

Hingeschaut



Foto: Website KLM

Ein Brief, der bei "Spurensuche" ankam

Am 24.12. verstarb meine geliebte Oma. Ich war in den Tagen davor beruflich in Norwich/Ost-England und gebucht auf eine Maschine nach Nürnberg für den Donnerstag vor Weihnachten. Donnerstag und Freitag waren naturgemäß alle Flieger voll, reger Reisebetrieb in ganz Europa.

Als ich von meiner Mutter am Abend den genauen Zustand über meine Oma erfuhr, war klar ich muss so schnell wie möglich dorthin. Ich rief abends um 20 Uhr den Kundendienst von KLM in Frankfurt an. Die Dame konnte keine geeignete Maschine finden, die mich möglichst nah ans badische Oberkirch fliegen konnte, wo meine Oma im Krankenhaus verweilte. Alle Flieger waren voll, sogar teilweise überbucht, nicht zu sprechen von potentiellen Kosten, wenn es geklappt hätte.

Enttäuscht legte ich auf und versuchte eine Flug mit Ryanair zu organisieren, was zeitlich und logistisch etwas schwieriger war und die Reise verzögerte (wenn gleich es erstaunlich günstig gewesen wäre, aber Ryanair hatte ja in Situationen wie diesen auch schon für schlechte Presse gesorgt. Ganz anders ist es mir ergangen mit KLM).

Während ich erfolglos Alternativen prüfte, klingelte mein Telefon und die Kundenberaterin von KLM, die ich kurz zuvor am Telefon hatte, kontaktierte mich nochmals. Sie entschuldigte sich, dass ihr System so langsam war und schilderte, sie habe mir nun einen Flug gefunden, der mich entweder nach Strassburg (direkt nebenan) oder nach Frankfurt (vergleichsweise nah und gut angebunden) bringen könnte. Auf meine Frage hin, was das kosten würde (ich rechnete mit mehreren hundert Euro, was mir in der Situation gleichgültig gewesen wäre) antwortete Sie: „Herr Rösch, das machen wir jetzt einfach so, wo wollen Sie hin?“

Am nächsten Morgen konnte ich um 6 Uhr fliegen, war um 11 Uhr in Strassbourg und ca. 45 Minuten später am Bett meiner Großmutter, konnte ihr das Mittagessen geben und mit ihr völlig klar und in Zweisamkeit über den jüngsten Urenkel Philipp Theodor, meinen Sohn sprechen, der seit wenigen Wochen zur Familie gehört. Kurze Zeit später durfte ich zusehen, wie Opa Theodor liebevoll mit meiner Oma umging.

Es waren tragische Minuten, die aber doch von einer Einfachheit und Schönheit geprägt waren, die so sehr für meine Oma und Ihre Lebensweise standen. Nur wenige Stunden später ist sie verstorben....

Daher: Was mein Leben reicher macht.... Der Rückruf und die Menschlichkeit von KLM bzw. der KLM-Mitarbeiterin, die es mir trotz anders lautendem Ticket, trotz überbuchter Maschinen und viel Trubel an allen Flughäfen kurz vor Weihnachten eine (kostenlose) Umbuchung ermöglichte. Hierdurch konnte ich noch wunderbare Minuten am Bett meiner Großmutter verbringen... , die Weihnachten nicht mehr erleben durfte.

Ihr M.R. aus N.

P.S.: Dieses Verhalten dieser Airline hat meine Loyalität zu dieser Airline weit mehr gesteigert als alle Lounges, Upgrades oder Frequent-Traveller-Benefits meiner ganzen Reisen!