

Anflug Zürich statt Basel

Air Berlin zahlt nach langem Warten die Bahntickets

Eine Woche vor dem Abflug. Silke Küsel checkt ihre Mails. Dabei ist auch eine von Air Berlin, in der von einer Flugzeitänderung die Rede ist. Das ist ja nicht so wild ...



Unsere Leserin fand sich dann am 28. April 2012 auf dem Flughafen Tegel ein. Kaum dort eingetroffen, erfuhr sie, dass das eigentliche Flugziel Basel schon im Januar aus dem Programm genommen worden war. Stattdessen sollte es nach Zürich gehen. Flugzeitänderung? Von wegen.

Kaum in der größten Stadt der Schweiz angekommen, organisierte sich Frau Küsel einen Zug nach Basel, dem eigentlichen Ziel. Da sie ursprünglich einen Flug von Berlin nach Basel gebucht hatte, bat Silke Küsel Air Berlin nach Urlaubsende umgehend um eine Kostenrückerstattung der Zugtickets. Eingereicht bereits im Juli, hat Frau Küsel

seitdem nichts mehr von Air Berlin gehört. Jeglicher Versuch, Kontakt mit der Fluggesellschaft aufzunehmen, scheiterte. Aufgeben kam nicht infrage, und so wandte sich unsere Leserin

an die Ombudsredaktion der Berliner Zeitung, die sich im Januar des Falls annahm und den Kontakt mit Air Berlin suchte.

Sie erhielt schnell eine Antwort: „Zunächst bitten wir um Entschuldigung, dass das Anliegen von Frau Küsel noch nicht bearbeitet worden ist. Wir werden Frau Küsel umgehend kontaktieren und die Kosten für das Bahnticket erstatten. Für die entstandenen Unannehmlichkeiten werden wir Familie Küsel pro Person eine Gutschrift von 25 Euro auf den nächsten bei Air Berlin gebuchten Flug anbieten.“

Na, wenn das keine gute Überraschung ist. (xtri.)