

Factsheet Analysebureau Luchtvaartvoorvallen

Stijging meldingen unruly passengers

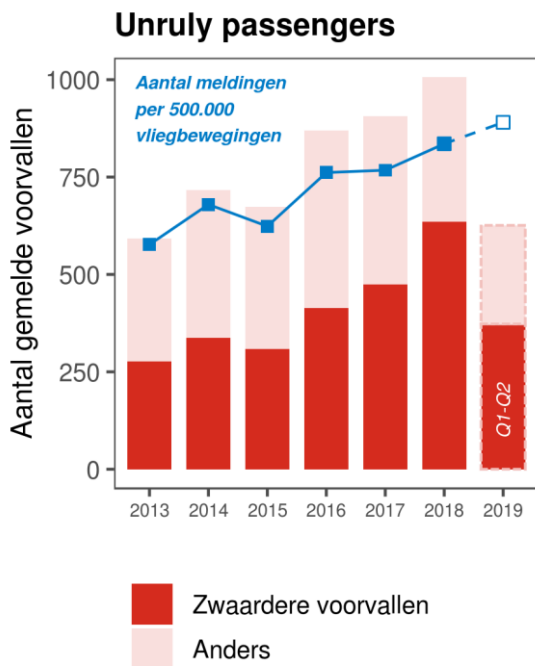
Het aantal gemelde voorvallen met passagiers die de orde in vliegtuigen verstoren laat in 2018 opnieuw een stijging zien ten opzichte van de jaren ervoor. De verwachting is dat dit aantal in 2019 verder zal toenemen. Uit de inhoud van de meldingen blijkt dat drankgebruik en agressief gedrag vaak samen gaan. De meeste incidenten doen zich voor op middellange en langeafstandsvluchten. Daarnaast kennen de nationale carriers een stijging in 2018 terwijl het aantal meldingen bij low-cost maatschappijen dalen.

Door te roken, onder invloed te zijn of agressief gedrag te vertonen, verstoren lastige passagiers (ook wel 'unruly passengers' of 'unruly pax') orde en veiligheid in vliegtuigen. Voorvallen of incidenten door unruly passengers moeten door Nederlandse organisaties in de luchtvaart gemeld worden aan het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL) van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT)ⁱ. Het ABL verzamelt en analyseert alle meldingen om op basis daarvan trends te signaleren waarmee de luchtvaartsector de vliegveiligheid verder kan verbeteren. De meldingen over unruly passengers in deze analyse betreffen voorvallen bij Nederlandse luchtvaartmaatschappijenⁱⁱ.

Risico's van unruly passengers

Unruly passengers kunnen een bedreiging vormen voor de veiligheid van een vlucht. Meestal is de gevaarstelling indirect, zoals het afleiden van het (cabine)personeel waardoor het zijn taken niet goed kan uitvoeren. De gevolgen kunnen echter ernstiger zijn. Zo kan er bijvoorbeeld door roken in het toilet brandgevaar ontstaan. Ook kan agressief gedrag uit de hand lopen met het verwonden van medepassagiers en/of bemanningsleden tot gevolg.

