



25 FEB. 2016

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
& ΔΙΚΤΥΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Παπάγου, 25 -02- 2016

Αριθ. Πρωτ. Β-691

ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : Αναστάσεως & Τσιγάντε  
Τ.Κ. : 101 91 Παπάγου  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Ευαγγελία Λαμπαδαρίου  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 6508324  
FAX : 6508299  
E mail : tkvel@ yme.gov.gr

ΠΡΟΣ: Βουλή των Ελλήνων  
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου  
Τμήμα Ερωτήσεων

**ΘΕΜΑ:** Απάντηση σε Ερώτηση. Δυσμενής μεταχείριση σε βάρος επιβατών αραβικής καταγωγής από την αεροπορική εταιρεία Aegean στην πτήση Α3 928 για Τελ Αβίβ .

**ΣΧΕΤΙΚΟ:** Έγγραφο σας 2261/11-01-2016 .

Σε απάντηση της παραπάνω Ερώτησης την οποία κατέθεσαν στη Βουλή οι Βουλευτές κ.κ. Κατριβάνου Βασιλική, Αυλωνίτου Ελένη, Δημαράς Γιώργος Θελερίτη Μαρία, Ιγγλέζη Κατερίνα, Καβαδία Ιωαννέτα, Καραγιαννίδης Χρήστος, Καρά Γιουσούφ Αιχάν, Καρακώστα Εύη, Κασιμάτη Νίνα, Κουράκης Τάσος, Μπάρκας Κώστας, Παπαδόπουλος Νίκος, σας αποστέλλουμε το με αριθμό πρωτ. ΥΠΑ/Δ13/Α/1157/83/20.01.2016 έγγραφο της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας ,καθώς και τα επισυναπτόμενα σε αυτό, με τα οποία παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το θιγόμενο στην Ερώτηση θέμα.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

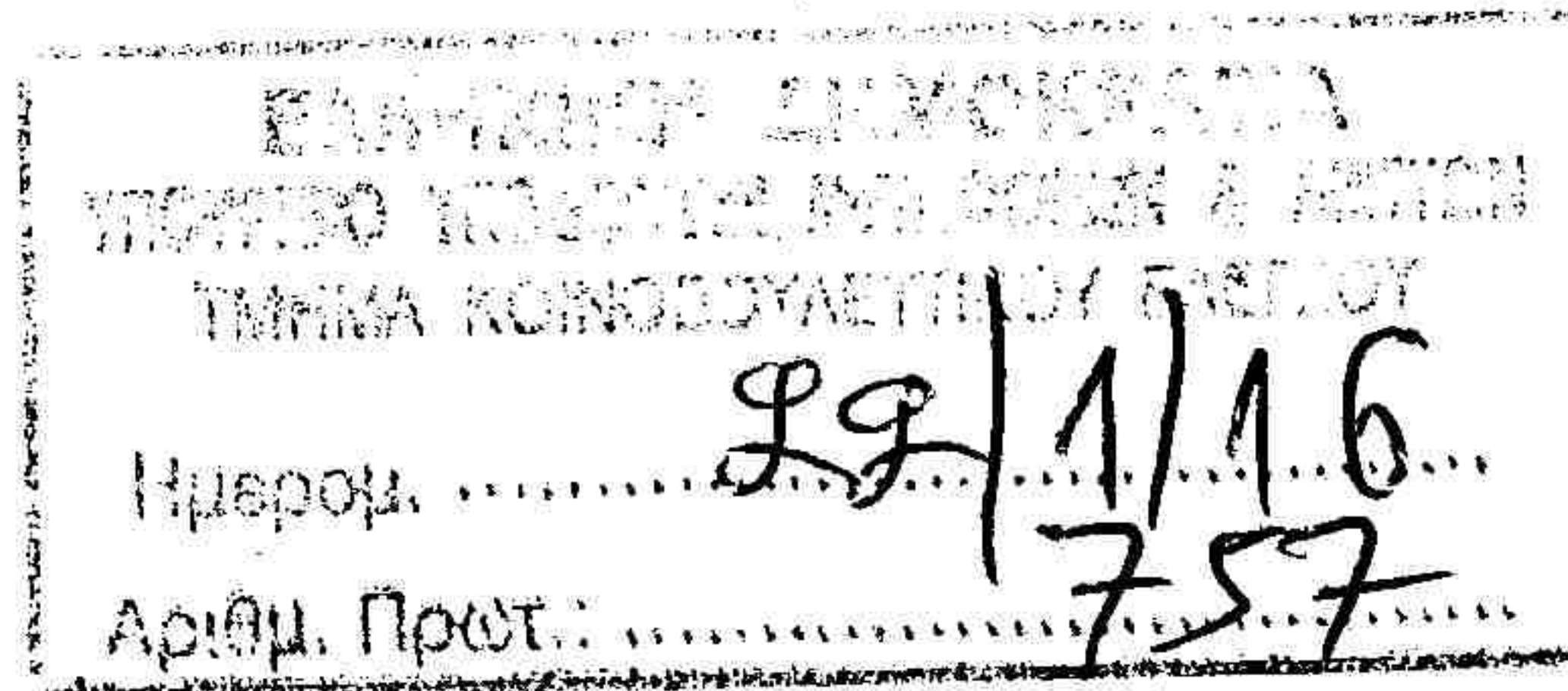
ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ &amp; ΔΙΚΤΥΩΝ

ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΠΙΡΤΖΗΣ

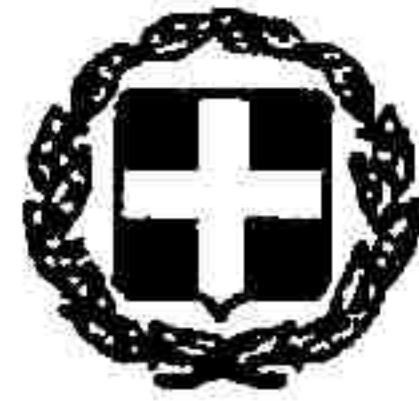
**Κοινοποίηση**

1. Βουλή των Ελλήνων  
Βουλευτή κ. Κατριβάνου Βασιλική  
Βουλευτή κ. Αυλωνίτου Ελένη  
Βουλευτή κ. Δημαρά Γιώργο  
Βουλευτή κ. Θελερίτη Μαρία  
Βουλευτή κ. Ιγγλέζη Κατερίνα  
Βουλευτή κ. Καβαδία Ιωαννέτα  
Βουλευτή κ. Καραγιαννίδη Χρήστο  
Βουλευτή κ. Καρά Γιουσούφ Αιχάν  
Βουλευτή κ. Καρακώστα Εύη  
Βουλευτή κ. Κασιμάτη Νίνα,  
Βουλευτή κ. Κουράκη Τάσο  
Βουλευτή κ. Μπάρκα Κώστα  
Βουλευτή κ. Παπαδόπουλο Νίκος
2. Υπουργείο Εσωτερικών & Διοικητικής Ανασυγκρότησης  
Γραφείο Υπουργού.





B-691



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ, ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ  
& ΔΙΚΤΥΩΝ**

Αθήνα, 20/1/2016

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΝΗΟΛΟΓΙΩΝ, ΥΠΟΘΗΚΩΝ  
& ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ**

ΥΠΑ/Δ13/Α/1157 183

Ταχ. Δ/νση : Τ.Θ. 70 360  
166 10 Γλυφάδα  
Πληροφορίες : Ι. Δ. Καρνεσιώτης  
Τηλ. : 210 8916 129  
Fax : 210 8916 281  
E-mail address : d13a@hcaa.gr

ΠΡΟΣ :  
Τμήμα Κοινοβουλευτικού  
Ελέγχου  
ΥΠ.Υ.ΜΕ.ΔΙ.

