

Policia Nacional setzt 23 vergessene Condor-Passagiere am Flughafen Gran Canaria vor die Tür

Am Mittwochabend wurden 23 Passagiere des Condor-Fluges DE3547 mit Ziel Berlin Schönefeld am Check-In vergessen. Als sie zur angegebenen Zeit am Flughafen eintrafen und sich deswegen beschwerten, wurden sie von der Polizei aus dem Flughafen verwiesen.



Verzeifelte Diskussion mit Groundforce-Mitarbeiterin

LAS PALMAS/SPANIEN (23.04.2010): Am Flughafen von Gran Canaria spielten sich am Mittwochabend dramatische Szenen beim Check-In des Condor-Fluges DE3547 ab, als 23 Passagiere mit Ziel Berlin-Schönefeld von der Handlingfirma vergessen wurden. Die Reisenden waren alle Fluggäste, die individuell einen Flug bei Condor gebucht hatten, wie zum Beispiel eine Familie aus Wandlitz bei Berlin. Sie verbrachten 5 Wochen auf Gran Canaria und wollten am Mittwoch wieder nach Hause fliegen. Doch daraus wurde nichts.

Am Mittwoch bekamen sie eine Email der Condor, mit der Bestätigung, daß der Flug stattfindet, aber nicht wie geplant um 19.20 Uhr starten wird, sondern erst um 22.30 Uhr. Außerdem wurden sie gebeten, drei Stunden vor Abflug am Flughafen zu sein und einzuchecken. Das taten die Betroffenen auch. Überpünktlich trafen sie schon um 18 Uhr am Flughafen ein und stellten sich brav in die Schlage des Condor-Check-In. Als nur noch 20 andere Passagiere vor ihnen standen, änderte sich die Bildschirmanzeige des Check-In. Nun stand nicht mehr Condor am Bildschirm, sondern eine andere Fluggesellschaft mit Ziel Amsterdam.



Wie kommen wir jetzt nur nach Hause?

Verwirrung machte sich unter den 23 Passagieren breit und sie suchten den Rat der Condor. Als erstes fragten sie am Check-In nach, wo die Handlingfirma Groundforce den betroffenen Reisenden keine Auskunft geben konnte. Sie wurden an die Chefin von Groundforce verwiesen. Zuvor hatten die Betroffenen versucht, am Condor-Schalter Informationen zu bekommen, was daran scheiterte, dass dieser nicht mehr besetzt war. Für gewöhnlich sind die Schalter der Fluggesellschaften besetzt, wenn Flugzeuge ihrer Gesellschaft starten. Andere Reisende teilten den vergessenen Passagieren dann mit, dass der Check-In für ihren Flug bereits stattgefunden hatte. Als keine Passagiere mehr anstanden, kamen Reiseleiter mit ihren Reisegruppen und haben vermeintlicher Weise wohl die Plätze der 23 Condor-Passagiere bekommen. Das spielte sich schon gegen 17.30 Uhr ab, als die pünktlichen Fluggäste noch gar nicht am Airport waren. Sie hatten ja die Info bekommen, daß der Flug auf 23 Uhr verlegt wurde. Die Angestellte des Groundforce-Büros auf dem Flughafen Las Palmas wollte den Reisenden keine Auskunft geben, wohl auch in der Kenntnis, dass da beim Check-In dieses Fluges etwas schief gelaufen ist. Die 23 Fluggäste wollten von ihr eine Bestätigung bekommen, daß sie am Flughafen waren und nicht mitfliegen konnten. Das wurde ihnen verweigert. Auch Condor-Mitarbeiter waren auf dem Flughafen nicht zu finden. Nach zwei Stunden verzweifelten Wartens, erreichten die betroffenen Condor-Fluggäste dann an der Hotline der Fluggesellschaft in Deutschland endlich einen Mitarbeiter, der ihnen mitteilte, daß in ca. 15 Minuten ein Condor-Mitarbeiter vor Ort sein würde. Der traf aber bis 24 Uhr nicht ein nachdem die Reisenden dann verzweifelt versuchten eine Unterkunft für die Nacht zu bekommen. Zuvor waren sie auf Betreiben der Groundforce-Mitarbeiterin durch Beamte der Policia Nacional vor die Tür gesetzt worden. Insgesamt 10 Beamte in Einsatzuniformen und Schlagstöcken hatte die 23-köpfige Gruppe eingekreist und bestimmt dazu gedrängt, das Flughafengebäude zu verlassen.



