

Schriftelijke reactie Transavia n.a.v. evaluatie-uitvraag, d.d. 2 februari 2021

Beste 5.1.2a

Allereerst dank voor het opzetten en faciliteren van de evaluatie. Dit is nodig om vooruit te kijken naar het gewenste perspectief en toe te werken naar de exit strategie. Dat ons inziens dit ons gezamenlijke doel moet zijn; een blik vooruit en nadenken in welke scenario's we het reizen kunnen versoepelen en toch veilig en verantwoordelijk kunnen reizen. Met blik op de landen om ons heen (Europese aanpak), zonder concurrentievoordelen voor buitenlandse partijen of andere vervoersvormen.

Bij deze deel ik graag alvast onze input namens Transavia. Deze bestaat uit een algemene toelichting en een nadere detaillering waarin de vragen inhoudelijk zijn beantwoord.

Algemeen toelichting

We begrijpen dat de overheid beslissingen moet nemen om het Covid-19-virus en mutaties hiervan in te dammen. Wij leveren hier met de luchtvaartbranche onze bijdrage aan. Echter lijkt nuance voor de gestelde maatregelen en perspectief te ontbreken.

Zoals wij al hadden verwacht maakt de snelst van vier uur voor vertrek in combinatie met de al eerder ingevoerde PCR-test én de 10 dagen quarantaine het reizen voor passagiers onmogelijk. Dit stelt hen voor onhaalbare eisen en betekent feitelijk dat er niet meer essentieel kan worden gereisd. Vanzelfsprekend zien we dit in de aantallen passagiers per vlucht. Het aantal was al laag omdat er voornamelijk essentiële reizen werden gemaakt. Reizigers zoeken naar andere manieren en reizen bijvoorbeeld via andere landen. We zien ook dat passagiers in de problemen raken omdat zij niet of moeilijk naar Nederland kunnen reizen. Dit beschadigt het vertrouwen van de consument in reizen en verblijven in het buitenland ook op de langere termijn, wat juist zo belangrijk is voor het herstel.

Nederland is het enige Europese land met deze verregaande maatregelen: een vliegverbod, twee testen met een quarantainemaatregel én testen van crew. Een bijkomend dilemma is dat deze maatregel ingevoerd wordt zonder dat er zicht is redelijkerwijs op een exit strategie en daarmee een continu ongelijk speelveld veroorzaakt voor de sector. Dit lijken kortetermijnmaatregelen terwijl wij in gesprek willen over middellange termijn en daarna. Er is perspectief nodig. De extra snelst is op deze korte termijn niet haalbaar en we pleiten voor het nadenken over structurele eenduidige oplossingen op Europees/Wereldwijd niveau. Nederland plaatst zich nu in een uitzonderingspositie met grote gevolgen voor zowel de Nederlandse reizigers als de organisaties in luchtvaart- en reissector. We pleiten voor het nadenken over structurele eenduidige oplossingen op Europees/Wereldwijd niveau, zoals het inzetten van testfaciliteiten bij aankomst/vertrek op Schiphol/regionale luchthavens, het digitale paspoort en de rol van vaccinaties op het reizen.

1) Hoe wordt de informatievoorziening vanuit de overheid ervaren? Waar kan het beter/compact?

Deze vraag benaderen wij vanuit 2 aspecten; (a) vanuit het beeld van onze reizigers en (b) vanuit de airlines.

- a) De informatievoorziening vanuit de overheid richting de reiziger is versnipperd en wordt veelvuldig gewijzigd. De onlangs geplaatste checklist is een verbetering en geeft de reiziger meer duidelijkheid over de reisvoorwaarden en beperkingen. Echter is de informatie nog steeds versnipperd en staat er op diverse webpagina's verschillende, soms tegenstrijdige informatie. Bovendien komt de informatie op de websites niet altijd overeen met de aanwijzingen die de luchtvaartmaatschappijen ontvangen. Enkele voorbeelden zijn de talen waarin formulieren mogen worden aangeleverd, de soorten testen en de factsheet. Door de versnippering en de vele updates wordt de*

informatievoorziening als bij reizigers onduidelijk ervaren en wordt onze klantenservice overvraagd.

Veel reizigers maken gebruik van de Reisapp van Ministerie van Buitenlandse zaken. Deze wordt goed ervaren. Ook de informatie voor het terugreizen naar Nederland is daarop beschikbaar. Passagiers geven aan dat de notificaties niet altijd verschijnen bij een update van een bepaald land, ondanks dat deze is aangemerkt als "favorite".

Informatievoorziening voor schrijnende gevallen schiet tekort. Veel reizigers die hulp nodig hebben benaderen Transavia en zijn niet bekend met het proces van 'consulaire' bijstand. Bovendien lijkt de snelheid van handelen bij de vraag naar consulaire bijstand ontoereikend te zijn. Reizigers vragen hulp voor toestemming aan boord te gaan voor hun vlucht, die zij dan nog niet halen.

