

Welt am Sonntag | 27.05.12

## Wenn der Flieger nicht fliegt

Die Airline muss aus technischen Gründen ein Flugzeug kurz vor dem Start wieder räumen. Jetzt wird's ungemütlich. Unser Autor hat es am eigenen Leib erfahren *Von Christoph Pfaff*

Panama-Stadt, Mittwochabend, 19.05 Uhr. KLM-Flug 758 nach Amsterdam verlässt Gate 23 des Tocumen International Airport Richtung Rollfeld. Wenig später stoppt die Maschine wieder. "Meine Damen und Herren, hier spricht Ihr Kapitän", tönt es aus den Boxen in der Kabinendecke. "Leider haben wir heute Abend keine guten Nachrichten für Sie." Man habe soeben gemerkt, dass der linke Motor nicht anspringt, und müsse nun zurück zum Gate fahren, um das Problem vom technischen Bodenpersonal untersuchen zu lassen. Dennoch bestehe die Chance, noch an diesem Abend loszufliegen.

"Wie kann das bloß passieren?", bringt ein ungehaltener Passagier die Gedanken der Mitreisenden auf den Punkt. Schließlich, so schallt es durch den Gang, stehe ein Langstreckenflugzeug vor dem Abflug mehrere Stunden am Gate, um gewartet zu werden. Warum also fällt ein solcher erheblicher Schaden erst dann auf, wenn die rund 250 Passagiere samt Gepäck bereits im Flieger sind? "Trotz regelmäßiger technischer Wartungen lassen sich gewisse technische Defekte nicht im Voraus erkennen", wird KLM später nüchtern erklären. Doch diese Antwort bekommen die Fluggäste nicht. Die Stewardessen lächeln und servieren Wasser.

Auf dem Bildschirm im Vordersitz bekommt Sarah Jessica Parker gerade in "Der ganz normale Wahnsinn – Working Mum" ein Liebesgeständnis von Pierce Brosnan. Schon bald darauf gibt auch das Entertainment-Programm seinen Geist auf. Zurück am Gate werden sämtliche Motoren der McDonnell Douglas MD-11 abgeschaltet. Über den Monitor flimmert nun lediglich eine Weltkarte, die die Flugstrecke von Panama-Stadt nach Amsterdam zeigt. Eine Strecke, die das Flugzeug an diesem Tag nicht mehr zurücklegen wird.

"Hier spricht noch mal Ihr Kapitän. Leider haben die Mechaniker soeben festgestellt, dass unser linker Motor nicht mehr funktionstüchtig ist." Folge: Ein neues Gerät muss erst aus Bogotá eingeflogen werden. Dann wird das Flugzeug geräumt und den Passagieren eine kostenlose Übernachtung versprochen.

"Die pünktliche Durchführung unserer Flüge ist uns sehr wichtig", sagt KLM-Deutschland-Sprecherin Julia Lange. "Jedoch hat die Sicherheit immer Vorrang, was bei jeder Airline manchmal zu Verzögerungen im Flugablauf führen kann." In den meisten Fällen handelt es sich im internationalen Flugverkehr um Spannen von lediglich fünf bis 15 Minuten. Kommt wie in diesem Fall jedoch eine erhebliche Verspätung hinzu, werden die Zahlen schnell astronomisch. So belief sich die Wartezeit in der Statistik des Bundesverkehrsministeriums für das Jahr 2010 allein an deutschen Flughäfen auf insgesamt 1342 Tage.

Inzwischen ist es 21.30 Uhr. Am Einreiseschalter bricht Hektik aus, als man merkt, wie lange die erneute Einreise nach Panama dauern wird. Um die KLM-Mitarbeiter bilden sich Trauben. Das Stimmengewirr ist kaum zu ordnen, die zahlreichen Fragen sind kaum zu beantworten. Das gleiche wuselige Bild am Gepäckband und schließlich draußen im Parkplatzbereich. Die Fluggesellschaft hat derweil mehrere Reisebusse organisiert, um die Kunden in ein Fünf-Sterne-Hotel zu bringen.

Die Passagiere der Businessclass sind zuerst dran. Auf einem der gepolsterten Ledersitze des Busses sitzt auch Erik de Jong. Der Niederländer gesteht flüsternd: "Ich habe mich hier nur hineingeschlichen." Vor zwei Jahren machte der Economy-Passagier schon einmal Erfahrungen mit einem ähnlichen Vorfall: "Damals musste ich stundenlang warten, bis ich im

Bus und schließlich auf meinem Zimmer war." Diesmal habe er zunächst überlegt, sich auf eigene Kosten ein Taxi zum Hotel zu nehmen. Dann aber habe er sich für die Schummelvariante entschieden. "Alles andere ist nervtötend und anstrengend."