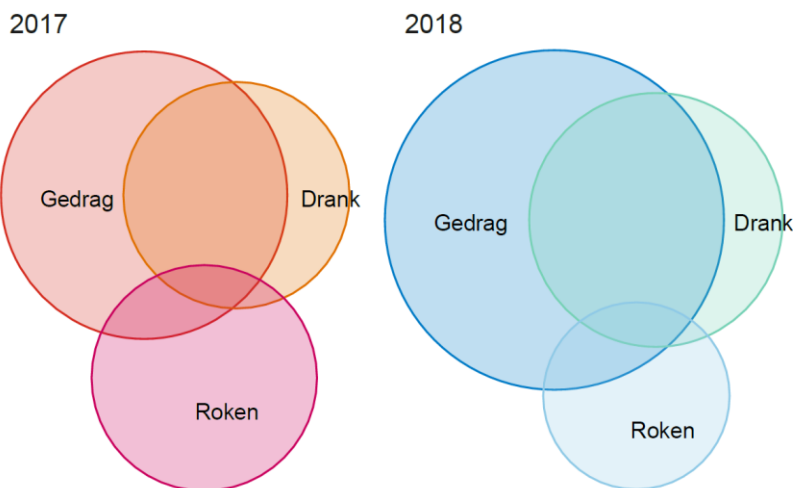
In Figuur 1 is te zien dat na een lichte daling in 2015 het aantal unruly passenger meldingen tot 2018 toeneemt, ook wanneer men kijkt naar het relatieve aantal meldingen ten opzichte van het aantal vliegbewegingenⁱⁱⁱ (de blauwe lijn). Deze lijn is doorgetrokken tot 2019 op basis van een trendanalyse. Deze voorspelt een toename van het aantal meldingen op grond van de eerste twee kwartaalcijfers van 2019.



De donkerrode staven in het diagram van Figuur 1 geven het deel van de meldingen weer waarin sprake is van verbale en/of fysieke agressie, waarbij politie of Koninklijke Marechaussee worden ingeschakeld, en/of waarin de gezagvoerder een Notice of Violation (NOV) afgeeft. Via een NOV ("gele kaart") krijgen onhandelbare passagiers een officiële waarschuwing voor hun onwenselijke

Figuur 1

Samenhang in meldingen van unruly passengers



Figuur 2

gedrag, een uitleg over het risico dat zij veroorzaken en de gevolgen (boete, juridische aanklacht of arrestatie) die dat voor hen kan hebben. Ook het percentage van deze zwaardere voorvallen stijgt (van 45% in 2013-2016 tot 60% in 2018-2019).

Samenhang tussen soorten misdragingen

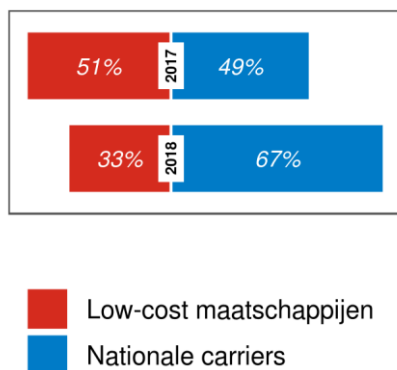
Bij unruly passengers gaat het hoofdzakelijk over ordeverstoring gedrag van passagiers vanwege:

- Invloed van alcohol of drugs
- Agressiviteit (verbaal en/of fysiek geweld)
- Roken

Figuur 2 laat de samenhang zien tussen deze soorten gedragingen, voor 2017 en 2018.

Wat opvalt is dat in 2017 de meeste meldingen gaan over rokende passagiers, zonder dat dit gepaard gaat met bijvoorbeeld drank of agressiviteit (het deel van de cirkel "Roken" dat buiten de cirkels van "Gedrag" en "Drank" valt; dit komt overeen met 20% van de meldingen). Dit aantal daalt in 2018 met 44%. In 2018 gaan de meeste meldingen (25%) over wangedrag, zonder dat er sprake is van drankgebruik of roken. In dit jaar vormt wangedrag ook de voornaamste reden voor het uitgeven van een Notice of Violation. In 2017 is wangedrag in combinatie met drank de belangrijkste aanleiding voor een NOV. In beide jaren gaan meldingen over drank vaak gepaard met meldingen over gedrag.

