

WELT

Interview "Die Welt" - Krisenmanagement im Cockpit

„Jede plausible Drohung hat die Landung zur Folge“

Abgesagte, verspätete, umgeleitete Flüge: Die Bombendrohungen der letzten Monate verängstigen Reisende – und stören erheblich den Flugbetrieb. Wie geht die Branche damit um? Wir fragten einen Piloten. Von Bettina Seipp

Am 25. Mai 2015, Pfingstmontag, war es besonders schlimm: Eine Bombendrohung jagte die nächste, darunter gegen eine Maschine von Delta Airlines aus London (Link: <http://www.welt.de/themen/london-staedtereise/>) und gegen einen in Madrid gestarteten Flieger von United Airlines, die beide auf dem Weg nach New York (Link: <http://www.welt.de/themen/new-york-staedtereise/>) waren, desweiteren gegen Flugzeuge von Air France, American Airlines und Saudi Arabian Airlines. Obwohl sich die insgesamt zehn Drohungen, die bei den Behörden eingingen, später als „nicht glaubwürdig“ herausstellten, stiegen an diesem Tag sogar amerikanische Kampfbomber zum Schutz der Passagiere auf.

Wer entscheidet eigentlich, wie mit einer Bombendrohung, die sich gegen ein in der Luft befindliches Flugzeug richtet, umzugehen ist? Darüber sprachen wir mit Philip Keil. Der 33-jährige Pilot, der für einen deutschen Ferienflieger arbeitet, hält Vorträge, berät Unternehmen in Fragen des effektiven Krisenmanagements und schreibt Bücher.

Die Welt: Wie ist das Prozedere bei einem Bombenalarm?

Philip Keil: Wenn aus den Aussagen des Informanten nicht eindeutig hervorgeht, dass es sich um einen dummen Scherz handelt, etwa weil die Aussagen widersprüchlich oder unlogisch sind, muss grundsätzlich jede derartige Drohung zunächst mal als wahr eingestuft werden. Ein eigens dafür eingerichteter Krisenstab der betroffenen Airline arbeitet dann mit Experten der Polizei zusammen. Die Crew wird unmittelbar benachrichtigt. Und sollte sich die Drohung verifizieren lassen, etwa weil der Informant den Ort der Bombe nennt, geschieht das zuerst. Ist das nicht der

Fall, gehen die Piloten und Flugbegleiter, in Absprache mit den Experten am Boden, systematisch nach einer „Bomb Threat“- Checkliste vor, um die Gefahr einer Detonation zu minimieren.

Die Welt: Was heißt das genau?

Keil: Details dieser Checkliste darf ich nicht verraten, nur so viel: Bomben reagieren häufig sensibel auf Druck- oder Temperaturveränderungen sowie auf Erschütterungen. Darauf sind einige der Maßnahmen ausgerichtet.

Die Welt: Und beinhalten die auch eine sofortige Landung?

Keil: Selbstverständlich, wir sprechen konkret von zeitnahe Landung mit anschließender koordinierter Evakuierung der Passagiere und der Crew.

Die Welt: Das heißt, jede Drohung, die sich gegen ein Flugzeug richtet und halbwegs plausibel klingt, hat eine zeitnahe Landung zur Folge?

Keil: Ja.

Die Welt: Wie teuer kommt eine „getürkte Bombendrohung“ eine Airline?

Keil: Das kann sich zwischen vier- und hohen sechsstelligen Beträgen abspielen, je nachdem, ob Einsatzkommandos in Aktion treten, Unterkünfte für Passagiere und Crew notwendig werden und sich geplante nachfolgende Flüge verschieben.

Die Welt: Sie haben als Flugkapitän die „luftpolizeiliche Hoheitsgewalt“ an Bord, das heißt, Sie können bei Gefahr in Verzug beispielsweise Passagieren Handschellen anlegen. Nicht jeder wird sich das gefallen lassen. Sind die Piloten oder die Crew eigentlich im Nahkampf ausgebildet?

Keil: Die Flugbegleiter sind mit den Basishandgriffen zur Selbstverteidigung und zum Anlegen der Handschellen vertraut. Denn gerade in sicherheitsgefährdenden Situationen ist es oberste Priorität, dass sich die Crew zu helfen weiß und die Cockpittür geschlossen bleibt.

Die Welt: Darf die Crew zur Überwältigung von renitenten Passagieren die Hilfe anderer Passagiere in Anspruch nehmen?

Keil: Es wird den Flugbegleitern sogar dringend geraten, sogenannte able-bodied persons, kräftige Männer jungen und mittleren Alters unter den Passagieren, anzusprechen, wenn es zu körperlicher Gewalt eines Passagiers gegenüber der Crew oder anderen Passagieren kommt.

Die Welt: 2010 gab das Landgericht Duisburg einem Passagier Recht, dem vom Piloten der Mitflug wegen einer „Alkoholfahne“ verweigert worden war. Der Pilot musste für die Kosten des Passagiers aufkommen. Finden Sie das gerecht?

Keil: Um das bewerten zu können, müsste ich mehr Details zum Fall wissen. Eine „Alkoholfahne“ allein ist sicher kein streitbarer Grund für eine Ablehnung der Beförderung, da von dieser Person keine Gefahr oder unzumutbare Belästigung Mitreisender ausgeht. Wäre dieser Passagier aber zusätzlich verhaltensauffällig geworden, also aggressiv, ausfallend, motorisch oder verbal beeinträchtigt, muss der Pilot dem Passagier die Beförderung verweigern. Da ist die Rechtslage eindeutig.

