



AVRAM IANCU - 200!



Nr. 6 (46/iunie 2024)

## CÂND AVIATORII REFUZĂ SĂ ZBOARE

Gabriela CĂLUȚIU SONNENBERG

Când personalul companiilor aeriene intră în grevă, nu doar ei, ci mai ales noi, pasagerii suntem la pământ. La propriu și la figurat! Recunosc că nu m-am interesat subiectul acesta până acum, dar, fiind recent afectată de sincopa Lufthansei de la începutul lunii martie a.c., am cules experiențe din care se pot trage multe învățăminte.

Greva a avut efecte mai neplăcute decât mi-aș fi putut închipui vreodată! Dar nu despre tardive reproșuri voi scrie aici, ci despre plusurile și minusurile procedurilor-standard, care se aplică în astfel de situații neprevăzute. În fond, capitolul *troubleshooting*, cuprinzând uzanțele din asistența acordată călătorilor la fața locului, respectiv despăgubirile pentru daunele provocate de nereguli în derularea zborurilor, este parte din teoria și practica turismului. Nu întâmplător, anunțurile afișate prin aeroporturi ne îndeamnă să ne cerem drepturile, în calitate de călători, ori de câte ori suntem vătămați fără vină. Puțini o fac însă, temându-se de procedurile complicate și dorind să uite cât mai repede aventurile prin care au trecut.



De la bun început trebuie spus că grevele, deși își au regulile lor, în principiu tot imprezvizibile rămân. Sindicatul are obligația de a anunța cu câteva zile înainte de începerea protestului data și ora la care se intenționează întreruperea lucrului, dar, cu toate acestea, nu se știe exact unde și când angajații vor pune în practică amenințarea. Efectul surpriză face parte din strategia lor de luptă. În fond se dorește vătămarea cât mai usturătoare a stăpânului cu care se răfuiesc. Așa se face că unele aeroporturi sunt exceptate, anumite zile se sar, termenele se amână, se adaugă sau se prelungesc, se comută protestul spre forme mai blânde, de avertizare, se fac excepții, reveniri asupra unor puncte ș.a.m.d.

Concret, în cazul nostru, al mamei și al meu, am fost anunțate cu trei zile înainte de plecarea planificată că zborul nostru Valencia-Sibiu, cu escală la München, nu va fi operat. Obligată prin lege să ne ofere o alternativă, compania ne-a schimbat data și detaliile zborului, anunțându-ne că, dacă oferta lor nu este convenabilă pentru noi, avem două posibilități: fie renunțăm la bilete și solicităm rambursarea banilor, fie ne punem în contact cu reprezentanții lor, pentru a schimba data zborului.

Pentru noi, din start, era evident că nu puteam accepta noile zboruri. O despărțiseră pe mama de mine, urmând ca ea să zboare singură prin München, iar eu să iau un traseu complicat, cu escale prin Madrid și Viena. Exclus! Mama, octogenară, nu s-ar fi descurcat singură.

Pe site-ul din internet al companiei de zbor am căutat alternative mai bune, dar nu erau locuri disponibile, probabil din cauză că fuseseră alocate automat altora ca noi. Amabila asistentă virtuală,



pusă la dispoziție pe pagina din internet a Lufthansei, un robot care îți răspunde în scris la întrebări standard - asta da, amețitor de rapid și operativ! - nu ne-a putut ajuta. Șarmanta reprezentantă a inteligenței artificiale s-a scuzat pentru faptul că nu ne putea fi de folos și ne-a transferat către un agent în carne și oase. Am așteptat răbdători până ne-a venit rândul, având înțelegere pentru durata lungă a demersului. Intuiam că alți păgubiți țineau linia ocupată, având probleme asemănătoare celor noastre.

Ne-a luat în primire o persoană cu nume de fată. A înțeles imediat motivul nemulțumirii noastre, dar a ținut să ne prevină din start că orice modificare a zborului va fi taxată cu 60 de Euro. Între ciocan și nicovală, am acceptat plata, deși nu ne era clar motivul penalizării noastre pentru neregulile companiei cu care contractasem călătoria. În timp ce căutam febril datele pe care operatoarea ni le solicita - număr de zbor, datele din pașaport, numărul tichetului inițial, rezervarea anulată etc. - fereastra conversației noastre electronice s-a închis, semn că operatoarea își pierduse răbdarea cu noi. Deși ne-am cam supărat, mai târziu s-a dovedit nesperat de utilă această pană, pentru că la a doua încercare am avut mai mult noroc.

