



Trotz Flugticket wird Familie in Toulouse nicht an Bord gelassen –  
ohne Erklärung

***Vergangene Woche konnten Claire, ihre Tochter, der Onkel und die Tante ihr Flugzeug in Toulouse nicht besteigen, ohne zu wissen, warum. Um sich Gehör zu verschaffen, erzählt die Mutter der Familie jetzt, was ihnen widerfahren ist.***

Sechs Tage Urlaub verloren... Die 56-jährige Claire, ihre Tochter, der Onkel und die Tante fuhren letzte Woche zum Flughafen Toulouse-Blagnac, um das Flugzeug zu besteigen, das sie für einen vierwöchigen Familienurlaub nach Quito in Ecuador bringen sollte. Die Reise verlief jedoch nicht wie geplant. „Ich habe meine Tickets im März im Internet über die Fluggesellschaft Avianca gebucht und 5.000 Euro für vier Personen bezahlt. Wir sollten von Toulouse nach Madrid fliegen und dann einen weiteren Flug nach Bogotá nehmen, bevor ein letzter Flug nach Quito ging. Bald darauf erhielt ich eine E-Mail, in der mir eine Änderung des Flugplans mitgeteilt wurde, und dann nichts mehr, also machte ich mir keine Sorgen“, erzählt die Mutter einer Familie, die in Plaisance-du-Touch lebt. Einige Tage vor der Abreise konnte sie jedoch keine Bordkarte bekommen. Die Familie beschloss, zum Flughafen zu fahren, um die Situation vor Ort zu klären. „Das Bodenpersonal sagte uns, dass unsere Buchungsnummer nicht stimmte und dass sie mit solchen Problemen nichts zu tun hätten“, berichtet die Passagierin.

Viele Minuten lang hoffte die Familie, dass es sich um einen kleinen Fehler handelte und alles schnell wieder in Ordnung kommen würde. „Das Bodenpersonal rief die Verantwortlichen an, verzögerte das Flugzeug um mehrere Minuten und versuchte, uns an Bord zu bekommen, aber das war unmöglich“, berichtet die 56-Jährige weiter. Die Familie kehrte also mit ihren Koffern enttäuscht nach Hause zurück.

**Dutzende von E-Mails verschickt**

Mehrere Tage lang verbrachte Claire stundenlang am Telefon bei dem Versuch, eine Antwort zu erhalten. Die beiden Fluggesellschaften, mit denen sie fliegen sollte, schoben sich gegenseitig die Schuld zu. „Ich konnte nur Callcenter erreichen und bekam nie eine Antwort“. Sechs Tage später schickte Claire Dutzende von E-Mails, bis sie endlich eine Antwort erhielt. „Ich habe Stunden damit verbracht, sie zu schreiben, damit alles klar ist, und ich habe sie in mehreren Sprachen verfasst“, erzählt sie. Und gerade als sie die Hoffnung aufgibt, erhält sie einen Telefonanruf. „Am Montag, dem 25. Juli, wurde ich angerufen und gefragt, ob ich am nächsten Tag an Bord gehen und nach Quito fliegen könne. Claire ärgert sich zwar über die sechs verlorenen Urlaubstage, relativiert aber auch. „Ich reise viel, also weiß ich, dass es Unwägbarkeiten gibt“.

Sie möchte auf die Schwierigkeiten hinweisen, sich bei den Fluggesellschaften Gehör zu verschaffen. „Ich musste fast der ganzen Welt eine Nachricht schicken, um eine Antwort zu erhalten, das klingt verrückt und ist nicht normal. Ich sage mir, dass ich mit all den E-Mails,



Trotz Flugticket wird Familie in Toulouse nicht an Bord gelassen -  
ohne Erklärung

die ich geschickt habe, noch Glück hatte. Ohne das hätte ich meine Flugtickets im Wert von 5.000 Euro verloren“, ärgert sich die Frau aus Toulouse. **Die beiden Fluggesellschaften haben bis heute nicht auf die E-mails und die Frage nach den Gründen dieses Problems geantwortet.**