

Q&A Webinar

Een reiskompas voor 2021

Zorgplicht of Duty of CARE speelt een grotere rol voor velen. Verzekeren van reis is lastiger? Welke adviezen kunnen gegeven worden?

De vraag is wat wil je verzekeren (bv. ticketkosten of ziekte). Er gelden nu andere regels in de reiswereld. De flexibiliteit in de zakelijke reiswereld is veel groter geworden en wordt nu geboden door de luchtvaartmaatschappijen. Afhankelijk van de ontwikkelingen zal deze flexibiliteit in meer of mindere mate blijven.

Het geen grip hebben op de wereldwijde quarantaines tijdens het reizen, is wat ons momenteel nog het meeste verlamd als bedrijf (incl. onze medewerkers). Dit lijkt me internationaal ook lastig af te stemmen, wie trekt deze kar?

Wereldwijde quarantaines zijn onderhevig aan de wetten en regels vanuit de lokale overheden. Tot op heden zijn hier nog geen eenduidige afspraken over. ATPI informeert haar reizigers hierover via de ATPI Alert Service.

EU Passagiersrechten gelden niet als de reis begint met een treinreis als feeder voor overstappen op een vlucht. Hoe gaat KLM dit dan in de toekomst vrijwaren?

Er moet gekeken worden naar nieuwe wetgeving, inclusief het recht van de passagier.

Er zijn het afgelopen jaar veel medewerkers ontslagen in de reiswereld. Hebben jullie straks voldoende capaciteit voor een goede dienstverlening?

De reisbranche is net als veel andere branches zwaar getroffen door de pandemie. Op basis van vraag en aanbod houdt ATPI nauwlettend haar dienstverlening in de gaten en waar nodig schalen wij op.

Wat is de inschatting in hoeverre het in de toekomst noodzakelijk zal zijn om een bewijs van vaccinatie te kunnen tonen bij internationale vluchten? En/of: gaan airlines actief sneltesten aanbieden?

KLM Healthservices zit aan tafel met de overheid

aangaande (snel)testen en vaccinatie om passagiers weer vertrouwen te kunnen geven. KLM Healthservices heeft inmiddels 10 testlocaties door heel NL ingericht waar speciaal passagiers zich kunnen laten testen.

Door IATA wordt gekeken naar een vaccinatiepaspoort. Het streven is een uniform beleid in Europa. De verwachting is dat testen voor vluchten voorlopig blijvend zal zijn. Voor het treinvervoer ligt dit ingewikkelder.

Wanneer is de verwachting dat er een eerlijke prijsverhouding komt tussen vliegen en treinen?

Bij 1 AirRail product zal die pricing steeds meer naar elkaar opschuiven. De verwachting is dat een combinatie van trein en vliegen in de toekomst 1 product gaat worden. Het is niet dan meer óf de trein, óf het vliegtuig.

Vanaf wanneer kunnen we verder vooruit treinkaartjes boeken? Iets wat nu nog veel internationale reizen in de weg staat. Er is een ongelijk speelveld tussen treinen en vliegen wat het verduurzamen van reizen in de weg staat.

Internationale treintickets werden heel lang "anoniem" geboekt. Door online boekingsystemen kunnen we passagiers nu wel bereiken. Bijvoorbeeld als het gaat om onderhouden aan het spoor. Deze worden nu nog niet al een jaar van tevoren gepland; zodra dergelijke plannings op langere termijn beter inzichtelijk zijn en we de mogelijkheid hebben met passagiers te communiceren, kunnen dus ook internationale treintickets verder vooruit geboekt worden.

Welke lessen kunnen er getrokken worden uit het afgelopen coronajaar? Welke inzichten nemen we mee als we straks wel weer kunnen reizen?

Schiphol geeft aan in het afgelopen jaar innovaties te hebben doorgevoerd, niet alleen op het gebied van duidelijke signage op de luchthaven, er zijn bijvoorbeeld ook sanitizing zones ingericht; zones waar je je bagage en telefoon kan ontsmetten.