**ΘΕΜΑ : Απάντηση σε Ερώτηση Βουλευτών ΣΥΡΙΖΑ**

**ΣΧΕΤ. : α. ΤΚΒΕΛ/Β-691/20-1-2016**

Αναφερόμενοι σε εν θέματι Επίκαιρη Ερώτηση, θέτουμε υπ' όψιν σας τα ακόλουθα:

1. Σύμφωνα με σχετικό έγγραφο της Ελληνικής Αστυνομίας, που επισυνάπτεται, την 3/1/2016, η Ελληνική Αστυνομία κλήθηκε από τον Προϊστάμενο βάρδιας της εταιρείας AEGEAN AIRLINES και μετέβη στο σημείο επιβίβασης της πτήσης A3 0928 της εν λόγω εταιρείας, διαδρομής Αθήνα-Τελ Αβίβ, προκειμένου να ελεγχθεί η γνησιότητα δύο (2) ισραηλινών διαβατηρίων, λόγω αμφιβολιών, που είχαν διατυπωθεί για την γνησιότητά τους. Από τον έλεγχο, που πραγματοποιήθηκε, διαπιστώθηκε αρμοδίως η γνησιότητα των διαβατηρίων των επιβατών.
2. Στο περιστατικό δεν υπήρξε άμεση εμπλοκή των Υπηρεσιών της ΥΠΑ στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, αλλά από την εν συνεχεία διερεύνησή μας διαπιστώθηκε ότι μερικοί επιβάτες της πτήσης της AEGEAN A3 0928 Αθήνα - Τελ Αβίβ της 3-1-2016 είχαν εκδηλώσει φόβο να συνταξιδέψουν με δυο επιβάτες αραβικής καταγωγής.
3. Η Αστυνομία προέβη σε έλεγχο των διαβατηρίων των δύο ατόμων και αποδείχθηκε ότι ήταν Ισραηλινοί πολίτες, κάτοχοι διαβατηρίων Ισραήλ. Σχετικά φαινόμενα άσκησης βίας, ούτε διαπιστώθηκαν ούτε καταγγέλθηκαν στην Ελληνική Αστυνομία.
4. Σύμφωνα με τα λεχθέντα οι δυο επιβάτες οικειοθελώς συναίνεσαν να αποβιβασθούν και να ταξιδέψουν με άλλη πτήση.
5. Οι δυο επιβάτες αναχώρησαν την επομένη του συμβάντος με πτήση της EL AL (ELY 544) χωρίς άλλο πρόβλημα.

6. Εξ όσων γνωρίζουμε την επομένη του συμβάντος υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία του αερομεταφορέα με την Ισραηλινή Πρεσβεία. Από τα συνημμένα έγγραφα συνάγεται ότι η εταιρεία Aegean έστειλε απαντητική επιστολή προς την καταγγελτική ανακοίνωση της ΡΛΟ (συνημ. 3 )
7. Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η εφαρμογή των Κανονισμών ασφαλείας ελήφθη σοβαρά υπ' όψιν, κατά την διαχείριση του συμβάντος και δεν φαίνεται να έχει υπάρξει καταστρατήγηση της σχετικής Νομοθεσίας. Στους δύο επιβάτες, με μέριμνα του Αερομεταφορέα, παρασχέθηκαν όλα τα προβλεπόμενα στον σχετικό με τα δικαιώματα επιβατών Κανονισμό 261/2004. δηλαδή αποζημίωση, φιλοξενία, μεταφορά με την αμέσως επόμενη πτήση κ.λπ.
8. Ο Αερομεταφορέας δεν αποδέχθηκε την αποβίβαση των δύο επιβατών παρά μόνον όταν οι ίδιοι συναίνεσαν στην αποβίβασή τους και στη μετάβασή τους στο Τελ Αβίβ με άλλη πτήση, όπως και έγινε.
9. Από το σύνολο των στοιχείων προκύπτει ότι η εταιρεία ενήργησε εφαρμόζοντας τους ισχύοντες Κανονισμούς προκειμένου να αποφευχθεί η κλιμάκωση της έντασης και να προκληθούν οι μικρότερες δυνατές συνέπειες τόσο για τους επιβάτες όσο και για την ασφαλή διεξαγωγή της πτήσης.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΥΠΑ**

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΑΡ. ΛΙΝΤΖΕΡΑΚΟΣ**

Εσωτερική Διανομή :

1. Δ/ΥΠΑ
2. ΥΠΑ/ΓΔΑΜ
3. ΥΠΑ/Δ13/Α





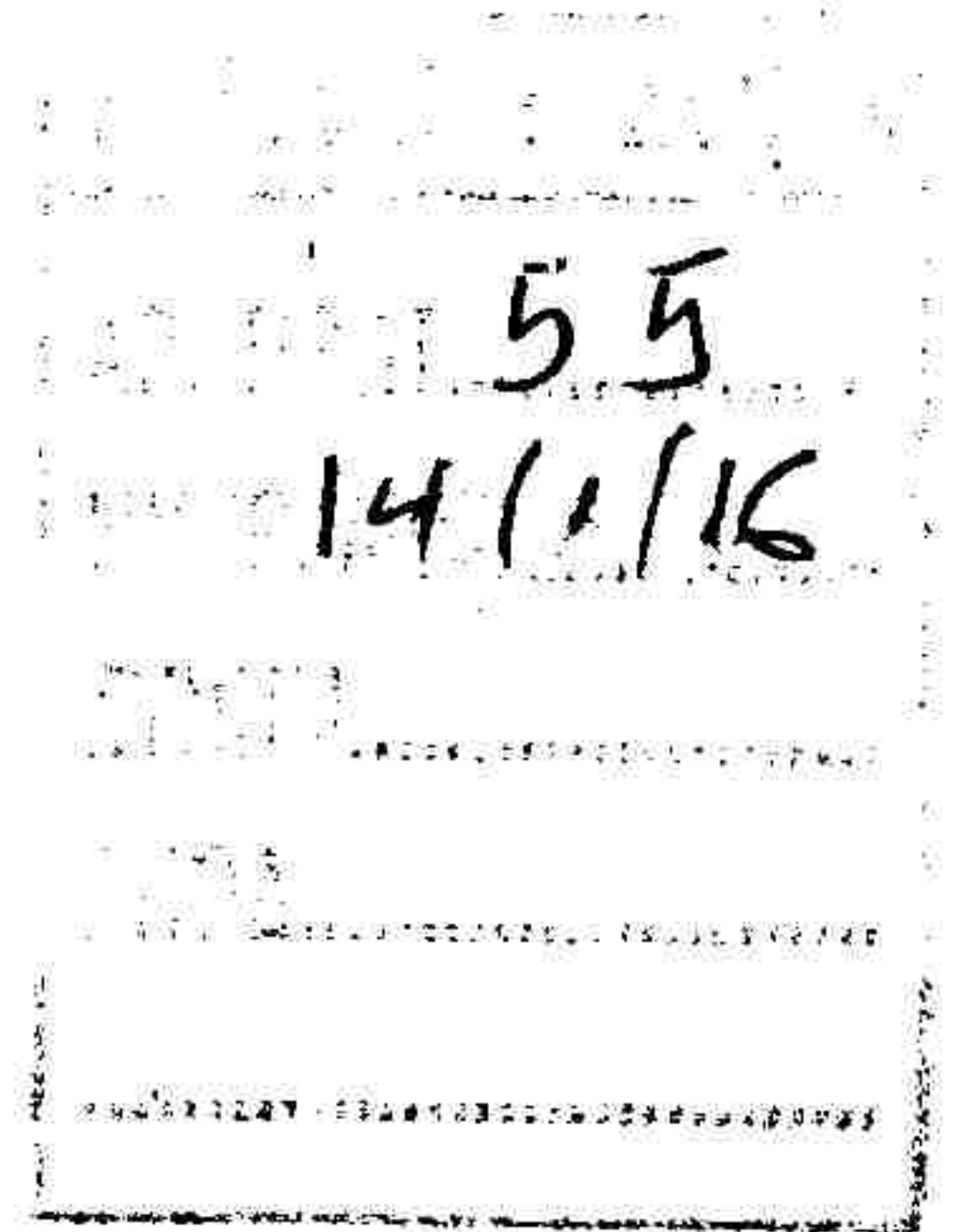
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ  
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ  
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΑΑ  
ΤΟΜΕΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

Ταχ/κή Δ/ση: 190 19 Σπάτα  
Πληροφορίες: Α. Μυριτζής  
Τηλέφωνο : 210 3534158-9  
FAX : 210 3532914  
Email : hcaa9@athensairport.gr

Σπάτα, 14 Ιανουαρίου 2016

Αρ. Πρωτ. ΥΠΑ/ΑΑ/Δ/107

Προς: ΥΠΑ/Δ13/Α



Θέμα: **Επίκαιρη ερώτηση βουλευτή**  
Σχετ.: **ΥΠΑ/Δ13/Α/38/13-1-16**

Σε εκτέλεση ανωτέρω σχετικού, μετά από διερεύνηση που πραγματοποιήσαμε δεδομένου ότι δεν υπήρξε άμεση εμπλοκή της Αεροπορικής Αρχής στο συμβάν, σας γνωστοποιούμε ότι τα γεγονότα έχουν ως ακολούθως:

Μερικοί επιβάτες της πτήσης της AEGEAN AEE 928 Αθήνα – Τελ Αβίβ της 3-1-16 εκδήλωσαν φόβο να συνταξιδέψουν με δυο επιβάτες αραβικής καταγωγής. Η Αστυνομία προέβη σε επανέλεγχο των διαβατηρίων των δύο ατόμων και αποδείχθηκε ότι ήταν Ισραηλινοί πολίτες κάτοχοι γνησίων διαβατηρίων Ισραήλ. Αυτό δεν εκτόνωσε την κατάσταση και οι άλλοι επιβάτες, οι οποίοι πλέον είχαν αυξηθεί και αποτελούσαν πλέον την πλειοψηφία, εξακολουθούσαν να ζητούν την αποβίβαση των δυο ανωτέρω επιβατών, άλλως ζητούσαν να αποβιβασθούν οι ίδιοι και να προωθηθούν με άλλη πτήση.

