

ServiceLabyrinth Flughafen Tegel von Gerhard Weil

Die FBB, die Flughafengesellschaft Berlin-Brandenburg, kann nicht nur keinen neuen Flughafen BER bauen, sie ist auch kaum in der Lage, die vorhandenen Flughäfen Schönefeld und Tegel kundenorientiert zu betreiben.

Beim Thema BER - Neubau setzt man sich dem Gespött aller Anwesenden mindestens europaweit aus, kaum dass man verlauten lässt, man sei Berliner.

Die vorhandenen Flughäfen wurden im Laufe der Zeit um ihre veralteten Betonkerne herum mit einem Geflecht von angestückelten Blechbüchsen erweitert, die mittlerweile abgeranzt-schäbig, altmodisch- unpraktisch mit unübersichtlich-umständlichen Treppen und Wegen den wagemutigen Nutzer "erfreuen". Klimaanlage können hier glücklicherweise nicht ausfallen, weil sie erst gar nicht eingebaut wurden. Bei allen internationalen Nutzerumfragen landen beide Flughäfen auf den letzten Plätzen, nur eine Mehrheit von wahlberechtigten Berlinern findet sie, nostalgiegeblendet, offenbar zukunftsorientiert und ausbaufähig.

Aber die FBB verbrennt nicht nur täglich Steuergeld mit dem Erhalt des unfertigen BER unabhängig von den immensen Weiterbaukosten, sondern sie versucht auch etwas Geld wieder hereinzuholen: Neueste Idee ist die Vermietung der leer stehenden Parkhäuser am BER an den Volkswagen Konzern, der seine noch nicht nach der neuen Abgasnorm zertifizierten PKWs, auf Halde produzieren dort lagern darf. Da verdient also eine Firma, die schon Milliarden an Steuergeldern verballert hat, an einer anderen, die den Staat und Millionen von Kunden mit Schummelsoftware betrogen hat!

Aber man versucht auch sonst zu sparen, z.B. an den Löhnen der Mitarbeiter der Gepäckabfertigung. Früher hatten sie in TXL dafür eine Firma. Da war die FBB vor Streiks nie sicher. Jetzt gibt es drei Firmen, die Gepäckabfertigung der Lufthansa, die WISAG und erst kürzlich noch die AeroGround, die von München geholt wurde und hier mit Arbeitsaufnahme ein monatelanges Chaos verursachte. Aber bei drei Bodendienstleistern sind höhere Löhne der Beschäftigten natürlich schwerer durchsetzbar, Streiks praktisch ausgeschlossen und irgendwo muss ja mit dem Sparen angefangen werden.

Unsere sehr persönliche Tegel-Geschichte begann in großer Ferne, auf Fidschi: Dort sah man sich technisch nicht in der Lage, neben dem Gepäck auch die Bordkarten bis Berlin durchzubuchen. Wir mussten also in Schiphol/Amsterdam noch einmal eine Bordkarte für den letzten KLM-Flug nach Berlin ausdrucken lassen. Bei unserer Zwischenübernachtung am wunderbar modernen und kundenfreundlichen Flughafen Incheon/Seoul klingelte KLM zwar auf meinem Smartphone, ich sah mich aber technisch nicht in der Lage, die Bordkarten damit auszudrucken. Welch' großer Fehler! Als wir nach knapp 11 Stunden Flug in Schiphol ankamen und sich innerhalb von einer halben Stunde der Flugsteig nach Berlin dreimal geändert hatte, bekamen wir nur ein Standby-Ticket, der letzte Abendflug nach Berlin war ungewiss. Die Südseeerholung entwich augenblicklich unseren Körpern. Aber mit flehenden Blicken und den Servicekarten der AirFrance/KLM bekamen wir auf der Maschine noch zwei letzte Plätze, wenn auch nicht mehr nebeneinander.

Erschöpft versuchte ich noch im e-book zu lesen, von Müdigkeit übermannt, steckte ich das Teil aber kurz nach dem Start in die Sitztasche und schlief ein...

