



Informatieblad ABL

Unruly Passengers

Het aantal voorvallen met passagiers die de orde in vliegtuigen verstoren, in het jargon ook wel 'unruly pax' (UP), blijft stijgen. Drank- of drugsgebruik en agressief gedrag gaan vaak hand in hand. Daarnaast doen zich beduidend meer incidenten van UP voor op langeafstandsvluchten dan op middellange of korte vluchten. Dat blijkt uit onderstaande analyse van het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL) van de Inspectie Leefomgeving en Transport.

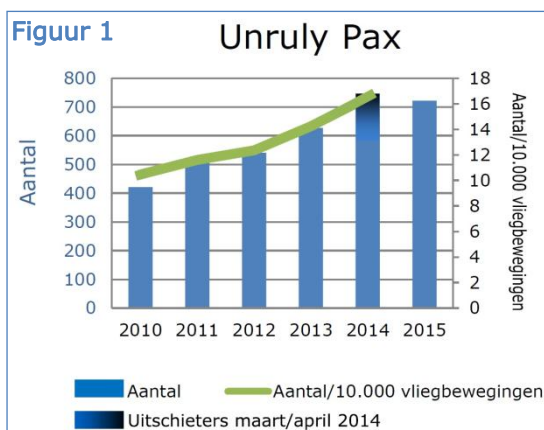
Met bijvoorbeeld roken, dronkenschap, agressiviteit verstoren unruly pax de orde op luchthavens of in vliegtuigen. Nederlandse organisaties moeten deze voorvallen melden aan het ABL die deze analyseert. Doel is om samen met de sector vroegtijdig trends te signaleren om zo verder de vliegveiligheid te verbeteren. De meldingen over UP in deze analyse betreffen voornamelijk voorvallen bij Nederlandse luchtvaartmaatschappijen.

Risico's van UP

Unruly pax kunnen een gevaar vormen voor de veiligheid van het vliegtuig. In het algemeen is de gevaarstelling indirect, zoals het afleiden van de cabine crew van hun veiligheidstaak of verstoren van de andere passagiers. De gevolgen kunnen ook ernstig zijn door bijvoorbeeld gevaar van brand door roken in het toilet eventueel in combinatie met het saboteren van de rookmelder of het toebrengen van verwondingen aan de passagiers en of (flight)crew.

Trend

Figuur 1 geeft het aantal UP gemeld door Nederlandse maatschappijen per jaar weer.



De stijgende trend in het aantal voorvallen met UP wordt ook in 2015 voortgezet indien wordt gecorrigeerd voor uitschieters (met onduidelijke oorzaak) in maart en april 2014.

Europa

De toename van het aantal incidenten met unruly pax is niet alleen voorbehouden aan Nederland. Vergeleken met andere EU-lidstaten vertonen de Nederlandse UP-meldingen dezelfde ontwikkeling. Enige uitzondering hierop is Spanje, het aantal UP-meldingen groeit daar sneller.

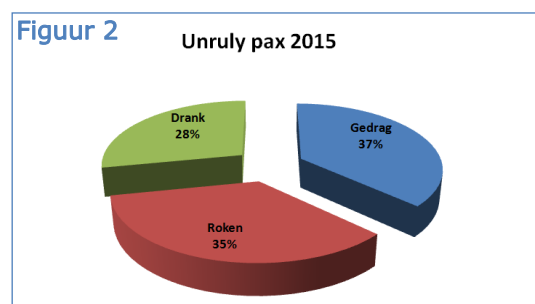
NB. In Nederland worden de meeste voorvallen van UP gemeld. Omdat de meldingsbereidheid in Nederland groot is, hoeft dat niet te betekenen dat Nederlandse maatschappijen meer last hebben van UP dan de andere EU-lidstaten.

Gedrag

Bij UP gaat het hoofdzakelijk over ordeverstorend gedrag van passagiers vanwege:

- alcohol of drugs;
- agressiviteit (verbaal en/of fysiek geweld);
- roken.

