.

Probleem:

- Iedereen kan luchthavenvervoer/airporttaxi beginnen.
- De afspraken worden vaak mondeling gemaakt.
- Het bedrijf heeft geen verzekering gevolgschade.

Actie:

Wegwijzer belde met het 'taxibedrijf'. Wegwijzer vroeg 'in het algemeen' hoe het bedrijf te werk gaat wanneer de reiziger te laat op de luchthaven aankomt voor zijn vlucht. Bijvoorbeeld bij onverwachte file, in geval van een ongeval op de weg... of bij een laat vertrek bij het huis van de reiziger. Vroeg ook of het bedrijf daarvoor verzekerd is.

Het bedrijf beweerde dat dit nog nooit gebeurd was. Dat ze daarom steeds tijdig vertrekken. Het zei er niet voor verzekerd te zijn, maar 'alle nodige verzekeringen te hebben'.

De opsomming van ontelbare 'kosten' die ze oplijsten op hun factuur aan de reiziger is echt arrogant, om niet te zeggen intimiderend.

De 'algemene voorwaarden' op de website van Airportservice Agnetha zijn van dien aard dat het bedrijf zich haast overdreven indekken. Alles lijkt erop dat het bedrijf al meermaals met dergelijke gevallen te maken hebben gehad. Zo strikt zijn de voorwaarden en zozeer in het voordeel van het taxibedrijf.

Zie <http://www.airportserviceagnetha.be/algemene-voorwaarden>

Wat later belde het bedrijf terug naar Wegwijzer met de vraag waarom we die vraag hadden gesteld. Dit keer nam het bedrijf een eerder agressieve toon aan.

Het bedrijf bleef in alle toonaarden ontkennen en liegen tegenover de reiziger en stuurde die aangetekend een maning om een forse factuur te betalen. Hierop schakelde de reiziger een advocaat in.

De reiziger schakelde een advocaat in. Toen die belde naar het bedrijf, werd de telefoon ingegooid.

Wegwijzer belde naar Assuralia, de federatie van verzekeraars. Die stelt dat er geen verzekering 'gevolgschade' bestaat voor dergelijke gevallen.

Dit is te vergelijken met gelijkaardige gevolgschade ten gevolge van een te laat aangekomen trein. In dat geval zal de NMBS ook niet tussenbeide komen voor de gemiste vlucht.

Vaststelling:

Zelfstandigen in andere branches moeten betalen voor berokkende schade. Ze zijn daartoe verzekerd door een verzekering tegen beroepsfouten.

Hier is dat niet het geval.

Advies:

- Steeds schriftelijk het vertrekuur afspreken.
- Wanneer de taxi te laat aankomt, een foto nemen van de situatie, met uur erbij.
- Aan Assuralia/de verzekeringssector vraagt Wegwijzer om een gevolgschadeverzekering te overwegen.
- Aan de overheid vraagt Wegwijzer om de reiziger meer bescherming te geven: gevolgschade door de schuld van het taxibedrijf is ten koste van het taxibedrijf.