



Gegenseitige Fairness gefragt

Fortsetzung von Seite 1

Eine Stellungnahme, die zumindest fragwürdig ist. Auf eine Anfrage aus der Redaktion reagierte die Klinik mit der Berufung auf ihre Schweigepflicht.

Vollkasko – egal

Ein ganz anders gelagertes Erlebnis verbindet Mike P. mit Teneriffa. Er hatte von seinem Heimatland aus vom 3. bis 14. Februar über Goldcar ein Mietauto gebucht. Er entschied sich für eine Vollkaskoversicherung ohne Selbstbeteiligung. „Bei der Ankunft wurde mir aber mitgeteilt, dass ich eine Zusatzversicherung in Höhe von 600 Euro abschließen müsse. Das habe ich verweigert. Daraufhin wurde ein Abzug von meiner Kreditkarte genommen und 1.450 Euro als Kautions blockiert“, erzählt er. Am Abreisetag hatte er den gemieteten Skoda ordnungsgemäß und unversehrt abgestellt, bis ein Mitarbeiter der Autovermietung ihn bat, das Auto noch einmal kurz umzustellen. Dabei

wies ihn der Angestellte so ein, dass er leicht gegen einen Posten fuhr. Zufall oder Absicht – das bleibt offen. Das Resultat: ein kleiner, kaum sichtbarer Kratzer auf der Stoßstange. „Mir wurden daraufhin die 1.450 Euro meiner Kreditkarte blockiert. Als meine Freunde am nächsten Tag vor Ort noch einmal nachfragten, wurde ihnen mitgeteilt, dass mindestens 600 Euro einbehalten würden. Dabei war das Auto bereits gewaschen und wieder in der Vermietung. Ich finde 600 Euro für diesen kleinen Kratzer völlig überhöht, noch dazu, wo mich der Mitarbeiter selbst gelotst hat. Außerdem finde ich die Art und Weise, mir trotz erfolgter Vollkaskobuchung eine Zusatzversicherung abzuverlangen und meine Kreditkarte als Sicherheit zu blockieren, unverschämte. Ich fühle mich über den Tisch gezogen und habe Teneriffa mit Wut im Bauch verlassen. Unternehmen, die derart handeln, schädigen das Image der Insel. Das ist sehr schade“, so die Meinung eines Urlaubers, der sich geschädigt fühlt.

Es geht auch anders herum

Die Rekordmarke von rund 15 Millionen Urlaubern im letzten Jahr gibt den Kanaren nach einer schwierigen Krisenzeit Aufschwung. Es werden wieder Arbeitsplätze geschaffen und der eng geschnallte Gürtel darf etwas gelockert werden. Davon profitieren die Tourismusbranche vor Ort, aber auch die großen Reiseveranstalter, die die Hotels meist erst bis zu drei Monaten nach der Abreise des Gastes für die erbrachte Dienstleistung bezahlen. Und das, obwohl der Gast schon vor der Abreise den Reisepreis komplett beglichen hat. Das zieht einen weiteren „Ratenschwanz“ nach sich. Auch die Lieferanten und manchmal sogar die Angestellten müssen auf ihre Zahlungen warten. Dabei zählen die kanarischen Gehälter schon zu den niedrigsten des Landes. In diese Situation platzte vor kurzem die Ankündigung von Thomas Cook, dass die Hotelpreise auf den Kanaren gestiegen seien und sie dies



↑ **Machen Sie mit beim „Kratzerchen-Suchspiel“.** Der Schaden soll sich auf 600 Euro belaufen haben.

nicht mittragen würden. Stattdessen drohten sie damit, die Urlaubsangebote für die Kanaren zu reduzieren. Inzwischen rudert der Reiseveranstalter zwar wieder zurück, aber „man kann es ja mal versuchen“, so scheint die Devise zu lauten. Bereits im vergangenen September alarmierte der Vorsitzende des Hotel- und Ferienverbandes für Teneriffa, La Palma, La Gomera und El Hierro, Jorge Marichal, die Öffentlichkeit sowie den Kanarenrat Enrique Hernández Bento und den Leiter der Nationalpolizei auf den Kanaren José María Moreno von

einer möglichen Betrugsmasche durch mobile Anwaltsbüros aus Großbritannien. Sie sprechen gezielt Hotelgäste an, um sie zu animieren, Übelkeit wegen im Hotel konsumierten Essens oder andere Belästigungen vorzutäuschen und einzuklagen. „Viele Hotels lassen sich inzwischen bei der Abreise von den Gästen unterschreiben, dass sie zufrieden sind und das Essen gut war. Die Gäste haben bis zu einem Jahr Zeit, um sich zu beschweren und oft werden sie zu Hause von Anwälten angerufen, die sie drängen, sich zu beschweren. Des-

halb sichern sich viele Hotels inzwischen durch eine Unterschrift beim Auschecken ab“, erzählt ein ehemaliger Rezeptionist.