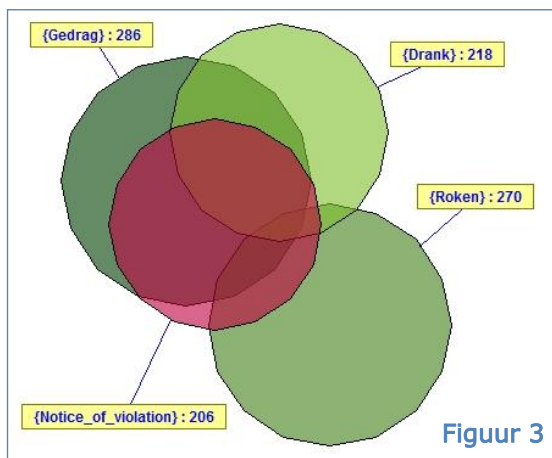
Het diagram van figuur 2 toont de verdeling van de soorten UP voor 2015.



Dit taartdiagram ziet er vrijwel hetzelfde uit als dat van 2014 (niet getoond).

Notice of violation

Unruly pax kunnen -indien een normaal verzoek niet helpt- van de (cabin)crew een *Notice of violation* (Nov) krijgen waarmee zij gewezen worden op de onwenselijkheid van hun gedrag, het potentiële risico dat zij daarmee veroorzaken en de mogelijke consequenties (boete, juridische aanklacht of arrestatie). Figuur 3 maakt de relatie tussen de UP en Nov voor 2015 inzichtelijk.

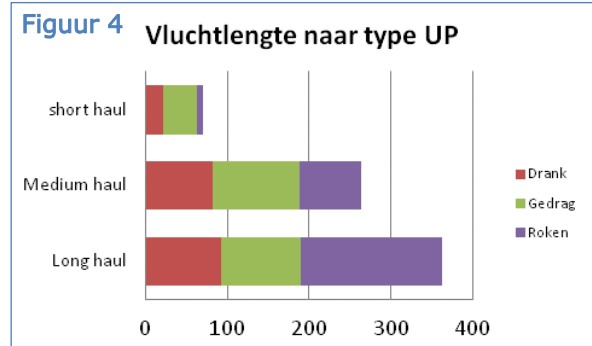


Duidelijk wordt dat drankgebruik in ongeveer 50% van de gevallen samenvalt met gedragsproblemen. Problemen met rokers zijn daarentegen zelden gekoppeld aan andere soorten van UP. Niet verbazingwekkend zit er een overlap bij gedragsmeldingen en het verstrekken van een Notice of violation. Meldingen van Nov's worden niet vaak verstrekt voor alleen roken of drankgebruik.

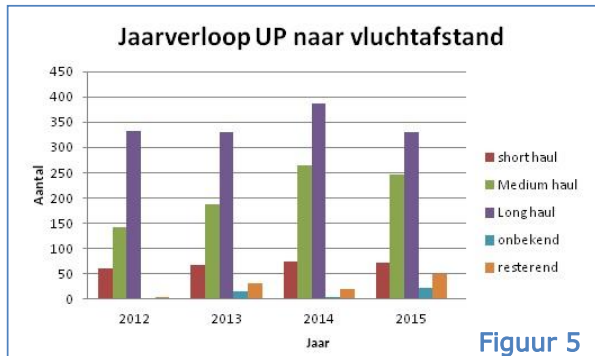
Type vluchten

In deze analyse is de relatie tussen UP en vluchtafstand geanalyseerd. Er is een onderscheid gemaakt in short, medium en long haul. Dit is gebaseerd op gangbare inzet van de toestellen voor de vluchtafstand: kort, gemiddeld of groot. Toestellen die vaak worden ingezet in de categorie short haul zijn o.a. Fokker 100 en Embraer toestellen, bij de medium haul categorie: Boeing 737, Airbus 319, 320 en A321 en bij long haul categorie Boeing 747, 767, 777, Airbus 330 en MD-11.

Figuur 4 laat zien dat de meeste voorvallen van UP op de lange afstanden plaatsvinden. Ook valt op dat problemen met rokers toenemen naarmate de vlucht langer is.

