

# EINBLICK IN DAS INNENLEBEN VON LUXAIR



Check-in-Schalter, Zollkontrolle, Warteraum und schließlich ins Flugzeug einsteigen, das kennen die meisten von uns. Aber wer hat nicht schon mal Lust gehabt, hinter die Kulissen des nationalen Flughafens Findel zu schauen, zu erfahren, wie Flugzeuge gewartet werden, welche Sicherheitsmaßnahmen auf dem Flughafengelände gelten und wie ein Flug überhaupt vorbereitet wird? *ons stad* hat sich bei der nationalen Fluggesellschaft LuxairGroup, immerhin achtgrößter Arbeitgeber des Landes mit rund 2400 Beschäftigten, umgeschaut und dabei festgestellt, dass es sich um einen äußerst komplexen Betrieb handelt, in dem absolut nichts improvisiert und alles bis ins kleinste Detail geplant wird.

Sicherheit steht bei der nationalen Fluggesellschaft an vorderster Stelle. Ein Blick in das Wartungszentrum von Luxair Technics genügt, um zu sehen, dass Sicherheit hier sehr ernst genommen wird und mit viel Kostenaufwand verbunden ist.

Romain Wagner, seit dreiundzwanzig Jahren für unsere Fluggesellschaft tätig und seit 2005 zuständig für die Betreuung von 133 Luxair-Beschäftigten im technischen Bereich, spricht von 30000 bis 35000 Ersatzteilen, die im Luxair-Hangar gelagert sind und in Minutenschnelle zum jeweiligen Flugzeug gebracht werden können. „Werden irgendwelche Ersatzteile in Flugzeuge eingebaut, wird sofort nachbestellt, damit wir sicher sind, dass immer alles in genügender Menge auf Lager ist. Es kann jedoch mal vorkommen, dass irgendwelche Stücke nicht im Ersatzteillager sind und im Ausland bestellt werden müssen. Um keine Zeit zu verlieren, haben wir Vereinbarungen mit ausländischen Betrieben getroffen, laut denen Ersatzteile innerhalb von vierundzwanzig Stunden nach Luxemburg geliefert werden müssen. Die wichtigsten Ersatzteile sind allerdings alle im Lager vorrätig.“

Im Gegensatz zu einem Pkw wird ein Flugzeug täglich gewartet, man spricht von einem so genannten *daily check*. Zu dieser täglichen Wartung gehören das Prüfen des Reifenzustandes am Flugzeug, das Kontrollieren der verschiedenen Flüssigkeitsniveaus, das Überprüfen von eventuellen Fehlerwarnungen im elektronischen Teil des Flugzeugs, die Kontrolle des Flugzeug-



Guy Hoffmann



rumpfes nach eventuellen Schäden und der so genannte Systemcheck. Bei der allwöchentlichen Wartung werden außerdem Filter gewechselt, Radflächen und Zylinder geschmiert, der Flugzeugmotor einer kompletten Endoskopie unterzogen und eine ganze Reihe Messungen getätigt, um präventiv gegen eventuelle Pannen vorzugehen. Nach hundert Flugstunden wird jedes Flugzeug einer kompletten Inspektion unterzogen. Im Flughafenjargon spricht man von einem A-Check, einem B-Check und einem C-Check. B- und C-Checks sind in der Regel komplizierter und werden zurzeit im Ausland gemacht. Mittel- bis langfristig versucht LuxairGroup jedoch, sämtliche Wartungsarbeiten in Luxemburg auszuführen. Um die täglichen und wöchentlichen Wartungen sowie kleinere Reparaturen zu tätigen, arbeiten sechzig Flugzeugmechaniker bei der nationalen Fluggesellschaft. Zweiundfünfzig davon besitzen eine europäische Lizenz und sind demnach berechtigt, an den drei Flugzeugtypen der Luxair-Flotte zu arbeiten. Zwölf Flugzeugmechaniker haben eine Ausbildung im elektronischen Bereich und kümmern sich unter anderem um die Überprüfung und Wartung des Radarsystems und der Kommunikationsgeräte.