Η κατάσταση εκτονώθηκε όταν οι δυο επιβάτες συναίνεσαν να αποβιβασθούν και να ταξιδέψουν με άλλη πτήση.

Στους δυο επιβάτες, με μέριμνα του αερομεταφορέα, παρασχέθηκαν όλα τα προβλεπόμενα στον σχετικό με τα δικαιώματα επιβατών Κανονισμό 261/2004 δηλαδή αποζημίωση, φιλοξενία, μεταφορά με την αμέσως επόμενη πτήση κλπ.

Οι δυο επιβάτες αναχώρησαν την επομένη του συμβάντος με πτήση της EL AL (ELY 544) χωρίς άλλο πρόβλημα.

Όσον αφορά τα θέματα που θέτει η επίκαιρη ερώτηση του κ. Καμμένου έχουμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

Εξ όσων γνωρίζουμε την επομένη του συμβάντος υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία του αερομεταφορέα με την Ισραηλινή πρεσβεία.

Η εφαρμογή των κανονισμών ασφαλείας ελήφθη σοβαρά υπόψη κατά τη διαχείριση του συμβάντος και δεν φαίνεται να έχει υπάρξει κάποιου είδους καταστρατήγηση της σχετικής νομοθεσίας.

Ο αερομεταφορέας δεν δέχτηκε την αποβίβαση των δύο επιβατών παρά μόνον όταν οι ίδιοι συναίνεσαν στην αποβίβασή τους και στη μετάβασή τους στο Τελ Αβίβ με άλλη πτήση, όπως και έγινε.

Από το σύνολο των στοιχείων προκύπτει ότι η εταιρεία ενήργησε με τη δέουσα ευαισθησία και χωρίς ρατσιστική διάθεση προκειμένου να αποφευχθεί η κλιμάκωση της έντασης και να προκληθούν οι μικρότερες δυνατές συνέπειες τόσο για τους επιβάτες όσο και για την ασφαλή διεξαγωγή της πτήσης.

Συνοδευτικά:

Αναφορά Αστυνομίας φ. 1

Εσωτερική διανομή:

Τομέας Δ



Προϊστάμενος Δ/σης

Α. Μυριτζής

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ  
ΑΡΧΗΓΕΙΟ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ  
Δ/ΝΣΗ ΑΣΤΥΝΟΜΕΥΣΗΣ ΑΕΡ/ΝΑ ΑΘΗΝΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
Τηλ: 210-35.36.982 fax: 210-35.37.775  
Σπάτα, Τ.Κ.:19019 - Τ.Θ.:80095, ΚΤΙΡΙΟ 10  
ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤ.: Δ.Υ.

Σπάτα, 13 Ιανουαρίου 2016

**ΠΡΟΣ:**  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ  
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΡΧΗ Δ.Α.Α.  
Σπάτα, Τ.Κ. 19019  
Υπόψη κ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ  
FAX : 210 3532536

**ΘΕΜΑ:** «Συμβάν σε πτήση της Aegean με προορισμό το Τελ Αβίβ».

**ΕΧΕΤ.:** Το υπ' αριθμ. ΥΠΑ/ΑΑ/104 από 13-01-2016 έγγραφο Αεροπορικής Αρχής Δ.Α.Α.

Σε απάντηση ανωτέρω σχετικού εγγράφου, σας γνωρίζουμε ότι:

Η Υπηρεσία μας κλήθηκε από τον προϊστάμενο βάρδιας της αεροπορικής εταιρείας Aegean Airlines να μεταβεί στο σημείο επιβίβασης A03 του αεροσκάφους με κωδικό πτήσης A3-928 Αθήνα - Τελ Αβίβ, προκειμένου να ελεγχθεί η γνησιότητα δύο (02) ισραηλινών διαβατηρίων, καθώς διατυπώθηκαν αμφιβολίες ως προς τη γνησιότητα τους.

Αστυνομικός της Υπηρεσίας μας παρέλαβε τα δύο (02) Ισραηλινά διαβατήρια και στη συνέχεια μετέβει στο γραφείο ελέγχου πλαστών ταξιδιωτικών εγγράφων που βρίσκεται στο χώρο των αφίξεων του Δ.Α.Α. Πραγματοποιήθηκε ο επανέλεγχος των διαβατηρίων από τα ειδικά μηχανήματα και από εξειδικευμένο αστυνομικό του γραφείου διαβατηριακού ελέγχου της Υπηρεσίας μας. Διαπιστώθηκε ότι τα διαβατήρια ήταν γνήσια και ο αστυνομικός επέστρεψε τα σχετικά ταξιδιωτικά έγγραφα ενημερώνοντας για τη γνησιότητα αυτών καθώς και ότι οι κάτοχοι τους μπορούν να ταξιδέψουν. Η μόνη εμπλοκή της Υπηρεσίας μας στο συμβάν ήταν αυτή.

Όσον αφορά το ερώτημα σχετικά με φαινόμενα άσκησης βίας, τέτοια περιστατικά ούτε διαπιστώθηκαν ούτε και καταγγέλθηκαν στην Υπηρεσία μας από υπάλληλο της αεροπορικής εταιρείας ή κάποιο επιβάτη της πτήσης.

Για το περιστατικό υπεβλήθη σχετική αναφορά στην Υπηρεσία μας από τον Νυχτερινό Αξιωματικό επόπτη ασφαλείας.

Ο

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Μιχαήλ ΣΔΟΥΚΟΣ

ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ



Σχετικά με την Aegean > Δελτία τύπου > Ανακοίνωση

## Ανακοίνωση

Τρίτη, 05-01-2016

**Κηφισιά, 5 Ιανουαρίου 2016** – Σε συνέχεια σχετικών δημοσιευμάτων η AEGEAN ενημερώνει ότι στην προγραμματισμένη πτήση A3 928 από Αθήνα προς Τελ Αβίβ, στις 3 Ιανουαρίου 2016, εκφράστηκε από αριθμό Ισραηλινών επιβατών ανησυχία και έντονη διαμαρτυρία για δύο Ισραηλινούς συνεπιβάτες τους. Η εταιρεία προέβη σε επιπλέον έλεγχο με την παρουσία και συνδρομή της Ελληνικής Αστυνομίας, από τον οποίο, όπως ήταν αναμενόμενο, δεν εντοπίστηκε κάποιο ζήτημα.

Πρόκειται για ένα μεμονωμένο και ατυχές περιστατικό, το οποίο έληξε σύντομα χάρη στη συνεργασία και τη συναινετική διάθεση των δύο επιβατών, στους οποίους προσφέρθηκε η δυνατότητα να ταξιδέψουν με επόμενη πτήση, τα έξοδα της οποίας μαζί με τη διαμονή καλύφθηκαν από την εταιρεία.

Η AEGEAN λυπάται για το δυσάρεστο περιστατικό που δεν εκφράζει την εταιρεία και ευχαριστεί τους δύο Ισραηλινούς επιβάτες για την κατανόηση και συνεργασία τους.