Verständlich, man muss sich die Szene nur einmal vorstellen: 250 Menschen entern auf einen Schlag die Hotellobby und verlangen ein Zimmer. An der Rezeption versuchen vier Angestellte das Chaos einigermaßen in Grenzen zu halten. Während die Businessclass längst auf ihren Zimmern ist, reicht die Warteschlange bis auf die Straße. Erst weit nach Mitternacht sind die letzten Gäste versorgt. Neben einem Lunchpaket mit Nudelsalat, Sandwiches und Getränken wird ihnen auch der Inhalt der Minibar kostenlos zur Verfügung gestellt.

"Ganz ohne Chaos geht es fast nie", sagt Jan Bartholl, Rechtsanwalt und Experte für Fluggastrechte. "Die Organisation von KLM scheint jedoch durchaus vorbildlich gewesen zu sein." KLM-Sprecherin Lange: "Selbstverständlich halten wir uns, was die Versorgung der Passagiere vor Ort und mögliche Entschädigungen betrifft, an die Vorschriften der geltenden EU-Verordnung." In der steht zwar nicht, dass es ein Fünf-Sterne-Hotel sein muss. "Für die Kostenübernahme von Übernachtung, Verpflegung und zwei Telefonaten oder E-Mails ist die Airline aber immer verantwortlich", sagt Bartholl. Darüber hinaus steht den Fluggästen in diesem Fall auch noch eine Ausgleichszahlung zu: "Der Europäische Gerichtshof hat geurteilt, dass jeder Passagier bei der selbst verschuldeten Verspätung einer europäischen Fluggesellschaft von mindestens drei Stunden auf einem Langstreckenflug Anspruch auf 600 Euro hat."

Diese Regelung gilt auch, wenn sich der Abflughafen außerhalb Europas befindet. Ausschlaggebend sind dann die Flugroute in die EU sowie der europäische Hauptsitz der Gesellschaft. Bei Mittelstrecken bis 3500 Kilometer gibt es 400 Euro Entschädigung, bei innereuropäischen Kurzstrecken bis 1500 Kilometer 250 Euro. Vom Urteil ausgenommen sind lediglich Wetterverhältnisse und andere Umstände, auf die eine Fluggesellschaft keinen direkten Einfluss hat. "Viele Airline Manager wehren sich mit Händen und Füßen gegen diese Zahlungspflicht", sagt Bartholl, weshalb man bald neu verhandeln würde. Ein weiteres Urteil erwartet der Experte jedoch nicht vor 2013.

Am nächsten Morgen steht fest: Die Flugzeit ist 14 Uhr, der Transfer vom Hotel geht um 9.15 Uhr los. "Warum so früh?", beschwerten sich einige Passagiere. Die Antwort gibt es eine halbe Stunde später am Flughafen, als – wie am Vorabend im Hotel – alle Passagiere gleichzeitig einchecken wollen. Einige verlangen wegen der Strapazen ein kostenloses Upgrade, was den Prozess erheblich in die Länge zieht.

Zweieinhalb Stunden später haben alle Passagiere eingchecked, einen Verzehrutschein für den Flughafen in Höhe von 22 US-Dollar bekommen und warten am Gate 23 aufs Boarding. "Es ist ein komisches Gefühl, jetzt wieder in dasselbe Flugzeug zu steigen, das noch gestern Abend fluguntauglich war", sagt Erik de Jong. Auf dem Weg zu seinem Platz begrüßt der Niederländer seine Sitznachbarn – schließlich kennt man sich bereits.

Flughafen Schiphol, Freitagmorgen, 5.45 Uhr. 19 Stunden später als geplant setzt KLM-Flug 758 aus Panama-Stadt auf der Landebahn auf. So sanft und sicher wie täglich Hunderte weitere Flugzeuge an einem der größten Drehkreuze Europas. Auch unterwegs war nichts Ungewöhnliches passiert. Die meisten Passagiere schliefen. Und zwischendurch zeigte der Bordfilm Sarah Jessica Parker, wie sie Pierce Brosnan eine Abfuhr erteilt. Macht nichts – ein Happy End ist im wahren Leben ohnehin wichtiger als in Hollywood.