### Wartungsjob mit hohen Anforderungen

Um Flugzeugmechaniker zu werden, muss man als Voraussetzung zuerst einmal eine „13e technique générale“ abgeschlossen haben und über gute Englischkenntnisse verfügen. Danach geht's zwei Jahre ins „Institut Emile Metz“ nach Dommeldingen, wo Luxair zusammen mit Cargolux eine Klasse für angehende Flugzeugmechaniker führt. Derweil im „Institut Emile Metz“ das theoretische Wissen vermittelt wird, erfolgt der praktische Teil auf dem Flughafengelände Findel. Nach der zweijährigen Ausbildung wird den jungen Flugzeugmechanikern ein dreijähriges Praktikum abverlangt, bevor sie selbständig an einem Flugzeug arbeiten dürfen. Doch auch nach der fünfjährigen Ausbildung steht Weiterbildung immer noch im Mittelpunkt. In der Regel werden die Luxair-Mechaniker einmal pro Jahr für drei bis vier Wochen in Trainings geschickt. Die Luxair-Piloten erhalten ebenfalls eine technische Grundausbildung, da sie eine sehr hohe Verantwortung über den technischen Teil des Flugzeugs tragen. Außerdem können so Fehlerwarnungen schneller erkannt und kleinere Pannen vor Ort vom Piloten behoben werden.

„Bei der Luxair steht vierundzwanzig auf vierundzwanzig Stunden eine zehnköpfige Mannschaft zur Verfügung, die über mehrere Lizenzen verfügt, um an sämtlichen Flugzeugtypen der Luxair-Flotte zu

arbeiten“, präzisiert *Technical Training Manager* Romain Wagner, der betont, dass Luxair sehr viel auf Prävention setzt. Zurzeit verfügt die nationale Fluggesellschaft über drei Boeing 737-700 und eine Boeing 737-500, die vor allem auf Ferienflügen eingesetzt werden. Ferner über sechs Embraer ERJ 145 und zwei Embraer 135 sowie drei Bombardier Q400. Zwei weitere Q400 sind bestellt, wovon das erste Flugzeug Ende des Jahres ausgeliefert werden soll.

Wartungsarbeiten werden auch für andere Fluggesellschaften, die am Findel ansässig sind, so etwa für die *British Airways* getätigt. Reparaturen und Wartungen an einem Flugzeug werden nicht nach Gutdünken eingeleitet, sondern müssen nach ganz konkreten Anweisungen gemacht werden. Sogar für das Eindrehen einer Schraube muss beachtet werden, mit wie viel Kraft der Schlüssel gedreht werden darf. Romain Wagner betont, dass Luxair bis dato keine Probleme gehabt habe, die auf eine schlechte Wartung ihrer Flugzeuge zurückzuführen seien. Um allerdings auf Nummer sicher zu gehen, werden ständig Audits im Flughafenbetrieb gemacht. In einem Jahr können bis zu vierzig Audits im Wartungsbereich durchgeführt werden. Diese Audits erfolgen sowohl auf Anmeldung als auch unangemeldet. Luxair macht ebenfalls Audits, sowohl intern als auch bei anderen Fluggesellschaften, man spricht hier von gegenseitiger Kontrolle. „Kein Luxair-Flugzeug, das nicht bis ins letzte



Romain Wagner

Ein Blick in das Wartungszentrum von Luxair genügt, um zu sehen, dass Sicherheit hier sehr ernst genommen wird und mit viel Kostenaufwand verbunden ist.