Un agent cu nume de băiat ne-a ascultat pasul și ne-a ajutat răbdător, fără a mai aduce vorba despre acea dubioasă taxă de reprogramare a zborului. Bucuroase, ne-am felicitat pentru soluția găsită. Devenisem posesoarele a două bilete, pentru un zbor identic celui cumpărat de noi inițial, cu deosebirea că plecam cu trei zile mai târziu. Răsufând ușurate, am purces la drum la data indicată și am ajuns la München fără surprize.

Până la zborul spre Sibiu, care urma să se deruleze către miezul nopții, aveam de așteptat șase ore în aeroport. Ne-am îndulcit șederea cu o masă tihnită la unul dintre restaurantele din incintă, unde, spre bucuria noastră, ne-a servit un chelner român, orădean amabil și priceput.

*Fac o paranteză pe care o dedic aeroportului München, reper major de pe harta aviației germane, imensă întreprindere de sine stătătoare, care funcționează brici sub tutela omniprezentei companii Lufthansa (atunci când personalul nu face grevă). Deși în mâini private, Lufthansa păstrează legături de nezdruccinat cu statul german, care până nu demult i-a fost acționar principal (o situație asemănătoare cu aceea a Taromului din România).*

*Aeroportul are două terminale legate printr-o linie de metrou subteran. Moderne și spațioase, cele două clădiri emană o ambianță plăcută, având panouri de informații și ghișee de deservire suficient de numeroase, plasate în punctele nevralgice ideal localizate pentru a garanta fluxul nestingherit al valurilor de călători. Porțile de îmbarcare sunt accesibile și ușor de găsit, mai ales grație semnalizării lesne de descifrat, care indică drumul optim până la îmbarcare, respectiv timpul necesar ajungerii acolo în pas de plimbare.*

*O invenție mai nouă ne-a cucerit pe loc: cărucioarele digitalizate pentru bagaje de mână. Sunt asemănătoare celor de cumpărături de prin supermarketuri, dar au sistem propriu de localizare GPS și un mic ecran, pe care, odată scanat biletul nostru, putem urmări în permanență stadiul zborului, timpul rămas până la îmbarcare, poarta de plecare și eventual schimbările survenite pe parcurs, harta coridorului pe care ne aflăm, distanța până la următorul punct sanitar sau toalete, lift, scară rulantă, farmacie, magazine și restaurante din apropiere, ofertelor comerciale actuale etc. O idee bună, un serviciu gratuit binevenit! Am adoptat bucuroase acest „robot” deștept, care ne-a cărat bagajele și care, din când în când, emitea un semnal acustic, întrebându-ne dacă totul e-n regulă și dacă... rămâne cum am stabilit.*

*Prin plimbările noastre am descoperit și alte găselnițe ingenioase, pe care le-am înregistrat doar ca fapt divers, fără să bănuim că informațiile culese aveau să ne fie de mare folos mai târziu. Iată doar câteva dintre ele: la distanțe regulate, tâșnitoare cu apă proaspătă îmbie călătorii să bea din ele sau să-și umple sticlele la purtător. Bună idee! După ce am inspectat prețurile restaurantelor, am optat pentru acel sistem de autoservire gratuită. Vorbind despre prețuri, probabil bănuși: o gamă vastă de sandvișuri te întâmpină la tot pasul, cu prețuri între 7 și 12 Euro bucata. Nu bănuiam că aveam să le gustăm prea curând...*



AVRAM IANCU - 200!



Nr. 6 (46/iunie 2024)

*Scaune ergonomice, bănci și sezlonguri sunt răspândite pe culoarele aeroportului, ca parte dintr-o expoziție dedicată jubileului unui prestigios producător de mobilier german. De prezența lor aveam să ne bucurăm ulterior...*

