British Airways im Sturm! – und kurz vor dem Konkurs?

Vom Unwetter hatte ich am Freitag, dem 20. Juli 2007, nichts gemerkt. Sicher, es hatte gegen Mitternacht in Cambridge zu regnen begonnen. Am Vormittag war es bedeckt und kühl. Die Bahnfahrt nach London verlief – wie der Transfer in der Piccadilly Line nach Heathrow – ereignislos. Mein Flugzeug sollte um 15:50 Uhr mit mir abheben. Die Abfahrtstafeln zeigten meinen Flug um halb drei noch nicht an. Der Flughafen war recht voll, was mich in der Ferienzeit nicht überraschte. Die Checkin-Maschine wollte meinen Code nicht annehmen: ich sei zu spät für einen automatischen Checkin. Es stellte sich als schwierig heraus, eine Flughafenangestellte zu finden, die ansprechbar war. Sie sagte mir, wegen Unwetterfolgen sei mein Flug abgesagt. Ich solle mich am Ticketschalter zum Umbuchen melden.

Die 4-Stunden-Schlange

Am Ticketschalter waren zwei Personen mit Umbuchungen beschäftigt. Die Schlange am Ticketschalter führte auf die Wiese vor dem Terminal hinaus. Dort waren drei improvisierte Sonnenschutzzelte aufgestellt, unter denen die Schlange eng gefaltet wartete. Hämisches Flughafenhilfspersonal schätzte uns als 4-Stunden-Schlange ein.

In der Schlange standen Menschen, die nach Australien, Amerika, Indien und Europa wollten. Man spekulierte über einen Terroranschlag, manche redeten von einem Gewitter. Auskunft gab niemand.

Nach einer Stunde verteilte eine offizielle Person einen Wisch, auf dem stand, dass die British Airways und andere Fluglinien eine Störung ihres Betriebs („disruption to its operations“) erlitten habe. (Die Undeutlichkeit der Ursachenbeschreibung gab der Terroristenspekulation neuen Auftrieb.) Leider könne British Airways während der Wartezeit keine Hotelunterkunft anbieten. Sie würden aber 100 Pfund pro Hotelnacht („per room – 2 people sharing“) ersetzen. Und das in einer Stadt, wo eine Hotelnacht im Durchschnitt 150 Pfund kostet! Was eine Nacht für eine Einzelperson kosten darf, blieb unklar. Auch sonst erwies es sich als ungünstig, als Einzelperson zu fliegen. Man kann nicht gleichzeitig in der Schlange, die inzwischen zu einer 6-Stunden-Schlange angewachsen war, stehen und Auskünfte, Erfrischungen oder Wasser besorgen oder aufs Klo gehen. Ohne einen Laptop war es am Flughafen ohnehin unmöglich, festzustellen, ob man via Dover-Calais nicht schneller nach Hause kommen könnte, da auch am Bahnschalter in Heathrow keinerlei Information über nationale Verbindungen vorhanden ist.

Für rund einen Zwanzigstel der Schlangensteher wurden Stühle herbeigeschafft. So konnten sich wenigstens einige Alte, Schwangere, Kranke und Rücksichtslose hinsetzen. Nach einer weiteren Stunde stellte jemand ein paar Harasse Wasserfläschchen zur freien Verfügung. Dieser Tropfen auf dem heissen Stein verdunstete in Sekunden. Dank der idiotischen Sicherheitsvorschriften hat man ja keine Getränke mehr dabei, wenn man einen Flug antritt.

Flugsicherheit tötet!

Ein achtzigjähriger Bekannter von mir, blieb vor einem Monat über zwölf Stunden ohne Wasser und ohne Nahrung. Die SAS (als Unterakkordant der Lufthansa/Swiss) hatte seinen Swiss-Flug von Oslo nach Zürich überbucht und ihn als den glücklichen Kandidaten ausgesondert, der nicht mitfliegen durfte. Eine Umbuchung nach Zürich konnten sie leider nicht vornehmen. Statt dessen steckten sie ihn einige Stunden später in ein Flugzeug nach Brüssel und waren so das leidige Problem endlich los.

In Belgien wusste niemand, was man mit dem alten, etwas schwachen Herrn anfangen sollte. Nach endlosem Warten flog man ihn dann nach Zürich, wo er gegen Mitternacht ankam – natürlich zu spät, um noch nach Hause zu fahren. Auch für das Buchen eines Hotelzimmers wäre es zu spät gewesen, wenn seine achtzigjährige Ehefrau nicht während der zwölfstündigen Wartezeit eines in Kloten reserviert hätte.

