

Zelfs de piloot klaagt

Zolang in de First en Business Class nog om een Cola Light moet worden gevraagd en de champagne of het sinaasappelsap letterlijk in de schoot wordt geworpen, valt aan de service in de luchtvaart nog veel te verbeteren.

Deze woorden werden jaren geleden uitgesproken door toenmalig Ahold-topman Pierre Everaert. De man had destijds al zeshonderd keer met de supersonische Concorde gereisd, vertrouwde hij de overvolle zaal van het RAI Congres centrum toe.

Een professionele zakenreiziger dus, met recht van spreken over waaraan het mankeert in de luchtvaart.

Nu hebben passagiers gemakkelijk praten. Je zult maar vliegtuigen moeten vullen en nog steeds kampen met een groot overschot aan vliegtuigstoelen. Overcapaciteit zorgt voor ongezonde concurrentie, dito tarieven en verslechtering van de service. Creperende vliegrevue's uit Amerika die in Europa zouden omvallen, worden in de VS door overheidswetten op de been gehouden onder de veilige paraplu van de zogenaamde 'Chapter Eleven'. Wat dat is? Een wel erg vrijblijvende regeling van surséance van betaling, een doekje dat het bloeden nauwelijks kan tegenhouden.

Zachte heelmeesters zorgen doorgaans voor stinkende wonden en in dit geval ook nog voor oneerlijke concurrentie in de luchtvaart. Het zijn de passagiers die uiteindelijk het gelag betalen van ongelijke concurrentieverhoudingen.

Luchtvaartmaatschappijen zijn bijna tot in het extreme op de kleintjes gaan letten om de zaken in de lucht te houden. Aan maaltijden wordt geknutseld, de zuurgraad van de wijnen gaat een tandje hoger of passagiers moeten het stellen met een lachje minder van stewardessen, op wie intussen niet alleen in aantal is bespaard. Zelfs de krant en het drankje verdwijnen van boord bij sommige maatschappijen. Te zeer gekortwiekte stewardessen blijken met hoorbare spijt en met verontschuldigingen die traditionele service niet één twee drie te kunnen herinvoeren.

De 'grensoverschrijdende' besparingen zijn niet risicoloos; klagende passagiers, kritische reisorganisaties en ook eigen medewerkers die zich schamen, geven aan dat de grenzen zijn bereikt. Het tij lijkt met de jongste ontwikkelingen ook wat te keren. Al maakt een zwaluw natuurlijk nog geen zomer.

Toch is er licht aan het eind van de tunnel, vooral voor zakenreizigers. Maar die betalen dan ook het meeste voor hun tickets en financieren daarmee grotendeels de dumprijzen voor de toerist, iets wat nog wel eens wordt vergeten.

Na Lufthansa en Swiss start KLM nu ook met speciale Business Classvluchten, om te beginnen naar Houston. De trend lijkt dus gezet. Ook de wereldwijd overvolle Business Classlounge's worden aangepast aan de hoge prijs die wordt betaald voor bijbehorende tickets.

Veel luchtvaartmaatschappijen wilden te lang alles zijn: een beetje Business Class en ook een beetje prijsvechter. Dan weer wel met service, dan weer niet. Sjoemelen dus. "We klungelen nog steeds maar wat aan, zo lijkt het. Alles voor iedereen. Ik vind dat geen goed teken", schreef onlangs een piloot op de weblog van de Vereniging van Nederlandse Verkeersvliegers, de pilotenvakbond.

Misschien is nu wel ook naar die hartenkreet geluisterd. Ontevreden passagiers, alla, maar een piloot die het vertrouwen begint te verliezen en dat hardop uitspreekt, geeft te denken. Niet te veel op die interne *cri de coeur* ingaan. Klokkenluiders worden doorgaans ontslagen, terwijl die juist vaak een onderscheiding verdienen. In dit geval van de passagiers. Bij deze dan maar, in alle stilte. Wij, de professionele (zaken)reizigers, tellen onze zegeningen.

Arnold Burlage

Arnold Burlage is luchtvaartredacteur van dagblad 'De Telegraaf'.