Verzweifelte Reisende am Flughafen Las Palmas

Der Pressesprecher der Condor teilte uns auf Anfrage dazu folgendes mit: „Der schnelle und sichere Rücktransport unserer Passagiere im Ausland steht bei Condor im Mittelpunkt. Eine sehr große Zahl an Passagieren sind bei Condor von dem Ausbruch des Vulkans Eyjafjallajökull betroffen. Insgesamt hat Condor bis heute 35 Sonderflüge eingesetzt und 26.000 Passagiere nach Deutschland transportiert. Dass Zeit dabei kritisch ist, zeigt schon dass Condor als einzige Airline den kurzen Zeitraum am Sonntag, in dem der Luftraum über Frankfurt geöffnet war, nutzen konnte und sechs Flugzeuge, davon drei in die Karibik, eines nach Afrika, eines nach Mallorca und eines nach La Palma starteten. Diese brachten auch die ersten übergelücklichen Passagiere am Montag in ihre Heimat. Aufgrund der intensiven Anstrengungen hat es Condor auch erreicht, als erste Airline den regulären Flugbetrieb bereits am Dienstag wieder aufzunehmen und die Pünktlichkeit bis gestern auf 100% zu normalisieren. Gerade unsere Kollegen am Check-in haben unter großen Anstrengungen, unterstützt durch Mitarbeiter eines speziellen Einsatzteams, hart daran gearbeitet, die große Zahl an Fluggästen sicher und schnell nach Hause zu bringen. Grundsätzlich ist es erfreulich, wenn ein Flugzeug schnell und entsprechend der am Flughafen veröffentlichten Boarding Zeit abgefertigt werden kann. Dies gelang sogar schneller zu als einem früheren Zeitpunkt angenommen. Damit ein Flugzeug nicht leer fliegt, ist es im Sinne alle Fluggäste, dass die Plätze von Passagieren, die nicht zur Boarding Zeit am Gate sind, in einer solchen Ausnahmesituation an gestrandete Passagiere vergeben werden. Alle Passagiere die von einer frühzeitigen Abfertigung betroffen sind, können heute auf Kosten der Condor nach Hause fliegen.“ Unbestritten ist, dass auch die Condor, wie alle anderen Fluggesellschaften in Europa, unter dem Chaos, was die Aschewolke des isländischen Vulkans Eyjafjallajökull ausgelöst hatte, in den letzten Tagen zu leiden hatte. Der Fehler wird wahrscheinlich durch die Handlingfirma Groundforce und ihre Mitarbeiter vor Ort zu verantworten sein, doch das Schicksal der 23 vergessenen Condor-Passagier ist besonders deswegen tragisch, da sie sich vorher genau informiert hatten und trotzdem auf Gran Canaria sitzen gelassen wurden.

Noch in der Nacht bot ihnen die Condor für den nächsten Mittwoch einen Rückflug an. Heute hat die Condor den Betroffenen nun einen schnelleren Rückflug mit einer anderen Fluggesellschaft angeboten. Das hätte man schon in der gleichen Nacht machen können. Viele der Betroffenen mussten aus diesem Grund ihren Urlaub verlängern und das Pärchen aus Wandlitz bei Berlin hat nun eine wichtige Augen-OP am kommenden Montag verschoben. Für das Chaos am Himmel hatten alle

Betroffenen 23 Passagiere Verständnis, nur nicht für die unfreundliche Behandlung vor Ort auf dem Flughafen Las Palmas. Für die von der Wirtschaftskrise gebeutelte Kanareninsel ist das kein gutes Aushängeschild. In Zeiten sinkender Touristenzahlen sollten gerade die Mitarbeiter am Flughafen auf besonderen Service setzen.

Das Wandlitzer Pärchen wird aber im Herbst wieder nach Gran Canaria kommen, versicherten sie uns in einem persönlichen Gespräch und dann wohl auch wieder mit der Condor fliegen.