### Εταιρεία

Η Αποστολή μας

Profile

Υπηρεσίες

Ο Στόλος μας

Ιστορία

Τεχνική Βάση

Business On Board

Olympic Air

### Συνεργάτες

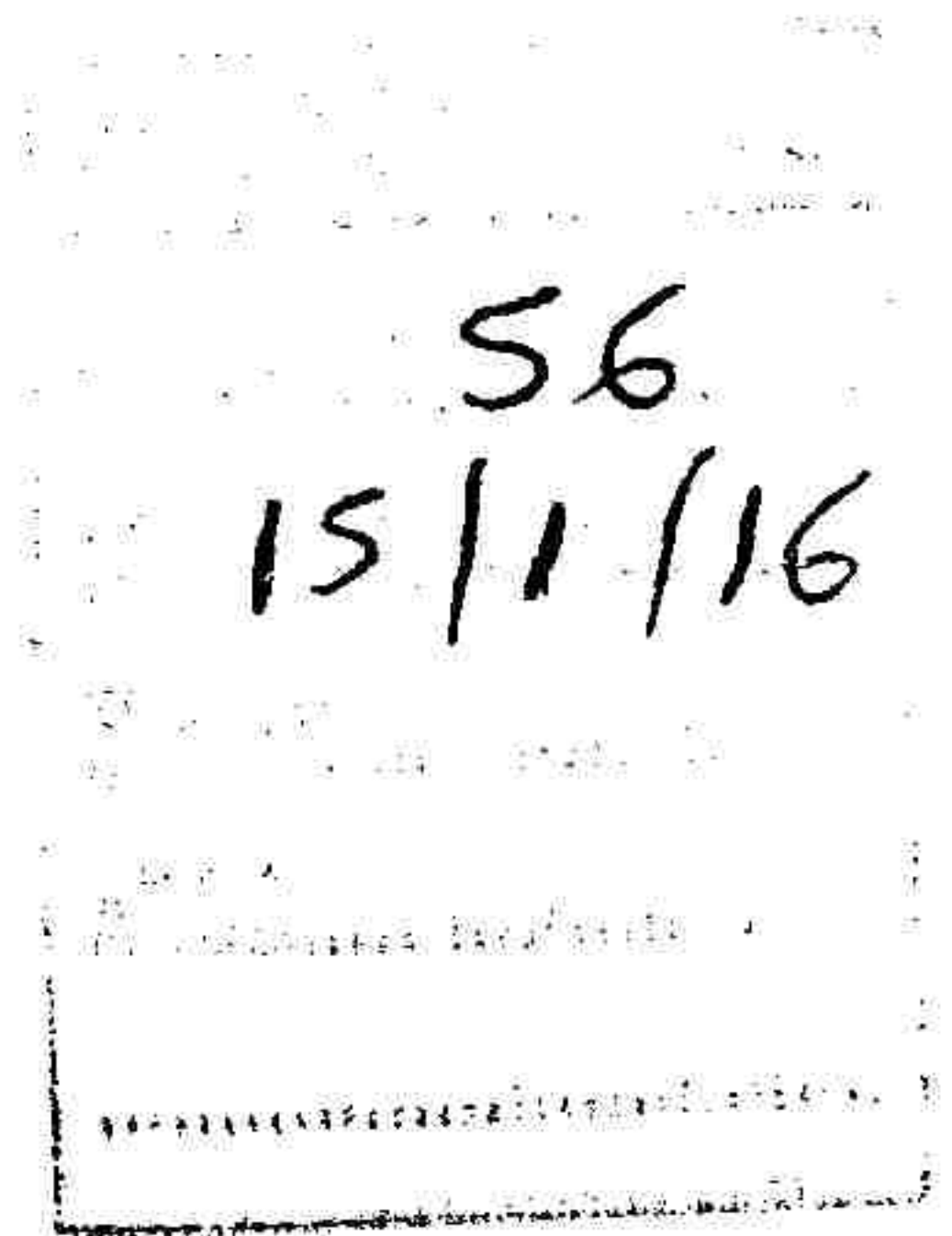
A STAR ALLIANCE MEMBER 

**Προς** Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας  
Αεροπορική Αρχή Δ.Α.Α.  
Τομέας Αεροπορικής Εκμετάλλευσης

**Υπόψη :** κ. Μυριτζη

**Σχετ.:** Έγγραφο υπηρεσίας σας με Αρ. Πρωτοκόλλου, ΥΠΑ/ΑΑ/Δ/106

**Θέμα:** Επίκαιρη ερώτηση Βουλευτή



Σπάτα 15 Ιανουαρίου 2016

Σε απάντηση σχετικού σας αναφέρουμε τα ακόλουθα,

Κατά την διάρκεια της επιβίβασης της πτήσης Α3-928 τέσσερις επιβάτες πλησίασαν την προϊσταμένη καμπίνας της πτήσης και ζήτησαν να μιλήσουν με τον υπεύθυνο ασφαλείας. Η προϊσταμένη της πτήσης ρώτησε τους επιβάτες ποια ακριβώς είναι η ανησυχία τους όπου της εξέφρασαν την έντονη ανησυχία τους για δυο επιβάτες οι οποίοι είχαν ήδη επιβιβαστεί στο αεροσκάφος. Χαρακτηριστικά ανέφεραν ότι τους φάνηκαν ύποπτοι διότι ενώ και οι δυο κρατούσαν Ισραηλινά ταξιδιωτικά έγγραφα τους μίλησαν στα Εβραϊκά και δεν απάντησαν, ότι φέρονταν περίεργα, και ζήτησαν να γίνει ξανά περαιτέρω έλεγχος ασφαλείας. Εκείνη την στιγμή στην γέφυρα επιβίβασης βρισκόταν ο φύλακας ασφαλείας της συνεργαζόμενης με εμάς ιδιωτικής εταιρείας security ICTS ο οποίος είναι υπεύθυνος για την φύλαξη και τον έλεγχο πρόσβασης του αεροσκάφους.

Ο υπάλληλος ασφαλείας και το πλήρωμα τους διαβεβαίωσαν ότι όλοι οι επιβάτες έχουν περάσει ήδη τρεις ελέγχους ασφαλείας και ότι δεν συντρέχει λόγος ανησυχίας, μας απάντησαν ότι το ίδιο τους είπε και στην έξοδο αναχώρησης το προσωπικό εδάφους. Τους ενημερώσαμε ότι θα διερευνήσουμε το θέμα και επιβιβάστηκαν στο αεροσκάφος.

Αφού ενημερώθηκε ο κυβερνήτης της πτήσης, το πλήρωμα καμπίνας πήγε στους δυο επιβάτες με σκοπό να διαπιστώσει αν συντρέχει λόγος ανησυχίας. Εν τω μεταξύ, οι τέσσερις επιβάτες είχαν αναστατώσει το υπόλοιπο group τους και περισσότεροι από 70-80 επιβάτες είχαν σηκωθεί όρθιοι και φώναζαν, απαιτώντας να γίνει περαιτέρω έλεγχος.

Ενημερώθηκε εκ νέου ο κυβερνήτης, και ειδοποιήθηκε η αστυνομία του αεροδρομίου.

Στην σειρά 33 όπου καθόντουσαν οι δυο επιβάτες είχαν μαζευτεί πολλοί από τους διαμαρτυρούμενους, γι' αυτό και το πλήρωμα τους μετέφερε στην μπροστινή πόρτα του αεροσκάφους, όπου εκεί δεν υπήρχε οπτική επαφή με τους υπόλοιπους επιβάτες με σκοπό να αποφορτίσει την κατάσταση.

Την ίδια στιγμή στην φυσούνα βρισκόταν το προσωπικό εδάφους (ramp agent, αντιπρόσωπος passenger service της Aegean). Έγιναν αναγγελίες από τον κυβερνήτη και από την προϊσταμένη καμπίνας, ενημερώνοντας τους επιβάτες ότι δεν υπάρχει κανένα θέμα ασφαλείας και ζητώντας τους να επιστρέψουν στις θέσεις τους πολλοί όμως φώναζαν ότι δεν θέλανε να ταξιδέψουν εάν δεν κατέβουν οι δυο επιβάτες που τους φαίνονταν ύποπτοι.

Καλέσαμε την αστυνομία ώστε να βεβαιώσει όλους τους επιβάτες για την ασφάλεια τους και να προβεί σε τυχόν περαιτέρω ελέγχους εάν κρινόταν απαραίτητο.

Τα όργανα τις αστυνομίας έκαναν έλεγχο στα ταξιδιωτικά έγγραφα των δυο επιβατών και αφού έλεγξαν το χώρο που κάθονταν εξήλθαν του αεροσκάφους. Βεβαιώθηκε το πλήρωμα ότι δεν υπάρχει καμιά ανησυχία ασφαλείας, τα έγγραφα των επιβατών ήταν έγκυρα και νόμιμα. Οι δυο εν λόγω επιβάτες όπως έχουμε αναφέρει είχαν στην κατοχή τους Ισραηλινά ταξιδιωτικά έγγραφα.



A STAR ALLIANCE MEMBER 

Παρόλο όμως τις παραπάνω ενέργειες που είχαν γίνει προκειμένου να υπάρξει λήξη του περιστατικού, οι επιβάτες συνέχισαν να είναι ανήσυχοι και να έχουν αμφιβολίες για την ασφάλεια τους παραμένοντας όρθιοι και μάλιστα περίπου 10 είχαν προχωρήσει στο εμπρόσθιο τμήμα του αεροσκάφους, έμπροσθεν της εξόδου του.