Rausholen, was rauszuholen geht?

Egal ob seitens des Anbieters einer Dienstleistung oder seitens des Kunden oder Gastes: Im täglichen Miteinander sollte eine gewisse Fairness nicht fehlen. Keine Seite sollte die andere unter Druck setzen und Situationen ausnutzen. Stattdessen sind Transparenz, Fairness und ein Aufeinanderzugehen angemessen, damit das Urlaubsparadies Kanaren für alle Beteiligten ein Paradies bleibt. Weder überbezahlte Mitarbeiter noch unzufriedene, weil unterbezahlte Mitarbeiter sind auf Dauer ein Erfolgsgarant. Statt auf schnelles Geld tut jeder Unternehmer gut daran, lieber auf Nachhaltigkeit und Konstanz zu setzen. Aber auch der Kunde darf die Kulanz und Gastfreundschaft nicht in ungerechtfertigter Weise aufs Spiel setzen. ■

Arbeitsbedingungen als Selbstmordfaktor

Fortsetzung von Seite 1

Sie fordert unter anderem mehr Polizeikräfte, mehr psychologische Unterstützung und auch eine bessere Ausbildung für Vorgesetzte, die darin geschult werden, Auffälligkeiten zu entdecken und gefährdete Kollegen zu erkennen. Nur so kann rechtzeitig eingegriffen werden. Zwar gibt es einzelne Maßnahmen in diese Richtung, aber sie sind längst nicht ausreichend. Die Guardia Civil zählt innerhalb Europas zu den Einsatzkräften mit der höchsten Selbstmordrate. Seit 1982 haben sich 447 Polizisten der Guardia Civil selbst das Leben genommen. Das sind alle 26 Tage einer. Und das trotz psychologischer Anlaufstelle.

Nachgefragt

Woran liegt es, dass sich die Polizisten umbringen? Nach

Ansicht des Pressesekretärs der Spanischen Vereinigung der Guardia Civil (AEGC), Jose Cobo Garcías, gibt es dafür viele Gründe. Allen voran sind es die Arbeitsbedingungen. „Wir arbeiten jeden Tag in unterschiedlichen Schichten. Nicht wie in einem Krankenhaus, zum Beispiel eine Woche Früh-, Spät- oder Nachtschicht, sondern jeden Tag anders. Manchmal alle drei Schichten in einer Woche. Das heißt, wir haben keinen richtigen Rhythmus. Viele haben deshalb Magen- und Schlafstörungen. Dazu kommen familiäre Probleme. Oftmals können wir den Bedürfnissen unserer Frauen und Kinder einfach nicht gerecht werden. Innerhalb der Guardia Civil gibt es sehr viele Scheidungen“, erklärt er. Dazu muss man wissen, dass die Zahl der Polizisten einer Guardia Civil Wache im Verhältnis steht zur Zahl der Einwohner, die im zuständigen

Gebiet gemeldet sind. Das heißt, auch in touristischen Zentren wie in Adeje oder Arona, wird die Zahl der Einwohner für die Bestückung der Wache zugrunde gelegt. Die Kanaren haben rund zwei Millionen Einwohner, die die Bemessungsgrenze für die Anzahl der Polizisten sind. Die circa 15 Millionen Touristen pro



↑ **Vier tote Kollegen in nur einer Woche im Februar – das ist zu viel.**

Jahr, die dazukommen, werden dabei nicht berücksichtigt. Auch an den Außengrenzen von Ceute

und Melilla herrscht eine völlige Unterkapazität.