Guy Hoffmann

## EINBLICK IN DAS INNENLEBEN VON LUXAIR

### Hohe Sicherheitsstandards

„Alles, was in ein Flugzeug gebracht wird, muss genau aufgelistet und kontrolliert werden.“ Jacques Bichler nennt als Beispiel die Catering-Abteilung. „Wir überwachen genau, wer welche Waren liefert. Die angelieferten Waren werden sofort kontrolliert, ausgepackt und größtenteils lose gelagert. Ansonsten werden an Originalverpackungen Stichproben gemacht. Vom LuxairServices Catering zubereitete Bordverpflegung wird in spezielle Container verpackt, die versiegelt und erst im Flugzeug geöffnet werden dürfen. Sogar das Lieferfahrzeug, das die Container zum Flugzeug bringt, muss versiegelt werden.“

Nicht nur die Catering-Abteilung, auch sämtliche anderen Zulieferungen wie zum Beispiel das Ersatzteilwarenlager werden genauestens überprüft. Waren, die zum Verkauf in den *Buy Bye Shops* bestimmt sind bis hin zur Anlieferung von neuen Uniformen für Piloten und Bordpersonal erfahren eine genaue Kontrolle.

Kontrolliert werden nicht nur Waren, auch die Personenkontrollen sind oberstes Gebot. Unbefugte Personen haben überhaupt keinen Zutritt auf das Flughafengelände. Flughafenmitarbeiter, die sich auf dem Rollfeld bewegen, werden mehrmals pro Tag auf ihre Identität hin überprüft.

Das Flughafengelände wird Tag und Nacht überwacht.

Ein Flugzeug, das in der roten Zone, im so genannten kritischen Bereich steht, darf niemals unbewacht gelassen werden. Wird es doch ohne Überwachung gelassen, so müssen die Eingangstüren sofort versiegelt werden. Fremdpersonen, außer in ständiger Begleitung, haben überhaupt keinen Zugang zum kritischen Bereich. Jedwede Person, welche die Sicherheitszonen betritt, muss vorher einen *Security-Check* erdulden. Das bedeutet, sie muss den Metalldetektor passieren, gegebenenfalls eine körperliche Durchsuchung über sich ergehen lassen und das Durchleuchten des Gepäcks auf sich nehmen. Diese Kontrollen werden vom Flughafenbetreiber *Lux-Airport* unter Aufsicht der Polizei durchgeführt.

Tatsache ist, dass die Sicherheitsbestimmungen auf den europäischen und amerikanischen Flughäfen nach den Anschlägen vom 11. September verschärft wurden. „Dies soll keine Schikane für die Passagiere sein“, so Jacques Bichler, „sondern dient in erster Linie dem Schutz der Passagiere, des Begleitpersonals und der Flugzeuge gegen mögliche terroristische Anschläge, Geiselnahmen und dergleichen mehr. Auch Gepäck darf niemals unbeaufsichtigt bleiben, weder im Flugzeug noch innerhalb des Flughafengeländes. Steht

Detail überprüft wurde, darf das Flughafengelände Findel verlassen“, präzisiert Roman Wagner.

Für Sicherheit im Allgemeinen ist *Airline Security Manager* Jacques Bichler zuständig. Das Aktionsgebiet von Jacques Bichler umfasst die Umsetzung der EU- und nationalen Sicherheitsbestimmungen, den Schutz der Flugzeuge und die Sicherheit der nationalen Fluggesellschaft. Für die Zugangskontrollen der Passagiere und des Personals sowie für die Gepäckkontrollen ist die Gesellschaft *Lux-Airport* unter der Verantwortung der Polizei zuständig. Weiterer Akteur auf dem Gebiet der Sicherheit auf Findel ist die Zollverwaltung.



mal ein Koffer oder sonst welches Gepäck längere Zeit unbeaufsichtigt, haben wir genaue Instruktionen, wie wir vorgehen müssen.“

