

The Weekly Empowerment



Maul halten

Nach zwei Tagen Frankfurt und zwei Tagen Berlin checkten Philip Eicher und ich, müde und durch die brütende Hitze durchgeschwitzt, auf dem Flughafen Tegel ein. Wir freuten uns auf den kurzen Rückflug. Als unsere zwei Koffer eingecheckt waren, begaben wir uns ins Restaurant und genehmigten uns eine Erfrischung. Was wir zu diesem Zeitpunkt nicht wissen konnten: Es sollten unsere letzten ruhigen Minuten in Berlin sein.

Unfreundlich und unkooperativ wurden wir von den Sicherheitsleuten am Gate in Empfang genommen und durchleuchtet. Noch mürrischer, noch unmotivierter, noch kundenfeindlicher kann man gar nicht dreinschauen – die Grundhaltung: Jeder scheint ein potentieller Verbrecher zu sein. Die Wartelounge war sehr klein und bot längst nicht allen 180 Passagieren für den 19.15 Flug nach Zürich eine Sitzgelegenheit. Was bei einem planmässigen Abflug noch das kleinste Übel gewesen wäre. Um die Zeit zu überbrücken, setzten wir uns an die kleine Satelliten-Bar und bestellten einen Kaffee und einen Orangensaft. „Stehen Sie dort an, ich bin alleine!“ fuhr der Barman seine Gäste an. Zwischenzeitlich zog draussen ein Gewitter auf und wir konnten beobachten, wie der Regen auf das Reisegepäck prasselte, das nur behelfsmässig abgedeckt auf Wägelchen am Dock stand.

Auf einmal durchbrach folgende Durchsage die Langeweile: „Aufgrund des schlechten Wetters ist der Flug nach Zürich um mindestens 30 Minuten verspätet“. Ein Raunen ging durch die Menge, denn jeder wollte verständlicherweise nur noch eines: Nach Hause. Schliesslich stand das Wochenende vor der Tür. Nun wollten viele der Reisenden an der Bar noch etwas trinken, doch der Barmann verkündete mürrisch und knapp: „Keine warmen Getränke mehr, die Kaffeemaschine ist kaputt.“

Später fanden wir heraus, dass er einfach das Reinigungsprogramm der Kaffeemaschine eingeschaltet hatte, um möglichst rasch Feierabend zu machen. 30 Minuten später war die Bar geschlossen und 180 Passagiere sassen buchstäblich auf dem Trockenen. Da wäre guter Umsatz drin gelegen...

Mittlerweile wurde es 20.30 Uhr und niemand informierte uns, wie es denn nun weitergeht. Und wie das so ist, wenn man Menschen nicht informiert: Sie werden unruhig und fragen nach, beginnen zu mutmassen etc.. Während bei den Wartenden die gute Stimmung förmlich zusammenbrach, blödelten die Sicherheitsleute am Gate rum und machten dumme Sprüche, die nicht gerade zur besseren Atmosphäre beitragen.

Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>

The Weekly Empowerment

Um ca. 21.00 Uhr, viele von uns waren bereits geschlagene vier Stunden am Warten, kam eine Mitarbeiterin und schrie förmlich in die Menge: „Ihr Flug ist auf unbestimmte Zeit verschoben, wir werden jetzt Essensgutscheine verteilen.“ Da offensichtlich kein Mikrofon zur Verfügung stand, verstanden längst nicht alle Wartenden was die Lady sagte und da alle hungrig nach Informationen waren, ging es jetzt natürlich zu und her wie in einem Hühnerhaufen. Zuerst war nicht mal klar, wo diese Gutscheine erhältlich waren: Am Boarding-Desk oder ausserhalb beim Check-in oder vielleicht doch gleich beim Air Berlin-Schalter? Als wären die Mitarbeitenden zum ersten Mal mit so einer Situation konfrontiert, stellten sie schliesslich die Dinger im überfüllten Boarding-Bereich einzeln und in der kompliziertesten Art und Weise, die man sich vorstellen kann, aus. Betrag 6 Euro. Das kam zu dieser Uhrzeit einer Weight Watcher Mitgliedschaft gleich.

