

# *Amanshausers Album*

## *28 – Airlines sind auch nicht mehr das, was sie mal waren. Die Air Berlin geht voran in den Abgrund.*

von Martin Amanshauser

Mittlerweile gibt es massenhaft Air-Berlin-Geschichten. Die meisten enden mit dem Satz: „Bis heute haben wir keinen Cent zurückbekommen.“ Kurzfristig abgesagte Flüge, zerborstene oder verschwundene Koffer, Flugstorno wegen Personalmangel - das Sittenbild einer total überforderten Fluglinie, bei der Kunden bis zu zwei Stunden in der Warteschleife hängen, ehe das Kundenservice sie abwimmelt.

Entschädigungen werden sowieso kaum ausbezahlt, weil die insolvente Firma keine weiteren Schulden machen will - in der Fachsprache eine „bewusste Reduktion des Serviceniveaus aufgrund von Kostenaspekten.“ Mit diesem Oktober endet, so wie es aussieht, ohnehin der Flugbetrieb. Schade.

**Horrorstories.** Aber nicht nur Air Berlin liefert Horrorstories - jeder, der international unterwegs sein muss, hat seine Fluglinien-Story zum Thema Gepäck, Verspätung oder Überbuchung, ich glaube, nur über Singapore Airlines kenne ich noch keine Beschwerde - nun, das kommt auch noch. Der Schriftsteller Bill Bryson fasste einst seine Reise-Erfah-

rungen trocken zusammen: „Die meisten Firmen können einen nicht besonders gut leiden, außer Hotels, Fluggesellschaften und Microsoft - die hassen einen bis aufs Blut.“

Neulich hatte ich einen Lufthansa-Flug gebucht, der von Austrian durchgeführt wurde. Die Besatzung war aber von Air Berlin. Merkwürdig, naja, für mich alles kein Problem! Als Laie kriege ich halt ein bisschen den Eindruck, dass die Airlines mittlerweile mit jenen Maschinen fliegen, die zufällig am Flughafen stehen, und mit jenen Besatzungen, die gerade Lust und Zeit haben.

Diese neue Lockerheit erweckt ehrlich gesagt kein übermäßiges Vertrauen. Als ich die Flugbegleiterin höflich fragte, wie das zustande kommt, meinte sie, distanziert lächelnd: „Darüber kann ich Ihnen leider gar nichts sagen. Wir sind Angestellte, wir fliegen dort, wo die uns einteilen.“

Wir sollten von Wien nach Bukarest fliegen. Und nett waren sie ja durchaus. Ich hatte das Gefühl, die hätten uns, hätte sich eine Mehrheit unter den Fluggästen ergeben, ebenso freudig nach Sofia gebracht. ☆



★ „Die meisten Firmen können einen nicht besonders gut leiden, außer Hotels, Fluggesellschaften und Microsoft - die hassen einen bis aufs Blut“, unkt Schriftsteller Bill Bryson.