*Pe alocuri, cabine de odihnă cu numele Nap Cab îmbie călătorul obosit să se întindă la un pui de somn. Sunt un fel de capsule de câțiva metri pătrați, în care încape un pat o masă de lucru și un scaun. Accesul se face direct la ușă, plătind cu cartea de credit la un aprat de genul automatelor bancare. Sistemul cabinelor de dormit îmi era cunoscut, citisem despre răspândirea lui în Japonia, dar am fost de la bun început sceptică în ce privește succesul său printre occidentali. Cu siguranță, sunt un coșmar pentru claustrofobi, iar prețul pipărat este inaccesibil multora. Pentru două ore de ațipit în spatele acelor perdele, la doar un pas de vânzoleala trecătorilor, se achită 35 de Euro. Se poate închiria și pe durate mai lungi, evident la un preț adaptat. Nu știu de ce mi s-a părut o invenție cu tentă voyeuristă, chiar dacă nu vede nimeni ce se întâmplă în dosul acelor draperii.*

*Pentru consumat timpul, o gamă variată de periodice în germană și engleză stă la dispoziția tuturor celor care încă mai preferă cititul de pe hârtie. Lectura unui New Yourk Times și Frankfurter Allgemeine Zeitung, atât de stufoase, durează cel puțin o jumătate de zi! Internauților li se oferă posibilitatea de a se instala pe posturi de lucru în stil mini-birou, cu acces liber la internet, prize pentru încărcat aparatura mobilă, scaune ergonomice etc. Totul gratuit!*

*Fumătorii au un spațiu al lor, patronat de câte o marcă de țigări cunoscută, cum sunt Camel și Winston, desigur discret ventilat. Acele maxi-containere transparente nu mai seamănă demult cu „acvariile” de altădată, prin care siluetele „păcătoșilor” abia se distingeau din fumul dens de-l tăiai cu cuțitul. Pe alocuri, zonele de lounge rezervate VIP-urilor și „ambasadorilor” Lufthansei lasă să se întrevadă prin șparturi de uși promisiunea unui paradis enigmatic, pentru inițiați.*

Revenind la călătoria noastră, avionul spre Sibiu a plecat la timp; după mai bine de o oră de drum, anticipam deja bucuroase finalul acelei zile solicitante. Farmecul s-a destrămat însă brusc, atunci când pilotul ne-a anunțat la microfon că trebuie să ne întoarcem la München. Motivul: un defect la una dintre instalațiile de dejivrare a unei turbine, situație care, din păcate, nu putea fi remediată la Sibiu. Speriați de gândul unei eventuale aterizări forțate sau chiar a unui potențial accident aviatic, am tăcut cu toții, sperând într-un final fericit, oricare ar fi fost acela. Însoțitoarea de zbor nu pregeta să ne asigure că la aeroportul din München vom fi preluați de angajați pregătiți să ne ajute cu planificarea călătoriei mai departe, oferind cazare și masă în contul transportatorului.

Am răsuflat ușurați la aterizare, bucuroși că scăpaserăm teferi. N-a durat mult până când am constatat însă că aeroportul era scufundat în întuneric și nu ne aștepta nimeni acolo. Era trecut de miezul nopții. Un paznic grăbit ne-a recomandat să dormim acolo, sfătuindu-ne să stăm cât mai aproape de ghișeele de service pentru clienți, care urmau să se deschidă dimineața la ora 6.

În fața aceluși punct de deservire era plasat un cărucior cu tetrabrickuri de apă, ciocolate și pungi cu nuci. Lângă ele, un balot cu pături subțiri, cu logoul Lufthansei imprimat pe ele. Ne-am jenat să ne servim, de frică să nu dăm apă la moară clișeului de „român hoțoman”. După un timp ne-a răzbit însă foamea și am început să ne zgribulim, așa că am început sfioși să luăm din ele. Mai târziu s-a dovedit că fuseseră lăsate acolo special pentru noi...

O tânără descurcăreață a tastat rapid datele de intrare într-o cabină de dormit și ... dusă a fost. Noi ne-am mulțumit să ne cuibărim pe sezlonguri și bănci, pe unde am putut. Așa am petrecut o noapte incomodă, în care somnul ne-a ocolit, gândul la greva care amenința să se reia în zilele următoare nedându-ne pace.

Din vorbă în vorbă, am aflat câte ceva despre camarazii noștri de suferință. Fiecare avea o poveste dramatică; mai nimeni nu călătorea de plăcere. O tânără era și ea, la fel cu noi, la a doua tentativă eșuată din cauza grevei, de a ajunge la apartamentul ei inundat de vecinul de la etaj. Alta avea tatăl suferind, în



AVRAM IANCU - 200!



