

## Chaos am BER Kundenservice unterirdisch

**BER** FLUGHAFEN  
BERLIN  
BRANDENBURG

DE ~

# Extremwetter

Aufgrund der Witterungsbedingungen kann es zu Flugausfällen und Verspätungen im Flugverkehr kommen. Bitte prüfen Sie den Flugstatus Ihrer Airline.

So die Mitteilung am Donnerstagmorgen auf der Webseite des **BER**, obwohl nichts mehr ging. Als Fluggast von **easy Jet**, der Flug sollte am Donnerstag um 16.30 Uhr starten und war in allen Apps als pünktlich angegeben, war ich zwei Stunden früher am Flughafen. Die Fahrt mit dem X71 ab Alt-Mariendorf funktionierte ohne Probleme. Vor Ort Koffer im Selfservicebereich von easy Jet aufgegeben und dann durch die Sicherheitskontrolle. Alles easy!



16:00 Uhr Boarding time. Am Gate A 25 zum Einsteigen bereit, gab es kurz danach die Mitteilung, das Flugzeug steht am Gate A 37. Die Wanderung begann beschwerlich, da zeitgleich die Passagiere des Flugs nach Rom in umgekehrter Richtung auf der Treppe und im Aufzug unterwegs waren. Nach zehn Minuten Fußweg Ankunft am Gate. Der Mitarbeiter am Schalter teilte per Ansage mit: „*Er wisse auch nichts und bittet, ihn nicht mehr fragen*“. Äh?

Um 17:00 Uhr dann per App die Mitteilung, der Flug sei gestrichen. Kurz danach die Ansage des Mitarbeiters: „*Der Flug sei gecancelst, bitte schauen Sie in der easy Jet App nach, wie es weitergeht*.“ Also erst einmal zurück in die Haupthalle und einen Sitzplatz gesucht. In der App wurde mitgeteilt, dass man nun drei Optionen hätte: Umbuchung, Stornierung oder Gutschein. Die Koffer werden am Gepäckband zur Verfügung gestellt. Passagiere, die nicht direkt über easy Jet gebucht hatten, erhielten keine Mitteilungen.

Und nun begann das Chaos. Auf den Anzeigetafeln sah es so aus, dass noch Maschinen abheben würden, obwohl ab 17:00 Uhr nichts mehr ging. Im Gepäckbandbereich gab es die Anzeige, dass die Koffer auf Band A 2 ab 17:30 Uhr bereitgestellt werden. Um 18:00 Uhr, in der Halle befanden sich mindestens 2.000 Menschen und hunderte nicht zuortbarer Koffer vom Vormittag, Anzeige „*Verspätung*“. Keine weitere Mitteilung von easy Jet, geschweige denn von dem Dienstleister für das Gepäck der AAS Aviation & Airport Services GmbH. Der wirbt übrigens im Internet mit der Aussage: „*Die AAS Aviation & Airport Services GmbH ist eine Firma, die an den Flughäfen Berlin Brandenburg (BER) tätig ist und verschiedene Dienstleistungen anbietet. Wir sorgen dafür, dass alles rundläuft, einschließlich der Unterstützung bei der Passagierabfertigung und anderen relevanten Dienstleistungen*.“

Die Wartezeit am „*Lost and Found*“-Schalter betrug drei Stunden, wie andere gestrandeten Passagiere zum Besten gaben. Hilfe: gleich Null. Bitte nutzen Sie den QR-Code! Am Sperrgepäckschalter standen vier Männer, Alter 55 plus, die nicht als gebürtige Deutsche „*zu lesen*“ waren und deren Sprachkenntnisse sich in engen Grenzen hielten. Auskunftsfähig waren sie sowieso nicht. Eltern, die auf die Herausgabe ihres Kinderwagens oder Buggys warteten, standen die Herren nur mit einem Achselzucken gegenüber.

