



Bild: Sony Pictures

Ausnahmezustand im Flieger, hier im Film «Los amantes pasajeros»: Auch in der Realität haben Crews es mit renitenten Passagieren zu tun.

Spinner über den Wolken

Rauchen auf der Bordtoilette oder alkoholisiert die Crew beschimpfen: Renitente Passagiere machen dem Bordpersonal immer häufiger zu schaffen. Der Ausraster in der Luft kann ein finanzielles Nachspiel haben.

DIANA BULA

Sie haben ein Gespür für Nervöse: Am Flughafen in Miami mischen sich Hunde unter die Passagiere. Menschen mit Flugangst kraulen das Fell der Vierbeiner. Die Tiere stupsen die Reisenden im Gegenzug liebevoll ins Bein. Schon ist der Kummer vergessen. Die Anwesenheit der

Therapiehunde zeigt: Wir fühlen uns über den Wolken niemals so wohl wie am Boden. Sich mit über 200 Fremden für mehrere Stunden in eine Kapsel zu begeben, ist für viele eine Herausforderung: «Wer keinen Respekt oder Angst hat, ist Weltmeister im Verdrängen. Unser Neanderter-Hirn weiss, dass es tödlich

enden kann, wenn wir aus über zwei Meter Höhe herunterfallen», sagt Karl Kistler, CEO von Edelweiss Air.

Wettrennen ins Flugzeug

Da erstaunt es nicht, dass sich Meldungen häufen, die von Ausrastern über den Wolken erzählen. Von «unruly passengers» (zu

Deutsch: renitenten Fluggästen) oder «Air Rage» (Wut in der Luft) ist die Rede. Die letzten Vorfälle liegen nur drei Tage zurück: Am Flughafen in Vancouver hat die Polizei einen Mann verhaftet, der auf dem Flug von China nach Kanada gewalttätig gewesen ist. Und eine Emirates-Crew hat auf dem Flug von Dubai nach Stockholm einen Mann gefesselt, der plötzlich zu schreien begonnen hatte und Richtung Cockpit gestürmt war.

Flugangst mag einer der Gründe für solches Verhalten sein. Thomas Miessgang erklärt das Phänomen im Buch «Die Kultur der Unhöflichkeit» anders: «Das Reisen erlöst den mobilen Zeitgenossen von Zwängen, die ihm seine ungewohnte Umgebung auferlegt.» Die menschlichen Kontakte, die sich unterwegs ergeben, sind flüchtig. «Und wenn man weiss, dass man die Person, mit der man es gerade zu tun hat, vermutlich nie wiedersehen wird, kann man auch das Korsett der Höflichkeit lockern.» Kommt hinzu: Heute gelangt man im Billigflieger für 40 Franken nach Mallorca, muss dafür aber in die Maschine stürmen, um einen Sessel am Fenster zu ergattern – Reservationen gibt es für diesen Preis nicht. Warmes Essen genauso wenig.

Pinkelnder Depardieu

Wer mit einem fahlen Gefühl in den Flieger einsteigt, beruhigt

Fühlt der Passagier sich umsorgt, muss er die Bedenken nicht im Alkohol ertränken.

Karl Kistler
CEO Edelweiss Air

sich laut Karl Kistler von der Edelweiss Air jedoch gerade mit Speis und Trank. Auch Rauchen entspannt. «Deshalb kommt es

vor, dass wir gelegentlich jemanden mit brennender Zigarette auf der Toilette erwischen, obwohl das verboten ist.» Andere Passagiere hingegen gönnen sich ein paar Gläser Wein zu viel und halten schimpfend die Crew auf Trab. Alkohol war es auch, der Gérard Depardieu unhöflich werden liess. Der Schauspieler pinkelte 2011 auf der Strecke Paris–Dublin vor anderen Passagieren auf den Boden. Eine Flugbegleiterin hatte ihn zuvor gebeten, sitzen zu bleiben, bis die Maschine in der Luft sei. Depardieu konnte nicht warten. Die Maschine musste zum Dock zurückkehren und geputzt werden.

Crew beugt vor

Die Internationale Luftverkehrs-Vereinigung IATA erfasst Fälle von Air Rage seit 2007. Zwischen 2008 und 2011 sei es zu über 15000 Zwischenfällen gekommen. Zählte die IATA anfänglich ein paar hundert renitente Passagiere jährlich, waren es 2011 über 6000 – Tendenz steigend. Dabei handelt es sich nur um die von Airlines gemeldeten Fälle. Die IATA geht von einer grossen Dunkelziffer aus.

Doch wo beginnt Air Rage? In einem IATA-Papier ist festgehalten, was unter den Begriff fällt: illegale Narkosemittel einnehmen oder rauchen, Sicherheitsanweisungen ignorieren, Crew sowie Passagiere beschimpfen oder tätlich angreifen, sexuelle Belästigung. Die Edelweiss Air befördert jährlich drei bis sechs ausfällige Fluggäste – bei einer Million Passagiere. «Jetzt kann man sagen: Das ist im Verhältnis nichts. Man kann aber auch sagen: Solche Menschen gefährden die Sicherheit des Flugbetriebs, also ist jeder Fall einer zu viel», so CEO Karl Kistler. Der Umgang mit renitenten Fluggästen sei Teil der Weiterbildung.

