

## TE VEEL TICKETS VOOR TE WEINIG PLAATSEN

door Paul Eldering

**SCHIPHOL** • De Consumentenbond haalt fel uit naar 'overboekingen' in de luchtvaart. Om vol te vliegen en optimaal geld te verdienen, verkopen maatschappijen door- gaans meer tickets dan er zitplaatsen zijn. „Dat is zeer ongewenst.“

De bond hekelt die ingeburgerde praktijken, waarvoor er regelmatig boven- tallige passagiers op vluchten zijn, als iedereen komt opdagen. „Ondanks een betaald ticket mogen sommige reizigers dan niet aan boord. Die worden er vaak lukraak uitgepikt. Instap- weigering zien wij als contractbreuk, omdat er doelbewust sprake is van te veel verkoop. Het onderstreept de ongelijkheid tussen luchtvaart en passagiers“, zegt woordvoerder Sandra de Jong.

### Onacceptabel

Iedereen vindt het volgens haar onacceptabel als je met een geldig kaartje niet een voetbalwedstrijd of concert binnenkomt. „Het is vreemd dat de luchtvaart dat kennelijk anders ziet.“

Overboekingen zijn een euvel waarmee toeristen en zakenreizigers weer vaker te maken krijgen, blijkt uit cijfers. Consumentenorganisaties zijn daar fel op tegen. Wettelijk geldt in Europa al een verplichte compensatieregeling van 250 tot 600 euro. Die moeten maatschappijen gelijk uitkeren aan gedupeerden.

In de praktijk lappen veel vliegmaatschappijen de regels aan hun laars, onder- vond ook de 12-jarige Josephine Galema. Zij kreeg in Malaga op de Vueling-vlucht naar Schiphol tot grote schrik van haar moeder en broertje, die al waren inge- checkt, geen stoel. „Het was onduidelijk wanneer we naar huis konden en moe- ten we zelf achter 400 euro schadevergoeding aan“, zegt moeder Bernice.

Zij stelt Vueling aansprakelijk voor alle kosten. „Een 12-jarig meisje achterlaten op een vliegvlug is geen goe- de reclame.“

## Slachtofferhulp Nederland maakt slachtoffers

# Van de regen in de drupp

door Saskia Belleman

**AMSTERDAM** • Ze slaapt slecht sinds die tramatische elf minuten in december 2010. Ja- renlang werkten Gül- ten Demir en haar man met heel veel plezier in hun juwelierszaak Aspandos in Rotterdam. Nu niet meer. „Sinds de overval is alles anders“, zegt Zekai Demir. „Het is nu een verplichting ge- worden. We gaan de zaak sluiten.“

Ze voelde zich niet zo goed op die elfde december, alsof ze een voorgevoel had dat er die dag iets akelig zou gebeuren. Haar man ging broodjes halen voor de lunch. Gülten Demir haalde nog een dwiel over de vloer toen de eerste klant aanbelde. „Ik drukte de knop in om de deur te openen“, zegt ze.

Twee zwiigende mannen kwamen binnen. Eén van hen greep haar bij haar shirt, en zette een pistool op haar hoofd. „Ik dacht dat ik er geweest was.“ Een derde man kwam binnen met een tas, waarin hij alles stopte dat in de zes vitrines lag. „Ik kon alleen maar roepen: Niet doodmakel! Neem alles mee, maar maak me niet dood!“ Gülten Demir vocht om los te komen. De mannen bespjoeten haar met een vloeistof die in haar ogen beet en haar de ademen benam. Elf lange minuten duurde haar beproe- ving, voordat de overvallers er even snel van door gingen als ze waren gekomen. Gül- ten Demirs gezichtsvermogen wordt nooit meer hetzelfde. De bijtende vloeistof die de overvallers in haar ogen spooten beschadigde

**Gülten Demir heeft nog altijd last van de overval op haar juwelierszaak.**  
FOTO JOHN DE PATER

het hoornvlies.

Eén van de daders werd gepakt en veroordeeld tot vijf jaar cel. Slachtofferhulp Nederland hielp met het opstellen van een verklaring die ze tijdens de strafzaak mocht voorlezen, maar stuurde ondanks haar drin-

drijven kosteloos kan.

Advocaat Richard Korver spreekt er schande van. Volgens hem heeft Gülten Demir zeker 30.000 euro schadevergoeding te weinig toegekend gekregen door een te lage vordering die Slacht- offerhulp opstelde. Hij stelt de organisatie daarvoor aansprakelijk.