Der Gepäckbandbereich ist am BER hermetisch abgeriegelt und hat keine Tageslicht. Zurück in die Abflughalle kommt man nicht. Es gibt jeweils zwei Getränke- und Snackautomaten, die gegen 19:00 Uhr fast leer waren. Nachschub Fehlanzeige. Wasserspender Fehlanzeige, aber dafür gibt es ja Toiletten. Handyaufładestationen sah ich zwei, bei der einen war das gängigste Ladekabel defekt. Steckdosen im Bereich der wenigen Sitze Fehlanzeige. Aber hier soll man ja auch nicht verweilen, sondern nur kurz auf sein Gepäck warten.

Gegen 20:00 Uhr fragte ich die gelangweilt rumstehenden fünf Zollbeamten, ob man denn mal rausgehen könne, um sich was zu essen zu holen. Rausgehen könne man, aber zurück, das ginge nicht. Daran würde man mich hindern. Zu unserer Sicherheit patrouillierte dann gut bewaffnet die Bundespolizei in Doppelstreife durch den Raum. Die Stimmung war schon etwas aufgeheizt, aber es kamen auch immer mal wieder Koffer von anderen gecancelten Flügen. Jedoch nur vereinzelt und warum, keine Information. Nur ab und zu die Ansage von weiteren gecancelten Flügen, dass die Koffer auf einem der Bänder bereitgestellt werden und der Hinweis, dass der Flugver-

kehr eingestellt sei und es zu Verspätungen und Ausfällen kommen könnte.

Dass gegen 19:00 Uhr klar war, dass aufgrund des Eisregens, den man natürlich nicht mitbekam, das Rollfeld nicht betreten werden kann, ohne dass die Mitarbeitenden in Gefahr gerieten, wurde nicht bekanntgegeben. 2.000 Menschen saßen fest und konnten sich entscheiden, warten oder ohne Gepäck gehen.

Gegen 21:00 Uhr machte die Information die Runde, dass viele Maschinen nicht entladen wurden und für heute vor dem Betrieb eingestellt wird. Einen jungen Mann vom Gepäckdienst der AAS, der kurz im Sperrgepäckbereich erschien, konnte ich danach fragen und er bestätigte mir diese Information. Was tun? Nun doch am AAS-Schalter für Gepäck anstellen, oder?

Erlösung kam um 21:25 Uhr von easy Jet per App. *„Bis Freitag 5.00 Uhr ist der Betrieb eingestellt. Bitte verlassen Sie den Gepäckbandbereich. Ihr Gepäck können Sie voraussichtlich am Freitagnachmittag abholen. Easy Jet bedauert die Umstände, sei aber im Sinne der Haftung nicht verantwortlich.“* Nach vier-einhalb Stunden Wartezeit im Gepäckbandbereich verließ ich den BER und fuhr mit dem X71 wieder zurück nach Hause, wobei ich auf dem Fußweg eigentlich Schlittschuhe benötigt hätte.

Die Verantwortlichen des BER scheinen die Fluggäste wenig zu interessieren. Das Geschäftsmodell „Outsourcing“ für jede kleinste Dienstleistung geht an den Interessen der Fluggäste vorbei. Es kann nicht sein, dass völlig unkoordiniert die Arbeit von Flughafengesellschaft, Fluggesellschaften mit den Dienstleistern, wobei für das Gepäck verschiedene Verträge zwischen den Fluggesellschaften und den unterschiedlichen Dienstleistern existieren sollen, erfolgt.

Wer ist für das Anzeigensystem verantwortlich? Wer für die Ansagen und warum gibt es keine „Taskforce“, die sich auch mal mit warmen und kalten Gratisgetränken um Reisende im Gepäckbandbereich kümmern könnte. Auch nach Verlassen des Gepäckbandbereichs war keine Hilfe zu sehen. Nur windige „Taxianbieter“. Willkommenskultur sieht anders. Dank an den Fahrer des BVG-Busses. Seine Hilfsbereitschaft zu den fragenden Gästen war der einzige Lichtblick!

Am Freitag bekam ich dann meine Koffer, mehr durch trickreiche Eigeninitiative als durch Hilfe des BER. Durch das Chaos hätte sich übrigens jeder unkontrolliert, so viele Koffer mitnehmen, wie er hätte tragen können.

**Uwe Januszewski**