- b) *Informatievoorziening richting ons als luchtvaartmaatschappij is overwegend goed. Nieuwe aanwijzingen, notams worden veelal van tevoren gedeeld en dit wordt als prettig ervaren. Ook de wederzijdse vragen tussen de ministeries en de luchtvaartmaatschappijen zijn relevant en worden relatief snel beantwoord. Het geeft ons het gevoel dat er ruimte is voor dialoog en samenwerking in het formuleren van beleid. Toch zijn er op een aantal vlakken tekortkomingen in de wijze waarop de besluitvorming tot stand komt, en hoe de maatschappijen hierin worden meegenomen/geïnformeerd. Om een aantal voorbeelden te benoemen:*
- a. *De doorlooptijd voor het implementeren van de PCR-test tijdens de kerstvakantieperiode is minder dan 1 week geweest. Dit terwijl wij vanuit Transavia nadrukkelijk om minimaal 2 weken hadden gevraagd om reizigers goed te kunnen informeren en hen in staat te stellen aan de voorwaarden te voldoen. Naast dat er geen gehoor is gegeven aan de verzochte implementatietijden is de maatregel vlak voor de kerstdagen geïntroduceerd met ingangsdatum net na de Kerstdagen met als gevolg dat reizigers in grote getalen geen mogelijkheid hadden voor het uitvoeren van de PCR-test of de uitslag niet tijdig konden verkrijgen.*
 - b. *Voor wat betreft de invoering van de Sneltest is van tevoren geen contact geweest met Transavia. Wij zijn compleet verrast door de invoering van deze maatregel. Ook hiervoor geldt dat timing waarop de maatregel is aangekondigd en wanneer deze van kracht gaat veel te kort is en derhalve niet uitvoerbaar is. Dit leidt tot veel onbegrip bij de reizigers, met naast het eerdergenoemde risico op vertrouwen op lange termijn, ook gevolgen voor de veiligheid. Bij Transavia heeft dit geleid tot agressief gedrag van passagiers richting de medewerkers van de afhandeling.*

Op de vraag wat er beter kan is ons advies om de informatie en structuur op de rijksoverheid.nl minder vaak te wijzigen. We delen in onze communicatie graag de rechtstreekse link naar de website van de overheid, die soms binnen enkele dagen al weer verouderd is. Ook de consistentie van informatie op rijksoverheid.nl moet verbeterd worden. Daarnaast vragen wij om een verbeterde samenwerking op de maatregelen en toetsing op maakbaarheid vanuit de luchtvaartmaatschappijen.

2) Is het huidige talenregime toereikend?

Met de toevoeging van Italiaans en Portugees is het talenregime momenteel voor Transavia voldoende toereikend. Wij zijn verheugd dat deze door de overheid zijn toegevoegd.

3) Hoe vaak komt het voor dat passagiers geweigerd worden aan boord?

- a. Door een onjuiste test (bijvoorbeeld een te late test of een ontbrekende test);
 - b. Door een positieve PCR-test;
 - c. Door een positieve sneltest.
- d. Hoeveel reizigers zijn door airlines mee terug genomen na weigering aan de grens?

Direct na de invoering van de maatregelen zien wij een toename van de "No show"-percentages. In de eerste dagen na de invoering van de PCR-test op 29 december is het percentage "No Shows", met 35% ruim 3x hoger dan gebruikelijk. De invoering van de antigeentest op 23 januari gaf een vergelijkbaar beeld in de "No Shows". Echter zijn bij de invoering van de antigeentest veel meer reizigers geweigerd. In de eerste dagen zo'n 10% van de oorspronkelijk aantal passagiers zijn geweigerd voor hun vlucht.

Er zijn geen meldingen van reizigers die met een positieve PCR/Sneltest naar Nederland willen reizen. Wij zien overigens wel dat enkele bestemmingen in ons netwerk de reisbeperkingen verruimen waarbij een positieve PCR-uitslag van bijvoorbeeld meer dan 14 dagen oud met een verklaring te zijn genezen ook zonder PCR-test voor vertrek mogen afreizen. Dit geldt o.a. in Funchal, Denemarken, IJsland en Finland. Dit wil ik graag ter overweging meegeven, naast dat ook vaccinaties in sommige landen de verplichte PCR test vervangt.

Daarnaast vliegen wij een overwegend EU/Schengen netwerk en hebben wij geen INADs gehad agv van PCR/sneltest.

4) Hoe wordt de uitvoerbaarheid van het huidige beleid ervaren?

- a. Digitaal vs. papieren testverklaring/uitslag?.
- b. Welke locaties / plekken in de wereld zijn lastig qua sneltesten? Ligt dat aan de beschikbaarheid / afname / tijdslimiet 4 uur?
- c. Kan de airline hierin iets betekenen?

Het huidige beleid is niet uitvoerbaar. Dit is door hele sector aangegeven in de stuurgroep van 21 januari. Onderstaand een nadere toelichting hierop.

