

# Felles erklæring om uregjerlige passasjerer på lufthavner og på flyvninger

De fleste reisende er gode passasjerer som viser respekt for sine medpassasjerer og ansatte i luftfarten. Allikevel har alvorlige hendelser knyttet til uregjerlige passasjerer økt. I den forbindelse har Luftfartstilsynet, Avinor, NHO Luftfart, Handel og Kontor, Kabinansattes forbund, Norsk Flygerforbund, Parat Kabinforbund, Pilotforbundet Parat, Haugesund Lufthavn Karmøy, Torp Sandefjord lufthavn, Aviator, Menzies, WGH, SGH, Norwegian, SAS, Norse og Widerøe besluttet å samarbeide for ved å komme frem til felles løsninger og tiltak for å redusere og håndtere hendelser som gjelder uregjerlige passasjerer. Samarbeidet støttes av IATA og EASA.

Det jobbes allerede godt med problematikken hos virksomhetene, men vi håper at vi gjennom samarbeid og samordning kan bidra til å redusere antall hendelser med uregjerlige passasjerer. Vi vil derfor sammen prøve å utvikle og implementere beste praksis og retningslinjer for å forebygge og håndtere slike hendelser slik at vi i størst mulig grad sikrer de ansattes og passasjerenes trygghet på jobb og reise.

Vi som signerer denne erklæring har i felleskap tatt på oss ansvaret med å aktivt fremme viktigheten av god passasjeroppførsel og å jobbe kontinuerlig med å bidra til å redusere antall uregjerlige passasjerer hendelser. Disse kan ha en negativ påvirkning på flysikkerheten og sikkerheten til de ansatte.

*Kommunikasjon* – Kommunikasjon mot passasjerene er en viktig faktor for å forebygge hendelser med uregjerlige passasjerer. Det er viktig å gjøre retningslinjene, om hva som er akseptabelt og hva som ikke er akseptabelt om bord på flyene og på flyplassene, tydelig for de reisende. Vi skal i felleskap lage en kampanje rettet mot uregjerlige passasjerer problematikken.

*Opplæring* – Opplæring av ansatte er viktig for å håndtere uregjerlige passasjerer på en effektiv og trygg måte. Dette inkluderer opplæring i konflikthåndtering, hvordan man kan roe ned en opphetet situasjon og håndhevelse av «null-toleranse» policyen.

*Alkohol og andre rusmidler* – Alkohol og andre rusmidler er en av de største faktorene som fører til at passasjerer blir uregjerlige om bord på fly. Derfor er det viktig å ha klare regler og begrensninger for alkoholkonsum, både på flyplasser og på fly, samt å informere passasjerene tydelig om disse reglene.

*Samarbeid* – Vi skal gjennom samarbeid og samordning jobbe for å redusere antall hendelser med uregjerlige passasjerer på fly og flyplassene. Det er derfor viktig at alle aktørene i bransjen samarbeider tett for å utvikle og implementere beste praksis og retningslinjer for å forebygge og håndtere slike hendelser.

Med denne erklæringen setter vi oss et felles mål om at vi som et fellesskap bidrar positivt til å påvirke at antall uregjerlige passasjerhendelser reduseres.

## Vi vil sammen forplikte oss til følgende:

### Kommunikasjon

- Både ansatte og reisende skal vite at vi ikke aksepterer adferd som kan sette tryggheten til ansatte og reisende i fare.
- Vi skal bidra med informasjon rettet mot de reisende for å fremme god passasjeroppførsel.
- Vi skal tydelig informere de reisende om hva konsekvensene kan være ved uønsket oppførsel på lufthavnene og i flyene.
- Vi skal bidra med å utarbeide informasjon som retter seg direkte mot uregjerlige passasjer- problematikken.

### Ansvar og opplæring

- Ansatte som opplever å bli trakassert av passasjerer, vil få støtte og ivaretagelse fra sitt eget selskap hele veien i forbindelse med en eventuell rettslig prosess gjennom selskapenes interne retningslinjer.
- Vi skal fremme kompetansebaserte opplæringsprogram rettet mot ansattes rolle ved håndtering av uregjerlige passasjerer og vi vil påse at det blir gitt opplæring på disse områdene.
- Denne erklæringen skal gjøres kjent for ansatte og ledelse i virksomhetene.
- Ansatte skal gis opplæring i etablerte varslingsrutiner og hvordan man rapporterer hendelser i etterkant.
- Alle parter skal påse at rapporter fra uregjerlige hendelser blir sendt inn til Luftfartstilsynet.

### Alkohol og rusmidler

- Alkohol og andre rusmidler er i dag de viktigste årsakene til uregjerlige passasjerhendelser ombord på flyene.
- Vi skal aktivt jobbe for å bevisstgjøre ansatte sitt spesielle ansvar ved skjenking av alkohol til reisende på flyplassene og om bord på flyene.
- Vi skal tydelig informere reisende om konsekvensene dersom man blir overstadig beruset, ved at man kan bli nektet ombordstigning og muligheten til å reise.
- Vi skal kommunisere klart og tydelig til passasjerer regler og restriksjoner for alkoholkonsum, og bruk av andre rusmidler om bord på flyene.

### Samarbeid mellom partene

- Luftfartstilsynet vil være kontaktpunkt for oppfølging av erklæringen.
- Vi vil jobbe for at alle luftfartsaktører etablerer og evaluerer prosedyrer for å forhindre at uregjerlige passasjerer kommer seg om bord på flyene.
- Prosjektgruppen vil ha ansvaret for å rapportere statusen på uregjerlige passasjerer i luftfarten til Luftfartstilsynets 3 parts arbeidsmiljøforum.
- For å sikre oppfølgingen av erklæringen forplikter vi oss til å avholde årlige møter samt arrangere ad hoc møter ved behov.

widerøe

SAS

AVIATOR  
service that moves you

AVINC

IATA

norwegian

LO Luftfart

Norsk Flygerforbund

NORSE

HAUGESUND LUFTHAVN  
KARMAZI

MENZIES  
AVIATION

paratkabinforbund

widerøe  
GROUND HANDLING

TORP  
Sandefjord lufthavn

KF  
KABINANSATTES  
FORBUND

pilotforbundet

EASA  
European Union Aviation Safety Agency

NHO  
Luftfart

Luftfartstilsynet