Immerhin kam nun Bewegung in die Menge und kaum hatte einer seinen Gutschein, rannte er auch schon los, um sich etwas Ess- und Trinkbares zu organisieren. Da man ja keine Getränke durchs Gate nehmen kann und die Bar geschlossen war, hatten einige schon eine ziemlich ausgetrocknete Kehle und waren ziemlich schlecht gelaunt. Wer Berlin Tegel kennt, der weiss, dass der Flughafen gastronomisch alles andere als gut ausgestattet ist. Viele zog es in einen kleinen Supermarkt mit inkludierter Bäckerei. Durch den regelrechten Ansturm bildeten sich in Windeseile lange Warteschlangen. Endlich an der Kasse angelangt, wurde man harsch abgewiesen: „Diese Gutscheine akzeptieren wir nicht!“ Nun beginnt die Geschichte erst brisant zu werden. Einige konnten ihre Emotionen nicht mehr in Schach halten und zerrissen wutentbrannt den Gutschein und schmissen ihn der Kassiererin buchstäblich in die Kasse. Ein anderer wiederum leerte alle in den Einkaufskorb gelegten Sachen auf der Theke aus und lief fluchend aus dem Geschäft. Es fielen Worte, die ich an dieser Stelle nicht schreiben darf. Die Nerven lagen nun definitiv blank.

Da uns gesagt wurde, dass wir allerspätestens um 22.00 Uhr wieder am Gate sein sollten, rannten die Leute natürlich wieder zurück, um dann gleich festzustellen, dass sie die gekauften Getränke beim Sicherheitscheck wieder wegschmeissen mussten...

Sie hätten sehen sollen, wie diese Sicherheitsleute in der schon emotionsgeladenen Situation nun die Passagiere angingen. Als ich fragte, ob wir nun nochmals alles ausziehen und scannen müssten, fauchte mich so eine Terminatorin vom Bundesgrenzschutz an: „Blöde Frage, wat denken Sie denn?“ Ich konnte mir jetzt eine weitere Frage nicht verkneifen: „Werden Sie für Ihren Job eigentlich geschult?“ Nun fing sie an, sich vor allen Leuten über mich lustig zu machen und hob hervor, dass sie hochqualifiziertes Sicherheitspersonal seien, die vom Bundesgrenzschutz geschult würden. „Ich meinte nicht die Fachschulung“ entgegnete ich „sondern Freundlichkeitsschulung“. Nun fuhr sie mich erst recht an und so musste ihr Vorgesetzter einschreiten. Dieser war dann auch freundlich und ruhig und erklärte mir, was für ein schwieriger Job sie alle hätten und dass viele seiner Leute schon

Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>

The Weekly Empowerment

acht Stunden auf den Beinen seien. „Und wir warten seit 6 Stunden am Flughafen und werden mit spärlichen Informationen versehen...“ antwortete ich. „Und was machen Ihre Leute? Sie giessen noch Öl ins Feuer und heizen mit ihrer schlechten Laune die schlechte Stimmung an. Dabei sollten sie doch solche Situationen psychologisch bravourös meistern!“

Es folgten weitere 60 Minuten, während denen sich die Sicherheitsleute noch über einige Passagiere lustig machten, Witze rissen und sonst durch ungehobeltes Benehmen auffielen. Mein Mitarbeiter wurde mit „Nehmen Sie Ihren „ollen“ Fuss da weg“ angefaucht. Um Punkt 23.00 Uhr kam die Durchsage, dass der Flug nach Zürich annulliert sei. Quittiert wurde die Durchsage von Pfiffen, Buh-Rufen und Ausdrücken wie „skandalös“ oder „das ist doch eine Frechheit, Sie haben uns doch die ganze Zeit nur hingehalten!“ etc. Ein Mann entlud seinen Frust, indem er mit seiner Hand und dem Handy gegen die Scheibe schlug. Mit anderen Worten: Es brodelte in der Menge.

