

# *Amanshausers Album*

## *10 – Das Flugbusiness ist ein hierarchisches. Es braucht daher effiziente Kundenunterdrückung.*

von Martin Amanshauser

Auf den Videos, die unlängst um die Welt gingen, konnte man sehen, wie ein Passagier, von Bodenpersonal-Cops blutig geschlagen, aus einer Maschine gezogen wurde (United Airlines), und wie eine Frau hemmungslos heulte, nachdem sie offenbar von einem glatzköpfigen, schwerst unterschulten Mitarbeiter körperlich attackiert wurde, der schließlich auch noch einen Hilfsbereiten bedrohte (American Airlines). Die erste Airline ließ Passagiere entfernen, die ihren Platz bereits eingenommen hatten, weil sie plötzlich draufkam, dringend eine eigene Flugbegleiter-Besatzung transferieren zu wollen - die zweite weigerte sich, einen Kinderbuggy an Bord zu nehmen.

**Legebatterien.** Mich freut die Aufdeckung solcher Fälle, sie zeigen, wie es in legebatteriehaften Passagiermaschinen eben zugeht. Klar, es gibt massenhaft nette Flugbegleiter/-innen, die meisten Flüge laufen reibungslos, doch auch ich erlebte, wie mir ein Kinderwagen trotz gegenteiliger Versicherung weggenommen wurde (Air Berlin), so dass ich ein Kind meilenweit über einen Flughafen

schleppen musste. Und die Business-typen mit ihren Monsterschalenkoffern erfahren ohnehin gern bevorzugte Behandlung gegenüber Reiseschreibern im Kapuzenpullover oder irgendwelchen Leuten mit Kindern.

United Airlines gab sich in der ersten Reaktion patzig, also ehrlich, und verteidigte das rabiate Vorgehen als ihren normalen Dienstleistungsstandard; American Airlines wirkte dem Fiasko durch eine radikal-devote Entschuldigungsorgie entgegen.

Aber ist die bequeme Flugreise nicht PR-Fiktion? Der Preis der Mobilität im 21. Jahrhundert besteht ja darin, dass wir uns Institutionen wie Airports und Airlines ausliefern, die uns aussackeln, während ihre Hochglanz-Werbung ungestraft ein Wohlfühl-Repertoire auffächert. In Wahrheit handelt es sich um eine geldgierige Servicewüste mit (wenn überhaupt) Gratis-Tomatensaft. Wir betrachten hier also keine Pechserie, sondern die hierarchische Luftfahrt, deren Vorgangsweisen halt heutzutage öfter aufgedeckt werden, weil Konflikte von Passagieren mitgefilmt werden. Es gibt Augenzeugen, Airlines! ☆



★ **Der Preis** der Mobilität im 21. Jahrhundert besteht darin, dass wir uns Institutionen wie Airports und Airlines ausliefern, die uns wie Legehennen in Käfige quetschen.