

Demenz- und behindertengerechte Beförderung in Deutschland – meine Erfahrungen als Flugpassagierin

Wie viele andere Menschen war auch ich zum Ende der Pandemie 2021 begeistert, wieder in ein Flugzeug steigen zu dürfen. Entfernte Familienmitglieder, Freunde und Bekannte im Ausland endlich wieder in die Arme schließen oder Veranstaltungen der Alzheimer-Gesellschaften im europäischen Ausland besuchen. Bei meinem letzten Flug 2018, vor der Pandemie, konnte ich noch ohne wesentliche Einschränkungen meine Flüge buchen und antreten. Doch im Herbst 2021 musste ich umdenken. Als Mensch mit einer frühen Demenz (Lewy-Body-Demenz) war eine intensive Vorbereitung erforderlich. Im Internet fand ich viele interessante und auch nutzbringende Informationen. Sehr wichtig und hilfreich war die Information für behinderte und mobilitätseingeschränkte Fluggäste.

Mit Wirkung vom 26. Juli 2008 gilt diese EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und Rates vom 5. Juli 2006 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006R1107&from=EN>). Diese definiert und stärkt die Rechte von behinderten Menschen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität (PRM – Persons with Reduced Mobility). Dazu gehören auch Menschen mit Demenz wie ich. Außerdem müssen die Fluggesellschaften in der Europäischen Union Menschen mit Behinderung kostenlose Hilfe anbieten. Das gilt für alle Bereiche am Flughafen sowohl am Abflug-, Ziel- und Zwischenflughafen. Und das gilt auch im Flugzeug. Zum Beispiel muss es Mitarbeiter*innen geben, die beim Ein- und Aussteigen, beim Transport von Gepäck oder beim Gang zur Toilette helfen. Medizinische Geräte und auch zwei Hilfsmittel müssen die Fluggesellschaften kostenlos mitnehmen, zum Beispiel einen Rollstuhl oder einen Rollator wie in meinem Fall.

So buchte ich meine Flüge mit einem guten und sicheren Gefühl. Leider waren die Theorie und die von mir selbst erlebte Praxis und Realität sehr unterschiedlich. Das bekannte postpandemische [Reise-]Chaos mit Verspätungen, Pannen, verlorenem und beschädigtem Gepäck etc. ist schon schlimm genug für Menschen, die sich schnell anpassen können, aber für einen Menschen mit Demenz wie mich, war es oft eine Katastrophe. In meiner Welt einer Reisenden mit Demenz sehen meine persönlichen Erfahrungen wie folgt aus: Als erstes der Flug nach Portugal im Herbst 2021 mit Zwischenstopp in Frankfurt/Main. Der Flug von Berlin landet mit deutlicher Verspätung in Frankfurt/Main. Der gebuchte Anschlussflug nach Portugal war bereits in der Luft. Für die notwendige Hotelunterbringung für eine Nacht waren keine Service-Leistungen für Menschen mit Behinderung machbar. Auch beim Weiterflug am kommenden Tag waren nur durch die Unterstützung des Reisebüros und meiner Tochter die erforderlichen Serviceleistungen für mich machbar. Zu guter Letzt wurde auf dem Rückflug dann noch mein Rollator zerkratzt und verbeult.

Auf einem Rückflug von Bukarest über Frankfurt/Main nach Berlin im Herbst 2022 hat mich der Rollstuhlservice an einem Gate am Frankfurter Flughafen „vergessen“. Auch hier war telefonische Hilfe und Unterstützung durch mein Reisebüro gefragt. Als ich mich beschwerte, sagte die Verantwortliche vom Service-Team des Flughafens Frankfurt/Main:

