

RYANAIR (DUBLIN)

Beschwerde über Machenschaften von Ryanair

Ich muss mich über die ungerechtfertigte Behandlung beim Einchecken und die Weigerung, mich an Bord zu lassen, beschweren. Weil mein Trolley wegen eines etwas über das korrekte Maß hinausgehenden kleinen Standfußes nicht sofort in das waagrecht angeordnete Maßgestell der Gesellschaft „Easy Jet“ rutschte, verbot Ihre Mitarbeiterin sofort die Mitnahme als Handgepäck.

Da ich seit letztem Jahr alle bei Ihnen sicher noch gespeicherten fünf Flüge mit genau diesem Trolley gemacht hatte, ist das nicht verständlich. Damals zum ersten Flug ab Bremen nach Marrakesch hatte ich diesen Trolley extra in Größe Ihres erlaubten Handgepäcks gekauft und den Trolley einer Mitarbeiterin von Ryanair in Bremen vorgeführt, die ihn als passend beurteilt hat. Somit hatte ich während aller vorigen Reisen keine Probleme.

Wenn jetzt Ihre sehr junge Mitarbeiterin in Palma, die kaum englisch und kein deutsch spricht, gleich alles abwiegelt, für kein einziges Argument zugänglich ist und auf spanisch freche Bemerkungen macht unter der falschen Annahme, dass ein Deutscher das nicht verstehen könne, so ist das eine unmögliche, freche und beleidigende Behandlung.

Selbstverständlich konnte ich in einem solchen Fall keine nachträgliche Gepäckaufnahme für übertriebene 35 Euro akzeptieren. Allerdings waren Ihre Mitarbeiterinnen nicht bereit, zuzuhören oder einen Vorgesetzten zu holen. Stattdessen wollten Sie mich mit Ihrem Verbot ignorieren. Also bestand ich auf das Holen der Polizei. Die teilte mir mit, dass ich nicht mehr an Bord gehen dürfe.

In andere Gestelle zur Größenfeststellung von anderen Gesellschaften in der Flughafen-Halle passte mein Trolley problemlos hinein. Ihre Mitarbeiterin am Counter wollte das allerdings auch nicht zur Kenntnis nehmen bzw. gemeinsam überprüfen.

Somit steht Ihnen jetzt offensichtlich der Weg frei, zu behaupten, dass ich nicht die Wahrheit spreche, schließlich wollte niemand etwas konkret prüfen und dokumentieren. Damit hatte ich aus absoluter Willkür ohne jede Möglichkeit im Rahmen einer sinnvollen Einigung unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit meinen geplanten Flug verloren.

Daraus resultieren viele Ärgernisse und zusätzlich Kosten und ich bitte Sie für folgende Dinge eine Regulierung zu finden:

- * Kosten für einen neuen Flug in Höhe von 74,38 Euro
- * Kosten für Telefonate, Internet, Fahrten und Übernachtung in Palma
- * Kauf eines neuen Trolleys für 17 Euro
- * Entsorgung eines intakten und Ihrer Größe für Handgepäck entsprechenden Trolleys

Als ich am nächsten Tag eincheckte, ging ein Passagier wieder problemlos mit genau dem gleichen Trolley als Handgepäck ohne Probleme an Bord, mit dem ich abgewiesen wurde. Arbeiten Ihre Mitarbeiter schlecht oder nur spontan so, wie es Ihnen gerade passt?

Viele Passagiere, darunter insbesondere ältere seriöse Herrschaften wurden erneut von Ihren jungen Mitarbeiterinnen frech und herablassend behandelt: Viele mussten Ihr Gepäck vor dem direkten Einstieg neu ordnen und packen, damit es in das Gestell zur Größenfeststellung passte. Diese Behandlung ist unehrenwürdig und eine bloße Schikane!

Schließlich ist wie bei mir genau das gleiche Gepäck doch an Bord über den Köpfen untergebracht. Ich habe mehrfach die Meinung von Passagieren gehört, die sich eine so unverschämte Behandlung nicht gefallen lassen wollen und in Zukunft lieber einen oft nur wenig höheren Preis einer anderen Gesellschaft zu zahlen, wo man nicht so erniedrigend behandelt wird. Bei den vielen noch freien Plätzen stellt sich die Frage, ob Sie weiterhin mit Ihren Kunden wie Bittsteller umgehen wollen? In Deutschland gibt es das Motto „Der Kunde ist König“, bei Ihnen der Bettler.

Leider ist es eine verstärkt von Ihnen sehr offensichtlich benutzte Methode, einen vermeintlich günstigen Flug im Nachhinein, am besten zum Zeitpunkt, wo der Passagier keine Wahl mehr hat, auf die gleichen Kosten zu heben, wie er von vornherein bei anderen Gesellschaften kostet. Ich bitte um eine jetzt vielleicht doch einmal zu Gunsten eines Kunden und verständliche Entscheidung über diese Beschwerde.

ANTWORT (nichtssagend-Floskeln und bekannte Fakten wiederholend):

Dear Mr ***,

We have reviewed your reservation and investigated your comments with the staff involved. Whilst we were sorry to hear about the inconvenience experienced on the 14th of November at Palma Mallorca Airport, please be advised that as per our Terms and Conditions, each passenger (excluding infants) is permitted to carry one piece of cabin baggage on board. Please see below an extract from our Terms and Conditions accepted at the time of booking, on the 07th of October 2009:

"Strictly one item of cabin baggage is permitted per passenger. Handbag, briefcase, laptops, shop purchases, camera etc must be carried within your permitted 1 piece of cabin baggage. The cabin baggage should weigh no more than 10kg and not exceed the maximum dimensions of 55cm x 40cm x 20cm. Due to security restrictions certain items cannot be carried in cabin baggage, please find more information on our website www.ryanair.com.

WE RESERVE THE RIGHT TO CANCEL YOUR RESERVATION AND TO DENY YOU BOARDING IF YOU DO NOT COMPLY WITH THE CABIN BAGGAGE REQUIREMENTS."

However, in order to carry a handbag exceeding the maximum dimensions, it would have been necessary to pay an additional fee of 35 EUR. We have been informed by our agents that size of your cabin baggage presented was within the maximum dimensions.

However as a big pocket of your bag was overfilled and your bag did not fit to Ryanair Sizers anymore, you were asked to pay an additional fee of 35 EUR in order to carry the bag onboard. We have also been informed that as you refused to pay the fee mentioned above, you could not be accepted to travel.

As per the above, we are not in a position to give a favourable response to your refund request. I have also noted your comments on behaviour of our agents. We pride ourselves upon the high standards of service and professionalism provided by all of our staff and as such we do expect the same level of professionalism from our handling agents.

We maintain these standards with regular retraining programmes which ensure that not only our own staff but also our handling agents are constantly reminded of their most important function; to be friendly and professional at all times.

I do sincerely regret that this was not reflected to you on this occasion and as such I have forwarded your comments to our Operations Manager at Palma Mallorca Airport to ensure that such a situation does not recur.

We hope that this clarifies the situation for you, and we apologise for any inconvenience caused.

Yours sincerely
For and on behalf of

RYANAIR LIMITED
Michaela S.
Customer Services

Meine Forderung:
Erstattung von weiterem Flugticket + Auslagen

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

Jetzt antworten!

[Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://at.reclabox.com/beschwerde/24138> abrufbar.]