

10.2.e) - ILT

Van: 10.2.e) - ILT
Verzonden: dinsdag 28 april 2020 08:47
Aan: 10.2.e) - ILT
Onderwerp: FW: melding

11.1

Met vriendelijke groet,
 10.2.e
 Senior-Inspecteur

Inspectie Leefomgeving en Transport

Toezicht en Opsporing
 Toezicht veilige mobiliteit
 Luchtvaart operaties en Safa

Bezoekadres ILT Luchtvaart: Kingsfordweg 1, 1043 GN Amsterdam

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
 Rijnstraat 8 | 2515 XP | Den Haag
 Postbus 16191 | 2500 BD | Den Haag

T 10.2.e
 M
 E 10.2.e @ilent.nl



(maandag werk ik niet)

Van: 10.2.e
Verzonden: vrijdag 24 april 2020 19:34
Aan: 10.2.e) - ILT
CC: 10.2.e) - ILT ; 10.2.e 10.2.e - KLM ; 10.2.e (10.2.e - KLM
Onderwerp: RE: melding

Goedenavond mevrouw 10.2.e en meneer 10.2.e

U heeft op dinsdag een viertal vragen bij ons neer gelegd n.a.v. van een klacht van passagier 10.2.e We begrijpen dat het niet perse gaat om individuele gevallen maar om het KLM beleid over dit onderwerp. Graag komen wij bij deze op beide, individueel geval en algemeen beleid, terug.

Als we de klacht van passagier 10.2.e samenvatten dat gaat het om het volgende:

Zij heeft een vlucht bij KLM geboekt en vervolgens betaald en direct na de betaling (dus op dezelfde dag) zou zij hebben gezien dat haar vlucht geannuleerd was, vervolgens heeft de passagier na contact met ons care center een voucher aangeboden gekregen.

We hebben de boeking nagekeken en het volgende is gebeurd:

-Passagier heeft op 20 Maart om 1339 uur UTC tijd geboekt voor de KL1978 van 28maart 2020:

S 20MAR1339Z

En om 1347 uur UTC is de betaling verwerkt door KLM:

-Op 20 Maart om 1443 uur UTC heeft KLM de vlucht KL1978 van 28 Maart geannuleerd.

MSM	IMS	ALTE	LIP	LAF-	LACR	LUAM	ZTLX	LURF	LCON	LUCO	LRDF	UPL1	UPL2	U
IN PROGRESS														
*** PROCESS ASM TELEXES														
*** H I S T O R Y *** ASM														
A	FLIGHT		DEPDATE		STA	RC	S	K	MOD	TL				
I	KL1977		28MAR20		BUD	FC	Y	E	CNL					

ASM														
/LU 45303 20MAR20 14:43														
CNL														
KL1977/28MAR20														
SI CONSEQUENTIAL CHANGE DUE TO HEALTH OR														
//														
CNL														
KL1978/28MAR20														
SI CONSEQUENTIAL CHANGE DUE TO HEALTH OR														

Hier lijkt het dus om een ongelukkige samenloop van omstandigheden te gaan,

De passagier heeft een operationele vlucht geboekt maar deze moest helaas als gevolg van de Covid-19 pandemie geannuleerd worden. KLM heeft in de afgelopen periode enorm veel vluchten als gevolg van de Covid-19 pandemie moeten annuleren. Deze vluchten zijn in groepen geannuleerd op verzoek van externe partijen zoals Altea om zo de systemen niet te overbelasten. Passagier 10.2.e heeft vervolgens contact opgenomen met het KLM customer care center en hier is haar medegedeeld dat ze een voucher zou ontvangen. Voor deze zeer uitzonderlijke situatie waarbij de vlucht van de passagier net na het boekingsproces is geannuleerd maken wij een uitzondering en zullen wij de passagier een refund geven. Deze betaling is in werking gezet.

Voor wat betreft de vragen over het KLM beleid;

- kunnen passagiers nog een vlucht boeken als deze al door KLM geannuleerd is.

Nee deze kunnen ze niet meer boeken omdat op het moment van annuleren de vlucht uit de systemen verdwijnt.

-Als passagiers op dit moment boeken en morgen wordt hun vlucht geannuleerd, wat krijgen ze dan aangeboden (alleen een voucher, of de keuze uit een omboeking of een refund of een voucher).

Op dit moment is er voor elke passagier waarvan zijn vlucht is geannuleerd hetzelfde beleid → Passagier krijgt een bericht van KLM dat als er een alternatieve vlucht beschikbaar is KLM zal omboeken of de passagier kan zelf omboeken naar deze vlucht OF de passagier kan kiezen voor een refund in de vorm van een voucher. Die kunnen zij

gebruiken voor een nieuwe reis. Indien geen nieuwe reis wordt geboekt met de waarde van de voucher, krijgt de boeker zijn geld terug na 12 maanden.

-Tot wanneer is KLM van plan het voucher beleid in stand te houden.

KLM zal vouchers uitgeven voor zolang er als gevolg van covid -19 vlucht annuleringen plaats vinden.

-Als een vlucht geannuleerd wordt en er is een dag later een nieuwe vlucht naar dezelfde bestemming wordt de passagier dan hierop omgeboekt en/of het aanbod voor zijn geld terug of krijgt deze een voucher.

Passagier kan kiezen tussen een omboeking op een vlucht van de eerste mogelijkheid of een later tijdstip als de passagier dit aan geeft OF refund middels een voucher. Die kunnen zij gebruiken voor een nieuwe reis. Indien geen nieuwe reis wordt geboekt met de waarde van de voucher, krijgt de boeker zijn geld terug na 12 maanden.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mvgr,

10.2.e

10.2e

KLM 10.2e

Mob: 10.2.e

Email: 10.2.e@KLM.com

(present on Monday, Tuesday, Thursday and Friday)

KLM ROYAL DUTCH AIRLINES

From: 10.2.e) - ILT 10.2.e @ilent.nl>

Sent: dinsdag 21 april 2020 12:19

To: 10.2.e 10.2.e KLM <10.2.e@klm.com>

Cc: 10.2.e - ILT 10.2.e @ILenT.nl>

Subject: melding

Geachte mevrouw 10.2.e

Zoals met de 10.2.e is afgesproken ontvangt u hierbij de melding aan ILT mbt KLM. Bij de melding zaten ook screenprints van de chat die de passagier had met customer care. Deze heb ik niet bijgevoegd

Een spoedige reactie van KLM stel ik op prijs.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Inspecteur

ILT

Luchtvaart operaties en SAFA, Toezicht veilige mobiliteit

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Kingsfordweg 1 | 1043 GN | Amsterdam |

M 10.2.e

@ilent.nl

<http://www.ilent.nl>

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

For information, services and offers, please visit our web site: <http://www.klm.com>. This e-mail and any attachment may contain confidential and privileged material intended for the addressee only. If you are not the addressee, you are notified that no part of the e-mail or any attachment may be disclosed, copied or distributed, and that any other action related to this e-mail or attachment is strictly prohibited, and may be unlawful. If you have received this e-mail by error, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM), its subsidiaries and/or its employees shall not be liable for the incorrect or incomplete transmission of this e-mail or any attachments, nor responsible for any delay in receipt.

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (also known as KLM Royal Dutch Airlines) is registered in Amstelveen, The Netherlands, with registered number 33014286