Auf Flugsteig A 12 in TXL warteten wir auf unser Gepäck, das von Fidschi bis Berlin durchgebucht war und hatten mit einem Koffer Glück. Der andere war wohl von den vielen holländischen Flugsteigwechseln zu verwirrt und verweigerte den Mitflug. Ein Beschäftigter mit Warnweste verwies bedauernd darauf, dass mehr Gepäck nicht mitgekommen sei. Leider fragten wir nicht ihn sondern erst außerhalb der unbesetzten Zollkontrolle, wo sich denn „lost and found“ befinde, ein Uniformierter sagte in der abklingenden abendlichen Hitze dieses Sommertages „A5“. Leider las ich den folgenden Satz erst am nächsten Tag zu Hause auf dem heimischen PC: *"Verlorenes und beschädigtes Gepäck fällt in den Zuständigkeitsbereich der jeweiligen Fluggesellschaft. Sollten Sie nach Ankunft einen Verlust bzw. Beschädigung feststellen oder etwas im Flugzeug vergessen haben, so melden Sie dies bitte unverzüglich bei der zuständigen Gepäckermittlung. Bei einigen Fluggesellschaften ist die Aufgabe der Verlustmeldung auch online möglich."* So zogen wir den verbliebenen Koffer und unser Handgepäck zu Flugsteig A 5. Am dortigen Schalter lasen wir, dass hier nur „lost and found“ für die Lufthansa und ihre Töchter bearbeitet wurde. Ein weiterer durch Uniform Legitimierter schickte uns darauf in die Haupthalle, wo sich das Gesuchte unter der Fluganzeige befinden sollte. Daran konnte ich mich auch noch erinnern. Doch das gehörte der Vergangenheit an, jetzt sitzt da nur der Zoll. Ein Bundespolizist schickte uns nach A 14, auch nicht schlecht, wir hatten den A Bereich von Tegel schon einmal umrundet und erfuhren am Schalter dort von einer netten Mitarbeiterin, die uns erstmals nach unserer Fluglinie befragte, dass der C-Bereich, die Blechbüchsenansammlung, das Ziel unserer Wünsche darstellen sollte. Also durch die Haupthalle zurück, dann kurz raus und durch einen langen, heißen Blechtunnel zu einer Treppe bzw. zum Fahrstuhl, weiter Richtung C und einmal um 180 Grad gewendet.

In dem größeren Blechraum gab es zwei Schalter, Wartesitzplätze und eine lange Schlange von Wartenden aller Nationen - wie Fremdsprachige diesen Sehnsuchtsort so schnell finden konnten, blieb mir ein Rätsel.

Ich stellte mich tapfer an, während meine Frau mit dem verbliebenen Gepäck erschöpft auf einen Sitz sank. Laut tat ich meinem Unmut über die talentierte FBB (siehe Anfang) kund, einige in der Schlange lachten, eine Kundin verwies mich auf drei kleine Bildschirme, dort könne man die Dinge auch personalunabhängig-elektronisch regeln. Zwar verließ ich darauf meinen Platz in der Warteschlange, aber zu so später Stunde kam kaum noch jemand nach, als ich nach kurzer Versuchszeit die elektro-magnetischen Bemühungen wieder einstellte. Die Software enthielt nämlich keine Weiche zwischen Kofferverlusten und Kofferbeschädigungen und bei aufwändigen Fragen nach den "Kofferwunden" stieg ich entnervt aus

Mit der vor mir wartenden jungen Dame kam ich unversehens ins Gespräch, weil sie an einer Flugunterlage in der Hand die koreanische Schrift Hangeul erkannte. Die Koreanerin hatte im KLM Flugzeug einen Behälter mit ihren Kreditkarten verloren und kam für Nachfragen beim WISAG-Service-Telefon von „lost and found“ nie durch. Die junge Koreanerin hatte leider Pech, denn sie gelangte nicht an die freundliche Dame mit guten Englischkenntnissen, sondern an einen Mitarbeiter mit schlechtem Benehmen, der erst mal betonte, dass er eigentlich schon längst Feierabend hätte und sie dann rüde zurechtwies, dass sie gefälligst auf einen Anruf zu Hause zu warten hätte. Peinlich - ich entschuldigte mich in seiner Anwesenheit bei ihr für diesen Mitarbeiter, der sich dann zur Belohnung an mir bei der Fallaufnahme rächen konnte.

