

REISEWELT NEWS

Grotenschlecht: Die Germanwings Webseite

Schnell einen einfachen Flug auf der Germanwings Webseite buchen und dann doch nach 45 Minuten genervt aufgeben. Sicherlich kann man bei Germanwings auch anrufen, doch bei 99 Cent pro Minute wird das ganz schön teuer.

Es ist ja eigentlich ganz einfach, so zumindest sollte man glauben.

Also ab auf die Webseite www.germanwings.com und los geht es. Wenn man die Seite oft genug aufgerufen hat, kann es sein, dass Sie unterschiedliche Startseiten bekommen. Erfahrungsbericht eines Genervten:

Schritt 1 – Flugsuche:

Einfacher Flug von Stuttgart nach Hamburg am 1. November 2008 um 21.00 Uhr.

Schritt 2 – Auswahl:

Auf der nächsten Seite den Flug auswählen, einen Endpreis (ohne Gepäckgebühr) angezeigt bekommen und durch Klicken auf "Weiter" auf die nächste Seite gelangen.

Schritt 3 – Übersicht:

Durch ein Anklicken der AGB komme ich zum sogenannten Komfortbuchungsfeld. Hier können Benutzername und

Passwort eingegeben werden. Da ich nicht genau weiß, ob ich bei Germanwings bereits ein Kundenkonto angelegt habe, gebe ich munter meinen Standardbenutzernamen und mein Standardpasswort ein und klicke auf "Einloggen".

Daraufhin baut sich die gleiche Seite erneut auf ohne Fehlermeldung. Ich weiß nicht, was das zu bedeuten hat. Der einzige Unterschied ist, dass die AGBs nicht mehr angehakt sind und mein Passwort nicht mehr im Eingabefeld erscheint.

Nun gut, denke ich, dann mache ich ohne Kundenlogin weiter, hake die AGBs erneut an, lösche meinen vermeintlichen Login-Namen aus dem Eingabefeld und klicke auf weiter.

Weit gefehlt, denn es baut sich erneut die Seite auf ohne einen Fehlerhinweis. Also erstelle ich ein Login. Funktioniert soweit okay, nur bin ich mir nicht sicher ob die Anweisung zum Passwort richtig sind. Mindestens 8 Zeichen davon 2 Ziffern.

Hmm, hatte ich eigentlich so erstellt. Wurde aber nicht akzeptiert. Egal, vielleicht mein Fehler.

Schritt 4 – Adresse:

Alle noch fehlenden Daten eingeben.

Schritt 5 – Zahlung:

Da habe ich auscheinend dann die Auswahl zwischen Kreditkarte (gegen Gebühr) und Lastschrift und stelle fest, dass das Lastschriftverfahren nur bis zehn Tage vor Abflug möglich ist.

Schritt 6 – Prüfung:

Nach der Eingabe der Kreditkartennummer kann ich auf der nächsten Seite meine Angaben letztmalig prüfen und stelle Abweichungen fest. Der Flugpreis und die Steuern stimmen. Doch anstelle der er-



Zwar steht in der Auswahl "Kreditkarte/Lastschrift", aber im Kleingedruckten sehe ich dann den Hinweis mit den zehn Tagen. Und warum geht das z.B. bei Air Berlin auch bei weniger als zehn Tagen? Verstehe ich nicht. Also gebe ich meine Kreditkarte ein und lese in den Bedingungen, dass 7,14 Euro Kreditkartengebühr für innerdeutsche Flüge anfallen.

warteten 7,14 Euro Kreditkartengebühr gibt es folgende Gebühren "Zusatzdienstleistungen EUR 5,00" plus "Transaktionsentgelt EUR 6,00".

Wenn jetzt der Anruf ins Callcenter nicht 99 Cent pro Minute kosten würde, dann ... Vielleicht erhebt Germanwings die Gebühr zum Selbstschutz vor frustrierten Kunden wie mir.

Die einzige erkennbare Zusatzleistung, die 5,00 Euro kostet, ist die Sitzplatzreservierung. Und die habe ich nicht angeklickt. Also klicke ich auf den "Zurück" Button auf der Germanwingsseite, um zu sehen, wo die Gebühren herkommen und lande auf einer anderen Seite, die mir erklärt, mit wie viel Euro meine Kreditkarte belastet wird. Sozusagen eine weitere Seite zum überprüfen.