Εν συνέχεια ο κυβερνήτης, ο οποίος είναι και ο απόλυτα υπεύθυνος σε θέματα ασφαλείας του αεροσκάφους σύμφωνα με τον Ε.Κ.Α.Π.Α., σε επικοινωνία με τον υπεύθυνο εξυπηρέτησης επιβατών της εταιρείας μας με γνώμονα την ασφαλή διεξαγωγή της πτήσης ανακοίνωσε στους επιβάτες ότι όλοι οι έλεγχοι έχουν γίνει, δεν συντρέχει κανένας λόγος ασφαλείας και όποιος δεν αισθάνεται καλά μπορεί να κατέβει από το αεροσκάφος.

Καθόλη την διάρκεια οι δύο επιβάτες συζητούσαν με το προσωπικό εδάφους, παρέμεναν πολύ συνεργάσιμοι αλλά φανερά επηρεασμένοι από το περιστατικό και με σαφή ανησυχία για το ταξίδι τους, και επέλεξαν με σαφή ικανοποίηση να αποβιβαστούν, να διανυκτερεύσουν, με έξοδα της εταιρείας μας, και να ταξιδέψουν με άλλη εναλλακτική πτήση την επομένη ημέρα.

Το πλήρωμα της καμπίνας εκτέλεσε την διαδικασία αναγνώρισης χειραποσκευών. Όταν ολοκληρώθηκε ο έλεγχος ενημερώθηκε ο κυβερνήτης ότι όλα είναι εντάξει. Εν συνέχεια, με σχετικές αναγγελίες ο κυβερνήτης και η προϊσταμένη καμπίνας ενημέρωσε τους επιβάτες ότι είναι έτοιμοι για αναχώρηση. Μέρος των επιβατών εξακολουθούσαν να θέλουν να γίνει περαιτέρω έλεγχος ασφαλείας στην καμπίνα του αεροσκάφους, κι έτσι ο κυβερνήτης πάλι με αναγγελία τους έδωσε την επιλογή να κατέβουν από το αεροσκάφος πληρώνοντας οι ίδιοι όλα τα έξοδα τους (ξενοδοχείο, φαγητό, εισιτήρια επιστροφής). Τελικά κανένας επιβάτης δεν κατέβηκε και η πτήση με συνολική καθυστέρηση μιας ώρας και τριάντα λεπτών αναχώρησε για τον προορισμό της.

Κατά την διάρκεια της πτήσης, οι επιβάτες ήταν ήρεμοι και κατά την αποβίβαση τους ζήτησαν συγγνώμη για όλη την αναστάτωση που προκάλεσαν.

Οι δυο επιβάτες που επέλεξαν να ταξιδέψουν την επόμενη ημέρα μετέβηκαν στην αίθουσα αναχωρήσεων ώστε να κανονιστεί η διανυκτέρευση τους, η διατροφή τους και να λάβουν την χρηματική αποζημίωση μετά από προσφορά μας.

Οι επιβάτες ταξίδεψαν την επόμενη ημέρα 04 Ιανουαρίου με την πτήση της EL AL.

Καθ' ολη την διάρκεια του συμβάντος η αστυνομία ήταν παρούσα στο αεροπλάνο.

Ο Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας ήρθαν σε επαφή με δύο Γενικούς Γραμματείς του Υπουργείου Εξωτερικών και με τον Πρόξενο της Ελλάδας στην Ιερουσαλήμ και έγιναν οι αντίστοιχες ενημερώσεις.

Επισυνάπτουμε σχετικές ανακοινώσεις και επικοινωνίες της εταιρείας μας.

Στην διάθεση σας για περαιτέρω πληροφορίες αν κριθεί αναγκαίο.

Με εκτίμηση,

Χαρίλαος Μαρκόπουλος  
Διευθυντής Ασφαλείας και Διαχείρισης Κρίσης

- Συν.: 1) Επιστολή προς τμήμα δικαιωμάτων και γραφείου τύπου ΣΥΡΙΖΑ  
2) Επιστολή προς Palestine Liberation Organization  
3) Ανακοίνωση προς Ξένο Τύπο Aegean Airlines S.A.



# ΒΙΒΛΙΟ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΑΑ

(1)

Δ' ΟΜΑΔΑ 0730-1100

1330 - 1900 Ε ΟΜΑΔΑ

14:55: ΟΑ 262-3 ακυρώθηκε λόγω καιρού.

16:02 Ο. ΒΕΝΙΣΣΗ ΟΑ 164 για ΙΟΑ και ΟΑ 056 για ΚΙΖ ανώμαλο

λόγω καιρού επεξεργασίας

Η εταιρεία ΑΖΙ 237 διαδρομή Κοζάνη - Μακεδονία - Αθήνα και

στο αεροδρόμιο Μακεδονία Κοζάνη - Μακεδονία

16:38: ΟΑ <sup>17 10A</sup> 164-165 COLD, ΟΑ 056-57 για ΚΙΖ COLD

18:19: ΟΑ 154-155 ακυρώθηκε λόγω καιρού

1830 - 2330 Ζ ΟΜΑΔΑ

ΟΑ 146/147 για Αλεξανδρούπολη ακυρώθηκε λόγω καιρού (19:00)

\* ΟΑ 258/259 Δεν μπόρεσε να προβληθεί για ΜΙΤ λόγω καιρού (έλεγχος  
για ΑΤΗ) (19:15)

\*\* ΟΑ 278/279: Δεν μπόρεσε να προβληθεί για Χίο <sup>λόγω καιρού</sup> και  
Επίβαση ΑΤΗ (19:42)

\* Τελικά η ΟΑ 258 ακυρώθηκε λόγω καιρού  
(επιβίωση στο ΑΣΟC 21:45)

\*\* Επίσης η ΟΑ 278 ακυρώθηκε λόγω καιρού  
(επιβίωση στο ΑΣΟC 22:10)

22:45: Επιβίωση στο ΑΣΟC ότι στο ΡΟΣ Α3

η' όσα <sup>επρόκειτο</sup> ~~επρόκειτο~~ να αναχωρήσει ~~στη~~ Α3 928 για ΤΕ

αφού είναι διαρκώς κλειστά ταξίδια επιβίωση και

έχει ημερήσια **ΕΠΑΣ**

Α205 Τελευταίο 2 αεροπλάνα με τους οποίους δεν είναι να  
αεροπλάνων να είναι στην επιβίωση και να είναι να  
de tous les aéroplanes et de tous les avions qui sont en vol

# Διευκρινίσεις της Aegean στην PLO

Ιαν 06, 2016 - 21:10 ΚΟΣΜΟΣ

## Like

Απαντητική επιστολή προς τον γ.γ. της Οργάνωσης για την Απελευθέρωση της Παλαιστίνης Σαέμπ Έρεκατ, απηύθυνε η Aegean Airlines σχετικά με την καταγγελτική ανακοίνωση που αυτός εξέδωσε με αφορμή το περιστατικό εις βάρος δύο επιβατών παλαιστινιακής καταγωγής στην πτήση Αθήνα-Τελ Αβίβ της περασμένης Κυριακής.

Στην επιστολή, την οποία υπογράφει ο διευθύνων σύμβουλος της AEGEAN Δημήτρης Γερογιάννης, η εταιρεία επαναλαμβάνει τις εξηγήσεις που έδωσε με χθεςινό δελτίο Τύπου προσθέτοντας ότι έχει ήδη ζητήσει συνάντηση με τον εκπρόσωπο της PLO στην Ελλάδα προκειμένου να διευκρινίσει περαιτέρω την κατάσταση.

## Η ανακοίνωση

«Σε συνέχεια της ανακοίνωσης της PLO νωρίτερα σήμερα σχετικά με το επεισόδιο που συνέβη στην πτήση μας A3 928 για Τελ Αβίβ, θα θέλαμε να εκφράσουμε για άλλη μια φορά, όπως το έχουμε ήδη κάνει πολλές φορές στα διεθνή μέσα ενημέρωσης, τη μεγάλη μας λύπη για το γεγονός. Ταυτόχρονα, επιθυμούμε να διαβεβαιώσουμε ότι το πλήρωμά μας αντέδρασε σε μια πολύ δύσκολη κατάσταση, με μοναδικό γνώμονα την ασφάλεια και εξυπηρέτηση όλων των επιβατών. Απορρίπτουμε κάθε πιθανότητα συμπεριφορών διακρίσεων, οι οποίες αντιτίθενται πλήρως στις αρχές που διέπουν την εταιρεία μας, και τις οποίες ακολουθούν και εφαρμόζουν όλοι οι άνθρωποι μας .

Επισυνάπτουμε την ανακοίνωση που εξεδώσαμε σχετικά με το γεγονός χθες στα διεθνή και εγχώρια Μέσα, η οποία πιστεύουμε ότι εξηγεί πλήρως πώς εκτυλίχθηκαν τα γεγονότα.

Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι το πλήρωμα μας προσπάθησε για περισσότερο από μία ώρα και τριάντα λεπτά να διευθετήσει την κατάσταση. Δυστυχώς, μέχρι να ολοκληρωθούν όλοι οι επιπλέον έλεγχοι ασφάλειας από τις αρμόδιες αρχές, ναι υπήρξε αδικαιολόγητη και μάλιστα άδικη, αντίδραση από μια μεγάλη ομάδα επιβατών. Ωστόσο, και οι δύο θιγόμενοι επιβάτες, δεν αισθάνονταν άνετα να πετάξουν, λόγω της κατάστασης που επικρατούσε.

Ήταν κυρίως λόγω της ανησυχίας για την ασφάλεια αυτών των δύο επιβατών μετά από όλα αυτά που είχαν προηγηθεί, που προτείναμε να διανυκτερεύσουν με έξοδά μας και να επιβιβαστούν σε άλλη πτήση την επόμενη ημέρα.

Αλώστε το μόνο που γνωρίζαμε για αυτούς τους 2 επιβάτες είναι ότι -όπως και οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους επιβάτες- είχαν ισραηλινά έγγραφα και φυσικά δεν υπήρξε καμία διάθεση διακριτικής μεταχείρισης τους από την πλευρά του πληρώματος.

Και πάλι λυπούμαστε για το γεγονός, το οποίο σημειωτέον συνιστά πρωτόγνωρη εμπειρία για εμάς, παρά το γεγονός ότι πετάμε πολλά χρόνια στη Μέση Ανατολή.

Σεβόμαστε τα δικαιώματα όλων των επιβατών να ταξιδεύουν χωρίς φυσικά επιπτώσεις δυνητικών φυλετικών διαχωρισμών.

Τέλος, έχουμε ήδη επικοινωνήσει με τον εκπρόσωπο της PLO στην Ελλάδα και έχουμε ζητήσει μια συνάντηση, προκειμένου να δώσουμε τις διαβεβαιώσεις μας και να διευκρινίσουμε περαιτέρω την κατάσταση».

Newsroom Αθήνα 9.84

A STAR ALLIANCE MEMBER 

ΠΡΟΣ  
ΣΥΡΙΖΑ  
Τμήμα Δικαιωμάτων  
Και Γραφείο Τύπου

Αθήνα, 9 Ιανουαρίου 2016


Σε συνέχεια της πρόσφατης ανακοίνωσης του Τμήματος Δικαιωμάτων σχετικά με το επεισόδιο που συνέβη στην πτήση μας A3 928 για Τελ Αβίβ, και ακολούθως του γραφείου τύπου του ΣΥΡΙΖΑ, θα θέλαμε να σημειώσουμε τα εξής.

Απορρίπτουμε κάθε πιθανότητα συμπεριφορών διακρίσεων, οι οποίες αντιτίθενται πλήρως στις αρχές που διέπουν την εταιρεία μας, τις οποίες ακολουθούν όλοι οι άνθρωποί μας. Το πλήρωμά μας αντέδρασε σε μια πρωτόγνωρη και εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση, με γνώμονα την ασφάλεια και εξυπηρέτηση όλων των επιβατών. Άλλωστε αυτό χαρακτηρίζει τους ανθρώπους μας που προσφέρουν καθημερινά ένα προϊόν που έχει καταφέρει να διακριθεί επανειλημμένα από τους ιδίους τους επιβάτες σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Το πλήρωμά μας προσπάθησε για περισσότερο από μία ώρα και τριάντα λεπτά να διευθετήσει την κατάσταση. Δυστυχώς, όπως έχουμε επισημάνει σε όλες μας τις ανακοινώσεις, μέχρι να ολοκληρωθούν οι επιπλέον έλεγχοι ασφαλείας από τις αρχές, υπήρξε αδικαιολόγητη, άδικη και έντονη αντίδραση από μεγάλη ομάδα επιβατών. Το αποτέλεσμα ήταν ότι και οι δύο θιγόμενοι επιβάτες, δεν αισθάνονταν άνετα να ταξιδέψουν με τη συγκεκριμένη πτήση. Ήταν κυρίως λόγω της ανησυχίας τους αλλά και του πληρώματος για την ασφάλεια αυτών των δύο επιβατών μετά από όλα αυτά που είχαν προηγηθεί, που προτείναμε, και αποδεχτήκαν, να διανυκτερεύσουν με έξοδά μας και να ταξιδέψουν σε άλλη πτήση την επόμενη ημέρα. Σε καμία περίπτωση λοιπόν δεν «εκδιώχθηκαν» από τη πλήρωμά μας οι δυο επιβάτες. Μετά το περιστατικό, έχοντας συναίσθηση της ευαισθησίας του θέματος αλλά και λόγω της τεταμένης κατάστασης στην περιοχή λόγω όξυνσης των συρράξεων, η διοίκηση της εταιρείας προέβη στις εξής ενέργειες.

Αποστείλαμε την Τέταρτη 6/1/2016 αναλυτική επιστολή στην PLO(επισυνάπτεται) με περιγραφή του συμβάντος.

Επικοινωνήσαμε με δυο γενικούς γραμματείς του ΥΠΕΞ αλλά και τον Πρόξενο στην Ιερουσαλήμ για να περιγράψουμε τόσο το συμβάν όσο και την επαφή μας με την PLO, προκειμένου να δημιουργήσουμε δυνατότητα θεσμικής εθνικής επαφής με πλήρη ενημέρωση.

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Δεχτήκαμε επιστολή 6/1/2016 από την Πρέσβειρα του Ισραήλ στην Ελλάδα στην οποία μάλιστα απολογείται και προς το πλήρωμα της πτήσης για τις αδικαιολόγητες αντιδράσεις της μεγάλης ομάδας επιβατών που αντιμετώπισαν (τόσο το πλήρωμα όσο οι θιγόμενοι επιβάτες).

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας επισκέφτηκε τον Πρέσβη του κράτους της Παλαιστίνης στην Αθήνα στις 7/1. Η συνάντηση έγινε σε εξαιρετικά θετικό κλίμα και από την ανακοίνωση που εξέδωσε η Πρεσβεία μετά την συνάντηση, είναι σαφές ότι δεν θεωρεί πλέον ότι υπήρξε η οποιαδήποτε διάθεση διάκρισης από το πλήρωμα.

Επίσης, αναγνωρίζοντας ότι υπάρχει αυξημένη πιθανότητα λόγω των εντάσεων από συρράξεις στην εγγύς περιοχή στο μέλλον να αντιμετωπίσουμε αντίστοιχες καταστάσεις, εκδώσαμε εκ νέου αναλυτικές οδηγίες για επιχειρησιακές διαδικασίες που θα διαφυλάσσουν ακόμη περισσότερο την ορθή σε ουσία και εικόνα αντίδραση των πληρωμάτων μας.

Όπως αναφέρετε και στην ανακοίνωσή σας, η AEGEAN ως κύριος εκπρόσωπος της ελληνικής αερομεταφοράς διεθνώς, αισθάνεται το βάρος και την ευθύνη να λειτουργεί θετικός πρεσβευτής της χώρας μας. Επαναλαμβάνουμε ότι το εξαιρετικά δυσάρεστο συμβάν την Κυριακή προέκυψε μέσα από μια πρωτόγνωρη, εξαιρετικά δύσκολη κατάσταση παρά τα πολλά χρόνια πτήσεων στη Μέση Ανατολή. Φυσικά δεν εκφράζει την πολιτική της AEGEAN περί σεβασμού των δικαιωμάτων των επιβατών να ταξιδεύουν χωρίς ενδεχόμενες επιπτώσεις φυλετικών διαχωρισμών.

Γι' αυτό και τώρα αντιδράσαμε μετά το συμβάν με την πληρότητα και πολλαπλότητα που περιγράψαμε ανωτέρω τόσο για την εικόνα της εταιρείας και της Ελλάδας διεθνώς όσο και για την αρτιότερη προετοιμασία για το μέλλον.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση,  
Δημήτρης Γερογιάννης  
Διευθύνων Σύμβουλος

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Palestine Liberation Organization  
Secretary General  
Dr. Saeb Erekat  
Negotiations Affairs Department

Αθήνα, 6 Ιανουαρίου 2016

Αγαπητέ Dr. Erekat,

Σε συνέχεια της ανακοίνωσης της PLO νωρίτερα σήμερα σχετικά με το επεισόδιο που συνέβη στην πτήση μας A3 928 για Τελ Αβίβ, θα θέλαμε να εκφράσουμε για άλλη μια φορά, όπως το έχουμε ήδη κάνει πολλές φορές στα διεθνή μέσα ενημέρωσης, τη μεγάλη μας λύπη για το γεγονός. Ταυτόχρονα, επιθυμούμε να διαβεβαιώσουμε ότι το πλήρωμά μας αντέδρασε σε μια πολύ δύσκολη κατάσταση, με μοναδικό γνώμονα την ασφάλεια και εξυπηρέτηση όλων των επιβατών. Απορρίπτουμε κάθε πιθανότητα συμπεριφορών διακρίσεων, οι οποίες αντιτίθενται πλήρως στις αρχές που διέπουν την εταιρεία μας, και τις οποίες ακολουθούν και εφαρμόζουν όλοι οι άνθρωποι μας.

