

## Tombolapreise bei der Lufthansa

# Ein Freiflug voller Tücken

Von Andreas Lorenz

**Ticket ist nicht gleich Ticket. Diese Erfahrung musste eine junge Chinesin machen, die ein Freiflugticket der Lufthansa geschenkt bekommen hatte. Ihr Ticket sei minderwertig, weil sie es ja nicht selber bezahlt habe, so eine Lufthansa-Angestellte. Ihren Platz musste sie einem "Vollzahler" überlassen.**



DPA

Flughafen München: Hier endete die Reise von Cen Huiping fürs Erste

Sie sah München und Köln, Berlin und Potsdam. Insgesamt streifte sie durch 14 Städte. Für die junge Chinesin Cen Huiping war die Deutschlandreise im Mai, wie sie sich erinnert, "eine wunderbare Erfahrung". Doch der Trip endete für die junge Angestellte einer US-Werbeagentur in Peking in einem "Alptraum". Nun bezweifelt sie sogar, ob Deutschland wirklich eine Reise wert ist. Schuld daran ist die Lufthansa, die einmal mehr bewies, dass der in ihren Werbeslogans verbreitete Anspruch ("There's no better way to fly") und die Wirklichkeit weit auseinander klaffen können.

Begonnen hat alles im vorigen November beim "Ball der Deutschen Wirtschaft" im Pekinger Hotel Kempinski, direkt neben dem Lufthansa-Center. Den ersten Preis, ein von der Lufthansa gestiftetes Business-Class-Ticket, gewinnt die PR-Managerin Marianne Friese. Friese darf ihren Gewinn in zwei Tickets für die qualvoll enge Economy-Klasse umtauschen. Eines schenkt sie ihrer Kollegin Cen Huiping.

Als die Chinesin zum Abschluss ihrer Deutschlandreise am 22. Mai in München an den Abfertigungsschalter tritt, um über Frankfurt zurück nach Peking zu fliegen, scheint noch alles in Ordnung: Sie erhält ihre Bordkarte und wartet auf das Signal zum Einsteigen. Doch dann teilt ihr eine Angestellte mit, ihr Platz sei gerade an einen anderen Passagier vergeben worden. Begründung: Ihr Ticket sei minderwertig, da es nicht selbst bezahlt, sondern in einer Verlosung gewonnen wurde. Alles Bitten und Flehen ist vergebens. Auch der Hinweis, dass Cens Deutschland-Visum nur bis zu diesem Tag gilt, fruchtet nicht. Die Bitte, ihr wenigstens ein Hotel zu bezahlen, lehnt das Bodenpersonal höflich, aber bestimmt ab.

Die zweite Phase des Alptraums beginnt: Der Münchner Bundesgrenzschutz braucht vier Stunden, um ihr Visum für einen Tag zu verlängern - angeblich ist der Computer kaputt. Cen vermutet, dass die deutschen Beamten sie für eine illegale Einwanderin halten. Inzwischen ist es tiefe Nacht. Cen erwischt mit Mühe und Not die letzte S-Bahn Richtung Innenstadt, wo sie bei einer Bekannten übernachten kann.



DDP

Lufthansa mit neuem Preisklassensystem: Business, Economy und "Tombolagewinn"

Am nächsten Tag schafft sie es von München bis Frankfurt. Dann heißt es erneut: "Mit diesem Ticket kein Platz im Flugzeug nach Peking", berichtet Cen. Der Lufthansa-Mann erklärt, er werde sie auf die Warteliste für den Flug am folgenden Tag setzen. Eine Umbuchung auf die chinesische Fluggesellschaft Air China sei nicht möglich. Am Besten, sie kaufe ein neues Ticket, heißt es. Kosten: rund 2000 Euro.

"Ich war den Tränen nahe", erinnert sich Cen. "So viel Geld hatte ich nicht. Außerdem musste ich nach Hause." Ein erneuter Blick des Angestellten in den Computer ändert dann doch noch die Lage: Er findet ihren Namen auf der Warteliste, was ihr im letzten Moment

einen Sitzplatz beschert.

"Die Angestellten waren freundlich zu mir", sagt Cen im Rückblick. Doch die Lufthansa müsse an "an ihrer Perfektion arbeiten" und flexibler sein.

Der Lufthansa scheint die Angelegenheit inzwischen peinlich zu sein. Sie will sich bei Cen entschuldigen. Sprecherin Amelie Lorenz: "Grundsätzlich werden Gäste mit 'Freitickets' auch bei Überbuchungsfällen nicht 'abgeladen'. Wenn es aber doch mal dazu kommen sollte, weil zum Beispiel auch voll zahlende Gäste stehen bleiben müssen, dann erhalten die Gäste mit den Freitickets natürlich die gleiche Kompensation wie jeder andere Lufthansa-Gast."