

2.2.2. Redenen en frequenties van de annuleringen

Om de redenen en de frequenties van annuleringen door de klanten beter te duiden worden een aantal plausibele redenen voorgelegd waarop de 24 vervoerders gevoelsmatig de frequentie van het fenomeen kunnen aangeven wat het best bij hen past:

1) uitzonderlijk	2) af en toe	3) vaak	4) heel vaak
------------------	--------------	---------	--------------

2.2.2. 1. Verkeerd aangeduid (18/24)

	1) uitzonderlijk	2) af en toe
1	VVG Antwerpen	VVG Brussel
2	VVG Brasschaat-Zoersel	VVG Halle-Vilvoorde
3	VVG Gent	VVG Ieper
4	VVG Kempen	VVG Kortrijk
5	VVG Lokeren	VVG Leuven
6	VVG Meetjesland	VVG Mechelen
7	VVG Oostende	VVG Midden-Limburg
8	VVG Roeselare-Tielt	VVG Noord-Limburg
9		VVG West-Limburg
10		VVG Zuid-Limburg

VVG= vervoersgebied

Dit gaat over verkeerde aanduidingen door de klant in zijn agenda. 8 vervoerders hebben er uitzonderlijk mee te maken, 10 af en toe. Het wordt niet ervaren als een echte overlast voor de vervoerder maar de kans dat men er mee te maken krijgt is heel groot. $\frac{3}{4}$ van de vervoerders wordt er wel mee geconfronteerd.

2.2.2.2. Weersomstandigheden (15/24)

	1) uitzonderlijk	2) af en toe
1	VVG Brussel	VVG Antwerpen
2	VVG Halle-Vilvoorde	VVG Brasschaat-Zoersel
3	VVG Kempen	VVG Gent
4	VVG Kortrijk	VVG Ieper
5	VVG Leuven	VVG Roeselare-Tielt
6	VVG Lokeren	
7	VVG Mechelen	
8	VVG Meetjesland	
9	VVG Oostende	
10	VVG Wetteren	

VVG= vervoersgebied

15 vervoerders gaven aan dat het weer hen parten kan spelen, bij 10 vervoerders komt dit uitzonderlijk voor. 5 houden er voortaan rekening mee dat het hen af en toe kan overkomen. Meer dan de helft van de vervoerders kreeg er tocht mee af te rekenen.

2.2.2.3. Ziekte (20/24)

	1) uitzonderlijk	2) af en toe	3) vaak	4) heel vaak
1	VVG Meetjesland	VVG Kortrijk	VVG Antwerpen	VVG Brasschaat-Zoersel
2		VVG Maasland	VVG Brussel	VVG Gent
3		VVG Midden-Limburg	VVG Oostende	VVG Halle-Vilvoorde
4		VVG Noord-Limburg		VVG Ieper
5		VVG West-Limburg		VVG Kempen
6		VVG Zuid-Limburg		VVG Leuven
7		VVG Wetteren		VVG Lokeren
8				VVG Mechelen
9				VVG Roeselare-Tielt

VVG= vervoersgebied

Ziekte van de klant is een van de belangrijkste oorzaken om te annuleren, bij 12 vervoerders komt het vaak tot heel vaak voor. 7 vervoerders hebben er af en toe mee te maken. 83 % van de vervoerders had er mee te maken.

2.2.2.4. Klant niet of te laat aanwezig (13/24)

	1) uitzonderlijk	2) af en toe	3) vaak
1	VVG Brasschaat-Zoersel	VVG Antwerpen	VVG Kempen
2	VVG Kortrijk	VVG Brussel	VVG Oostende
3	VVG Mechelen	VVG Gent	
4	VVG Meetjesland	VVG Halle-Vilvoorde	
5		VVG Ieper	
6		VVG Leuven	
7		VVG Roeselare-Tielt	

VVG= vervoersgebied

Dat de klant niet komt opdagen of te laat is wordt door 13 vervoerders bevestigd voor twee vervoerders gebeurt het zelfs vaak. Bij meer dan de helft van de vervoerders kwam dit probleem voor.

Aanvullingen via open vragen**2.2.2.5. Niet meer nodig**

	1) uitzonderlijk	2) af en toe	3) vaak
1	VVG Waasland	VVG Mechelen	VVG Brussel

VVG= vervoersgebied

Drie vervoerders vullen aan dat ze wel eens klanten te maken hebben die hun reservering opzeggen, de vervoerder voor het Vervoersgebied Brussel heeft er zelfs vaak mee te maken.

2.2.2.6. Afspraak vergeten/vergissing

	1) uitzonderlijk	2) af en toe
1	VVG Leuven	VVG Antwerpen
2	VVG Waasland	

VVG= vervoersgebied

3 vervoerders vullen aan dat hun klanten zich uitzonderlijk tot af en toe wel eens vergissen en vergeten dat ze vervoer hebben besteld.

2.2.2.7. Algemene staking

	1) uitzonderlijk
1	VVG Dendermonde

VVG= vervoersgebied

Stakingen kunnen tot annuleringen leiden