Das stundenlange Stehen und Warten, der Ärger, der Wasser- und Nahrungsentzug führten dazu, dass er zwei Wochen später in der Intensivstation des Universitätsspitals lag.

Die idiotische Sicherheitsbestimmung, welche die Mitnahme von Flüssigkeiten verbietet, tötet wahrscheinlich jährlich weltweit hundert Mal mehr Menschen als der Terrorismus.

Flugsicherheit ist heute gefährlicher als Rauchen geworden. Auf Flugtickets müsste man in Zukunft fett die Inschrift *Flugsicherheit schadet Ihrer Gesundheit* oder *Flugsicherheit tötet!* drucken.

Es ist ein bisschen absurd, alle Flüssigkeitsbehälter im Handgepäck zu verbieten, um dann die grössten

Flüssigkeitsbehälter, die Flugpassagiere, fraglos passieren zu lassen. Selbstmordattentätern dürfte es also leicht fallen, Flüssigsprengstoff unter der Haut ins Flugzeug zu schmuggeln.

Sollen sie doch endlich Detektoren in ihren Sicherheitsschleusen einsetzen, mit denen nicht nur Metall, sondern alle Elemente (und also auch flüssige und feste Sprengstoffe) zuverlässig detektiert werden können! Die Technik ist vorhanden. Weil sie den Preis scheuen, speisen sie uns mit Talmisicherheit ab.

Als Programmierer habe ich gelernt, dass nichts so gefährlich ist, wie falsche Sicherheit. Diese wird etwa produziert, wenn man sein Taschenmesser nicht mitnehmen darf. Oder glaubt etwa jemand ernsthaft, mit den blossen Fingern oder dem Metallessbesteck könne man nicht genau so viel Schaden anrichten?

Wie man aus einer Naturkatastrophe Profit schlägt

Die Schlange bewegte sich sehr langsam vorwärts. Offenbar hielten es die British Airways nicht für nötig, wegen ein paar Tausend gestrandeten Flugpassagieren mehr als zwei Personen an den Ticketschalter zu setzen.

Die Sparsamkeit dieser Firma zeigte sich nicht nur beim durch Abwesenheit glänzenden Personal oder bei der Schonung der Lautsprecher vor Abnutzung durch Informationsmeldungen sondern auch bei den grosszügigen versprochenen Ersatzleistungen für die immer unvermeidbarer werdenden Übernachtungen. Man hat den Eindruck, dass sich die Talfahrt der British Airways nach dem schlechten Jahresabschluss 2006 beschleunigt hat. Sie können sich offenbar nicht mehr leisten, für ihre vertraglichen Pflichten aufzukommen. Ob hier ein baldiger Konkurs droht?

Als ich den Flug buchte, wurde ich auf die Vertragsbestimmungen aufmerksam gemacht. Der bar bezahlte Betrag war auch bei Nichtantreten der Reise nicht zurückzahlbar („non-refundable“), der Flug konnte von mir nicht umgebucht werden. Auch wenn mich Krankheit, Tod oder Unwetter vom Fliegen abhielten, würde die British Airways den ganzen Betrag behalten. Wenn mir das nicht passe, könne ich ja eine Annullationsversicherung abschliessen. Der British Airways habe ich dafür die Dienstleistung des Transports von London nach Zürich abgekauft. Es ist verständlich, dass die British Airways durch äussere Umstände und höhere Gewalt davon abgehalten werden kann, die Dienstleistung zu erbringen. Es wäre aber das Mindeste, dass sie sich für solche Ereignisse, die auf der Seite der Flugunternehmung die Einhaltung des Vertrags verunmöglichen, ihrerseits versichert.

Statt dessen hat die British Airways das Unwetter und die zigtausend gestrandeten Flugpassagiere mittels Nötigung in einen gewaltigen Profit verwandelt. Und das geht so:

Als die Schlange vor mir schon recht geschrumpft war, bewegten sich Mobilphon-Flugbucher durch die Menge. Diese standen über das tragbare Telephon mit Personen im Kontakt, die am Computer das Flugbuchungssystem bedienen konnten. Einer dieser Herren nahm sich meiner an und eröffnete mir, dass ich am Freitag nicht mehr fliegen könne. Die früheste Möglichkeit wäre ein Flug am Samstag früh. Für diesen müsste ich aber 320 Pfund (810 Franken!) zusätzlich bezahlen, weil nur noch Plätze in der Business Class frei seien. Wenn ich diesen Flug nicht nähme, käme frühestens eine Möglichkeit am Montag in Frage.