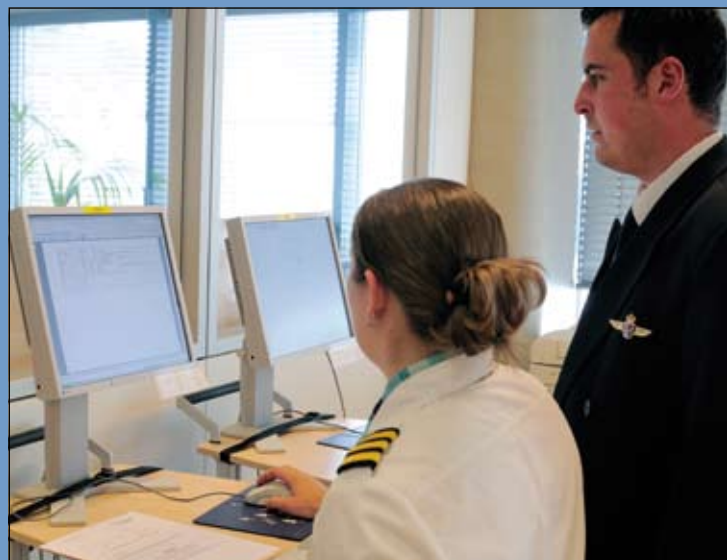
Jacques Bichler glaubt, dass das Verständnis der Passagiere für die strengen Sicherheitskontrollen größer geworden ist. Die Information, zu der beispielsweise eine genaue Auflistung der an Bord nicht erlaubten Gegenstände gehört, die auf der Internetseite [www.luxair.lu](http://www.luxair.lu) abrufbar ist, greife mittlerweile. Manchmal würden Passagiere allerdings nicht verstehen, warum sie ihre Getränke vor der Sicherheitskontrolle abgeben müssten, derweil dieselben Getränke einige Meter hinter der Sicherheitskontrolle zum Verkauf stehen würden. Getränke, die hinter dem Sicherheitscheck verkauft würden, seien aufgrund ihrer Herkunft und ihrem Inhalt kontrolliert worden, was nicht für von außen mitgebrachte Getränke zutreffe, präzisiert Jacques Bichler. Die Frage, ob es den absoluten Schutz in Flugzeugen und auf dem Flughafengelände vor terroristischen Eingriffen gebe, verneint der *Airline Security Manager*. Ein Restrisiko würde immer bestehen bleiben, jedoch würden alle erdenklichen Schutzmaßnahmen ergriffen, auch präventiv, um die Risiken zu minimieren. Allerdings glaube er nicht, dass die Sicherheitsbestimmungen derzeit noch verschärft werden müssten. Dies sei gegebenenfalls abhängig von der Einschätzung der zuständigen Behörden. Die Vorschrift beispielsweise von bewaffneten Agenten an Bord zum Schutz der Passagiere und der Flugzeuge gelte in den Vereinigten Staaten, nicht jedoch in der Europäischen Union.

Genau wie im Wartungszentrum der Luxair würden auch im Bereich Sicherheit regelmäßig Audits gemacht, die Aufschluss darüber geben würden, ob wirklich alle EU-Reglemente respektiert worden seien. Luxair entspreche in diesem Bereich den internationalen und nationalen Vorschriften. Die Sicherheitsmaßnahmen seien kostenintensiv, wirkten sich aber mittelfristig positiv auf den Ruf einer Fluggesellschaft aus.

### Perfekte Koordination

Ein äußerst vielfältiges Aufgabengebiet muss Marc Mertzig, seines Zeichens *Assistant Manager Ground Handling* bewältigen. Marc Mertzig koordiniert die einzelnen Abteilungen auf dem Flugfeld für die verschiedenen Kunden. Der größte Kunde ist Luxair; daneben gehören zum Kundenkreis noch andere Fluggesellschaften wie TAP, KLM, VLM, Swiss oder verschiedene Chartergesellschaften. „Zehn Minuten vor der Landung eines Flugzeuges müssen sämtliche Abteilungen einsatzbereit sein. Die Reinigungsmannschaft, der Lieferwagen mit dem Catering, die technische Kontrolle, der Tanklastwagen, der Gepäcktransport, das elektrische Aufladegerät und anderes mehr.“

