**Volledige reactie Transavia.**

**In de eerste plaats vervelend om te horen dat de bruiloft van dit stel vermoedelijk niet door kan gaan en deze situatie is ontstaan. Het antwoord wat mijn collega’s van het service center hebben gegeven klopt. Wij bieden onze klanten de mogelijkheid om tegen een laag tarief tickets te kunnen kopen waarbij je kunt kiezen voor een basisticket of een duurder ticket met meer flexibiliteit.**

Toen corona ontstond hebben we onze omboekkosten lange tijd stop gezet. Reizigers konden destijds immers niet weten dat corona er zou komen. Omdat in de loop van 2020 steeds duidelijker werd dat corona veel onzekerheden gaf en niet zomaar zou verdwijnen, zijn we terug gegaan naar ons ‘oude’ beleid. Daarin maakt de klant zelf de keuze tussen een basis ticket (zonder flexibiliteit) OF een Plus of Max ticket met extra flexibiliteit.

Maar we hebben begrip voor deze uitzonderlijke situatie en willen graag nog een keer met hen in gesprek hierover. Wij nemen komende week contact op met de heer Wessels.

Hieronder vind je een uitleg over hoe de ticketprijzen zijn opgebouwd en hoe eea werkt met omboeken:

* *Transavia kijkt naar het totaalplaatje van prijzen en fees.* We vinden daarbij transparantie over de opbouw van onze ticketprijzen een belangrijk uitgangspunt. Wij kijken naar het totaalplaatje, dat is belangrijk. Onze tickets hebben een lage basisprijs zodat vliegen bereikbaar is en blijft voor de gewone Nederlander.
* Corona kwam voor iedereen onverwacht en had een enorme impact. Sinds het begin van Corona hebben we daarom lange tijd coulance toegepast m.b.t. omboeken. Passagiers hebben kunnen omboeken zonder omboekingskosten (tot eind september 2020).
* In de loop van 2020 werd het steeds duidelijker dat onzekerheid over de ontwikkeling van Corona en onzekerheid over de mogelijkheid om te kunnen reizen niet zomaar zouden verdwijnen.
* Daarom hebben we in oktober een nieuw flex product geïntroduceerd, zodat – waar dat normaal met een basic tarief alleen mogelijk was tegen betaling van omboekingskosten – voor een laag bedrag alsnog flexibiliteit kon worden gekocht. Tevens hebben we onze omboekingskosten verlaagd naar E35. We zien ook dat veel passagiers dit flex product aanschaffen.  Op het moment dat de heer Wessels zijn vluchten boekte was dit Flex product nog niet beschikbaar. Wél had meneer Wessels de mogelijkheid om te kiezen voor een Plus of Max tarief wat meer flexibiliteit geeft.
* Naast het flex product biedt het ‘Plus’ of ‘Max’ ticket meer flexibiliteit. Passagiers kunnen hier zelf voor kiezen. Deze voordelen zijn ook duidelijk zichtbaar voor onze klanten als ze bij ons boeken. Deze pakketten met extra flexibiliteit bestonden voor Corona ook al. En die kom je ook tegen als je een ticket boekt. Daar staat ook bij het basis tarief duidelijk aangegeven dat dit ticket niet gewijzigd kan worden.
* Er zijn ook passagiers die toch alsnog besluiten voor het basic tarief te boeken – waarvan het duidelijk is dat alleen kan worden omgeboekt tegen betaling van omboekingskosten. Dit zijn bv passagiers die zeker weten dat ze gaan reizen, ongeacht of een land op code oranje staat (bv wegens familieomstandigheden)
* Het is uiteindelijk de passagier die een keuze maakt voor het tarief/product dat het beste bij hem/haar past. Wij bieden hierin transparantie.