Mir war klar, dass drei Hotelnächte teurer würden als dieser erpresserische Strassenraub. Gemäss Beförderungsvertrag (Ticket) hatte die British Airways die Pflicht, mich nach Möglichkeit baldigst zu befördern. Dass sie diese Möglichkeit hatte, bewies die Tatsache, dass sie (bisher unverkaufte) Plätze in der Business Class anbieten konnte. Warum ich für das Ausbrechen eines Sturms in London nicht nur tagelang in London auf dem Flughafen herumhängen musste, sondern auch noch mithelfen sollte, die unverkauften Business Class Plätze der British Airways zu finanzieren, wollte mir nicht einleuchten. Ich hatte aber kaum eine Wahl und sagte zu. Die British Airways müssen wirklich sehr kurz vor dem Konkurs stehen, wenn sie es nötig haben, mit solchen Mätzchen auch aus Naturkatastrophen noch einen Profit zu schlagen!

Die Hotelbuchungs-Schlange

Ich hatte also nun eine mit Kugelschreiber zugesagte Umbuchung auf den nächsten Morgen und musste mich nun um ein Hotel kümmern. Die Hotels in London sind in den Ferien sowieso ziemlich voll und unverschämt teuer. Mit meinem Gepäck wollte ich nicht auf gut Glück in die von zusätzlichen zigtausend Gestrandeten überschwemmte Stadt reisen. Ich stellte mich also beim Hotelreservationsschalter an. Hier arbeitete eine Person. Die Schlange dauerte etwa eine Stunde. Mein Begehren, mir das günstigst mögliche Hotelzimmer zu beschaffen, resultierte in einer Reservation im Sheraton Heathrow für 203 Pfund (515 Franken!) inklusive Busticket.

Ich schleppte also mein Gepäck wieder zur U-Bahnstation und fuhr zum Terminal 2. Dort flog, ge-

rade als ich ankam, eine Swiss Maschine nach Zürich ab wie ich per Lautsprecher hörte. Ich hatte den früheren BA-Flug statt dem Swiss-Flug gebucht, weil ich noch am selben Tag ins Bündnerland fahren wollte...

Mit dem Hotelbus ging es dann rund zwanzig Minuten über Autobahnen und Autostrassen, bis wir im Sheraton Heathrow ankamen.

Dort hatten sie für den Hotel-Checkin immerhin sieben Schalter geöffnet. Die Wartezeit betrug deshalb auch nur eine Dreiviertelstunde. Dann konnte ich endlich mein Gepäck im teuersten Hotelzimmer meines Lebens abstellen.

The Shire

Nach stundenlangem Stehen und klimatisierter Flughafenluft konnte ich die Sheraton-Atmosphäre nicht mehr aushalten. Ich ging also zu Fuss nach draussen auf Entdeckungsreise. Vom Eingangsbereich kam man auf eine breite Autostrasse. Ausser dem Sheraton und einem noch grösseren, grauen Gebäudekomplex etwas weiter rechts war weit und breit keine Zivilisation auszumachen. Das graue Gebäude stellte sich beim Vorbeigehen als Zentrum für auszuschaffende Ausländer heraus. Es ähnelte dem Sheraton, hatte aber noch eine Mauer mit Stacheldraht herum. Ich spielte kurz mit dem Gedanken, mich als ausschaffungsbedürftiger Ausländer zu melden. Die Wächter am Tor sahen aber zu humorlos aus.

Nach der Mauer, die das Ausschaffungsgrundstück umgab, öffnete sich eine Wiese und ein kleiner Wegweiser versprach, wenn man dem Fussweg rechts folge, komme man nach 914 Metern bei Duke's Bridge an.

Die Freude über die Verwendung des metrischen Systems wird gleich wieder getrübt durch die absurde Distanzangabe, die demonstrieren soll, zu wie komplizierten Zahlen dieses metrische System doch immer wieder zwingt. Statt einfach „1000 yd“ müssen die Armen nun „914 m“ schreiben! Ob nicht doch „1 km“ präziser gewesen wäre?

