

Gemeinsame Erklärung zu sich Anordnungen widersetzenden Passagieren („Unruly Passengers“)

Die Gewährleistung einer sicheren und effizienten Luftfahrt, sowohl am Boden als auch an Bord, ist das gemeinsame Ziel der österreichischen Behörden, Flughäfen, Fluggesellschaften, (Boden-)Abfertigungsdiensten und der gesamten Luftfahrtindustrie.

Sich Anordnungen widersetzende Passagiere deren Verhalten die Sicherheit, Ordnung und den reibungslosen Ablauf im Luftverkehr gefährdet, sind in den letzten Jahren zu einer ernstzunehmenden Herausforderung geworden. Solch ein unangemessenes Verhalten einer Minderheit der Passagiere beeinträchtigt nicht nur das Reiseerlebnis der anderen Fluggäste, sondern kann, insbesondere für Fluggesellschaften und Flughäfen, zu erhebliche Störungen mit signifikanten Kosten führen. Zusätzlich gefährdet ein solches unangemessenes Verhalten einzelner Personen das Personal und andere Passagiere. Neben den operationellen Unregelmäßigkeiten und Kosten, die durch solches Verhalten entstehen, steht vor allem der Schutz des Personals und der Reisenden im Vordergrund. Bedrohungen, Beleidigungen und physische Angriffe gegen Luftfahrtmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sind inakzeptabel und erfordern ein entschlossenes Handeln. Die Sicherheit des Luftverkehrs hat dabei oberste Priorität.

Die Unterzeichnenden dieser Gemeinsamen Erklärung erkennen an, dass entschlossenes und abgestimmtes Handeln notwendig ist, um diesen Entwicklungen entgegenzuwirken, die Sicherheit aller Beteiligten zu gewährleisten und ein respektvolles Miteinander zu fördern.

Daher bekräftigen die Unterzeichnenden, dass unangemessenes Verhalten von Fluggästen unter keinen Umständen toleriert wird, und bekennen sich gemeinsam, zu folgenden Grundsätzen:

- 1. Klare Verhaltensstandards:** Es wird eine proaktive Kommunikation mit Fluggästen etabliert, um die Bedeutung angemessenen Verhaltens hervorzuheben und die Fluggäste frühzeitig auf die ersten Konsequenzen ungebührlichen Verhaltens hinzuweisen, einschließlich rechtlicher und finanzieller Folgen.
- 2. Unterstützung des Personals:** Flug- und Bodenpersonal werden in ihren Aufgaben gestärkt und geschult, um störendes Verhalten frühzeitig zu erkennen, professionell zu deeskalieren und, falls erforderlich, konsequent zu handeln. Das Personal erhält dabei Rückendeckung durch ihre Organisationen und die zuständigen Behörden.
- 3. Eskalationsmaßnahmen und Strafverfolgung:** Fluggäste, die sich Anordnungen widersetzen oder sich ungebührlich verhalten, müssen mit straf-, verwaltungsstraf- und zivilrechtlichen Konsequenzen rechnen (z.B. Geld- und Haftstrafen sowie Kostenersatzforderungen). Die zuständigen Behörden evaluieren in diesem Zusammenhang bestehende gesetzliche Regelungen auf ihre Wirksamkeit und aktualisieren diese falls erforderlich.
- 4. Maßnahmen gegen Alkoholmissbrauch:** Der übermäßige Konsum von Alkohol und anderen bewusstseinsverändernden Substanzen vor und während des Fluges wird als ein zentraler Faktor für unangemessenes Verhalten adressiert.

5. **Kollaborative Arbeitsgruppe:** Eine permanente Arbeitsgruppe, die aus Vertreterinnen und Vertretern aller Unterzeichnenden besteht, wird unter der Leitung des Bundesministeriums für Innovation, Mobilität und Infrastruktur (BMIMI) eingerichtet. Diese Arbeitsgruppe überprüft in regelmäßigen Abständen die Maßnahmen und deren Fortschritte, bewertet neue Entwicklungen und erarbeitet Empfehlungen für eine verstärkte Prävention und Intervention.
6. **Evaluierung und Transparenz:** Die Entwicklung der Anzahl und der Schwere von Vorfällen wird in regelmäßigen Abständen, zumindest einmal jährlich durch die Arbeitsgruppe evaluiert, und die Ergebnisse sowie entsprechende Anpassungen der Maßnahmen werden in der Arbeitsgruppe abgestimmt.

Verpflichtungen der Unterzeichnenden

Die Unterzeichnenden erklären gemeinschaftlich:

- **Aufklärungskampagnen:** Sensibilisierungskampagnen, in denen klar dargelegt wird, welches Verhalten von Fluggästen toleriert bzw. nicht toleriert wird, sind weiter zu verstärken;
- **Ernsteste Konsequenzen verdeutlichen:** Fluggäste, sollten sie Anweisungen des Bodenpersonals oder der Flugbesatzung missachten, sind frühzeitig auf die ernstesten Konsequenzen und ihre persönliche Haftung hinzuweisen;
- **Konsequentes Handeln:** Es wird sichergestellt, dass die zuständigen Behörden im Hinblick auf die Identifikation, Deeskalation und Intervention von auffälligen Passagieren konsequent handeln;
- **Zugänglichkeit von Informationen:** Informationen zu den geltenden Vorschriften sowie Kontaktdaten der zuständigen Stellen werden für den Fall, dass Passagiere Fragen zu den geltenden Vorschriften haben, bereitgestellt;
- **Umfassende Schulungen:** Um den professionellen Umgang mit ungebührlichem Verhalten zu gewährleisten sind spezifische Schulungsprogramme für das Personal weiterzuentwickeln und regelmäßig durchzuführen;
- **Präventive Maßnahmen:** Um sicherzustellen, dass Passagiere, die durch ungebührliches Verhalten auffallen, am Einsteigen gehindert werden können, werden Abfertigungsprozesse regelmäßig evaluiert und falls erforderlich adaptiert.

Schlussbemerkung

Um zukünftig ungebührliches Verhalten zu verhindern, die Sicherheit aller Passagiere sicherzustellen und den Schutz des Personals zu gewährleisten, fördern die Unterzeichnenden dieser Gemeinsamen Erklärung eine enge Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten. Um ungebührlichem Verhalten im Luftverkehr Einhalt zu gebieten, spielen neben den umfangreichen Maßnahmen der Luftverkehrswirtschaft auch der rechtliche Rahmen sowie das konsequente Handeln der zuständigen Behörden eine wesentliche Rolle. Nur durch gemeinsame Anstrengungen kann ein sicherer und respektvoller Luftverkehr gewährleistet werden.

Unterzeichnende

 Bundesministerium
Innovation, Mobilität
und Infrastruktur



Austrian 



**INNS'
BRUCK
AIRPORT**

 **Lauda**  **RYANAIR**

**Klagenfurt
Airport**