Unruly passengers naar type maatschappij

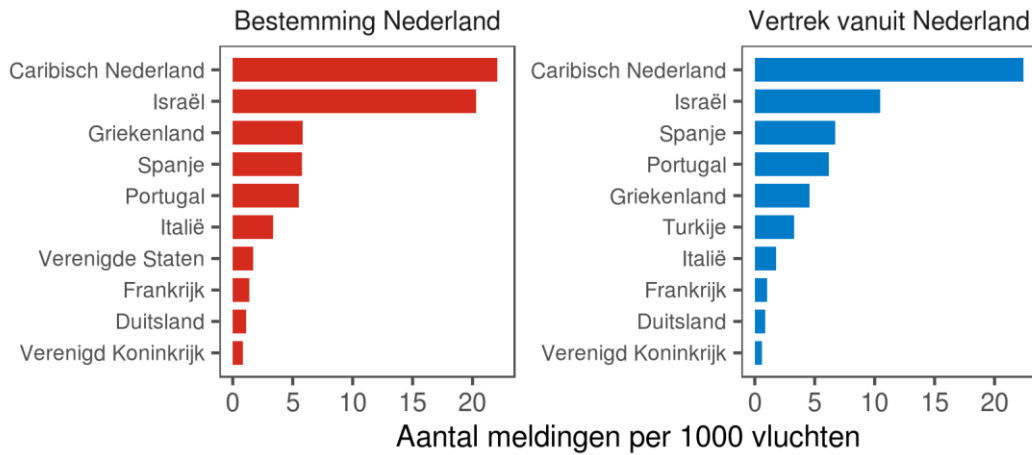


Figuur 3

Type maatschappijen

In 2018 is er een verschuiving te zien van het type maatschappij dat het meest voorvallen met unruly passengers meldt: 67% van de gemelde voorvallen doen zich voor tijdens vluchten uitgevoerd door nationale carriers, tegenover 33% tijdens vluchten van low-cost maatschappijen (zie Figuur 3). In 2017 is dit nog gelijk verdeeld over beide type vluchten. Meldingen vanuit nationale carriers stijgen in 2018 met 35%, terwijl meldingen vanuit low-cost maatschappijen dalen met 29% dalen.

Unruly passengers: bestemming/vertrek 2017-2018



Figuur 4

Bestemmingen en afstand

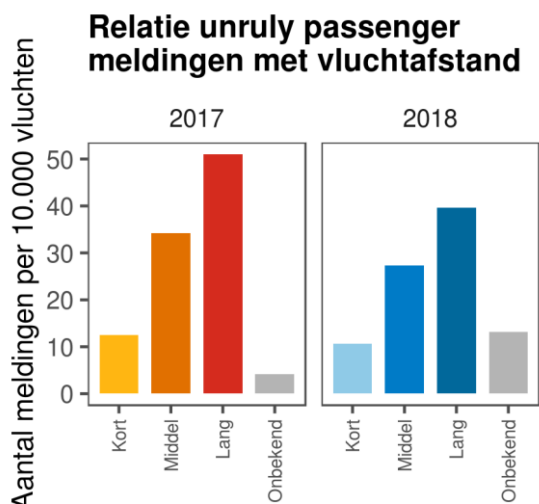
Figuur 4 laat een top-10 zien van unruly passenger meldingen in 2017 en 2018 gerangschikt naar land van herkomst (met Nederland als bestemming) en bestemming (vertrek vanuit Nederland). De meeste meldingen komen van vluchten vanuit en naar Spanje. Als men echter kijkt naar het relatieve aantal meldingen (meldingen ten opzichte van het aantal vluchten) dan staan Caribisch Nederland en Israël bovenaan^{iv}.

Er is over de gegevens van 2017 en 2018 ook een relatie vastgesteld tussen de afstand van de vlucht en het aantal unruly passenger meldingen per 10.000 vluchten. Hieruit blijkt dat er meer meldingen van misdragingen zijn

bij langere vluchten (zie Figuur 5). De afname in het aantal meldingen voor de langeafstandsvluchten in 2018 verklaart het ABL door het ontbreken van vluchtgegevens in een deel van de meldingen van dat jaar.

