



Klare regler for bråkete passasjerer

Passasjerer som bryter regler om bord i fly kan være en trussel mot flysikkerheten. SAS, liksom andre flyselskaper, har de seneste årene opplevd en økning av situasjoner med bråkete passasjerer og har derfor sett over rutinene.

Med omfattende opplæring av ansatte, varselsbrev fra kapteinen og en ny alkoholpolicy skal SAS minske antallet forstyrrende hendelser under flygningen.

- Vi har få passasjerer som forstyrrer om bord, men hver situasjon er uakseptabel - både for SAS og for kundene, sier Peter Lindahl, sikkerhetsjef i SAS.

Opplæring av ansatte og varselsbrev fra kapteinen

En opplæring rettet mot både fly- og bakkeansatte skal lære om konflikthåndtering, nye prosedyrer, juridiske aspekter og selvforsvar. Utdannelsen blir en til to dager avhengig av yrkesgruppen. Opplæringen beregnes å starte etter nyttår.

De ansatte som berøres, kommer også til å få et dokument som beskriver SAS' nye retningslinjer.

To varselsbrev innføres også.

1. Om en passasjer, til tross for tilsnakk, røyer om bord, får personen et varselsbrev fra kapteinen. Passasjeren informeres om at neste skritt kan bli en politianmeldelse.
2. Et generelt varselsbrev skal anvendes til passasjerer som opptrer truende eller på annet vis forstyrrer orden om bord på flyet. I varselsbrevet informeres passasjeren om hvilke konsekvenser oppførselen kan få.

De ansatte kommer også til å få et standardisert rapportformular som underlag for politianmeldelser og SAS interne rapportering.

Alkoholpolicy

SAS har også utarbeidet nye retningslinjer for hvordan alkohol skal håndteres i forhold til kunder. Retningslinjene omfatter blant annet:

- at en kunde kan nektes om bordstigning på grunn av påvirkning.
- at en kunde kan nektes alkoholservering om bord.

SAS har cirka 22 millioner passasjerer hvert år og antallet rapporterte hendelser var i 1998 cirka 200, der et titall var av alvorlig karakter.

For mer informasjon kontakt:

Peter Lindahl, sikkerhetssjef, SAS
Tlf. +46 8 797 12 65

INFORMASJONSAVDELINGEN