

České aerolinie

V roce 2001 jsme se vydali na expedici za zatměním Slunce do exotické Zambie. Kolotoč vyřizování různých papírových formalit vyvrcholil zajištěním zimbabwských víz. Nejbližší konzulát byl ve Vídni a tak jsme se pár dní před odletem museli vydat autem do Rakouska. Vše se povedlo, a tak už zbývalo pár „maličkosť“.

Jednou z nich byl vývoz pozorovací techniky. Když jsme sečetli cenu všech fotoaparátů, videokamery, notebooku a dalších přístrojů, překročila půl milionu. Bylo mě jasné, že s vývozem tak drahého artiklu by mohl být při odbavení problém. Proto jsem zavolal na letiště a požádal o radu, jak postupovat. Byla celkem jednoduchá a logická: „Sepište seznam všech věcí včetně výrobních čísel, pokud existují, uveďte odhad ceny a celý papír nechte orazítkovat zaměstnavatelem. My přidáme razítko, že tyto věci vyvážíte ze země.“

Na letišti jsme přišli ke speciální přepážce a dotyčný úředník evidentně netušil, co s naším papírem udělat. Tvrdil, že nic takového orazítkovat nemůže. Nakonec zavolal služebně staršího kolegu a ten se podivil, kde že jsme na takovou věc přišli. Vysvětlil jsem mu, že na jejich telefonním čísle uvedeném ve Zlatých stránkách. Nevěřil. Tak jsem přímo před ním na dotyčné číslo zavolal. Dostal jsem stejnou informaci. Zaskočený úředník nevěřicně kýval hlavou a říkal, že se musí jít poradit s vedoucím. Radili se velmi dlouho. Zhruba po další půl hodině čekání – ještě, že jsme byli na letišti s velkým předstihem – přišel obtloustlý úředník tmavší pleti. Pochopili jsme, že je to nejvyšší z nejvyšších. Podíval se na nás jako na obtížný hmyz a pravil: „*Ano takové potvrzení o vývozu můžeme vydat. Ale také nemusíme. To záleží na naší dobré vůli. A tu my v tuto chvíli nemáme.*“ Koukali jsme na něho jako opaření. Nu což. Pověst Českých aerolinií utrpěla v našich myslích první vážnou trhlinu. Věci jsem vyvezli bez náležitého odbavení. Naštěstí nikde dál problém nebyl. Ani v Africe. Jen u nás doma na domovském letišti.

Druhý problém nastal těsně před nástupem do letadla. Měli jsme letět s Českými aeroliniemi do Londýna a z Londýna jihoafrickým spojem do Johannesburgu. Mezi oběma letadly byla hodinová pauza, prý dostatečná na přestup. Jenže české letadlo neletělo a neletělo. Nikdo nám nepodal žádnou relevantní informaci. Uplynula hodina, hodina a čtvrt. Neozvalo se jediné hlášení, nikdo z personálu nám nebyl schopen nic říct. Totální chaos. Po hodině a půl jsem se konečně dozvěděl, že letadlo neletí proto, že je silný letecký provoz a že domácí letadla musí čekat. Celkem přívětivá paní mě ale ujistila, že se nic neděje, že jihoafrické letadlo na nás v Londýně počká. Nedokázal jsem si představit, jak airbus pro 360 cestujících čeká na české pidiletadélko vypravené neschopnou leteckou společností. Vyjádřil jsem značnou nedůvěru, nicméně usměvavá členka letištního personálu mě ujistila, že i kdyby letadlo odletělo, budou na nás čekat na místě zástupci Českých aerolinií a vše vyřeší. Nadšený jsem nebyl, ale nedalo se nic jiného dělat, než jí věřit.

Do Londýna jsme doletěli s dvouapůlhodinovým zpožděním. Jihoafrické letadlo na nás samozřejmě nečekalo. Nečekal na nás bohužel ani slibovaný zástupce Českých aerolinií. Naštěstí jsme nebyli sami. Jiné skupině ulétlo letadlo do Kanady, kde jim hned z letiště měl navazovat autobus, jenž je měl odvézt s jinými skupinami k nějaké divoké řece, kterou měli sjíždět. Bylo jasné, že se s raftováním mohou rozloučit. I kdyby doletěli do Kanady později, nikdo už na ně čekat nebude. Angličtí úředníci byli sice milí, ale poradit nedokázali. Nakonec nás dokonce bez patričního imigračního pohovoru vpustili do haly letiště, prý abychom si našli stánek našich aerolinií a tam se domluvili, co máme dělat dál. Úřadovnu jsme našli za chvíli. Byla potměšlá a opuštěná. Přesto, že museli vědět o pozdním příletu letadla a problémech cestujících s navazujícími spoji, se na nás vykašlali a odešli domů. Co teď? Nikdo z nás netušil, co dál.

Nakonec jsem v úplné bezradnosti přistoupil k boxu francouzských aerolinek Air France a celkem milé dámě popsal, co se stalo. Zachovala se naprosto profesionálně. Zařídila letenky na další spoj, který letěl až druhý den večer (letadlo do Jihoafrické republiky létalo z Londýna jen jednou denně). Zamluvila hotel Sheraton Heathrow v blízkosti letiště. Předala nám poukázky na celodenní stravu v hotelu a dokonce lístky na místní dopravu, abychom se do hotelu dostali. Naprosto dokonalý servis. Jaký kontrast v porovnání s neschopnými Českými aeroliniemi.

S jistými obavami jsem se té milé dámy zeptal, jak to bude s placením za hotel. Usmála se a řekla: „*O to se nestarejte, my to vše naučíjeme Českým aeroliniím!*“ Oddechnul jsem si. Od té doby už jsem nikdy s Českými aeroliniemi neletěl.