Was nun geschah, ist mit einem Massen-Orientierungslauf zu vergleichen. Irgendwie sickerte aus zweiter Hand durch, dass es am Schalter 2 mehr Informationen gibt. Die ganze Menge rannte durch den Flughafen zum Schalter 2, wohl in der Hoffnung, dass „first come, auch first serve“ heisst. Am Schalter 2 waren dann auch zwei Mitarbeiterinnen, die sich einer tobenden Menge gegenüberstehen und heillos von der Situation überfordert waren. „Wie kriege ich mein Geld zurück?“, „Wann gibt es den nächsten Flug nach Zürich?“, „Stellen Sie Gutscheine für eine Übernachtung aus?“, „Ich möchte mein Gepäck... wo kriege ich mein Gepäck?“. Es war wirklich ein riesiges Tohuwabohu. Es kam wie es kommen musste. Die Mitarbeiterinnen verloren die Nerven, schrieten die Passagiere an und schnell wurden Worte laut wie „Halten Sie Ihr dummes Maul“, „Sie dumme Gans“, „Geben Sie uns nun endlich Informationen“ und „Wenn Sie hier so rumschreien verstehen Sie mich ja sowieso nicht“. Der meistgenannte Spruch war allerdings immer der gleiche: „Wir können nichts dafür...“. Es ist erstaunlich, dass nie jemand von Air Berlin zugegen war, der für irgendetwas auch nur den kleinsten Hauch von Verantwortung übernahm. Wir wurden hingehalten, fehl informiert, irregeleitet. Und überall hiess es: „Nicht unser Fehler...“ – „Wir können nichts dafür...“ – „Wir tun unser Bestes...“

Nach endlosen Minuten und einer sehr aufgeheizten Stimmung sickerte endlich durch, dass alles Reisegepäck am Schalter x abgeholt werden könne, aber nicht müsse und dass morgen um 06.00 Uhr eine Sondermaschine nach Zürich fliegt. Zwischenzeitlich war es 00.30 Uhr und alle stürmten wieder quer durch den Flughafen zum besagten Schalter x. Sie ahnen es schon, am Schalter x hiess es wieder: „Wir wissen von nichts...“. Erneut bewegten sich die müden aber hitzigen Gemüter. Die Mitarbeiterinnen am Counter kreischten förmlich in die Menge: „Seien Sie still“ oder „Wir tun hier unser Bestes!“. Am Meisten aber fiel der Satz: „Wir können schliesslich auch nichts dafür!“ Eine Mikrofonanlage gab es auch hier nicht und so drangen Informationen, wenn überhaupt, nur mühsam durch.

The Weekly Empowerment

Erneut schickte man uns quer durch den Flughafen zu einem anderen Counter. Dort angekommen hiess es erneut: „Gepäck? Wir wissen von nichts. Hier gibt es kein Gepäck!“

Endlich nahm sich ein junger Flughafenmitarbeiter der Situation an und sagte klar und deutlich: „Stehen Sie hier hin und ich hole Ihnen eigenhändig Ihr Gepäck raus. Halten Sie bitte Ihren Gepäckbeleg bereit.“ Na endlich dachte ich. Hier ist ein Macher am Werk. Ich gab ihm die Hand und sagte: „You are my man! Toller Job den Sie da machen!“ Das motivierte ihn sichtlich, doch nicht für lange. Stellen Sie sich vor: Zwei Männer trugen nun die Gepäckstücke von 180 Passagieren Stück für Stück von einem 30 Meter entfernten Raum durch die Tür nach draussen vor die wartende, zähnefletschende Menge. Nichts da von Gepäck gegen Quittung. Jeder riss seinen Koffer vom Haufen und boxte sich durch die Menge.