Specifieke meldingen

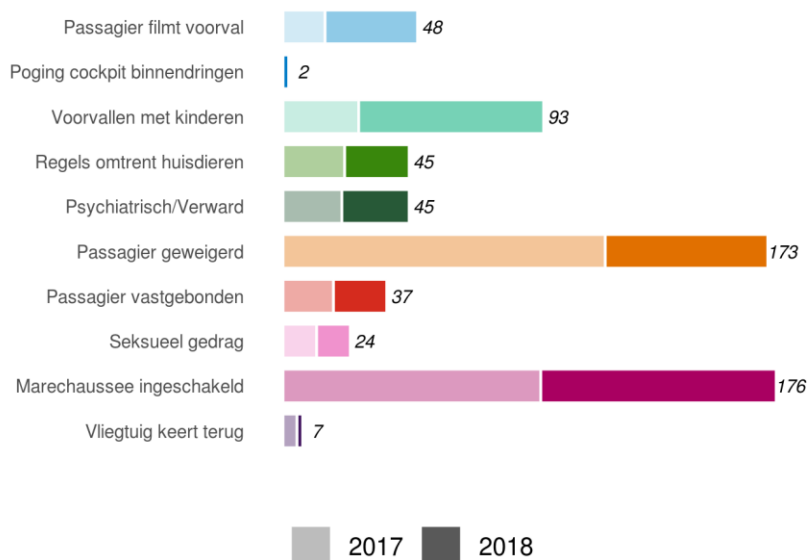
Meldingen over unruly passengers zijn zeer divers. In Figuur 6 is een aantal praktijkvoorbeelden uit 2017-2018 weergegeven met vermelding hoe vaak ze voorkomen^v. Zo beschrijven 173 meldingen dat lastige passagiers worden geweigerd of uit het vliegtuig worden gezet wanneer dit nog aan de grond staat. Bij 179 meldingen is de Koninklijke Marechaussee ingeschakeld. In totaal ontvangt het ABL over deze periode 37 meldingen van situaties waarin agressieve passagiers moeten worden vastgebonden met tie-wraps. Ook komen er incidenten voor met passagiers die in de war zijn of merkbaar psychische problemen hebben (45 meldingen), of waarin passagiers seksueel getint gedrag vertonen (24 meldingen). Een enkele keer moet een vliegtuig tijdens de vlucht uitwijken naar een andere bestemming of terugkeren naar de gate (7 meldingen). Ook meegenomen huisdieren kunnen aanleiding zijn voor een melding, wanneer de passagier zich niet aan de regels omtrent vervoer van huisdieren houdt (45 meldingen). In 93 meldingen gaat het om gezinnen met kinderen, waarbij bijvoorbeeld sprake is van het niet opvolgen van speciale



Figuur 5

seatbelt-regels voor baby's. In 2018 treft het ABL 2 meldingen aan over een agressieve passagier die probeert de cockpit binnen te dringen wanneer het vliegtuig nog aan de grond staat. Ten slotte zijn er 48 meldingen van gevallen waarbij misdragende passagiers de crew met hun smartphone filmen zij worden aangesproken op hun gedrag.

Praktijkvoorbeelden van unruly passengers



Figuur 6

Dit is een publicatie van
Inspectie Leefomgeving en Transport
 Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag
 T 088 489 00 00
www.ilent.nl
 @InspectieLeNT

Oktober 2019

ⁱ Volgens Verordening (EU) 376/2014; een Europese verordening voor het melden, onderzoeken en opvolgen van voorvallen in de burgerluchtvaart.

ⁱⁱ Incidenten van misdragende passagiers die plaatsvinden vóór het boardingproces (dus bij de gate of eerder op de luchthaven) zijn niet meegenomen in dit overzicht.

ⁱⁱⁱ Bron: CBS StatLine Luchtvaart

^{iv} Er is voor gekozen eerst een top-10 te maken op basis van het absolute aantal meldingen; binnen

deze top-10 is vervolgens opnieuw gerangschikt op basis van het relatieve aantal meldingen ten opzichte van het aantal vluchten. Dit om te voorkomen dat landen waartussen het minst wordt gevlogen bovenaan komen te staan. Kleine aantallen zijn gevoeliger voor toevallige fluctuaties. ^v Deze aantallen zijn verkregen door middel van "text mining" analyses, waarin een onzekerheidsmarge onvermijdelijk is.