Seinen erneuten Hinweis auf den bereits eingetretenen Feierabend versuchte ich zu ignorieren. Mit einem "Bericht ueber fehlendes Gepaeck KLM..." in der Hand verließ

ich diesen Ausbund an weltoffener Kundenorientierung Richtung des nahen Taxistan- des und kam mit meiner Frau ohne weiteres Malheur nach Hause.

Schon am folgenden Nachmittag erhielt ich von WISAG eine do.not.reply@wisag.de mail "*TXLKL14005: Your luggage was handed over to the delivery service!*" "*Your baggage with bag tag number KE759760 has just been passed on to the delivery service (BEX BAGGAGE EXPRESS). They will contact you shortly to arrange a convenient delivery time. Please note that we are no longer able to view the delivery process. Please contact your supplier directly.*

Note that pick up at the airport is not possible as the luggage is already on the way to you." Alles, wie hier im Original dargestellt und wie es sich für einen internationalen Flughafen in Deutschland gehört, im besten Englisch. Zur Sicherheit über den Auslieferungstermin riefen wir bei der angegebenen KLM/AirFrance Nummer an, die uns darauf nach langen Konzertauszügen die „lost and found“ Nummer gaben, wo man mit Sicherheit nach 5 - 8 Minuten aus der Leitung flog. Ich hatte nämlich am nächsten Tag auch noch den Verlust des e-book entdeckt und keckerweise versucht, bei den WISAG-Dienstleistern anzurufen. Dann versuchte ich es mit einer mail. Unabhängig davon erhielt ich plötzlich eine mail von sherlocklostfound@klm4u.com "*We have found an item on board of one of our aircraft, which we think may belong to you.*

If you do miss something, please let us know by responding to this email with a description of the item, so we can try to match it with you in order to help return your personal belonging."

Erfreut über den Fund des e-book antwortete ich in Englisch mit einer Beschreibung des vermissten Teils und erhielt prompt die Aufforderung, mir das Objekt am Flughafen Schipol **abzuholen**. Offensichtlich gelingt es dem Servicemonster TXL nicht einmal, ankommende Flugzeuge zu reinigen und dabei Liegendebliebenes zu sichern, nein, man schickt den Mist weiter. Nun hat KLM so an die fünf Verbindungen von Amsterdam nach Berlin, aber Verlorenes wird nicht mitgeschickt. Sherlock Holmes ist offensichtlich Holländer und die machen aus allem ein Geschäft: Ich sollte eine niederländische Expressfirma mit der Zustellung beauftragen, Mindestkosten 45,-€ bei 150 g Gewicht, mein Teil war mit Cover deutlich schwerer, adieu e-book, ich wollte sowieso ein Neues.

Und was war mit dem vermissten Koffer? Da erfuhr ich am Sonnabend, dass WISAG DHL mit der Auslieferung beauftragt hat, eine Sendungsverfolgung war noch nicht möglich. Jeder weiß, dass DHL am Wochenende nicht ausliefert und wochentags auftaucht, wann es passt, oder?

Am Sonntagmorgen frühstückten wir entspannt auf der Terrasse. Da tönt die Nachbarin, ob meine Frau zu faul zum Waschen schmutziger Wäsche sei, ein Koffer von uns stehe seit gestern bei ihr im Flur.

Natürlich hatte DHL keine Benachrichtigung in den Briefkasten geworfen!

Sie können, lieber Leser, diese Geschichte eigentlich ganz schnell vergessen, sollten Sie sich aber demnächst auf dem Anflug nach Berlin TXL befinden, wäre es für Sie ganz ratsam, sich an einige wichtige Details genauer zu erinnern!