Nach zwei Schritten auf diesem Fussweg bin ich unter dem abendlichen, immer noch hellen, sonnigen Himmel plötzlich in das Shire von Bilbo Baggins versetzt: Rechts neben mir murmelt ein munteres Bächlein. Links neben dem Weg wachsen Bäume und Sträucher. Es riecht nach Erde. Ein Reiher fliegt auf, einige Häschen hoppeln über die Wiese. Nach rund zehn Minuten erscheint auch pünktlich die angekündigte kleine, altertümliche Steinbrücke, die eine eine Strasse über den Bach trägt. Nach weiteren fünf Minuten kommt man in einem putzigen Dörfchen an: mit kleinen Häusern, Geranien vor den Fenstern, einer roten Telefonkabine auf dem Dorfplatz, ein paar trinkenden Jugendlichen vor dem Pub und einem Restaurant ein paar Schritte weiter. Dort erhielt ich wunderbares Bier, einen Burger mit Zwiebeln und Fritten und konnte endlich aufatmen.

Virtually There

Das Bett war gut, wenn auch 515 Franken für 7 Stunden Schlaf in einem solchen Bett doch eher ein hoher Preis sind. Da mein Flug schon um 09:40 Uhr fliegen sollte und ich noch am Ticketschalter eine Umbuchung abholen musste, sparte ich mir das Frühstück und fuhr wieder zum Flughafen. Ich würde ja dann im Flugzeug etwas Kleines essen.

Mit Bus und U-Bahn brauchte ich etwa eine Dreiviertelstunde.

Der Ticketschalter war natürlich mitnichten am nächsten Tag leer, wie mir der Herr mit Natel prophezeit hatte. Da ich aber nun Business Class fliegen wollte-musste-durfte, konnte ich mich in die kürzere Schlange zum Umbuchen anstellen.

Statt *Security kills!* steht *virtually there* auf allen Tickets der British Airways. Mir ist schon seit längerem bekannt, dass zwischen der virtuellen Realität und der Wirklichkeit grössere Unterschiede bestehen. Nach einer halben Stunde konnte ich dann die Umbuchung vornehmen. Das heisst. man liess mich den Aufpreis von 810 Franken für die Business Class bezahlen. Dann eröffnete man mir, dass meine Umbuchung nur eine virtuelle gewesen war. Der Flug, auf den ich umgebucht worden sei, sei nämlich auch abgesagt. Am selben Tag könne ich nicht mehr nach Zürich fliegen. Ich schlug vor, als Ersatz andere Destinationen wie Genf, Basel, Paris, Frankfurt, München zu prüfen. Von all diesen Flughäfen würde ich notfalls in nützlicher Zeit per Eisenbahn nach Zürich kommen. Nur weg von diesen uninformativen, kleinkarierten, geldgierigen Engländern! Die sympathische, indisch aussehende Mitarbeiterin am Ticketschalter fand dann eine Möglichkeit, mich gegen Abend auf einen Lufthansa-Flug in der Business Class nach München und von dort nach Zürich umzubuchen.

Also schleppte ich mein Gepäck wieder zur U-Bahn, die vom Terminal 4 zu den Terminals 1,2,3 fährt. Die Strecke fuhr ich nun zum vierten Mal in zwanzig Stunden. Bei der Lufthansa ging es auch hoch her. Auch hier sah es aus, als ob Tausende von Personen einzuchecken versuchten. Das Personal war

total überfordert und schnauzte die Passagiere an. Eine amerikanische Studentin bekam einen Heulkrampf, weil sie schon zwei beschissene Wochen in Spanien hinter sich hatte, alle dort so gemein zu ihr gewesen seien, und sie jetzt immer noch nicht heimkonnte, und alles so furchtbar war.

Beim Business Class Checkin eröffnete man mir, man hätte mich Standby gebucht. (Im Nachhinein vermute ich, der Herr wollte mir etwas Gutes tun und einen Early Checkin ermöglichen. Er hat aber nur grosse Verwirrung gestiftet.) Ich pilgerte also von Flug zu Flug, um jeweils mitgeteilt zu kriegen, dass dieser Flug nun eben ganz voll sei.

Unterwegs hatte ich kaum Zeit, ein trockenes Sandwich zu kaufen. Da es der 21. Juli war und alle Buchläden den letzten Band von Harry Potter zum Sonderpreis anboten, kaufte ich mir ein Exemplar.

Am frühen Nachmittag konnte ich endlich nach München fliegen.

Zivilisation

Nach all dem Schlangestehen, der Hektik, der Unfreundlichkeit in Heathrow war in München die Zivilisation ausgebrochen. Man konnte ganz normal fragen, ob es möglich wäre, vielleicht mit einem früheren Flugzeug nach Zürich zu kommen und erhielt eine normale und höfliche Antwort: leider nein.

