

Archiv

Ferienzeit - Reisezeit!

Hilfe für Fluggäste bietet der Kirchliche Sozialdienst für Passagiere am Frankfurter Flughafen.

Ferienzeit, Reisezeit, lange Schlangen am Frankfurter Flughafen: Rund 230.000 Passagiere wurden zum Auftakt der hessischen Sommerferien erwartet, im Schnitt starten und landen etwa 200.000 Fluggäste am Tag. „Der Flughafen ist voll“, bestätigt Bettina Janotta, die Leiterin des Kirchlichen Sozialdienstes für Passagiere der Diakonie. Doch haben Janotta und ihr Team zur Hauptreisezeit tatsächlich mehr zu tun als sonst? Janotta schüttelt den Kopf: „Nicht automatisch. In den Ferien, wenn die Flüge teurer sind, fliegen Menschen, die sich Reisen zur Hauptsaison leisten können. In der Regel verfügen sie über Handy, Laptop und Kreditkarten und die meisten haben Familie oder Freunde, die ihnen im Notfall weiterhelfen.“

Vielfältige Unterstützung

Anders ist das bei Reisenden, die am Frankfurter Flughafen landen, weil sie beispielsweise keine Arbeit in ihrer Wahlheimat Spanien fanden und Unterstützung bei den ersten Schritten in Deutschland brauchen. Oder bei der Alleinerziehenden mit zwei Kindern, die zur Mutter in die Ukraine fliegen wollte, und nun wegen einer teuren Behandlung im Krankenhaus nicht weiter kann. „Menschen in solchen prekären Lebenssituationen reisen eher nicht in den Sommerferien, sondern dann, wenn Flüge weniger kosten, also im Oktober/November oder im April/Mai“, sagt Janotta.

Ausweis abgelaufen?

Doch auch in den Sommerferien klopfen verzweifelte Fluggäste am Büro des Kirchlichen Sozialdienstes im Terminal 1 an. Die Frau aus München zum Beispiel, die mit ihrer Tochter für mehrere Wochen nach Asien reisen wollte und nicht los konnte, weil der Kinderausweis abgelaufen war. „Bei uns im Büro hat sie sich beruhigt und telefoniert. Sie musste nochmal zurück nach München, um den Ersatzausweis im Bürgeramt abzuholen, aber am nächsten Tag konnte sie dann fliegen.“

Medikamente vergessen?

Oder der ältere Mann, der in Frankfurt feststellte, dass er seine Medikamente nicht dabei hat und in eine Klinik gebracht wurde. Und die alte Dame aus Osaka, die ihren Flug verpasst hatte und nun die Umbuchung auf eine andere Maschine binnen weniger Stunden bezahlen sollte – sie war völlig überfordert, sagt Janotta. In all diesen Fällen hilft der Kirchliche Sozialdienst für Passagiere weiter, beruhigt aufgeregte Reisende, klärt die Situation, unterstützt beim Umbuchen, sucht eine Unterkunft für die Nacht.

Beratung im Terminal

Das Team der Diakonie fängt ganz unabhängig von den Ferienzeiten das ganze Jahr über Menschen auf, die beispielsweise nach jahrelangem Aufenthalt in den USA oder aus anderen Staaten nach Deutschland zurückkehren. Und es unterstützt immer wieder Geflüchtete, deren Rückführung in ein anderes Land abgebrochen werden musste, mit Fahrkarten für den Weg zurück in die Unterkunft. Gerade berät das Team einen Geschäftsmann aus Buenos Aires, der auf ein Flugticket in den Nahen Osten wartet, um ein verabredetes Geschäft abwickeln zu können: „Aber das Ticket kommt nicht und die Aufenthaltsgenehmigung läuft ab“, erzählt Janotta. Sie folgert: „Wir haben in den Sommerferien zwar nicht viel mehr zu tun als sonst, aber auch nicht viel weniger. Die meisten Ratsuchenden kommen in der Nebensaison zu uns, wenn die Flüge billiger sind.“

Vergrößern  