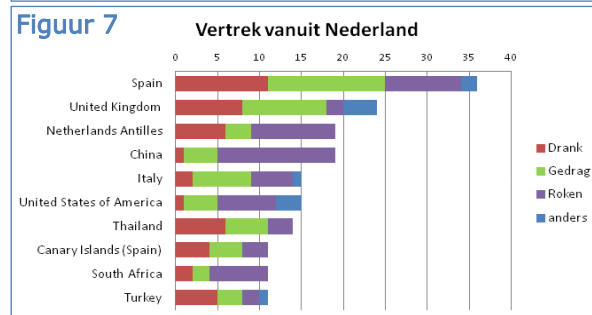
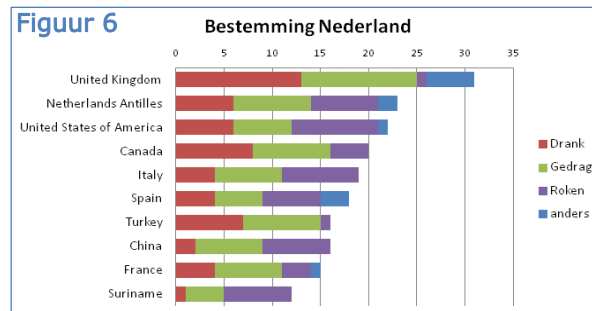


Figuur 5 toont de jaarontwikkeling van het aantal gemelde UP naar vluchtafstand.



Kwetsbaarste routes

Ook is gekeken naar de trajecten (van of naar Nederland) met de meeste meldingen van UP.



Drankgebruik en misdragingen zijn vooral zichtbaar op de trajecten van en naar Engeland en Spanje. De rokers zijn vooral zichtbaar bij de trajecten van en naar China en de Nederlandse Antillen.

NB In ongeveer 30% van de meldingen is er geen route-informatie bekend.

Ernstige incidenten

Echt ernstige incidenten komen zelden voor. In de Europese database is één voorval met een commerciële vlucht aangemerkt als ernstig incident. Daarbij werd een passagier zodanig gewelddadig dat hij een cabin attendant een deel van het haar uitrukte en een stuk oor afbeet.

Impact op de operatie

In 2015 waren diverse incidenten met directe impact op de vlucht. In deze gevallen werd er uitgeweken of teruggekeerd, zowel in de lucht als op de grond (terugkeer naar de gate).

Nederlandse maatschappijen:

- Eén voorval waarbij een zogenaamde 'emergency descent' werd gemaakt;
- Vier voorvallen waarbij teruggekeerd werd naar de gate (op de grond).

In drie gevallen weken buitenlandse maatschappijen uit naar een Nederlandse luchthaven als gevolg van een voorval met UP.

| Afkorting | Uitgeschreven | Toelichting |
|-------------|---|---|
| ABL | Analyse Bureau Luchtvaart | Onderdeel van de Inspectie Leefomgeving en Transport, domein Luchtvaart |
| CA | cabin attendant | Steward |
| IenM | Ministerie van Infrastructuur en Milieu | Dit is het ministerie waar de toezichthouder Inspectie Leefomgeving en Transport afdeling luchtvaart onderdeel van is |
| ILT | Inspectie leefomgeving en transport | De toezichthouder. |
| UP | Unruly Passenger | Betreft agressief gedrag, roken, niet voldoen aan instructies van de bemanning, onder invloed, onkuis gedrag etc. |

ABL

Het Analysebureau Luchtvaartvoorvallen (ABL) is onderdeel van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Het ABL registreert en analyseert de verplichte meldingen van voorvallen in de Nederlandse burgerluchtvaart. Doel van het ABL is om, samen met de sector, vroegtijdig trends te signaleren zodat betrokken partijen acties kunnen ondernemen om de vliegveiligheid te verbeteren. Het doen van meldingen aan het ABL is dan ook van essentieel belang. Periodiek rapporteert het ABL aan de sector over de uitkomsten van trendanalyses en de acties die hieruit volgen.

ILT

Inspecteurs nemen de constatering van ABL mee in hun eerstvolgende overleg met de Nederlandse operators om te bezien op welke wijze deze maatregelen hebben genomen om de risico's door UP op de vliegveiligheid te minimaliseren.

Dit is een publicatie van:

Inspectie Leefomgeving en Transport

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag

T 088 489 00 00

April 2016