Ook de 24-jarige administratief medewerkster Elisabeth uit Utrecht werd door Slachtofferhulp afge- raden om een advocaat in te schakelen nadat ze door een dronken man uit haar auto werd gesleurd en hij met zijn buit vlakbij in een sloot behandelde. „Niet nodig, wij doen hetzelfde, zei Slachtofferhulp. Het had evenmin zin om schade te claimen, ook al was de auto totaal loss. Van een kale kip kun je niet plukken, werd me gezegd.“

In een reactie op vragen van de advocaat die ze uiteindelijk toch in de arm nam, ont- kende Slachtofferhulp de gewraakte uitspraken. Elisabeth: „Alsof ik een leugen- bijstand aan slachtoffers van ernstige geweldsmis-

## Er is nog een hele wereld te winnen

door Saskia Belleman

**AMSTERDAM** • De positie van slachtoffers wordt steeds sterker, maar het aantal klachten over fouten is sterk toegenomen.

Dat blijkt uit het vijfde zwartboek dat LANGZS, het landelijk netwerk van advocaten van gewelds- en zedenslachtoffers, vanochtend aan- biedt aan minister Van der Steur van Veiligheid en Justitie.

Een opvallend hoofdstuk in het zwartboek is gewijd aan Slachtofferhulp Nederland, de organisatie die met 460 beroepskrachten en 1300 onbetaalde medewerkers in 1984 werd opgericht om slachtoffers bij te staan. De klagers kregen onvoldoende of onjuiste

informatie over hun recht op bijstand door een advocaat. LANGZS-voorzitter Korver: „Er is nog een wereld te winnen.“ Slachtofferhulp Nederland hielp in 2015 182.039 mensen die slachtoffer werden van een misdrijf, verkeerson- geluk, ramp of calamiteit: 16 procent meer dan het jaar ervoor.

De organisatie zegt in een reactie slachtoffers niet te ontmoedigen om een schadevergoeding te vorderen van een verdachte. „Integendeel, we brengen het expliciet onder de aandacht“, zegt een woordvoerder. „Het maakt niet uit of een dader al dan niet draagkrachtig is.“ Slachtofferhulp zegt 53 klachten te hebben gekregen in 2015.



Voor maar:  
**59,50**  
incl. rondvaart

## 3 dagen Biesbosch

Makc een fluiserboottocht door het schitterende natuurgebied De Biesbosch. Tip! Bezoek ook de molens van Kinderdijk.

- 2 nachten in 3\* Tulip Inn Meerkerk 76
- 2 keer uitgebreid ontbijtbuffet
- Incl. rondvaart door De Biesbosch
- Grcis wifi, parkeren en fietsroutes



**www.zoweg.nl/telegraaf** 0900-2359693 70 qrs

Prijz per persoon o.b.v. 2 personen en beschikbaarheid eind reserveertermijnen en toertentbevestiging

Van onze parlementaire redactie

**DEN HAAG** • In de PvdA is ophef ontstaan over een poging van het partijbestuur om Kamerleden de mond te snoeren.

De parlementariërs kregen in een e-mail te verstaan dat ze zich alleen met toestemming van het partijbestuur mogen mengen in discussies met leden over gevoelige onderwerpen die binnenkort op een PvdA-bijeenkomst zeker aan de orde

zullen komen.

De e-mail is een aantal PvdA'ers in het verkeerde keelgat geschoten. „Ik heb geen behoefte aan een lange arm“, zegt Kamerlid Jacques Monasch, die eerder al rebelleerde tegen de partijtop. Hij kondigt aan de oekaze vanuit het bestuur volledig te zullen negeren.

Leden kunnen op de PvdA-bijeenkomst van 4 ju-



Jacques Monasch  
FOTO DIJKSTRA BV

ni plannen indienen die in de partijtief niet altijd even goed vallen. Zo stemde in het recente verleden nog een meerderheid van de leden voor een idee om het kinderpardon verder te verruimen dan coalitiepartijen VVD en

PvdA eigenlijk hadden afgesproken. Juist van dit soort onderwerpen zouden parlementariërs zich verre moeten houden, vindt de partijtop. „Het kan soms slim zijn om ook als Kamerlid je te mengen in zo'n discussie, maar dat is iets dat het partijbestuur graag zelf in de hand houdt“, schrijft een assistent van PvdA-voorzitter Hans Spekman. Er zijn volgens hem 'veel gevoeligheden'. „Vandaar het verzoek aan jullie allemaal om alleen op verzoek van het partijbestuur je te mengen in zo'n discussie.“