Die Welt: Alkohol ist immer wieder ein Problem an Bord. Sollte man den Ausschank nicht ganz verbieten?

Keil: So einfach ist das nicht. Denn in den meisten Fällen kommen die Passagiere, die dann später Ärger machen, schon alkoholisiert an Bord. Etwaige Sanktionen müssten also schon vorher greifen. Bislang ist es so, dass die Flugbegleiter an Bord entscheiden, wann mit dem Ausschank Schluss ist. Und das klappt ganz gut.

Die Welt: Tatsächlich? Liest man die Zeitungen, könnte man den Eindruck bekommen, viele Passagiere vergessen über den Wolken ihre gute Kinderstube. Ziehen die preiswerten Tickets der Billigairlines die falschen Leute an?

Keil: Das würde ich nicht pauschalisieren. Ich selbst habe die Erfahrung gemacht, dass gerade vermeintlich besser situierte Gäste meinen, sie hätten Sonderrechte und könnten ihr Umfeld und die Flugbegleiter herablassend behandeln. Respekt und Anstand sind keine Fragen des Kontostands.

Die Welt: Was war das schlimmste Erlebnis Ihrer Pilotenlaufbahn?

Keil: Ich erinnere mich an eine Passagierin, die mit einem frisch angelegten Gipsverband an Bord kam. Durch den erheblich niedrigeren Kabinendruck im Reiseflug wäre die Gefahr unvorstellbarer Schmerzen und eines bleibenden Schaden des betroffenen Arms zu hoch gewesen, sodass wir sie zu ihrer eigenen Sicherheit nicht befördern durften. Die Dame weigerte sich aber strikt, das Flugzeug zu verlassen. Erst als ich ihr drohte, die Flughafenspolizei zu alarmieren, ging sie fluchend von Bord und bespuckte sogar noch das Flugzeug.

Die Welt: Haben Sie neben der „Luftpolizeilichen Hoheitsgewalt“ eigentlich auch das Recht, Paare an Bord zu trauen?

Keil: Nein, so gern ich Verliebten über den Wolken auch den göttlichen Segen spenden würde. Eine rechtskräftige Eheschließung können Piloten nicht vornehmen.

Speaker für Krisenmanagement über Stressmanagement und Kommunikation

2015 wird der Luftfahrtbetrieb in ganz Europa von Bombendrohungen erheblich gestört. Die Folgen sind verspätete, umgeleitete und abgesagte Flüge. Fluggesellschaften, Flughäfen, Boden- und Board-Crews müssen Bedrohungen dieser Art ernst nehmen und folgen festgelegten

Abläufen und Sicherheitskonzepten, um den Schutz von Fahrgästen und Mitarbeitern zu sichern. Ohne eine effiziente Kommunikation wäre die Umsetzung dieser Konzepte undenkbar. Im Interview erläutert der Berufspilot die Zusammenarbeit im Team an Board und die Motivation von Mitarbeitern der Airlines, solche Krisen zu bewältigen. In einem Vortrag Change Management oder einer Keynote Leadership überträgt der Change Redner und Conference Speaker Philip Keil die Erfahrungen aus dem Luftfahrtbetrieb in die Führungskultur von Wirtschaftsunternehmen und in den Alltag von Berufstätigen.

Führung von Teams in der Krise: Fokussierung, Mut zur Entscheidung

Piloten, Boden- und Board-Crews handeln nach festgelegten Bomben-Checklisten, wenn eine Bombendrohung eingeht, die nach erster Prüfung ernst genommen werden muss. Diese Checklisten sind erprobt und folgen auf Erfahrungswerten basierenden, objektiven Richtlinien um maximale Sicherheit und Effizienz zu garantieren. Nach einer klaren Checkliste zu verfahren kann auch im Unternehmen von enormem Vorteil sein, wenn es gilt, eine Krise zu bewältigen. Gerade derjenige, der im Cockpit und am Steuer sitzt, muss den Mut haben, Entscheidungen durchzusetzen und gleichzeitig genug Fokus und Abstand halten, um den Überblick nicht zu verlieren. Das gilt nicht nur für besondere Ernstfälle wie Bombendrohungen – und ihre Äquivalente der Katastrophen in der Unternehmensführung. Sondern auch für jede andere Art von Krisen. Im Interview spricht der Berufspilot und erfahrene Motivationsredner auch über den Umgang mit schwierigen Passagieren und personellen Krisen.

[Krisenbewältigung in Unternehmen:](#)

Erfolgreiche Unternehmensführung lässt sich oft schon durch das Erreichen effizienterer Krisen- und Stressbewältigung erreichen. Dazu ist Veränderung nötig, die Motivation und den Mut einen Kulturwandel im Unternehmen umzusetzen. Durch einen Kulturwandel Vortrag kann Berufspilot und Top 100 Speaker Philip Keil Ihrem Unternehmen vermitteln, wie Sie die Erfahrungen der auf Effizienz und Sicherheit optimierten Luftfahrtmethoden für Ihren Betrieb umsetzen, Motivationsstrategien lernen, um im Teambuilding Führungskräfte auszubilden, die Krisen bewältigen und die Zusammenarbeit im Team verbessern können. Was macht gute Führung aus? Was ist gute Führung im Krisenfall? Erfahren Sie es und buchen Sie Top Redner Philip Keil.