

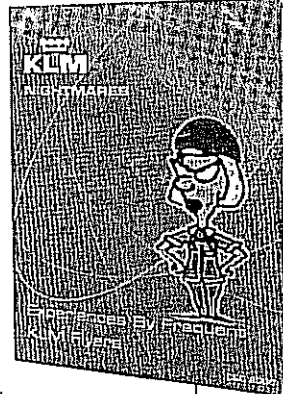
Kotsmisselijk van de KLM

VRIJGEVEN

De tijd dat KLM onze nationale trots was, lijkt voorbij. Jan Kemeling, managing director van Support Plus in Shanghai, erkent zelfs rondt een 'schijftheke' aan de luchtvaartmaatschappij te hebben. 'Je voelt je echt een paria, die bij mag zijn dat hij wordt toegelaten. Ook al kost een vlucht je zomaar vier mille.' Kemeling is KLM inmiddels zo zat, dat hij werkt aan een boek, *KLM Nightmares, Experiences of Frequent KLM passengers*. Het is een aaneenschakeling van klachten over kapotte stoelen, peperdure omboekingen en de

onmogelijkheid al miles in te wisselen. 'Natuurlijk is het niet zo gek dat je af en toe eens een slechtere ervaring hebt. De pijn zit hem in de manier waarop KLM er vervolgens mee omgaat', zegt Kemeling. 'Als je in een hotel klaagt, bieden ze je tenminste een kopje koffie en een cognacje aan. Bij KLM is het nog altijd: bek houden, en blij zijn dat je mee mag.' Inmiddels stromen de anekdotes bij Kemeling binnen. 'Pas nog kreeg ik het verhaal van een topmanager van Phillips, die een handtas had met twee kilo te

> Over de non-service van KLM: leesvoer voor frequent flyers



veel gewicht. Die man vliegt eens per maand de wereld rond, hij heeft meer miles gevlogen dan menige piloot. Toen de hostess vervolgens problemen maakte, zei hij tegen haar: 'Als ik het eerlijk mag zeggen: ik vind jou niet erg aardig.' Daarop zei zij: 'Omdat ik mij bedreigd voel, zal ik je als potentieel gevaarlijke passagier bestempelen.' En zo weet Kemeling er nog wel een paar: 'Een andere expat vergeleek de gemiddelde business-class-stewardess met een Nederlandse secretaresse. Die moet je ook poessief vragen of ze een kopje koffie wil halen

Fiscaal golfen

BELASTINGEN

De Belastingdienst wil weer eens cashen. Ditmaal heeft de dienst zijn vizier gericht op golfers met een bedrijfslidmaatschap in het oosten van het land. De fiscus geeft mensen met een zakelijk golfclubmaatschap een naheffing. Want golfen op kosten van de baas is loon, zo menen de grondtroepen van Zalm. Dennis Jongbloed van Jongbloed Fiscaal Juristen vindt het vreemd dat de fiscus zich baseert op een rechterlijke uitspraak uit 2004. 'Het gaat slechts om een uitspraak. Dat is niets meer dan de mening van een rechter en zeker geen wet.' De fiscus doet net alsof golfen op kosten van de baas nooit aftrekbaar is, terwijl er wel degelijk uitzonderingen zijn. De dienst lokt zijn prooi op een slinkse manier in de val: zo ontvingen ondernemers die lid zijn van golfclub 't Sybrook in Enschede onlangs een brief in de bus, met vijf vragen. 'Door antwoord te geven op deze op het oog onschuldige

vragen, graven ze hun eigen graf', zegt Jongbloed. De fiscalist adviseert zijn cliënten de bezwaarprocedure in te gaan. De fiscus is zich van geen kwaad bewust. Woordvoester Andrea de Graef: 'De Belastingdienst controleert alleen of kosten terecht worden afgetrokken, dat is toch niet zo gek?' De betreffende leden van 't Sybrook laten het er niet bij zitten. Een aantal leden wil tegen de werkwijze van de Belastingdienst in beroep gaan. (JG)

of een kopje koffie wil maken, wil je enige kans maken dat ze dat met haar chagrijnige kop doet. Dienstbaarheid is in Nederland een vies woord geworden, en zodra je bij KLM aan boord stapt, word je daar direct op pijnlijke wijze aan herinnerd.' Kemeling, die KLM tegenwoordig zo veel mogelijk mijdt, weet nog niet wanneer het boek in de schappen ligt. 'Maar de boekhandel op Schiphol heeft in elk geval al grote belangstelling.' (PvR)

De illegal

VERKOOPTRUCJE

Poortjesbakker, krakentankoper, Sprintsport, holidarenbewustzijnsvan... (The text is very small and partially obscured by a large image of a person's legs in high heels.)

