



von Helmut Markwort

## Von Abenteuern mit Flügen, die gestrichen werden

### Montag

Ich bin wirklich gern Kunde der Lufthansa, aber es fällt mir schwer, sie zu loben, wenn sie mich nicht fliegen lässt. In jüngster Zeit hat sie so viele Flüge gestrichen, auf denen ich gebucht war, dass ich meinen Ärger nicht unterdrücken mag.

Vorige Woche wollte ich um zehn Uhr früh nach Frankfurt am Main fliegen. Kurz vorher kam die Nachricht: annulliert. In der Maschine, in die ich umgebucht worden war, traf ich Passagiere, die noch länger hatten warten müssen als ich. Ihr 9.00-Uhr-Flug war auch gestrichen worden. Über Ursachen wurde nicht informiert.

Als ich am Sonntagabend um 19.45 Uhr von Frankfurt nach München zurückfliegen wollte, ging der Ärger weiter. Auf meinem Handy ging die Nachricht ein: Der Flug LH 118 wurde annulliert. Ich disponierte um, damit ich eine Stunde früher fliegen konnte. Meine Termine konnte ich arrangieren, aber fürs Umbuchen fehlte mir mein Büro.

Weil Sonntag war, musste ich mich selbst bemühen. Es wurde eine lehrreiche



**Schlechte Nachricht** Immer häufiger lässt die Lufthansa Flüge ausfallen. Ohne Begründung

Stunde. Ich stöberte die für Umbuchungen zuständige Nummer auf und tippte sie ein: Musik. Dann wurde ich mit verschiedenen Texten getröstet. Eine weibliche Stimme teilte mir mit, dass alle Leitungen belegt seien. Wieder Musik, gestört von Verkaufsempfehlungen. Schließlich beruhigte mich die Stimme mit dem Hinweis: „Der nächste freie Mitarbeiter ist für Sie reserviert.“ Ich war hoffnungsvoll. Es war mir egal, ob ein freier Mitarbeiter der Lufthansa gemeint war oder ein Mitarbeiter mit einer freien Leitung. Mir war jeder recht. Geduldig hörte ich wieder Musik mit Verkaufsempfehlungen.

Nach 20 Minuten mit dem Hörer am Ohr begann ich zu rechnen, wie stabil mein Zeitplan war. Die Stimme gaukelte mir weiterhin vor, dass ich gleich dran wäre. Ich klammerte mich an den Satz: „Wir bitten Sie um einen Moment Geduld.“ Geduld hatte ich schon bewiesen, aber wie lange dauert ein Moment? Ich kürzte ab. Der Moment dauerte 38 Minuten. Als sich danach endlich eine antwortbereite Stimme meldete, wollte sie mich weiterverbinden. Ich fürchtete ein neues Tonband und hypnotisierte die Stimme geradezu, mich sofort umzubuchen. Sie gab nach, was hierarchisch offenbar nicht vorgesehen war.

Selbstverständlich nutzte ich das kurze Gespräch nicht zum Wehklagen oder Nörgeln und erst recht nicht zu der Frage, warum die Lufthansa immer häufiger Flüge annulliert. Darüber diskutierte ich dann am Flughafen mit liebenswürdigen Mitarbeitern der Gesellschaft, die mein Missgeschick mit Freundlichkeit mildern wollten. Sie redeten erst vom schlechten Wetter und dann, bei wachsender Ver-

trautheit, über die Möglichkeit, dass es an Flugzeugen oder Piloten fehlen könnte.

Das lässt sich vermuten, aber von außen nicht nachweisen. Mit Sicherheit kann ich aber behaupten, dass in so schwierigen Zeiten freie Mitarbeiter fehlen, die gestrandeten Passagieren schnell weiterhelfen.

### Dienstag

Die Wunden der Fußball-Weltmeisterschaft sind noch nicht verheilt. Das Ausscheiden der deutschen Mannschaft gegen Südkorea hat viel Freude zerstört und auch finanziellen Schaden angerichtet. Partys wurden abgesagt, und schwarz-rot-goldene Fähnchen modern im Keller. Der Besitzer einer großen Gast-



**Reste** Nach dem Aus bei der WM waren deutsche Spieler nur noch in Werbespots zu sehen

wirtschaft hat mir vorgerechnet, wie viel Geld er verloren hat. Die Miete für die Großbildschirme musste er zahlen. Die Gasträume blieben leer. Die Biere ungetrunken.

Wer zu Hause Angelique Kerber oder Kroatien-Spiele verfolgte, sah dennoch deutsche Nationalspieler. In Werbespots. Ob sie den Umsatz der beworbenen Produkte gesteigert haben, ist nicht bekannt.