„Warum fliegen Sie noch in ihrem schlechten Zustand, das ist unverantwortlich“. Ich war schockiert! Jetzt wurde ich also für den Systemfehler am Flughafen verantwortlich gemacht. Wenigstens konnte ich den Anschlussflug nach Berlin erwischen. Aber das Chaos an diesem Tag wollte nicht enden. Als mein gebuchter Weiterflug endlich Berlin erreicht hatte, waren mein Koffer und Rollator unauffindbar. Mehr als sechs Stunden musste ich allein am Berliner Flughafen verbringen, weil ich ohne Rollator nicht mobil genug war, um mit der Bahn weiterzureisen. Niemand vom Behindertendienst hat mir Informationen gegeben oder Hilfe angeboten. Ein verspäteter Flug aus Frankfurt hatte dann mein Gepäck an Bord. Gegen Mitternacht konnte ich meinen Koffer und Rollator endlich am Gepäckband entgegennehmen. Aber ohne die Möglichkeit einer Weiterreise, war ich gezwungen eine weitere Nacht in Berlin in Kauf nehmen. Die Zusatzkosten für das Taxi zu meiner Unterkunft, das neue Bahnticket und die Übernachtung interessierten die Airline genauso wenig wie meine geistige und körperliche Verfassung nach dieser immensen Belastung. Meine schriftlichen Beschwerden und auch die Beschwerden meines Reisebüros wurden bis heute kommentarlos ignoriert.

Einen wahren Horror-Check-in erlebte ich jedoch im November auf den Flughafen in Hamburg. Die einwöchige Reise nach Portugal, gemeinsam mit meinem kleinen Hund und meiner Freundin Andrea sollte der krönende Abschluss der Sommerzeit für uns drei sein.

Gut vorbereitet starteten wir gegen 2.00 Uhr nachts mit dem Auto in Richtung Hamburger Flughafen. Ein Parkplatz war gebucht und auch wenn die Beschilderung vom Parkhaus zum Terminal grottig war, standen wir pünktlich gegen 4:30 am Check-in-Schalter für „Service-Leistungen für Menschen mit Behinderung“. Wie immer hatte ich diesen Service, wie auch die Buchung für meinen Hund Dorie, in meinem Reisebüro vorgenommen. Es war für Dorie, meine kleinen Havanese-Hündin nicht die erste Flugreise. Wir waren voller Vorfreude und guter Dinge.

Doch zu früh gefreut! Das Bodenpersonal am Hamburger Flughafen verweigert uns das Einchecken. Die Dame am Check-in verweigert den Transport von Dorie, meiner kleinen Havanese Hündin (5,2 kg). Der international für Flugreisen ausgewiesene Hunderucksack von Dorie - welcher by the way auch bezüglich der Größe und dem Gewicht von Dorie perfekt war - wurde nach Aussagen des sog. „Supervisor“ für diesen Flug von ihr nicht akzeptiert. Erwähnenswert ist, dass ich vor der Pandemie, genau mit diesem Hunde-Transport-Rucksack einige Flugreisen und Ende 2021 schon mal die gleiche Reise nach Portugal mit Dorie, gemacht habe. Unsere Bitte nach einem klärenden Gespräch mit einem Vorgesetzten wurde nicht entsprochen. Kollegen des Hamburger Flughafen Terminals, die ihrerseits bestätigten, dass unser Hunde-Transport-Rucksack international für Flugreisen empfohlen und genehmigt sei, versuchten zu intervenieren. Aber mit dem Team der Eurowings/Lufthansa war nicht zu reden. Es war eine Demonstration von geballter Ignoranz und Machtstreben. Die finale Aussage einer der Supervisoren war: „Ich bin hier Supervisor, und ich habe immer Recht!“ Nach 1½ Stunden Diskussionen und ca. 45 Minuten vor dem Abflug unseres Fluges standen wir nervlich am Ende und heulend in der Abflughalle des Flughafens. Unsere Reise schien beendet.

Doch die Rettung stürmte in Form eines älteren Mitarbeiters aus einem Servicebüro des Flughafens. Er hatte, nach eigener Aussage, das Drama mit angesehen und im Hintergrund eine Lösung für uns geschaffen. Für 50,- Euro hatte er uns eine Hunde-Beförderungstasche, welche von Eurowings genehmigt war, organisiert. Flankiert durch seine Unterstützung wurden wir eingecheckt und im Eiltempo zum Abflug-Gate begleitet.

Völlig erschöpft, tränenüberströmt, aber glücklich saßen wir zu dritt im Flieger nach Portugal. Dieser eine freundliche, hilfsbereite und kundenorientierte Mensch hatte unseren Urlaub gerettet. In der Aufregung und Hektik habe ich leider vergessen, den Herrn nach seinem Namen zu fragen. Gerne würde ich ihm nochmal persönlich danken.