Ook bij de NS zijn de maatregelen mbt. social distance en mondkapjes ingeregeld.

Zowel Booking.com als KLM vinden dat de verantwoordelijkheid voor de zakelijke reiziger voor een groot gedeelte bij de werkgever ligt. Door de dialoog aan te blijven gaan met de passagier en heldere communicatie win je vertrouwen van de reiziger en weet de reiziger wat hij/zij kan verwachten.

Wat hebben KLM en NS nodig om op de korte afstand de vluchten te schrappen, en de trein als duurzamere equivalent in te zetten? (Bijvoorbeeld geen vluchten meer van Amsterdam – Parijs, en alles met de trein.)

Er ligt een uitdaging in infrastructuur (denk aan extra spoor en treinen); maar ook de infrastructuur qua inchecken en bagage bijvoorbeeld. Ook met betrekking tot het treinstation op Schiphol dat nu eigenlijk qua capaciteit eigenlijk al niet meer kan groeien.

Hoe zien jullie de toekomst van het zakelijk reizen met bijvoorbeeld de inzet van privé jets? Is dat iets wat jullie willen gaan aanbieden/faciliteren? Zien jullie daar überhaupt kansen in?

Deze markt is de afgelopen jaren wel gegroeid en het zal als de economie zich positief ontwikkelt een gewaardeerd product blijven. Het is en blijft wel een niche markt (kostbaar en weinig duurzaam) die de afgelopen maanden noodgedwongen wel gegroeid is, maar wat waarschijnlijk geen blijvend effect heeft.

Wat zijn de vooruitzichten met betrekking tot de nieuwe terminal, renovatie Terminal 1, is het (nog) rendabel?

De renovatie van terminal 1 is belangrijk op het gebied van security; door deze uitbreiding kunnen security-lanes fors uitgebreid worden waardoor Schiphol ook in piektijden alle passagiers een snelle doorlooptijd kunnen garanderen, én voldoende afstand (social distancing).

Wat gebeurt er als een vlucht door omstandigheden door de airline word geannuleerd, hoe word daarmee omgegaan?

Iedere luchtvaartmaatschappij hanteert zijn eigen "Book with confidence" policy. Dit houdt in dat bij een onvrijwillige annulering, de reiziger recht heeft op flexibele wijzigings- en annuleringsvoorwaarden.

Denkt u ook dat we na verloop van tijd kunnen rekenen op een ongeveer gelijke reisintensiteit als voor de coronacrisis?

We stelden een vergelijkbare pollvraag tijdens het webinar: Welke verandering voor jouw zakelijke reizigers en/of jouw eigen zakelijke reizen zal het grootst zijn op korte termijn (2022-2023) t.o.v. pre-Covid19? Ruim 55% van de respondenten gaf aan dat ze verwachten meer dan 20% minder te gaan reizen.

Hoe zullen KLM en NS in de toekomst samenwerken om de aantal korte afstandsvluchten te verminderen?

KLM en NS kunnen dit niet alleen omdat hier veel meer partijen een belangrijke rol in spelen. In 2020 hebben ministerie IenW, Schiphol, Prorail, KLM en NS een actieagenda opgesteld om de internationale trein te versterken als alternatief voor en aanvulling op het vliegtuig.

Belangrijkste bestemmingen: Brussel, Parijs, Londen, Dusseldorf, Frankfurt, Berlijn.

AirRail:

KLM biedt al AirRail tickets aan voor transferreizigers die tussen Brussel en Schiphol gebruik maken van de trein (Thalys) en vervolgens vanaf Schiphol vliegen.

Voor verdere groei van AirRail is het nodig dat meer internationale treinen stoppen op Schiphol en moet er een integrale oplossing komen voor afhandeling van ruimbagage. Ook boekings- en informatiesystemen moeten aan elkaar worden gekoppeld. Hierover gaan de partijen in 2021 in gesprek.

Heb je zelf ook een vraag voor onze experts?