

Testbericht der Charterware.net Flugdatenerfassung

Liebe Fliegerfreunde,

es kommt auf die verschiedenen Blickwinkel an, aus der man die Problematik betrachtet, so sei es der Pilot, welcher die Maschine bei einer Schule oder Charterbetrieb chartert, oder sie es die Flugschule bzw. der Charterbetrieb selbst.

Die genaue Erfassung von Flugdaten, insbesondere Block off/Block on bzw. Start und Landezeiten evtl. auch noch der Flugweg und vieles mehr ist bislang immer davon abhängig gewesen, wie genau der verantwortliche Pilot seine Daten in das jeweilige Bordbuch eingetragen hat.

Um nun diese Verantwortung nicht mehr auf dem Piloten lasten zu lassen, hat man sich bei UTC durch gerungen ein elektronisches Erfassungssystem einzusetzen, welches dem Piloten die Arbeit abnehmen sollte und auch gleichzeitig die Geschäftsleitung entlasten sollte was die Abrechnung betrifft.

So versprach es der Geschäftsleiter der Firma Charterware.net , Herr Otmar Ripp.

Allerdings hat das alles seinen Preis.....So kostet eine On Board Unit....kurz OBU genannt mal lockere 1500 € x 3 für 3 Flugzeuge mit denen es aber noch nicht getan ist. Geht das Gerät ordnungsgemäß in Betrieb, fallen natürlich Gebühren an für das Versenden der Flugdaten an einen Server, von dem dann diese Daten von autorisierten Personen abgerufen werden kann. Diese Gebühren belaufen sich auf 105€ pro Monat und Flugzeug. Ich muß zugeben, daß ich Sonderkonditionen genießen durfte.

Es waren 40 € +MwSt pro Monat und Flugzeug....respektive knapp 1716€ im Jahr für 3 Flugzeuge.

Inbegriffen im System war ein Reservierungsportal mit den Features welche die meisten anderen auch anbieten und dann eben die Möglichkeit, dass jeder Pilot seine persönlichen Flugdaten, diese waren beschränkt auf Blockzeit und Start/Landung, bequem von zu Hause aus auslesen konnte, denn kaum gelandet und die Parkposition erreicht sendet die OBU die Daten an den Server.

Auch für mich als Geschäftsführer von UTC ein traumhaftes Arbeiten, denn ich hatte sofort alle abrechnungsrelevanten Daten bei mir auf dem PC und vor allem wusste ich immer wo meine Flieger sind.

Doch wie es im Leben eben so oft ist, läuft nicht alles so wie man es sich ausgemalt hat.

Die ersten anfänglichen Schwierigkeiten gab es immer in Schönberg EDPK nach der Landung.

Die Flugzeuge wurden eingehallt und daheim stellt man fest, dass keinerlei Daten übermittelt wurden.

Wie wir heraus fanden, ist Schönberg EDPK standortmäßig zu den umliegenden GSM Antennen sehr ungünstig gelegen, das Empfangssignal deshalb manchmal sehr schwach oder gar nicht vorhanden.

Daraufhin testeten wir verschiedene Parkstellungen der Flieger vor der Halle und fanden so heraus, wie die Flieger stehen mussten, daß ein Empfang gewährleistet war. Man hätte auch einen sogenannten Repeater einbauen können. Dieser verstärkt das schwache Eingangssignal

und eine Übertragung wäre gesichert gewesen. Nur kostet ein solches Gerät wieder Geld und der Betrieb ist in der BRD illegal. So beließen wir es bei den besagten Parkstellungen.

Die OBU's wurden im November 2009 in die Flugzeuge eingebaut, der weitere Betrieb gestaltete sich dann anfänglich sehr gut. Die Daten kamen nicht immer gleich an und wurden eben dann beim nächsten Flug an einem anderen Flugplatz mit besseren Empfangsbedingungen gesendet. Nach weiteren 14 Tagen fiel das 1. Gerät komplett aus. Es musste ausgebaut und eingeschickt werden.

Der Ausfall war natürlich mit Datenverlust verbunden, das Gerät sendete einfach keine Daten mehr und man kam auch im Nachhinein nicht mehr an die Daten ran. Nach Reparatur wieder eingebaut nahm es den Betrieb wieder auf. Aufwand für Ein / Ausbau und Versand ca. 3 Stunden.