Per Natel erreichte ich meine Liebste in Zürich, die sich die Nachrichten anschaute und mir dann berichtete, warum in Heathrow nichts mehr ging: Es war offenbar ein massives Unwetter über England gebraust. Dieses hatte London schwer in Mitleidenschaft gezogen. Einige Strecken der U-Bahn waren unterbrochen. Auf dem Land ertranken die Autos im Hochwasser. Der Zug unter dem Kanal wäre jedenfalls auch nicht benutzbar gewesen. Die Fähre Dover-Calais dagegen eventuell schon.

Man konnte sogar richtig vernünftig essen in München: Bier mit Bretzen und Thüringer Würste mit Senf. So gestärkt stieg ich am Abend in die Maschine nach Zürich.

Verlust

Der Flug der Swiss (als Unterakkordant der Lufthansa) verlief ereignislos. Um 23:15 Uhr in Zürich wartete ich am Gepäckband, bis dieses stehen blieb. Zwei andere Familien standen auch noch enttäuscht da. Die freundliche Dame beim „Lost & Found“ stellte fest, dass der Künstler, der mir den Standby verpasst hatte, auch irgendwie dafür gesorgt hatte, dass mein Gepäck auf der Strecke, das heisst in Heathrow, blieb.

Es ist natürlich schwierig, bei Standby-Kunden die Sicherheitsauflage einzuhalten, dass Gepäck und Fluggast im selben Flugzeug reisen sollen. Wie sie das mit dem nachgeschickten Fluggepäck bewältigen, ist mir allerdings auch schleierhaft. Vielleicht sollte man zukünftige Flugzeuge ohne Gepäckluke und dafür mit Platz für Mitnahmegepäck bauen. Dann könnte man auf den ganzen komplizierten Checkin und die Trennung und Wiedervereinigung von Gepäck und Fluggast verzichten und in Sachen Reisekomfort wenigstens ansatzweise mit der Bahn gleichziehen.

Bis ins Bündnerland hat es am Samstag nicht gereicht. Ich konnte von Glück reden, dass ich in Zürich wohne und gegen Mitternacht zuhause im eigenen Bett schlafen konnte, statt noch einmal die teure Gastfreundschaft der Sheratons in Anspruch nehmen zu müssen.

Bilanz

Ich musste für meinen um 30 Stunden verspäteten Flug von London nach Zürich 1'350 Franken zusätzlich zum bar bezahlten Grundpreis von 495 Franken als meinen Teil am Unwetterschaden bezahlen. Ob mir dieser Betrag von der British Airways oder von einer Reiseversicherung (als Sturmschaden?) zurückerstattet wird, ist noch höchst ungewiss. Nicht gerechnet sind da die Hotelkosten für zwei ungenutzte Nächte im Bündnerland, die natürlich auch nicht rückzahlbar sind, die Anschaffungskosten für das Nötigste, weil ich mein Gepäck ja für die Ferien gepackt hatte, der Aufwand, für die Rückforderung meiner Aufwände bei den British Airways und allenfalls bei meiner Reiseversicherung.

Fazit

Verträge, die auf unverschämte Weise einseitig sind, sollte man nach Möglichkeit vermeiden. Insbesondere sind Beförderungsverträge mit Fluggesellschaften weitgehend als unmoralische Verträge einzustufen.

Wo immer möglich, sollte man mit Eisenbahn, Auto oder Schiff fahren. Das ist auch viel umweltfreundlicher. Die paar zusätzlichen Reisetage sind es allemal wert.

Wer nicht mindestens 24 Stunden lang ohne Essen und Trinken auskommt, sollte auf Flüge verzichten, solange die heutigen absurden, gesundheitsschädigenden Sicherheitsbestimmungen in Kraft sind. Insbe-

sondere ist das Fliegen nichts für Kranke, für Alte über sechzig Jahren, oder für Junge unter Dreissig. Die letzteren halten ja keine Dreiviertelstunde aus ohne einen Schluck aus ihrem Fläschchen, wie man in jeder Vorlesung beobachten kann.

Wenn man schon nicht vermeiden kann, zu fliegen, sollte man möglichst in einer gesunden, starken, kampferprobten Gruppe reisen.

Eine Buchung bei der British Airways erfolgt auf eigene Gefahr. Diese Firma scheint kurz vor dem Konkurs zu stehen. Mit einem Grounding muss bei jedem Flug gerechnet werden.

31. Juli 2007 Hartwig Thomas