

Flugzeug „am Boden“ – Puls ganz oben

Für den Besitzer eines Flugzeuges ist „Aircraft On Ground“ so etwas wie Zahnschmerzen beim Aufstehen: Man will, dass es so schnell wie möglich vorbei ist. Deshalb schrillen bei AOG alle Alarmglocken.

Von Aircraft On Ground redet eine Fluggesellschaft, wenn ihre Maschine aus technischen Gründen nicht planmäßig starten kann. Etwa weil außerhalb des üblichen Wartungsintervalls ein Schaden behoben werden muss. Das passiert öfter als man glaubt. So kommt es immer wieder vor, dass ein Cockpit-Fenster im Landeanflug mit einem Vogel kollidiert. Wenn es dumm läuft, muss es ausgetauscht werden.

Flugzeuge aus dem Hut zaubern?

Kein Ersatzteil, kein Start. Im Prinzip kennt das jeder von seinem privaten Pkw. Wenn bei dem die Windschutzscheibe einen tiefen Riss abbekommen hat, geht es auch nicht weiter. Doch es gibt einen gravierenden Unterschied zwischen Verkehrsmitteln mit Bodenkontakt und denen, die sich in die Luft erheben: Für ein fahrtüchtiges Auto findet man innerhalb weniger Minuten angemessenen Ersatz. Aber für ein Flugzeug zaubert niemand auf die Schnelle eine Alternative aus dem Hut. Und alle Passagiere mal eben umbuchen, das klappt auch nicht immer.

Noch ungemütlicher wird es für eine Fluggesellschaft, wenn sie gestrandeten Passagieren in Airport-Nähe eine Übernachtung spendieren muss oder eine Abfindung zahlt. Dann kommt zum kaputten Cockpit-Fenster und zum ramponierten Image auch noch eine Lücke in der Kalkulation. Hotelzimmer für 300 unzufriedene Kunden plus Taxi zum Hotel plus Mehraufwand für die Mitarbeiter ... man mag das gar nicht zu Ende rechnen.

Ersatz vor Ort nur in seltenen Fällen

Deshalb gibt es nur eines: Bei AOG muss alles ASAP gehen. Ein Fluggerät-Mechaniker meldet der Fluggesellschaft den Bedarf. Die wiederum startet den Notfallmodus und nimmt unverzüglich Kontakt mit dem Flugzeugbauer auf. Häufig benötigte Verschleißteile (Reifen, Bremsen) sind mitunter am Airport vorrätig. Bei anderen Artikeln ist das eher die Ausnahme. Jedenfalls kann man sich nicht darauf verlassen, dass Ersatz in Reichweite ist. Auch nicht darauf, dass eine

andere Airline mit Material aushilft. (Obwohl man das unter Wettbewerbern durchaus tut. Aber was nicht da ist, kann niemand rausgeben.)

Nummer Sicher: On-Bord-Kurier reist mit

Also muss das Teil herbeigeschafft werden. Und hier kommt die Logistik ins Spiel. DB Schenker unterhält weltweit 44 AOG-Desk. Dort stehen insgesamt 300 Mitarbeiter in den Startlöchern und warten auf die Meldung: „Ersatzteil beim Flugzeugbauer oder in seinem Ersatzteillager abholen.“ Diese Lager sind so über den Erdball verteilt, dass immer eines in der Nähe ist. Wobei man „Nähe“ relativieren muss. Steht die Maschine in London, kommt Ersatz womöglich aus Hamburg. Strandet sie in Neukaledonien, wird meistens ein Zentrum in Singapur kontaktiert. Von dort geht es zum nächsten Flugplatz und dann los. Oft fliegt Personal des Logistikers mit – als sogenannter On-Bord-Kurier. Die Übergabe erfolgt persönlich an den vor Ort zuständigen Mechaniker. Das kann ein Mitarbeiter der Airline sein oder ein externer Dienstleister. Denn die Fluggesellschaften beschäftigen nicht überall eigene Leute. Manchmal reisen auch die Techniker mitsamt Ersatzteil zum AOG-Patienten.

“Defekt an Cockpit-Scheibe eines Linienfliegers? Oder ein anderer Schaden?

DB #Schenker liefert weltweit die Ersatzteile.“

Alle 8 Minuten eine Sendung

Und wie oft passiert so etwas, dass die AOG-Spezialisten von DB Schenker am besten mit Überschallgeschwindigkeit Ersatzteile herbeiorganisieren? „Man muss unterscheiden zwischen geplantem und ungeplantem AOG“, erläutert Max Schäfer, Leiter Operations, DB Schenker Aerospace. „Im ersten Fall handelt es sich um eine turnusmäßige Wartung. Wenn dabei ein Teil fehlt, ist die Dringlichkeit manchmal nicht ganz so hoch. Weil die Fluggesellschaft ohnehin etwas Zeit eingerechnet hat. Dagegen zählt bei einem ungeplanten AOG jede Minute.“

Aber ob Fall 1 oder Fall 2: Flugzeuge sollen nicht am Boden stehen. Vielmehr wollen wir sie dort sehen, wo sie auch der Sänger erwartet: über den Wolken. „Insgesamt bringt DB Schenker pro Jahr gut und gerne 66.000 AOG-Sendungen in die Luft“, sagt Schäfer. Das sind round about 2 pro Viertelstunde. Jedes Mal, wenn eine Lieferung von der Startbahn aufsteigt, geht irgendwo bei einem Verantwortlichen die Pulsfrequenz nach unten. Ein Kunde, der sein Ersatzteil nicht mehr aus den Augen verlieren will, kann es Schritt für Schritt verfolgen. Eine interaktive Web-Plattform (ATOL) informiert ihn automatisch über den aktuellen Sendungsstatus.