



Klare regler for urolige passagerer

Passagerer, som bryder reglerne ombord på et fly, kan være til fare for flysikkerheden.

I lighed med andre luftfartsselskaber har SAS de seneste år oplevet en stigning i antallet af situationer med urolige passagerer og har derfor gennemgået sine rutiner.

Med en omfattende uddannelse af de ansatte, advarselsbrev fra kaptajnen og en ny alkoholpolitik vil SAS nedsætte antallet af forstyrrende hændelser ombord på flyene.

- Vi har meget få forstyrrende passagerer, men enhver situation af denne karakter er uacceptabel, både for kunderne og for SAS, siger Peter Lindahl, sikkerhedschef i SAS.

Uddannelse af de ansatte og advarselsbrev fra kaptajnen

En uddannelse rettet mod både fly- og jordpersonale skal lære personalet konflikthåndtering, nye procedurer, legale aspekter og selvforsvar. Uddannelsen bliver af en til to dages varighed afhængigt af hvilket job, man har. Uddannelse starter efter nytår.

De ansatte, som berøres, vil også modtage skriftligt materiale, som beskriver SAS nye retningslinjer.

Desuden indføres to advarselsbreve.

1. Hvis en passager trods henstillinger ryger ombord, får denne et advarselsbrev fra kaptajnen. Passageren informeres om, at næste gang det bliver nødvendigt at bringe passageren til orden vil der blive foretaget en politianmeldelse.
2. Et generelt advarselsbrev vil blive anvendt til passagerer, som optræder truende eller på anden vis forstyrrer ordenen ombord på flyet. I advarselsbrevet bliver passageren informeret om, hvilke konsekvenser denne opførsel kan få.

De ansatte vil desuden få udleveret en standardiseret rapportformular til brug for politianmeldelser og SAS interne rapportering.

Alkoholpolicy

SAS har også udarbejdet nye retningslinjer for, hvordan alkohol skal håndteres i forhold til kunder.

Retningslinjerne omfatter blandt andet:

- at en kunde kan nægtes ombordstigning hvis denne er synligt beruset
- at en kunde kan nægtes servering af alkohol ombord

SAS har ca. 22 millioner passagerer hvert år, og antallet af rapporterede hændelser var i 1998 ca. 200, hvoraf ca. 10 var af alvorlig karakter.

Med venlig hilsen
Scandinavian Airlines
Informationsafdelingen

For yderligere information venligst kontakt:
Peter Lindahl, Sikkerhedschef, SAS. Tlf.: 00 46 8 797 12 65