

zuercherunterland

Landessprache vermisst: Weshalb am Flughafen Zürich kein Französisch mehr gesprochen wird

Durchsagen gibt es in Kloten nur noch auf Deutsch und Englisch. Grund dafür ist das Konzept eines «stillen Flughafens».

Manuel Navarro, Urs Jaudas

In den Check-in-Hallen des Flughafens kommen aus dem Lautsprecher nur zwei Sprachen: Deutsch oder Englisch.

Der Flughafen Zürich nutzt für Durchsagen nur Deutsch und Englisch. Französischkenntnisse sind bei Swissport-Mitarbeitenden nicht mehr erforderlich. Das Silent-Airport-Konzept reduziert Durchsagen zur Förderung der Gästeruhe. Eine Nutzungsanalyse führte zur zweisprachigen Gestaltung der Flughafenwebsite.

Der Flughafen Zürich ist für viele Touristinnen und Touristen der Ort, an dem sie zum ersten Mal die Schweiz betreten. Dabei werden sie von einer ordentlichen Portion Swissness begrüsst: In der Skymetro winkt einem Heidi zu Jodelklängen zu, im Duty-free-Shop gibt es Schokolade ohne Ende, und teure Uhrenmarken präsentieren ihre Chronometer.

Dazu passten lange Zeit auch die für Flughäfen so typischen Durchsagen. «Eine Information der Polizei: Bitte lassen Sie Ihr Gepäck nie unbeaufsichtigt», hörte man da zum Beispiel auf Deutsch. Mit «Passenger Meier is required to contact ground staff at Gate B35» wurde Fluggast Meier gebeten, sich beim Personal an Flugsteig B35 zu melden. Bis vor ein paar Jahren hörte man zudem noch Ansagen in einer dritten Sprache: Französisch. Doch die zweitverbreitetste Landessprache der Schweiz ist am Flughafen Zürich sang- und klanglos verschwunden. Und zwar komplett: Mitarbeitende am «Tor zur Welt» in Kloten berichten von einem Vorfall, der zeigt, wie sehr das Französisch zur «lingua non grata» geworden ist.

Keine Ausnahmen bei den Durchsagen

Kürzlich wurde nämlich am Flughafen der Pass eines französischen Passagiers gefunden. Den Fluggast auf Französisch ausrufen, damit er seinen verlorenen Pass abholen könne, sei aber nicht erlaubt gewesen. Denn Durchsagen über das Lautsprechersystem erfolgen nur noch auf Deutsch und Englisch.

Das bestätigt Nathalie Berchtold, Mediensprecherin bei Swissport, dem grössten Bodenabfertiger in Kloten, der auch Personal für die sogenannte Voice stellt, für jenes Team also, das die Schichten für die Durchsagen übernimmt. «Seit Juli 2024 werden bei Swissport in der Voice keine französischen Durchsagen mehr gemacht», sagt Berchtold. Nach wie vor würden jedoch an den Flugsteigen Durchsagen auf Französisch gemacht, wenn es sich um Flüge an französischsprachige Destinationen handle. Selbst hier gibt es aber Ausnahmen: Wenn das Personal am Flugsteig über keine Französischkenntnisse verfügt, entfällt auch die entsprechende Durchsage.

Französisch war einst Pflicht

Früher wäre diese Situation kaum je eingetreten. Die Fähigkeit, mit Passagieren auf Französisch zu sprechen, war für Mitarbeitende bei Swissport Pflicht. Mehr noch:

Vor einem Bewerbungsgespräch wurde das Niveau der Französischkenntnisse überprüft. Die Personalabteilung des Unternehmens kontaktierte die Bewerberinnen und Bewerber unangekündigt per Telefon und stellte Fragen auf Französisch, die auch entsprechend beantwortet werden mussten.

Doch auch das ist vorbei. Seit rund fünf Jahren sind Französischkenntnisse keine Anstellungsanforderung mehr. «In den letzten Jahren haben sich sowohl die Anforderungen der Fluggesellschaften als auch der Arbeitsmarkt stark verändert», sagt Berchtold zur Änderung.

Flughafen will «Silent Airport»

Indes: Die Regelung zu den Lautsprecherdurchsagen macht nicht Swissport, sondern die Flughafen Zürich AG. Dort bestätigt man, dass nur noch auf Deutsch und Englisch kommuniziert werde. «Die Entscheidung, die Durchsagen auf diese beiden Sprachen zu beschränken, ist eine bewusste Massnahme im Rahmen unseres Silent-Airport-Konzepts», erklärt Mediensprecherin Livia Caluori.

Das Ziel des Konzepts: «Die Anzahl der Durchsagen auf ein Minimum reduzieren, um die Ruhe und den Komfort der Gäste zu fördern», sagt Caluori. Auch sonst achtet man auf Sound-Design. Im vergangenen Jahr hat man das Konzept überarbeitet und neun spezifische Zonen entlang jener Routen identifiziert, die von den Passagieren genutzt werden. Dort erklingt nicht wie früher eine generische Playlist, sondern ausgewählte Musik, die je nach Umgebung anders ist. So ist die musikalische Untermalung im Shoppingbereich lebendiger als im Check-in und an den Gates, wo sanfte Klavierklänge ertönen.

Mit dem Konzept folge man einem internationalen Trend, weniger Durchsagen zu machen.

Die Welschen machen es gleich

Zurück zum Französisch: Dass die Sprache am Flughafen nicht mehr gefragt ist und man sich offensichtlich auch nicht dazu verpflichtet fühlt, sie gegenüber sowohl internationalen als auch nationalen Reisenden als zweite Landessprache zu präsentieren, hat sich schon früher abgezeichnet. Und zwar auf der Website des Flughafens Zürich. Sie ist heute – anders als vor fünf Jahren – nur noch auf Deutsch und Englisch verfügbar. «Die Überarbeitung unserer Website im April basierte auf umfangreichen Nutzungsanalysen. Diese haben gezeigt, dass weniger als ein Prozent der Besucherinnen und Besucher die französische Version der Seite nutzen», erklärt Caluori. Vor diesem Hintergrund habe man entschieden, die Inhalte in den Sprachen Deutsch und Englisch anzubieten.

Übrigens: Ennet des Röstigrabens ist die Situation nicht anders. Zwar ist die Website des Genfer Flughafens in Französisch, Englisch und auch Deutsch verfügbar. Durchsagen sowie fast die komplette übrige Kommunikation erfolgen jedoch nur auf Französisch und Englisch, wie die Medienstelle des zweitgrössten Flughafens der Schweiz bestätigt.