Nr. 6 (46/iunie 2024)

prag de spitalizare. O mămică însărcinată se străduia din răspuțeri să-și liniștească cei trei copiii, asistată de soțul depășit de situație, care o privea cu ochi goi. Un domn calm, cu o cutie mare de Lego pentru băieți în bagaj, povestea că, fiind de meserie marinar, a călătorit mult cu avionul între destinațiile de serviciu, dar de un tratament atât de nedemn ca acesta nu a avut parte nicicând și nicicunde. Un tip ușor grizonat, american, însoțit de fetița sa de 8 ani, se străduia să ne explice într-o română de începător că se împlinea o jumătate de săptămână de când erau „în aer”. Eu însămi am fost mândră mama mea, care, dârză, le-a insuflat curaj multora. Dar asta abia după ce fusese cât pe ce să-și dea duhul pe interminabilele scări, pe care le-am avut de urcat cu toții la intrarea în aeroport, pentru că lifturile nu erau în funcțiune iar scările rulante erau oprite. Transportul de la avion la terminal s-a făcut în singurul autobuz disponibil, în care am stat înghesuiți ca animalele la abator. În fine, am promis că nu mă voi plânge, și nici nu doresc să insist, dar e nevoie totuși de o imagine clară pentru a realiza dramatismul situației.

În dimineața zilei următoare am sperat să se suplimenteze locurile în avioanele cu destinația Sibiu, ca să ajungem și noi acasă, pe lângă pasagerii care rezervaseră anterior. Sau măcar să ni se ofere posibilitatea de a călători prin alte mijloace într-acolo, eventual cu un autobuz special închiriat. Nimic din toate acestea nu s-a întâmplat.

Patru angajați Lufthansa s-au așezat în spatele terminalelor de la ghișeele de service clienți și au început să ne „rezolve” pe fiecare în parte. Primul lucru pe care îl făceau era să ne ofere bonuri în valoare de 18 Euro, pentru un mic dejun într-unul din restaurantele din incinta aeroportului. Apoi începea scotocitul prin calculator.

Oficial nu mai erau locuri în cele trei avioane care plecau în acea zi spre Sibiu. În ziua următoare urma să se reia greva. Cu toate acestea, doi pasageri italieni au reușit să obțină bilete pentru cursa de seară. Unii dintre noi au acceptat să se întoarcă acolo de unde porniseră călătoria. Alții au luat asupra lor povara unui zbor cu mai multe escale, tranzitând diverse țări pentru a ajunge în final la Sibiu. Noi ne-am considerat norocoase că am primit locuri pentru București, chiar dacă aceasta presupunea să mai stăm 15 ore în aeroportul München.

Nu toți primeam același informații. Tratatamentul era diferențiat, cam la întâmplare, după cum îți pica norocul. Unii pasageri au schimbat de mai multe ori tichetele de îmbarcare, reșezându-se la coadă la alt operator. Dacă nimereai la un agent mai capabil, primeai un zbor mai bun sau un voucher mai consistent. Încet încet devenea clar că inclusiv printre angajații Lufthansei domnea haosul. Ca români pățiți, ne-am adaptat din mers la legea junglei, înțelegând că primul venit era primul servit, chiar dacă unii erau mai egali decât alții...

Norocul a făcut ca noi să dăm peste un domn de treabă la ghișeu, care ne-a tratat profesionist și prietenește. Așa se face că am putut mânca pe săturate împreună cu mama, cumpărând inclusiv merinde de drum din cei 76 de Euro alocați pentru bonuri de masă. Alți pasageri au primit mai puțin.

A urmat o zi lungă la aeroport, în care am mai făcut cunoștință cu încă o chelneriță româncă, care s-a scuzat jenată pentru ciorbica călăie și cu legume cam nefierte pe care o servea fără tragere de inimă. Dealtfel nicăieri mâncarea nu a fost la înălțimea prețurilor, provocându-ne invariabil dureri de stomac. Nici instalația de aer condiționat nu făcea față în jurul orelor amiezii, lucru pe care poate un călător ocazional îl trece cu vederea, dar care pe noi ne-a adus în pragul sufocării, făcându-ne buzele să se crape. Fără posibilitatea de a deschide o fereastră, am înțeles cum trebuie să se simtă acele personaje de film surghiunite de autorități prin aerogări anonime. Colivia tot colivie rămâne, chiar dacă are gratii de aur!

