

GERMANWINGS GMBH (KÖLN)

Kein Personal am Kundenservice- bzw. Sales Schalter

Am Donnerstag, 13.08.2009, habe ich von 21:45 Uhr bis 22:05 Uhr vor dem Germanwings Sales Schalter, am Hamburg Airport, gestanden. Dann wurde ich von dem Last-Minute-Schalter links daneben darauf hingewiesen, dass der Schalter schon lange zu sei. Im Internet ist allerdings eine Öffnungszeit von 4:30 - 22:00 Uhr ausgeschrieben.

Aufgrund meiner späten Arbeitszeiten musste ich mir den nächsten Tag erlauben, eine Stunde früher die Arbeit zu beenden, um einen Flug zu buchen. Als ich dann am Freitag, 14.08.2009, um 20:40 Uhr wieder vor den geschlossenen Schaltern stand und nach den Öffnungszeiten gesucht habe, wurde ich wieder von dem links daneben liegendem Schalter hingewiesen, dass ich morgen wiederkommen solle.

Zu meiner Frage, wie lange denn der Germanwings Schalter geöffnet sei, antwortete mir die Dame, dass er zumache, wenn der letzte GW-Flug ankomme. Darauf hin habe ich beim Flughafen angerufen und mir die Öffnungszeiten durchgeben lassen. Die lauteten plötzlich von 4.30 - 19.00 Uhr.

Am Sonntag darauf, 16.08.09, habe ich mich dann drei Stunden von der Arbeit entschuldigt und stand um 18:40 Uhr wieder vor geschlossenem Schaltern. Dort standen auch schon andere verärgerte Kunden, plötzlich wies uns der Schalter rechts daneben darauf hin, dass der Last-Minute-Schalter zu Germanwings gehöre.

Mein Versuch, mich zu beschweren, scheiterte beim fehlenden, für mich dazugehörenden Kundenservice. Bitte, beachten Sie auch, dass die Flugpreise sich Tag für Tag ändern.

Meine Forderung:

Einen zentralen Anlaufpunkt für Beschwerden per Telefon, Mail oder vor Ort

Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?

Jetzt antworten!