- *Binnen het huidige beleid dragen de luchtvaartmaatschappijen de volledige verantwoordelijkheid voor de controles op reisdocumenten, waaronder de PCR-test, antigeentest en overige documenten. Daarnaast zijn er uitzonderingen gemaakt voor bepaalde groepen reizigers waaronder grenswerkers, diplomaten etc. De veelheid van de maatregelen, uitzonderingen en bijzonder afwijkend, verregaande die Nederland heeft gemaakt maakt dat de controles van de luchtvaartmaatschappij uitermate complex zijn en dragen zorg dat passagiersstromen bij check-in en boarden stagneren. Juist de efficiëntie tijdens de check-in en het boarden is essentieel voor het zoveel mogelijk waarborgen van de social distancing.*
- *Voor reizigers buiten de EU is veel onduidelijkheid over de testverklaring, welke de reizigers op papier bij zich moeten hebben. Veel reizigers beschikken niet over dit formulier en moeten dit papier bij zich hebben. Ook dit draagt zorg voor stagnatie.*

- *Op verscheidene locaties zijn de mogelijkheden om een PCR-test te doen beperkt. Wij houden intensief contact met de luchthavens en Buza om de informatie over testlocaties met elkaar te delen. Sommige luchthavens, waaronder in Spanje hebben aangegeven geen mogelijkheden te zien om antigeentestfaciliteiten op de luchthaven te kunnen inregelen. Voor verreweg de meeste bestemmingen kan de antigeentest uitsluitend worden gedaan buiten het luchthaventerrein.*
- *De antigeentest mag maximaal 4 uur oud zijn voor het boarden. Dit is in de praktijk veelal niet uitvoerbaar, rekening houdend met vertragingen of andere omstandigheden, zoals een uitwijk waarbij als gevolg van mist vanaf een andere luchthaven moet worden vertrokken. Ook de boarding tijd is niet van tevoren bekend bij de passagier, die uitgaat van een vertrektijd. Voorgaande in combinatie met dat de antigeentest in de meeste gevallen niet op de luchthaven kan worden gedaan, maakt dat bij verstoringen buiten de schuld van de reiziger de vereiste 4 uur niet haalbaar is.*
- *De maatregelen in Nederland zijn strenger tov de landen om ons heen. Dat geldt onder andere voor de dubbele negatieve testen en toepasselijkheid van de maatregelen voor transferpassagiers. Dit zorgt voor extreem veel onduidelijkheid bij de reizigers, en vooral die reizigers die in Nederland slechts overstappen. Het ontbreken van enige vorm van harmonisatie binnen Europa/Schengen scheidt onduidelijkheid en verwarring bij reizigers. De variëteit in reisbeperkingen, reisdocumenten (digitaal of papier) maakt het onoverzichtelijk.*

In algemene zin, zien wij dat de luchtvaartmaatschappijen steeds een grotere rol krijgen als handhaver. Deze rol is oneigenlijk. Wij zien het als een taak en verantwoordelijkheid van de overheid om reizigers (1) goed te informeren, (2) toezicht te houden dat reizigers de maatregelen in Nederland ook opvolgen en (3) de benodigde ondersteunende middelen te faciliteren. Uiteraard, willen wij als luchtvaartmaatschappij helpen bijvoorbeeld in het verwijzen van de reiziger naar de overheidsmaatregelen of het verrichten van enkelvoudige controles. Het ontbreken van een digitale oplossing of proces vanuit de overheid zoals bijvoorbeeld in gebruik is in Spanje en Griekenland is een grote tekortkoming. Door digitalisering kan de noodzakelijke reductie van de huidige complexiteit worden verkregen.

5) Vormen de kosten van de PCR- of antigeentest een belemmering voor reizigers?

Voor de essentiële reizen vormen de kosten van een PCR/antigeentest minder een belemmering. Voor die reizen blijft een bepaalde minimale vraag aanwezig. Het zorgt wel voor extra stress bij het reizen, vooral in situaties waarbij testuitslagen langer op zich laten wachten of dat de antigeentest niet op de luchthaven kan worden verricht. De combinatie van de extra kosten en onzekerheid leiden ertoe dat reizigers andere manieren vinden om te reizen. Ze maken dan gebruik van vervoersmiddelen of landen waar de maatregelen niet gelden of minder stringent zijn. Bijvoorbeeld via Duitsland. De toename van 'No Shows' is met name waar te nemen op onze vluchten naar Nederland, wat kan duiden dat reizigers inderdaad andere manieren vinden om naar Nederland te reizen.

6) Leidt het huidige beleid tot vertragingen of uitval van vluchten?

Het huidige beleid draagt zorg voor langere controles bij o.a. check-in en boarding. Ondanks de inzet van extra personeel ontstaan er regelmatig vertragingen als gevolg van het huidige beleid en het ontbreken van eenvoudige digitale middelen om dit te ondersteunen. Ook hebben wij van het beperkte netwerk dat we nog vlogen vanaf begin februari nog meer vluchten geschrapt of samengevoegd. Dat betekent dat we straks nog maximaal 11% van het netwerk tov bv vorig jaar vliegen.

Met vriendelijke groet, 5.1.2e

5.1.2e 5.1.2e

5.1.2e

M +31 (0)6 5.1.2e

5.1.2e @transavia.com



Piet Guilonardweg 15 - 1117 EE Schiphol - The Netherlands

AIR FRANCE KLM