Am început să ne adaptăm condițiilor, vânând locurile cele mai bune de dormit. Ba chiar am plasat o comandă de medicamente la farmacia aeroportului, unde am fost servită prompt, cinci ore mai târziu. Una peste alta, m-am lecutit de plăcerea de a călători și face shopping prin aeroporturi. Mă bucur în schimb că am avut inspirația de a îmbrăca și încălța echipament practic, nu elegant cum se obișnuiește în astfel de ocazii. Recomand! În vremurile noastre, călătoria cu avionul nu mai este o



AVRAM IANCU - 200!



Nr. 6 (46/iunie 2024)

sărbătoare, ci o luptă, pe care trebuie să o întâmpinăm echipați corespunzător. Și aici nu mă refer numai la calvarul urcării treptelor cu înălțimi deloc standardizate ale scării de la avion.

Lăsând amarul la o parte, povestea se apropie de pe acum de finalul aproximativ fericit. Am ajuns seara în București. După cinci ore de rulat pe Valea Oltului, noaptea, în ploaie, printre tiruri, am ajuns și la Sibiu exact la o zi după cea pe care o avusesem programată. După ce am dormit 11 ore non stop, am purces la rezolvarea în timp-record a celor planificate, reușind cu puteri cumulate să compensez lipsa acelui timp prețios, care îmi fusese bifat. Patru zile mai târziu, la ora 4 dimineața, m-am îmbarcat pentru zborul retur, care de asemenea prevedea o escală de cinci ore la München. Dar ce mai conta acum, eram deja de-a casei! Mă bucuram că nu se anulase zborul de întoarcere, pentru că greva se reluase între timp, ratându-mă la o „mustață” de doar 24 de ore. Am aterizat pe aeroportul bavarez la răsărit, datorită fusului orar devansat, experimentând un déjà-vu în timp ce paznicii deschiau ușile. Unii mă salutau deja ca pe una de-a lor.

Zborul spre Valencia a trecut ca o transă. După încă o oră și jumătate de condus mașina de la aeroport spre casă, cronic obosită, mi-a trebuit o săptămână ca să-mi reîncarc bateriile.

În pagina de reclamații a Lufthansei am completat cuminte toate datele cerute pentru reclamație și am obținut destul de rapid, prin transfer bancar, o despăgubire care depășește ușor prețul biletelor pentru zborul anulat și amânat din cauza grevei.

Condiția unică este să ai un cont la bancă și ...să ți se dea dreptate. Formularul online este destul de simplist, întrebările sunt clare și la subiect. Nu încap comentarii, doar cifre și litere și, eventual, un document care poate fi anexat. Dacă pare totuși complicat demersul, se poate apela online la firme specializate pe astfel de revendicări, care păstrează însă un un comision destul de mare din suma recuperată (până la 35 % din total). Atenție, avem timp suficient să depunem plângere, unele reglementări prevăd o perioadă de depunere de 3 ani!

Suma datorată se calculează în funcție de durata amânării și de distanța până la destinație, neavând legătură cu prețul inițial al biletului. Se pot primi 250, 400 sau 600 de Euro, în funcție de gravitatea incidentului, chiar dacă s-a oferit alt zbor înlocuitor, pe care l-am folosit. Totuși, daunele imateriale nu pot fi cuantificate, cel puțin aceasta este părerea mea.

La solicitarea de echivalare a daunelor pentru zborul deturnat din cauza defectului tehnic nu am primit niciun răspuns până astăzi. Nici pentru orele interminabile de așteptare din aeroport nu există despăgubiri. Pentru transportul terestru am primit echivalentul benzinei și al chiriei mașinii pe o zi din cinci, dar nu s-a rambursat taxa percepută pentru preluarea vehiculului din alt loc decât cel al predării (București în loc de Sibiu).

Aflu de la alți pasageri, în aceeași situație cu mine, că au primit sume diferite de ale mele, deși am avut premise identice. Probabil că operatorul care a prelucrat cererea noastră în internet n-a mai fost același domn amabil cu care am avut norocul să ne întreținem la München.

Concluzia mea: bine c-a trecut! Sfatul meu: cereți ce vi se cuvine. Și...mult succes!

-----  
**Gabriela CĂLUȚIU SONNENBERG**  
**Benissa, Spania, aprilie 2024**