*Die Crew informiert sich über die Wetterbedingungen und überprüft die Elektronik*



## EINBLICK IN DAS INNENLEBEN VON LUXAIR

Besonders aufwendig ist die Vorbereitung eines Staatsbesuches oder der Abflug einer ministeriellen Delegation ins Ausland. Bei einem Staatsbesuch muss der Luxair-Services-Manager sich mit dem Außenministerium und der jeweiligen Botschaft absprechen, welche Fahnen gehisst werden, ob der rote Teppich ausgelegt wird oder nicht und wer genau zur Delegation gehört. Ein strenges Timing und strikte protokollarische Prozeduren müssen eingehalten werden. Des weiteren gelten höhere Sicherheitsbestimmungen.

Zum Aufgabengebiet von Marc Mertzig gehört auch das Auffrischen des Wissens des ihm unterstehenden Personals. Das Personal wird regelmäßig in Weiterbildungskurse geschickt, um das Basiswissen aufzufrischen, Wissenslücken zu schließen und sich neue Erkenntnisse im Flughafenbereich anzueignen.

Zuletzt obliegt es Marc Mertzig im Fall einer Panne von Flughafenmaschinen, beispielsweise dem Lieferwagen für Catering oder dem Zubringerbus für Passagiere, schnellstmöglich eine Ersatzlösung zu finden, ohne dass der Zeitablauf des Flughafenbetriebs wesentlich gestört wird.

Wenn man zur Kenntnis nimmt, dass 244 verschiedene Berufssparten – vom Schreiner über den Buchhalter und die Stewardess bis hin zum Koch – bei Luxair-Group arbeiten, kann man sich leicht vorstellen, dass die Koordination der einzelnen Abteilungen kein leichtes Unterfangen ist. Im Volksmund wird oft geglaubt, die Luxair-Beschäftigten seien in der Hauptsache Piloten, Stewardessen und Flugzeug-

mechaniker. Aber das Bild trügt, denn die nationale Fluggesellschaft ist ein äußerst komplexer und vielfältiger Betrieb.

### Wettervorhersage

Die gesamte Crew trifft in der Regel eine bis anderthalb Stunden vor dem Abflug im Pilotenraum ein. Dort werden Details über den Flug besprochen, und der Pilot erkundigt sich über die aktuelle Wetterlage. Für das Wetter zuständig ist der „Service Météo Findel“, eine staatliche Abteilung, welcher zwölf Personen in der Wettervorhersage und sechs Personen in der Wetterbeobachtung angehören. Der staatliche Wetterdienst, der rundum die Uhr funktioniert, veröffentlicht zweierlei Wetterberichte, das „bulletin aéronautique“ für Piloten und Heißluftballonfahrer und das „bulletin grand public“ für sämtliche Interessierten, so zum Beispiel für Landwirte, Organisatoren von Veranstaltungen oder Medien. „Der Wetterdienst Findel ist allerdings nicht verantwortlich für falsche Wetterberichte in den Medien“, so Tessa Eiffener, „denn die meisten luxemburgischen Medien beziehen ihre Wettervorhersagen anderweitig. Unsere Quellen sind *Météo France*, Radarbilder und Satellitenbilder. Wir erstellen Computermodelle, die das Wetter bis zu fünf Tage vorhersagen lassen. Der Wetterbericht für Privatpersonen lässt sich via Anrufbeantworter (4798-2030) oder über die Internetseite [www.meteoalarm.eu](http://www.meteoalarm.eu) abrufen. Die Piloten hingegen informieren sich über E-Mail, Telefon oder Telefax übers Wetter oder