Und von da aus geht es dann nicht mehr weiter. Der "Back Button" im Explorer bringt mich "Nirgendwohin".

Letzter Schritt - "Tschüss Germanwings"

Die Germanwingsseite ist gelinde gesagt eine Katastrophe. Komplizierte Buchungstrecke, schlechte Navigation, keine Fehlermeldungen bzw. Fehlermeldungen, die keinen Sinn machen. EingabeHinweise, die nicht richtig sind. Also kurz gesagt: Bluthochdruck. Unerträglich wird die ganze Sache mit dem "Gebühren-Wirrwarr", das Germanwings veranstaltet.

Mit Verlaub: GROTTENSCHLECHT!

Gebucht habe ich dann bei der Konkurrenz. Da zahle ich zwar 9 Euro mehr, dafür muss ich mich aber nicht mit einer extra Gepäckgebühr rumärgern.

"Zwei Landungen zum Preis von einer!"

Auf manchen Flügen beschränkt sich die Ansage des Piloten auf zwei Sätze: "Wir fliegen in 11.000 Meter Höhe, und die Temperatur in Antalya beträgt aktuell 29 Grad." Aber es geht auch anders. Die folgenden Durchsagen stammen vom Kapitän oder Copiloten, denen die Arbeit Spass macht.

Durchsage nach der Landung einer Air Berlin Maschine: "Herzlich willkommen in Berlin. Bitte bleiben Sie noch angeschnallt sitzen, bis wir die endgültige Parkposition erreicht haben und die Anschlagzeichen erloschen sind. Dann können Sie wieder drängeln und schubsen wie gewohnt."

Kurz nach der Landung steht der Flieger, hat das Gate noch

nicht erreicht, aber man hört die Sicherheitsgurte schon klicken. "Meine Damen und Herren, in der Geschichte der Luftfahrt ist es noch nie einem Passagier gelungen, vor seinem Flugzeug das Gate zu erreichen. Bleiben Sie deshalb bitte angeschnallt, bis wir unsere endgültige Parkposition erreicht haben. Vielen Dank."

Bei einem Flug von München nach Berlin, Ansage der Crew: "Wir weisen darauf hin, dass es sich um einen Nichtraucherflug handelt, für die Raucher unter ihnen öffnen wir nachher unsere Terrassen links und rechts und zeigen dort den Film 'Vom Winde verweht'."

"Meine Damen und Herren, willkommen bei der Air-Berlin-Happy-Hour: Zwei Landungen zum Preis von einer." (Der Pilot, nachdem er

Horror-Landung: nicht jeder kann danach über trockene Kommentare lachen...



beim ersten Landeanflug durchstarten musste.)

Flug mit Air Berlin nach Münster/Osnabrück, dichter Nebel dort und vor uns nur eine Maschine. Dann die Durchsage des Piloten: "Wir wissen nicht, ob wir wegen des

Nebels landen können, aber vor uns versucht es gerade eine Lufthansa-Maschine. Wir warten mal das Ergebnis ab..."

Beim Flug von Berlin nach London-Stansted ist wie gewohnt schlechtes Wetter. Kurz nach der Landung

folgende Ansage von der Stewardess: "Sehr geehrte Fluggäste, ich begrüße Sie hier in London-Stansted, wo das Wetter kalt, scheußlich und ungemütlich ist, genauso wie mein Ex-Mann."

Vorm Start während der Sicherheitshinweise: "Sollte der Druck in der Kabine sinken, fallen automatisch Sauerstoffmasken aus der Kabinendecke. Hören Sie auf zu schreien, ziehen Sie die Maske zu sich heran und platzieren Sie sie fest auf Mund und Nase."

Wenn Sie mit einem kleinen Kind reisen, ziehen Sie erst Ihre eigene Maske auf, und helfen anschließend dem Kind. Wenn Sie mit zwei kleinen Kindern reisen, ist jetzt der Zeitpunkt zu entscheiden, welches Sie lieber haben."