Επισυνάπτουμε την ανακοίνωση που εξεδώσαμε σχετικά με το γεγονός χθες στα διεθνή και εγχώρια Μέσα, η οποία πιστεύουμε ότι εξηγεί πλήρως πώς εκτυλίχθηκαν τα γεγονότα.

Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι το πλήρωμα μας προσπάθησε για περισσότερο από μία ώρα και τριάντα λεπτά να διευθετήσει την κατάσταση. Δυστυχώς, μέχρι να ολοκληρωθούν όλοι οι επιπλέον έλεγχοι ασφάλειας από τις αρμόδιες αρχές, ναι υπήρξε αδικαιολόγητη και μάλιστα άδικη, αντίδραση από μια μεγάλη ομάδα επιβατών. Ωστόσο, και οι δύο θιγόμενοι επιβάτες, δεν αισθάνονταν άνετα να πετάξουν, λόγω της κατάστασης που επικρατούσε.

Ήταν κυρίως λόγω της ανησυχίας για την ασφάλεια αυτών των δύο επιβατών μετά από όλα αυτά που είχαν προηγηθεί, που προτείναμε να διανυκτερεύσουν με έξοδά μας και να επιβιβαστούν σε άλλη πτήση την επόμενη ημέρα.

Αλώστε το μόνο που γνωρίζαμε για αυτούς τους 2 επιβάτες είναι ότι -όπως και οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους επιβάτες- είχαν ισραηλινά έγγραφα και φυσικά δεν υπήρξε καμία διάθεση διακριτικής μεταχείρισης τους από την πλευρά του πληρώματος.

Και πάλι λυπούμαστε για το γεγονός, το οποίο σημειωτέον συνιστά πρωτόγνωρη εμπειρία για εμάς, παρά το γεγονός ότι πετάμε πολλά χρόνια στη Μέση Ανατολή. Σεβόμαστε τα δικαιώματα όλων των επιβατών να ταξιδεύουν χωρίς φυσικά επιπτώσεις δυνητικών φυλετικών διαχωρισμών.

Τέλος, έχουμε ήδη επικοινωνήσει με τον εκπρόσωπο της PLO στην Ελλάδα και έχουμε ζητήσει μια συνάντηση, προκειμένου να δώσουμε τις διαβεβαιώσεις μας και να διευκρινίσουμε περαιτέρω την κατάσταση.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

Με εκτίμηση

Δημήτρης Γερογιάννης  
Διευθύνων Σύμβουλος AEGEAN

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Palestine Liberation Organization  
Secretary General  
Dr. Saeb Erekat  
Negotiations Affairs Department

Athens, January 6th 2016

Dear Dr. Erekat,

Following the statement that PLO issued earlier today regarding the episode that occurred in our A3 928 flight to Tel Aviv we would like to express once again as we did several times to the international media our greatest regrets for the event. Equally we want to reassure that our crew reacted to a very difficult situation only having the safety and comfort of all passengers in mind. Naturally we reject any possibility of discrimination which is of course completely in opposition to the principles we adhere to and which our employees apply.

Once again we attach the announcement we released on the event yesterday to international media, which we feel does explain how events unfolded.

We would like to emphasize that our crew did try for more than an hour and thirty minutes to resolve the situation. Unfortunately by the time that all the security had been rechecked, yes there was unwarranted and indeed unfair continued reaction by a large group of passengers but also the two affected passengers did not feel comfortable to fly. It was mostly out of concern for the two passengers comfort and safety during this flight, after all that had transpired that we suggested they might stay at our expense overnight and indeed board another flight the next day. All through this process all we knew for these 2 passengers is that they like most of the other passengers also had Israeli documents so of course no potential of discrimination from our crew's side existed.

Again we regret the whole event, once which is quite unprecedented in our experience despite flying for many years to the Middle East. We respect the rights of all passengers to travel without any effects of potential racial profiling.

Finally we have already contacted the PLO representative in Greece and requested an appointment to give our assurances and further explain the situation

We remain at your disposal for any clarification.

Sincerely yours,

Dimitris Gerogiannis  
CEO AEGEAN

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## ANNOUNCEMENT

**Athens, January 5 2016** – On the scheduled AEGEAN flight A3 928 from Athens to Tel Aviv on January the 3<sup>rd</sup>, an initially small group of some Israeli passengers very vocally and persistently asked for two other Israeli passengers to be checked for security issues. While it is indeed unfortunate that they were possibly racially profiling the customers, indeed their fellow Israelis, because safety must be first, the pilot did feel compelled to delay the flight call the police so to check again the two Israeli passengers documents and identities. This did take some time of course but the documents were indeed checked and were ok. Unfortunately by that time, due to the delay, a much larger group of passengers were reacting despite the assurances given by the crew about the two passengers. So with the agreement of the two Israeli passengers that were affected, for which we are very thankful, we offered them overnight stay and transport the next day, we offloaded their luggage. We also offered any other passenger of course the possibility to disembark in case they did not feel secure. The whole episode, which did indeed delay the flight for more than 1 hour and 30 minutes, is indeed very unfortunate and we are grateful that the two Israeli passengers affected did agree to fly the next day. We thank again the two Israeli passengers that agreed to disembark for their understanding and collaboration and we apologize for the whole episode which was indeed extremely unfortunate.





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΠΟΔΟΜΩΝ  
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ  
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΡΧΗ ΔΑΑ  
ΤΟΜΕΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

Ταχ/κή Δ/ση: 190 19 Σπάτα  
Πληροφορίες: Α. Μυριτζής  
Τηλέφωνο : 210 3534158-9  
FAX : 210 3532914  
Email : hcaa9@athensairport.gr

Σπάτα, 13 Ιανουαρίου 2016

Αρ. Πρωτ. ΥΠΑ/ΑΑ/Δ/95

Προς: ΥΠΑ/Δ13/Α

45  
13/1/16

Θέμα: Επίκαιρη ερώτηση βουλευτή  
Σχετ.: ΥΠΑ/Δ13/Α/38/13-1-16

Σε εκτέλεση ανωτέρω σχετικού σας γνωστοποιούμε ότι τα γεγονότα έχουν ως ακολούθως:

Την 3-1-16 και περίπου στις 22:45 ενημερωθήκαμε ότι υπήρχε ένταση μεταξύ των επιβατών της πτήσης της AEGEAN AEE 928 Αθήνα – Τελ Αβίβ. Όπως αποδείχθηκε ένα μέρος των Ισραηλινών επιβατών, εκδήλωσε φόβο να συνταξιδέψει με δυο επιβάτες αραβικής καταγωγής. Η Αστυνομία προέβη σε έλεγχο των διαβατηρίων των δύο ατόμων και αποδείχθηκε ότι ήταν Ισραηλινοί πολίτες κάτοχοι διαβατηρίων Ισραήλ. Αυτό δεν εκτόνωσε την ένταση και οι άλλοι επιβάτες εξακολουθούσαν να ζητούν την αποβίβαση των δυο επιβατών άλλως ζητούσαν να αποβιβασθούν οι ίδιοι και να προωθηθούν με άλλη πτήση.

Η κατάσταση εκτονώθηκε όταν οι δυο επιβάτες συναίνεσαν να αποβιβασθούν και να ταξιδέψουν με άλλη πτήση. Στους επιβάτες, με μέριμνα της AEGEAN

- δόθηκε αποζημίωση,
- προσφέρθηκε φροντίδα διαμονής, τροφής κλπ
- παρασχέθηκε η μεταφορά τους με την πρώτη διαθέσιμη πτήση σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) 261/2004 (άρθρο 4 παρ. 3).

Οι επιβάτες αναχώρησαν την επομένη του συμβάντος με πτήση της EL AL (ELY 544) χωρίς άλλο πρόβλημα.

Όσον αφορά τα ερωτήματα της επίκαιρης ερώτησης του κ. Καμμένου έχουμε να παρατηρήσουμε τα ακόλουθα:

Την επομένη του συμβάντος υπήρξε τηλεφωνική επικοινωνία του αερομεταφορέα με την Ισραηλινή πρεσβεία και μάλιστα η AEGEAN διαμαρτυρήθηκε για τη συμπεριφορά των Ισραηλιτών επιβατών.