Bald kamen nacheinander auch alle anderen OBU's mit Ausfällen derselben Art, einmal sogar 2 OBU's gleichzeitig auf einer Italien-Tour.

Insgesamt zählten wir bis zum 15.6.2011 16 Ausfälle bei denen die OBU's ausgebaut, repariert und wieder eingebaut werden mussten. Was am Anfang 3 Stunden dauerte, konnte man zu fortgeschrittener Erfahrung dann in 2 Stunden erledigen. Ganz zu schweigen von dem kolossalen Mehraufwand im Büro, um die fehlenden Daten nur halbwegs zu rekonstruieren. Mit etlichen Versuchen, die uns der Hersteller geraten hat, verschwendeten wir nur unsere kostbare Zeit. Man wollte uns glaubend machen, es läge nicht an den Geräten sondern an allen möglichen anderen Ursachen, die selbstverständlich der Hersteller nicht zu vertreten hat. Da UTC jedoch ein Interesse daran hatte dieses System weiter zu betreiben, allerdings mit funktionierender Hard und Software verwickelten wir uns in lange und sinnlose Gespräche mit dem Vertreiber Charterware.net die zu nichts führten. Das gekaufte System war keine 2 Jahre alt und somit noch im vollen Garantieumfang und man wollte uns keine vernünftige Lösung des Wandels anbieten.

Das Angebot lautete: Die OBU's weiter zu betreiben und bei weiteren Ausfällen die Dinger wieder einsenden zur Reparatur bis die Garantiezeit abgelaufen wäre. (Also im Schnitt alle 3 Wochen Ausbauen, einschicken, Reparieren, zurückschicken, einbauen)

Obwohl Charterware an einer neuen Geräte-Generation arbeitet wollte man uns diese neuen Geräte im Austausch gegen die alten nicht zusichern. Wir hätten also nach Ablauf der Garantiezeit ersatzlos neue OBU's kaufen sollen und die alten quasi wegschmeißen.

Man hat aber auch angeboten, die alten Dinger einfach zurückzunehmen und mit einer Ausgleichszahlung von 3300 € seitens Charterware wäre die Sache dann gewandelt (erledigt). Auf dieses Angebot haben wir uns dann verständigt, da UTC kein Interesse an einer gerichtlichen Auseinandersetzung hatte. Alle OBU's wurden ausgebaut, die Cockpits mit erheblichem Zeit und Geldaufwand auf ein anderes (funktionierendes) System umgebaut. Charterware hat mit UTC einen Kunden verloren, welcher auch als Referenzkunde auf den Charterware-Seiten zu sehen war. Wir baten darum, uns als solchen Referenzkunden aus der Publikation herauszunehmen, da wir von diesem Produkt keinesfalls mehr selbst überzeugt sind und deshalb keine Referenzen mehr darüber verlieren wollen.

An dieser Stelle fügen wir am 30.7.2011 nachträglich eine Richtigstellung in den Bericht ein. Grund dafür ist die Reaktion des Vertreibers, Herrn Otmar Ripp, da sich dieser durch UTC offenbar ungerecht behandelt fühlt. Hier stellen wir eindeutig klar, dass Charterware.net eben **nicht vollumfänglich den vollen Kaufpreis** zurückerstattet hat. Herr Ripp versucht nunmehr über die Androhung einer Strafanzeige (darüber lächeln wir.....:-)), was übrigens als Erpressung ausgelegt werden könnte, uns zu dirigieren, was in diesem Bericht seiner Meinung nach zu stehen hat.

Tatsächlich wurden von dem Gesamtsystem, welches uns 4500€ für die 3 OBU's plus 475€ für 50 Transponderchips nur 3300€ zurückerstattet. Grund dafür sind die von Charterware

gegengerechneten Mobilfunkgebühren sowie die Transponderchips, welche laut Aussage von Herrn Ripp nun einfach mal nicht mit zurückgenommen werden. Warum auch immer. Hier zitieren wir wörtlich aus einer Mail vom 24.7.2011

„Wir haben meines Wissens keine Vereinbarung Chips zurückzukaufen. Für uns ist die Sache abgeschlossen. Neuerliche Kulanzangebote werden wir nicht unterbreiten.“

Von einer Kulanzregelung war hier nie die Rede. Die gekauften Waren sind, wie schon erwähnt, noch in der Garantiezeit, da keine 2 Jahre alt und damit gibt es nicht viele Varianten des Wandels.