Bei den wartenden Passagieren erblickte ich eine Frau mit einem schlafenden Baby im Arm. Sie war am Ende ihrer Kräfte und konnte sich kaum mehr auf den Beinen halten. Ich fragte Sie, welches denn ihr Gepäck sei und wies sie an, sich doch zu setzen. Als ich ihr schweres Gepäckstück zu ihr brachte, sagte sie, dass da noch ein roter Kinderwagen sein müsse. Tatsächlich: Durch die sich pendelnde Tür sah ich im Hintergrund den Kinderwagen. Ich ging auf einen am Eingang postierten und gelangweilt zuschauenden Beamten zu, der keinen einzigen Koffer in die Hand nahm und auch sonst nichts tat, damit alles etwas speditiver von statten ging. Ich sprach ihn ruhig und leise an: „Sehen Sie diese Frau mit dem Baby im Arm dort hinten?“ Er nickte mürrisch. „Dort hinter der Tür steht der rote Kinderwagen, können Sie mir den schnell geben, dann kann sie das Baby reinlegen...“. „Ist das Ihre Frau?“ fragte er mich. „Nein...“ antwortete ich überrascht. „Wat geht Sie dat denn an?“ antwortete er zynisch und förmlich seine kleine Macht ausspielend. Nun folgte an dieser Stelle ein kleines Wortgefecht das mit einem „nicht können ist verzeihbar, aber nicht wollen ist eine Schande“ meinerseits und einem „Wenn Sie noch einmal Ihr Maul aufreissen, dann komme ig rüwer und poliere Ihnen Ihre beschissene Fresse.“. Für diese verbale Entgleisung habe ich mindestens 50 Zeugen...

Nun schaltete sich die Frau mit dem Baby ein und sagte: „Dieser Mann hat mir jetzt geholfen und Sie verweigern uns fünf Schritte hin zum Kinderwagen. Wissen Sie eigentlich, was wir hier schon alles durchgemacht haben heute Abend? Sie sind eine Schande für unser Land und ich schäme mich, Deutsche zu sein.“

Irgendwann kam dann der Kinderwagen; nur unser Gepäck kam nicht. Und so standen einzig noch Philip Eicher und ich am Gate, zusammen mit zwei anderen Schweizern. Wir schauten uns an und wussten: Der Albtraum Berlin Tegel, der hat kein Ende.

„Wo“ fragten wir vorsichtig „ist unser Gepäck?“ und winkten gleichzeitig mit den Gepäckquittungen in der rechten Hand. „Das ist uns ein Rätsel, denn es müsste eigentlich hier sein...“ war die Antwort.

Schenken Sie Wissen mit Wirkung weiter! Anmeldungen via <http://www.nzp.ch>

The Weekly Empowerment

Und so standen wir dann durchgeschwitzt, ohne Ersatzkleider, alleine gelassen am Flughafen. Es war 01.00 Uhr als auch die letzten Mitarbeiter uns mit unserem Problem alleine liessen. Anstatt Zuhause waren wir in Berlin. Das Grounding war perfekt.

Philip Eicher wäre nicht ein Do-hower, hätte er nicht in Charlottenburg ein Zimmer für uns in einem Stundenhotel reserviert.

Um 02.00 Uhr, mitten im Rotlichtmilieu, zusammen mit meinem Mitarbeiter fand ich mich dann einer Rezeptionistin gegenüber. Zum ersten Mal seit 9 Stunden lächelte uns eine Frau an und sprach nett mit uns. Wir bezahlten zwei Stunden Zimmer - denn wir mussten bereits um 05.00 Uhr wieder auf dem Flughafen sein.

Nächsten Freitag im Weekly Empowerment:

Wir dachten: Schlimmer, ja schlimmer kann es gar nicht mehr werden. Oh doch, es kann. Lesen Sie nächste Woche den zweiten Teil.

Daniel Zanetti, Do-hower

Neu! The Weekly Empowerment jetzt auch in englischer Sprache.

<http://www.nzp.ch/index.cfm?dom=4&rub=130>

Copying is right!

Wir freuen uns über Veröffentlichungen, allerdings bitten wir um eine vorherige Kontaktaufnahme.