Das beim Zwischenstopp der gebuchte Rollstuhl-Service wegen Überlastung des Service-Personal nicht funktioniert hat und wir beim Rückflug im Hamburg wieder nach meinem Rollator fahnden mussten, haben wir nur noch mit einem müden Lächeln kommentiert.

Rückblickend sind dies nur einige Beispiele für mehr als belastenden Erfahrungen und Erlebnisse, die ich keinem Menschen mit und auch ohne eine Behinderung während einer Flugreise wünsche.

2021/2022 war ich 10mal als Passagier und Mensch mit Demenz in einem Flugzeug.

Leider nur zweimal waren die Fluggesellschaft pünktlich, gab es kein verlorenes, fehlgeleitetes Gepäck, keine Probleme beim Transport meines Rollators, keine „Fehler“ bei den Service-Leistungen für Menschen mit Behinderung, kein unfreundliches, falsch informiertes oder unmotiviertes Service-Personal.

Auch das veraltete System der Buchungshilfen machte es mir, einem Kunden mit Einschränkungen, aber auch dem Personal der Reisebüros und der Fluggesellschaften, nicht immer einfach. Denn der übliche vierstellige Code kann eine Mobilitätseingeschränkung wie u.a. bei einer Lewy Body Demenz nicht annähernd spiegeln. Das System, so wie es heute konzipiert ist, kann z.B. nur unterscheiden, ob ich Treppen steigen kann oder nicht. Dass es sog. Abkürzungen für den Mobilitätsgrad gibt wie „WCHC = Fluggast kann nicht selbständig laufen und nicht Treppen steigen“ und „DPNA = Fluggast mit geistiger Behinderung oder Lernbehinderung“, und welche Relevanz diese einnehmen, habe ich persönlich erst nach vielen emotionalen und körperlich belastenden Erfahrungen an den diversen Flughäfen in Europa lernen müssen. Diese Abkürzungen sind grundsätzlich international bekannt. Aber auch viele Menschen in Reisebüros, an Flughäfen oder in entsprechenden Service-Bereichen am Flughafen sind sich den unmittelbaren Auswirkungen auf Menschen mit Demenz überhaupt nicht bewusst.

Die Pandemie hat das Management vor ungeahnte und neue Herausforderungen gestellt und alle Mitarbeiter in der Luftfahrtindustrie – wie in anderen Branchen auch – weltweit unter großen Druck gesetzt. Das konnte ich selbst 2021/2022 auf Flughäfen in ganz Europa beobachten. Bedauerlich ist auch meine persönliche Erkenntnis, dass es in dem meisten Fällen die deutschen Flughäfen waren, die in allen Bereichen mit teils unterirdischer Service-Qualität hervorstachen. Es fehlt nicht nur an motivierten Arbeitskräften, sondern

anscheinend auch an finanziellen Mitteln für faire Gehälter, Unternehmenskultur, Wissen und Ausbildung.

Laut WHO haben 15 Prozent aller Menschen eine Behinderung. Das bedeutet, dass jeder siebte Mensch weltweit von einer Behinderung betroffen ist und es viele Passagiere wie mich gibt, die besondere Hilfe benötigen, um mit dem Flugzeug reisen zu können. Wenn ein System bereits unter Stress steht, können die Folgen für die Betroffenen verheerend, belastend und mehr als ärgerlich sein. Manchmal brauchte ich Stunden und sogar Tage, um die negativen Erlebnisse und Erfahrungen zu verarbeiten.

Und doch werde ich nicht aufgeben, ich werde weiterhin mit dem Flugzeug reisen. Denn es gab auch immer wieder Menschen, die mir mit einem Lächeln, einem freundlichen Wort oder direkter Hilfestellung den Glauben an die Machbarkeit wiedergegeben haben. An dieser Stelle möchte ich mich bei diesen Menschen bedanken und die anderen bitten: Schaut hin und helft, auch ihr könntet irgendwann Unterstützung brauchen.

Lieselotte Klotz, Mitglied des Beirats „Leben mit Demenz“ der DAzG, im Dezember 2022