„In der Bevölkerung ist die Guardia Civil schon immer sehr gut angesehen gewesen. Aber es ist schwierig, immer allen gerecht zu werden, wenn du ständig unterbesetzt bist. Jeder empfindet sein Problem natürlich am größten. Wenn wir an einem Einsatzort sind und es kommt ein zweiter Notruf, dann muss dieser warten, bis wir eine Sache abgeschlossen haben. Manchmal sind diejenigen, die dann warten müssen, sehr aufgebracht, wenn wir aus ihrer Sicht zu spät kommen. Niemand fragt uns, was wir vorher gemacht haben, sondern wir haben dann einfach schuld“, erzählt Garcías aus dem Polizeialltag. „Dazu kommt, dass wir permanent mit den übelsten Teilen in unserer Gesellschaft konfrontiert werden. Wir sehen ständig die vielen negativen

Facetten. Auch das macht einigen Kollegen zu schaffen. Und dann noch die Terrorismuswarnstufe vier, unter der wir seit Jahren stehen. Wir stehen unter enormem Druck. Nicht vorzustellen, was passieren würde, wenn sich bei uns ein Anschlag ereignen würde. Die Urlauber würden ausbleiben. Wir haben das ständig im Hinterkopf und das übt zusätzlichen Druck aus“, betont er.

Für ihn besteht die Hauptforderung darin, dass mehr Polizisten eingestellt werden, um die Arbeitsbedingungen für die Einzelnen und vor allem die unregelmäßigen Schichten auszuschalten. Damit wäre ein Hauptstressfaktor behoben.

Oftmals sind die Selbstmorde Kurzschlusshandlungen, die dadurch begünstigt werden, dass die Polizisten eben in einem schwachen Moment eine Schusswaffe zur Verfü-

gung haben. „Wir können in einer Situation, in der wir uns überfordert fühlen, eben die Waffe an den Kopf setzen und in einer Sekunde ist alles vorbei“, so der Pressesekretär. Deshalb findet sich bei den meisten Selbstmorden unter den Kollegen kein Abschiedsbrief und damit keine Erklärung, kein Motiv. „Für die Familie und die Kollegen bleiben viele Fragen offen. Was haben wir übersehen? Hätten wir helfen können?“ Ein echtes Dilemma also, das nur einen Ausweg hat – mehr Polizisten ausbilden und einstellen. Eine Forderung, die an die Polizeidirektion der Guardia Civil und das Innenministerium seit Jahren gestellt wird und endlich gehört werden muss. Es geht nicht nur um bessere Arbeitsbedingungen für die Polizisten, sondern um die Sicherheit von uns allen. ■



Foreign Language News
Calle Francisco Feo Rodríguez 6
E-38620 San Miguel de Abona
Tel. +34 922 750 609



Express Newspapers S.L.
CIF: B-38881306
Depósito Legal: TF-234/2008

Druck: Artes Gráficas del Atlántico S.A.,
Agüimes, Gran Canaria

Auflagenkontrolle durch

Haftungsausschluss:

Eine Haftung für die Richtigkeit der Veröffentlichungen gehen in das Verfügungsrecht von Kanaren Express über. Für die Inhalte von Werbeanzeigen sind die Auftraggeber rechtlich verantwortlich. Namentlich gekennzeichnete Textbeiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Der Verleger kann keine Haftung für Qualitäts- und Farbabweichung bei den einzelnen Ausgaben übernehmen.

Exklusivrechte zur Veröffentlichung. Die Arbeiten gehen in das Verfügungsrecht von Kanaren Express über. Für die Inhalte von Werbeanzeigen sind die Auftraggeber rechtlich verantwortlich. Namentlich gekennzeichnete Textbeiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Der Verleger kann keine Haftung für Qualitäts- und Farbabweichung bei den einzelnen Ausgaben übernehmen.

Bürozeiten:
Montag – Freitag 9.30 – 16.00 Uhr

Herausgeber:

Tina Straub Schacher, Joe Schacher
Artredirektor FLN: Mariusz Firek
Chefredakteurin FLN: Andrea Abrell
andrea.abrell@kanarenexpress.com
Redakteure: Sabine Virgin, Dietmar A. Hennig
Autoren: Sabine Virgin, Andrea Abrell,
Dietmar A. Hennig, Joe Schacher
Anzeigenwerbung: sales@icmedia.eu
Kleinanzeigenannahme:
kleinanzeigen@kanarenexpress.com



„Europa Gestalten“

Das Unternehmen wird im Rahmen der Qualifizierung des Transportwesens und des Handels auf den Kanarischen Inseln mit Mitteln der Spanischen Regierung sowie des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung gefördert.