

Omroepvereniging BNN
t.a.v. Coen en Sander Show
Postbus 646
1200 AP Hilversum

KLM Royal Dutch Airlines
t.a.v. dhr. P.F. Hartman
Postbus 7700
1117 ZL Schiphol – Airport

Hilversum, 15 mei 2007

BETREFT: verzoek tot niet berekenen beenruimte-toeslag lange mensen

Geachte heer/mevrouw,

Vorige week woensdag, 10 mei jl., was in de media te lezen en te horen dat KLM, bij wijze van proef, passagiers € 50,00 extra laat betalen voor vliegtuigstoelen met extra beenruimte. In mijn radio-uitzending de *Coen en Sander Show* op 3FM heb ik hierover gebeld met uw woordvoerder dhr. Hugo Baas. U kunt dit gesprek nog eens terugluisteren op de bijgevoegde cd.

Ikzelf ben namelijk 2.03 meter en heb weinig positieve ervaringen met het reizen per vliegtuig. Ik heb, net als andere lange reizigers, het probleem simpelweg niet op een normale plek te kunnen zitten tijdens de vlucht. Het is keer op keer weer een strijd om een plek te bemachtigen met wat meer beenruimte, en nu blijkt dat we er bij KLM ook nog eens extra voor moeten betalen! We kunnen er nou eenmaal niets aan doen dat we zo lang zijn. Het is toch bizar dat lange mensen gedwongen worden bij KLM extra te betalen om normaal te kunnen reizen. Het wordt tijd dat dit probleem nu eens serieus genomen wordt. Het gebeurt al vaak genoeg dat er bij het inchecken geen stoelen met extra beenruimte meer beschikbaar zijn en dat bij het instappen blijkt dat 'kleine' mensen op deze plekken zitten. Als je toevallig te maken hebt met een vriendelijke crew kan het zijn dat er alsnog iets geregeld kan worden, anders is het pech. En ik wil graag duidelijk maken dat het alleen al om medische redenen, niet verantwoord is als lang persoon een verre reis te maken in een normale vliegtuigstoel. Ik ging er aanvankelijk vanuit dat u voor deze erg lange mensen het extra tarief van € 50,00 niet zou berekenen, maar tot mijn verbazing weigert KLM hier elke medewerking en stelt commerciële belangen boven de service aan haar passagiers.

Dhr. Hugo Baas stelde namelijk: "De KLM is er niet om de problemen van passagiers op te lossen". Later in het gesprek droeg hij een oplossing aan; een stoel langs het gangpad. Ik kan u uit ervaring zeggen dat dit absoluut géén oplossing is! In de eerste plaats is het lastig om als lange reiziger je benen te strekken in het gangpad. Ten tweede wordt het gangpad zoals u weet gebruikt door passagiers en catering waardoor het al helemaal onmogelijk is om in deze houding te blijven zitten. Na dit te hebben voorgelegd aan uw woordvoerder werd doodleuk verkondigd dat lange mensen dan maar businessclass moeten vliegen -en als dat geen optie

was- te kiezen voor alternatief vervoer, want het is niet aan KLM om de problemen van anderen op te lossen. Een onbegrijpelijke reactie van een kwaliteitsluchtvaartmaatschappij.

Deze brief is niet alleen afkomstig van mij, maar ook van alle luisteraars van BNN's Coen en Sander Show op 3FM. Naar aanleiding van het interview werd de redactie overstelpt met reacties. Luisteraars zijn, net als ik, zéér verbaasd en verontwaardigd over de manier waarop KLM met haar klanten omgaat, daarom richt ik in overleg met Hugo Baas deze brief aan u, de beleidsmakers bij KLM. Ik wil u met klem verzoeken om af te zien van een toeslag op de ticketprijs voor mensen boven een bepaalde lengte (afhankelijk wanneer je nog in een normale stoel past). De luisteraars van de Coen en Sander show en ikzelf hopen spoedig een bevredigend antwoord te krijgen op ons verzoek. We zullen er de komende tijd regelmatig aandacht aan besteden op de radio. U zult begrijpen dat dit tot nog toe niet ten goede is gekomen aan de goede naam van KLM. We vertrouwen op een nette afhandeling en hopelijk heeft u onderstaande ondertekenaars binnenkort goed nieuws te melden!

Hoogachtend,

Coen Swijnenberg