«Fühlt sich der Passagier umsorgt, so muss er seine Bedenken nicht im Alkohol ertränken.»

Bis zu 400 Franken Busse

Hierzulande führt das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) das Air-Rage-Register. 2013 meldeten die Schweizer Fluggesellschaften 582 Vorfälle, fast ein Drittel wegen Alkohols, 91 wegen Aggressivität gegen das Bordpersonal, 69 wegen Rauchens auf dem WC. 2012 waren 603 Meldungen eingegangen, 2011 noch 553. Ob Passagiere häufiger auf Charter- oder Linienflügen, in der Economy- oder First-Class ausrasten, bleibt geheim. Das Verlangen nach einer Zigarette ist auf einem zehnstündigen Flug aber sicher brennender als auf einem Kurztrip. Tritt der Ernstfall ein, versucht die Crew den renitenten Passagier zu beruhigen und übergibt ihn – einmal gelandet – der Polizei.

Der Ausraster in der Luft kann ein finanzielles Nachspiel haben. «Bei in der Schweiz wohnhaften Personen ist das Bazl befugt, Bussen von 100 bis 400 Franken auszusprechen. Die Höhe der Busse richtet sich nach dem Schweregrad der Übertretung.

Die Crew soll keine Bussen vergeben. Wir sind Gastgeber und keine Polizisten.

Karl Kistler

CEO Edelweiss Air

Detaillierte Informationen geben wir nicht bekannt», sagt Bazl-Sprecher Urs Holderegger.

Eine Crew, die eigenmächtig Bussen verteilen kann – würde das nicht eher abschrecken? «Wir sind Gastgeber und keine Polizisten», sagt Karl Kistler von der Edelweiss Air. Laut Mehdi Guenin, Mediensprecher der Swiss, können die Crews die Passagiere

verwarnen, zuerst mündlich, dann schriftlich. «Zudem wird der Fluggast darauf hingewiesen, dass im Falle einer weiterführenden Eskalation die Behörden alarmiert werden.» Im Herbst 2012 nutzte das eine Swiss-Crew. Damals prügeln sich auf der Strecke Zürich-Peking zwei Passagiere. Der eine, alkoholisiert, schlägt den Sitznachbarn in der vorderen Reihe, weil dieser die Lehne nicht gerade gestellt hatte. Mithilfe eines Fluggastes kann der Maître de Cabine den alkoholisierten Mann fesseln. Der Pilot wendet die Maschine. Ein Strafverfahren wird eröffnet, der Passagier wegen Gefährdung der zivilen Luftsicherheit verurteilt.

«Das war erst die fünfte Zwischenlandung seit der Gründung von Swiss im Jahr 2002», so Guenin. Bei Edelweiss Air hat es das noch nie gegeben, wie CEO Karl Kistler sagt. Eine unplanmässige Rückkehr oder Zwischenlandung kostet die Airlines laut IATA zwischen 10 000 und 200 000 US-Dollar. «Die Fluggesellschaft verfügt über die nötigen Versicherungen», heisst es bei Swiss. In einem ersten Schritt würden die Airlines den Mehraufwand tragen. «Je nachdem, was die Ermittlungen ergeben, werden die fehlbaren Fluggäste zur Kasse gebeten. Die Lage ist komplex.»

Passagiere in Fesseln?

Wenn alles Zureden nichts nützt: Einige Airlines führen Fesseln für renitente Passagiere an Bord mit, wie die IATA bestätigt. Über das Thema wird nicht gerne gesprochen: «Ist dieses Mittel nötig, bringt das die Crew in eine schwierige Situation.» Im März 2014 will man auf einer Konferenz international gültige Massnahmen beschliessen, welche von Crews ergriffen werden dürfen. Auf Piloten-Foren sind einige User Fesseln für renitente Fluggäste nicht abgeneigt. Edelweiss-Air-CEO Karl Kistler hofft auf Passagiere, «die im Sinne ihrer Sicherheit helfen, einen Ausfälligen zu bezwingen». Und bei Swiss heisst es: «Das können wir nicht kommentieren.»

Dieser Artikel erschien in folgenden Regionalausgaben:

<i>Titel</i>	<i>Auflage</i>
Appenzeller Zeitung	13'270
Der Rheintaler	10'867
St. Galler Tagblatt Rorschach	7'215
St. Galler Tagblatt Stadt und Gossau und Umgebung	27'444
Toggenburger Tagblatt	4'603
Wiler Zeitung Will-Uzwil-Flawil	13'000
Wiler Zeitung Hinterthurgau	1'409