

Luftbuchung

fj. Deutschland wird immer mehr zur Dienstleistungsgesellschaft. Von der Lufthansa wollen wir diesmal nicht über einen günstigen Flug berichten, sondern über deren neue „Beratungs- und Abwicklungsleistung“. In ihren Genuß kommt jeder Fluggast, der sich direkt an die Lufthansa wendet. Beraten können sich zwar alle lassen, über 0 18 05/83 84 26 für 12 Cent die Minute aus dem festen und bis zu 70 aus mobilen Netzen, oder im Internet. Da rühmt sich unsere Hansa: „Das Portal www.lufthansa.com, in dessen Wartung und Entwicklung viel investiert wird, kann 24 Stunden am Tag für Buchungen genutzt werden.“ Doch wehe dem, der's tut! Durch die „klare Trennung von Flug- und Beratungs- und Abwicklungsleistung“ zahlt er eine extra „Service Charge“ von 30 Euro. Mag das Ticket nach Berlin ausweisen: „Total EUR 105,86“, so finden sich seit September 2004 rechts oben klitzeklein gedruckt auf der Quittung die Kartenspesen. Flugs kommt da ein „Grand Total“ von 135,86 Euro zusammen. „Diese Gebühr beinhaltet eine Vielzahl von Leistungen rund um das Ticket“, wird einem auf Anfrage beschieden. Ungläubig bestaunt man seinen Flugschein, zumal, wenn er ganz elektronisch gebucht worden war: 30 Euro für den bloßen Schein. Nun warten wir darauf, daß uns vom Bäcker bei der nächsten Semmel eine getrennt ausgewiesene Kassenquittungs- und Vertütungsleistung angerechnet wird. Zum Fliegen wären weiterführende mathematische Reihen denkbar, Geld komme zu Geld, etwa eine Gebühr auf die Servicegebühr, denn die macht der Lufthansa ja Ärger – hoffentlich.