

Wütende Proteste gegen Ryanair: Der irische Billigflieger streicht im Winterflugplan bis zu 18 000 Flüge

Volker Boch | 28.09.2017, 21:04 Uhr | aktualisiert: 28.09.2017, 21:11 Uhr

Die massiven Flugstreichungen bei Ryanair führen zu großer Verunsicherung und wütenden Protesten bei Passagieren und Branchenvertretern. Die britische Zivilluftfahrtbehörde Civil Aviation Authority (CAA) warf dem irischen Unternehmen eine „permanente Irreführung“ vor. Am Flughafen Hahn sind die Auswirkungen dagegen überschaubar, im Winterflugplan wird lediglich eine Verbindung komplett gestrichen.



Eine Ryanair-Maschine auf dem Hahn: Passagiere der irischen Fluggesellschaft fühlen sich nach der massiven Streichung von Flügen nicht ausreichend über ihre Rechte informiert.

Foto: Jens Weber

Ryanair hat am Mittwoch einmal mehr seinen Nimbus als Unternehmen der Überraschungen zementiert. Für Kunden und betroffene Flughäfen kam die Nachricht aus heiterem Himmel, dass die Iren im Winterflugplan von November bis März rund 18.000 Flüge streichen werden von jährlich 800.000 Flügen. Auch am Hahn traf die Neuigkeit von Ryanair unvermittelt ein, wie aus der Flughafengesellschaft bekannt wurde. Demnach gab es seitens der Airline erst kurz vor dem Versenden einer entsprechenden Pressemitteilung den Hinweis, dass die Strecke vom Hunsrück nach Trapani auf Sizilien komplett gestrichen wird. Zweimal pro Woche war diese Verbindung nach Süditalien terminiert.

400.000 Passagiere betroffen

Am Hahn gibt es eine große Erleichterung, dass es nicht „mehr“ wurde beim „Streichkonzert“ von Ryanair, von dem insgesamt mindestens 400.000 Passagiere betroffen sein sollen. „Bislang sind wir weitgehend verschont geblieben“, heißt es hier mit Blick auf die Ausfälle. Das Bild von verärgerten, auf ihren Koffern sitzenden Passagieren und Konsequenzen beim Personal bis hin zu Einsparungen bleibt am Hahn aus. In den vergangenen acht Tagen platzte hier lediglich die Verbindung ins schottische Edinburgh, und bei den Ausfällen bis Ende Oktober ist der Flughafen gar nicht betroffen. Die Betreibergesellschaft verweist vielmehr auf eine Steigerung der wöchentlichen Verbindungen in dem ab Ende Oktober geltenden Winterflugplan von 106 auf 111 Abflüge sowie 111 Ankünfte.

Unterdessen sieht sich die irische Fluggesellschaft wüsten Angriffen von Passagieren ausgesetzt. In Zeiten der Internetkommunikation nehmen betroffene Kunden kein Blatt vor den Mund. Sie lassen ihrem Frust in den Bereichen freien Lauf, in denen Ryanair eine zeitnahe und unmittelbare Kommunikation mit dem Passagier zulässt, beispielsweise im Nachrichtenportal Twitter. „Das ist dann wohl mal das schlimmste PR-Debakel aller Zeiten für Ryanair“, kommentiert ein Nutzer hämisch. In der Tat gibt es nicht das glänzende Abziehbild von Werbung, welches das Unternehmen um den schlagfertigen Chef Michael O’Leary gern zeichnet. Wütend sind die Proteste wegen abgesagter Flüge, die teils weit im Voraus gebucht wurden. „War’s das für heute?“, fragt eine Kommentatorin, „möchte gar nicht wissen, was morgen kommt.“ Insbesondere der Umstand, dass jeder verprellte Kunde seinen Anspruch auf eine Art Schadensersatz bei Ryanair selbst anmelden muss, führt zu Verbitterung. Zudem kursieren Witze über talentiertere Personalplaner und besser bezahlte Piloten von Konkurrenzunternehmen.

Mangelhafte Kommunikation

Die Auseinandersetzung im Internet zwischen den wild angegangenen und teils beschimpften Social-Media-Managern von Ryanair sowie den Kunden trägt bisweilen skurrile Züge. So reklamiert eine Kundin, dass sie bereits sieben Tage zuvor ihren Anspruch auf eine Rückzahlung der Flugkosten angemeldet, aber keinerlei Rückmeldung habe. Daraufhin fragt Ryanair nach den maßgeblichen Daten des Falls und bittet um deren nicht öffentliche Zusendung. Nicht ganz mit den Gepflogenheiten vertraut, gibt die enttäuschte Dame daraufhin von ihrer E-Mail-Adresse bis hin zu Kreditkartendaten ganz offen alle Details bekannt. Die reduzierte Kommunikation von Ryanair treibt rund um die Flugausfälle nicht nur im Internet ihre Blüten, sie löst auch in der Branche mehr als nur Verwunderung aus. Dass Flughafengesellschaften wie der Hahn erst kurz vor der Presse von Verbindungsausfällen erfahren, gilt als nicht hinnehmbar.

Von unserem Redakteur Volker Boch