LUFTFAHRT

Wildes Geflecht

Die Bruchlandung des Lufthansa-Partners Debonair zeigt: Die Strategie der deutschen Fluggesellschaft birgt Risiken – vor allem für die Kunden.

DPA

Debonair-Passagiere (in München): *Böse Überraschung für Frühaufsteher*

Ihren letzten Lufthansa-Trip am Montag vergangener Woche werden die Passagiere der Frühmaschine von München nach Madrid so schnell nicht vergessen. Viele Fluggäste waren schon um fünf aufgestanden, um den Abflug des Canadair-Jets um kurz vor sieben nicht zu verpassen.

Doch am Airport erwartete die Frühaufsteher eine böse Überraschung. Der Flug in die spanische Metropole war ersatzlos gestrichen. Stattdessen hob die Maschine der Lufthansa-Tochter City-Line in Richtung Birmingham ab. Das hatten die Manager der zentralen Buchungssteuerung am Wochenende beschlossen.

Auf der teuren Birmingham-Strecke (Hin- und Rückflug: 2000 Mark) verkehrte im Auftrag der Lufthansa bislang der britische Billigcarrier Debonair. Doch der musste am Freitag zuvor den Betrieb einstellen. Deshalb setzten die Lufthanseaten den Madrid-Jet kurzerhand für die stärker frequentierte Route nach Birmingham ein. Das Nachsehen hatten die Spanien-Kunden. Wer nicht rechtzeitig auf eine andere Airline umgebucht hatte, blieb am Boden oder musste später fliegen.

Peinliche Pannen wie mit ihrem Partner Debonair könnten der Lufthansa demnächst noch häufiger passieren. Denn um Kosten zu sparen und ihre zentralen Drehscheiben in Frankfurt und München besser auszulasten, haben Lufthansa-Chef Jürgen Weber und seine Berater ein Wirrwarr von Allianzen und Kooperationen geknüpft, das in Europa seinesgleichen sucht. Selbst die eigenen Fachleute blicken oft nicht mehr durch, und die Kunden haben das Nachsehen.

J. GIRBAS

Lufthansa-Chef Weber

Auf internationaler Ebene arbeiten die Lufthanseaten mit namhaften Airlines wie United, dem brasilianischen Marktführer Varig oder Japans All Nippon Airways zusammen. Europäische und innerdeutsche Nebenstrecken lassen Weber und seine Mannen zunehmend von kleinen regionalen Partnern wie Augsburg Airways, Air Dolomiti oder dem österreichischen Mini-Carrier Rheintalflug bedienen.

Die Kunden erfahren meist erst kurz vor dem Abflug, in welche Maschine sie verfrachtet werden, und reagieren entsprechend sauer. Trotzdem weigern sich Lufthanseaten und Reisebüros häufig, die Passagiere schon beim Ticketkauf aufzuklären, welche Gesellschaft den Flug durchführt.

In Werbekampagnen feiern die Airline-Manager ihr Allianz-Netz gern als „Antwort auf Liberalisierung und Globalisierung“. Doch das wild wuchernde Beziehungsgeflecht birgt für die Lufthansa-Manager gewaltige Risiken.

Beim häufigen Partnerwechsel bleiben Service und Pünktlichkeit oft auf der Strecke. Das mussten Weber und seine Mitarbeiter erst kürzlich bei ihrem französischen Partner Regional Airlines erfahren.

Die Franzosen verknüpften für die Lufthansa seit April die Metropole Berlin mit dem elsässischen Straßburg. Doch statt des versprochenen größeren Jets setzten die Juniorpartner auf der Route eine Maschine mit nur 19 Sitzen ein.

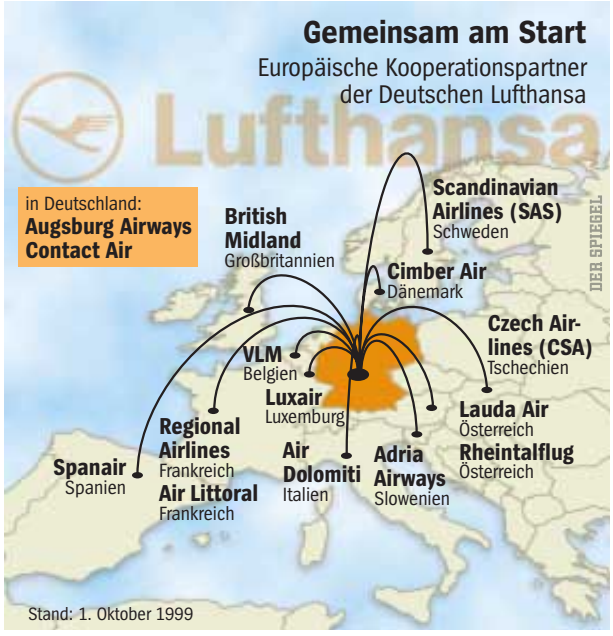
Das vorgeschriebene warme Abendessen fiel aus, weil in den Bonsai-Jet nicht einmal eine Küche eingebaut war. Auch mit der Pünktlichkeit nahmen es die Lohnflieger nicht so genau.

Die Lufthansa-Manager strichen die Strecke kurzerhand aus dem Flugplan und bieten seither nur noch eine Verbindung über Frankfurt an. Ab November müssen sich Vielflieger erneut umstellen. Dann fliegt Augsburg Airways für die Lufthansa über München zum Hauptsitz des Europäischen Parlaments. „So können wir in München noch zusätzliche Passagiere aufnehmen“, wirbt Bereichsvorstand Ralf Teckentrup um Verständnis.

Dem Lufthansa-Manager und seinen Kollegen schwante schon im vergangenen Sommer, dass sie ihre Partner wohl stärker an die Kandare nehmen müssen, um sie zur Einhaltung der Lufthansa-Standards zu zwingen. Seither wird jeder Bewerber auf Sicherheit, die Servicequalität und seine finanzielle Potenz geprüft, bevor er in den Lufthansa-Club aufgenommen wird.

Bei der Debonair hat der Airline-TÜV offenbar kläglich versagt. Am Donnerstag vorvergangener Woche teilten die Briten ihrem großen Partner Knall auf Fall mit, dass ihre fünf Maschinen, die für die Lufthansa unter anderem Strecken von München nach Toulouse, Birmingham, Manchester oder Helsinki bedienten, am Boden bleiben müssen. Dabei war in Branchenkreisen schon länger gemunkelt worden, dass den Briten finanziell die Luft ausgeht. „Wir haben so kurzfristig davon erfahren“, rechtfertigt sich Teckentrup, „dass wir keine Möglichkeit hatten zu reagieren.“

Der Lufthansa-Aufsteiger will an seinem Kurs, immer mehr Routen auszulagern, trotz solcher Pannen festhalten. In den kommenden Monaten soll allein die Flotte von „Team Lufthansa“ verdoppelt werden.

Eines hat der Manager aus dem Debonair-Desaster immerhin gelernt. „Die Anforderungen an die Finanzkraft unserer Partner“, gelobt er, „werden überprüft.“

DINAH DECKSTEIN