

Engel aller Gestrandeten am Flughafen

Auf vielen Flughäfen geht nichts mehr, Schwerarbeit fürs Bodenpersonal - auch in Graz. Dort kümmert sich Silke Graf um die hängen gebliebenen.

24. Juni 2016,
10:41 Uhr

Auf vielen Flughäfen geht nichts mehr, Schwerarbeit fürs Bodenpersonal - auch in Graz. Dort kümmert sich Silke Graf um die hängen gebliebenen.

"So schlimm war es noch nie", sagt Silke Graf vom Grazer Flughafen. Wegen des Schneechaos kommt es zu zahlreichen Verspätungen oder Stornierungen von Flügen in Frankfurt oder München. Am Dienstag waren davon Hunderte Fluggäste am Flughafen in Graz betroffen. Silke Graf ist als Senior Agent bei der Flughafen Bodenservice GmbH für die Betreuung der Gestrandeten zuständig. Bei ihr landen Passagiere, die nicht zu den gesperrten Flughäfen weiterkönnen oder auf ihr Gepäck warten.

"Derzeit vermissen bei uns 200 Fluggäste ihre rund 300 Koffer, die hängen im Chaos in Frankfurt oder sonstwo fest. Wir bemühen uns um Lösungen, damit die Leute zu ihren Sachen kommen", schildert die 27-Jährige die derzeitigen Schwierigkeiten ihres Jobs. Seit acht Jahren macht sie diese Arbeit schon und erfüllte sich damit einen Kindheitswunsch - "ich wollte immer schon am Flughafen arbeiten,

aber nicht als Stewardess in die Lüfte gehen."

Jetzt hat sie sich wieder einmal als besondere Stressmanagerin zu bewähren. Graf: "Die Leute haben Sorge, dass sie die Koffer mit den Weihnachtsgeschenken nicht mehr rechtzeitig kriegen." Geschäftsleute brauchen wichtige Dokumente. Und bekommen Hunger und werden von Graf's Team mit Essensgutscheinen versorgt oder man organisiert Hotels für die Übernachtung der hängen gebliebenen Passagiere.

Wie jetzt. Zu Mittag kreiste eine Maschine aus Doha, die Graf als Ausweichlandeplatz nutzte. Weitere 130 Passagiere sind zu betreuen. Für sie müssen Busse bereitgestellt werden, die sie an ihr Ziel Wien bringen. Da sind die übrigen Aufgaben wie die Betreuung der Check-in-Schalter und des Boardings gute Routine. Und Stress wie jetzt die Kür, die Graf mit viel Nervenstärke und Ruhe bewältigt. Für Graf's Hobby - natürlich Reisen - ist erst im März wieder Zeit: Dann geht es nach Florida.