

Ergernissen

De verscherpte veiligheidsregels voor handbagage in vliegtuigen is een van de grootste ergernissen voor de zakenreiziger. Niet alleen de beperking die is opgelegd, maar vooral het oponthoud bij de controles is een doorn in het oog van de passagiers. Andere grote frustraties zijn vertragingen, de matige kwaliteit van maaltijden aan boord en de krappe stoel- en beenruimte in de toestellen. De irritatietoppers komen voort uit een onderzoek van Carlson Wagonlit Travel onder zakenreizigers, uitgevoerd in samenwerking met Eden Hotel Group. Het taxfree aankoopgedrag blijkt onder zakenreizigers ongewijzigd te zijn gebleven. De aangescherpte regels ten aanzien van vloeistoffen en de verwarring over de toegestane hoeveelheden hebben op de taxfree uitgaven geen invloed gehad. Veel reizigers letten wel meer op de handbagage. Er wordt bewust minder meegenomen, zo leert het onderzoek. Het plastic zakje, waarin meegenomen vloeistoffen en crèmes, zoals aftershave en tandpasta moeten zijn verpakt, wordt pas bij controles tevoorschijn gehaald als daarom wordt gevraagd. De loyaliteitsprogramma's van luchtvaartmaatschappijen zijn nog steeds een belangrijk argument om voor een airline te kiezen. Het onderzoek werd gehouden onder zakenreizigers en zakelijke gasten van de Eden Hotel Group in Amsterdam.