Entweder Geld zurück oder neue Geräte die funktionieren. Letzteres war nicht möglich, also hat man uns zumindest teilweise das Geld zurückbezahlt, um sich so nicht einer gerichtlichen Auseinandersetzung, initiiert durch UTC, unterziehen zu müssen.

Für UTC eine klare Sache, die Chip's gehören zum System und unterliegen somit vollumfänglich dem von Herrn Ripp angebotenen Wandel.

Hier möchte ich anmerken, dass auf der Webseite von Charterware die OBU inkl. des Chips abgebildet ist, denn ohne diesem Chip funktioniert das System nicht, weil dann sämtliche Flüge nicht den entsprechenden Piloten zugeordnet werden können.

Wenn Herr Ripp also darauf besteht, man müsste sagen, dass UTC der Kaufpreis vollumfänglich zurückerstattet wurde, müsste man uns die Chips ebenso zurücknehmen wie den Rest des Systems.

Bleibt noch darüber zu diskutieren, ob es legitim ist, Funkgebühren in Abzug zu bringen, wo doch ein Großteil der Daten gar nicht angekommen ist!?

In diesem Zuge sollte man bei UTC darüber nachdenken, die Stunden für das ständige Ein- und Ausbauen der OBU's wegen deren ständiger Defekte, sowie den anschließendem Ausbau und Umbau der Cockpit's, nur weil man bei Charterware keine funktionierenden Geräte bekommen kann, zu berechnen. Zum Beispiel: 16x 3 Arbeitseinheiten a 60 € plus weitere 10 Arbeitseinheiten für den abschließenden Umbau, entspricht einer Summe von 3480€. Diese Summe könnten wir geltend machen, das Dumme ist nur, wir müssten es erstreiten, weil man bei Charterware keinerlei Einsicht diesbezüglich zeigen wird. Weil man sich bei UTC dieser Situation voll bewusst ist, beißt man in den „sauren Apfel“ und sagt: „Ffeiff auf's Geld“, den weiteren Ärger mit irgendwelchen Gerichten und Rechtsanwälten sparen wir uns, aber: Das Recht, die Öffentlichkeit über solche geschäftlichen Vorgehensweisen zu informieren, kann uns niemand verwehren.

Und ganz abgesehen davon schreckt man bei Charterware nicht zurück, mit denselben Geräten wie wir sie zurückgegeben haben, weiterhin Werbung zu betreiben und diese weiterhin versucht zu verkaufen obwohl man ganz genau weiß, dass die Dinger nicht lange funktionieren.

Jeder Mensch mit gesundem Menschenverstand bezeichnet eine solche Vorgehensweise
schlicht als **Betrug !**

Alles in Allem, kein angenehmes, ein eher unverschämtes Geschäftsbenehmen seitens Charterware, die gelieferte Ware bezeichne ich schlicht als "Edelschrott" und ist keinen Cent wert.

Außer zusätzlich Arbeit und Geldaufwand und zusätzlich massiven Ärger mit dem Anbieter bringt dieses System nicht annähernd das, was es verspricht. Die mitgelieferten Transponderchips, die zur Pilotenidentifikation im Flugzeug notwendig sind (50 Stück an der

Zahl, Preis pro Stück 9,50€), sind im Wandel nicht inbegriffen und können somit bedenkenlos von uns in den Abfall geworfen werden (laut Meinung von Herrn Ripp).

Daher unser Rat, wenn man sich Arbeit, Geld und vor allem Ärger sparen möchte.....

Finger weg von dem Zeug !

Als Flugschulbetreiber bin ich unumgänglich der Meinung, dass ein vernünftiges Flugdaten Erfassungssystem in Schulflugzeugen verbaut sein sollte, jedoch sollte es den Ansprüchen genügen und vollumfänglich funktionieren und man sollte sich die Firmen, die solche Systeme anbieten im Vorfeld genauer ansehen.

Inzwischen testen wir ein neues System über das ich noch nicht viel verraten möchte, es wird nach einer entsprechenden Zeitspanne hier auf diesen Seiten wieder einen Testbericht geben.

Haben Sie Fragen zu diesem Thema, rufen Sie uns an.

Autor
Werner Frister