Guy Hoffmann

kommen einfach persönlich hier vorbei. Wir teilen ihnen Wetterinformationen über ganz Europa, Nordafrika, die Kanarischen Inseln und sogar China mit. Im *Operation Control Center* stehen Bildschirme zur Verfügung, auf der Satellitenbilder aufgeladen werden können. Alles hängt natürlich davon ab, welche Route ein Flugzeug nimmt. Ist die genaue Route bekannt, können wir nachsuchen, ob irgendwelche Gewitterwolken auftauchen, die Turbulenzen auslösen können. Bei gefrierendem Regen oder größerem Schneefall wird das Landen und Starten von Flugzeugen hier auf Findel untersagt.“

## Gepäck

Ein interessanter Teil des Flughafenbetriebs ist die Gepäckabfertigung. Nachdem die Koffer am Check-in-Schalter abgegeben und mittels einer elektronischen Vignette mit Strichcodes auf ihren Abflug- und Ankunftsort sowie den Besitzer hin gekennzeichnet worden sind, laufen sie über ein Fließband in den so genannten Gepäckraum. Ein Computersystem sortiert die Gepäckstücke nach ihrem jeweiligen Bestimmungsort. Um auf Nummer sicher zu gehen, wird jedes einzelne Gepäckstück vor der Verladung nochmals auf seinen Ankunftsort hin per Hand kontrolliert. Um Fehlschaltungen des Computersystems zu vermeiden, sollten allerdings elektronische

Vignetten von vorhergehenden Flügen vom Koffer entfernt werden, bevor man sich eincheckt. Um das Abhandenkommen eines Koffers zu vermeiden, ist es ratsam, Name und Adresse des Eigentümers vor der Abreise in den Koffer zu legen. Auf diese Art und Weise kann der Eigentümer leichter ermittelt werden. Bei den großen europäischen Fluggesellschaften sind es im Durchschnitt rund elf Gepäckstücke pro tausend, die verspätet oder überhaupt nicht ankommen. Haben sämtliche Passagiere sich eingekcheckt und ist das Gepäck aufgeladen, werden die Gepäckstücke zum jeweiligen Flugzeug gebracht, von wo sie per Hand in den Frachtraum gelegt werden.

## Das Flugpersonal

Die wohl bekanntesten Jobs bei der nationalen Fluggesellschaft sind die Stewards und Stewardessen. Der für den Kommunikationsbereich bei LuxairGroup zuständige Yves Hoffmann unterstreicht, dass eine Stewardess keine Kellnerin in den Lüften sei. Neben der Austeilung des Essens während des Flugs zählen vor allem die Sicherheitsbestimmungen zum Hauptaufgabengebiet einer Stewardess. Von der 6-wöchigen Ausbildung für angehende Flugbegleiter/innen, welche von der nationalen Fluggesellschaft selbst organisiert wird, sind lediglich zwei Tage für die Bedienung an Bord vorgesehen. Der größte Teil der Ausbildung

umfasst den Sicherheitsbereich. Die Pilotenausbildung hingegen erfolgt in Brüssel, der praktische Teil im amerikanischen Bundesstaat Colorado, da die Wetterbedingungen jenseits des Atlantiks für Flüge ideal sind.

## Catering

Für seine ausgezeichneten Produkte bekannt ist der Catering-Service der nationalen Fluggesellschaft. Im LuxairServices-Cateringgebäude werden Lunchportionen – von belegten Brötchen für kürzere Flüge über das komplette Mittagessen für Ferienflüge oder Langzeitflüge – hergestellt. Im Catering-Betrieb wird sehr viel Wert auf regionale Produkte gelegt. So viel wie möglich wird auf dem heimischen Markt eingekauft, was ein Garant für Frische und Qualität ist. Täglich verlassen rund 12000 Brötchen den Catering-eigenen Backofen. Bis auf die „Namurs-Knippercher“ für Business-Passagiere wird denn auch fast alles im hauseigenen Catering-Betrieb hergestellt. Wer oft reisen muss und das Luxair-Catering mit anderen Fluggesellschaften vergleichen kann, der weiß die Qualität des Luxair-Essens jedenfalls zu schätzen.

Henri Fischbach