Οι κανόνες ασφαλείας των πτήσεων επ' ουδενί καθορίζονται από μερίδες επιβατών παρά μόνον από τους ισχύοντες κανονισμούς οι οποίοι και τηρήθηκαν απαρέκκλιτα.

Η AEGEAN δεν δέχτηκε την άρνηση επιβίβασης των δύο επιβατών εκτός και αν οι ίδιοι συναινούν στην αποβίβασή τους και στη μετάβασή τους στο Τελ Αβίβ με άλλη πτήση, όπως και έγινε.

Από το σύνολο των στοιχείων προκύπτει ότι η εταιρεία ενήργησε με τη δέουσα ευαισθησία και χωρίς ίχνος ρατσιστικής διάθεσης προκειμένου να αποφευχθεί η κλιμάκωση της έντασης και να προκληθούν οι μικρότερες δυνατές συνέπειες.

**Συνοδευτικά:**

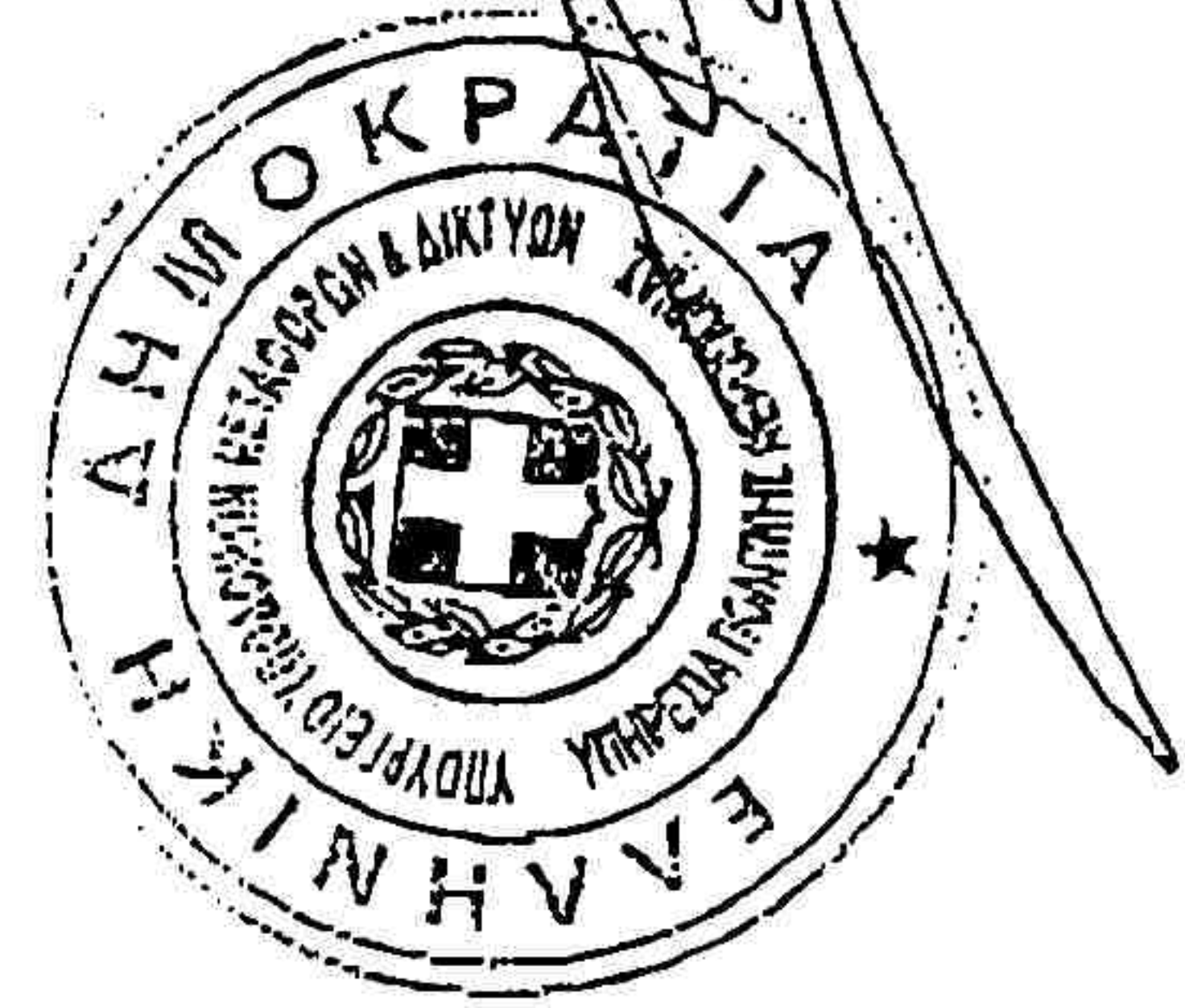
φ. 3 Ανακοινώσεις της AEGEAN


**Εσωτερική διανομή:**

Τομέας Δ

Ο Προϊστάμενος Δ/σης

Χρ. Παπαγεωργίου



<b>OM - A</b>		<b>AEGEAN AIRLINES</b>		
REVISION DATE	FEB 14	<b>SECURITY PROCEDURES</b>		
A-10	36			

**10.8.5 Incident Reporting**

**10.8.5.1 General**

All staff should complete the attached Disruptive Passenger Form and return it to Operations as soon as possible. Copies of the Disruptive Passenger Form can be found in the aeroplane library.

Aircrew should also complete an air Safety Report (ASR) in the normal manner.

**10.8.5.2 Reporting to the Security Manager**

Whenever an instance of disruptive behavior has occurred during a flight, the Commander is to inform the Security Manager as soon as possible and in any case if possible before the aeroplane lands. This notification may, if necessary, be made through Operations Control.

ATC



**AEGEAN AIRLINES**  
SECURITY  
PROCEDURES

O M - A

REVISION  
DATE FEB 14

A-10 35

**10.8.4.3.4 Smoking**

Disobeying the 'No Smoking' signs puts safety at risk and is, consequently, a criminal offence under the Air Navigation Order. Any passenger found smoking is to be ordered to stop immediately and his or her particulars together with the circumstances of the offence passed to the Commander for inclusion in an Air Safety Report. Aegean Airlines supports the prosecution of passengers who put safety at risk through flagrant disregard of the 'no smoking' rules by, for example, disabling smoke detectors in toilets.

**10.8.4.3.5 Restraint**


Physical restraint of a passenger can be applied only on the express instructions of the Commander and only whilst airborne. The Commander has the duty and the legal authority to order physical restraint when, in his judgment, it is essential to preserve the safety of the aeroplane, the crew and other passengers. In applying restraints crew are to be meticulous in following the instructions in the Flying Crew Orders. Flight crew are not to involve themselves directly in the restraint process. In some countries it is illegal to land with passengers in restraints, so they should be removed prior to the aircraft coming to a halt on stand.

**10.8.4.3.6 Diversion**

Commanders should divert the aeroplane only as a last resort. Aegean Airlines would not expect an aeroplane to be diverted if an offending passenger had been placed in effective restraint.

**10.8.4.3.7 Calling the Police**

Where a passenger has been restrained in flight, the Commander must always ask for police to meet the flight so that the passenger can be handed over to police custody. In other circumstances the decision on whether or not to involve the police rests with the Commander. However, experience has shown that it is generally advisable to call the police whenever a passenger's behavior might constitute an offence.

<b>OM - A</b>		<b>AEGEAN AIRLINES</b>	
REVISION DATE	<b>FEB 14</b>		
<b>A-10</b>	<b>34</b>	<b>SECURITY PROCEDURES</b>	

**10.8.4.3 Action to be Taken by Crew**

**10.8.4.3.1 General**

Aegean Airlines crews have a duty to enforce the law against disruptive passengers and to ensure that on-board safety and security is not compromised. To that end crews are required and empowered to act decisively in response to disruptive passenger incidents and to restrain passengers when necessary. However, crews should be mindful that an over robust initial response might cause the incident to escalate. The primary aim must therefore be to calm the passenger and defuse any threatening or violent situation. The class of a passenger's travel or card status is irrelevant when safety or security is being jeopardized.

**10.8.4.3.2 Irrational Behavior**

Irrational actions by a passenger might be early indications of forthcoming disruptive behavior. Crewmembers who notice a passenger behaving irrationally should report their concerns to the Senior Cabin Crew Member. If in doubt, they should first seek a second opinion from a colleague. A conversation with the passenger could establish the reason for the strange behavior and provide a valuable insight into the passenger's intentions. In all cases the passenger's conduct should be monitored until it is clear that no risk exists.

**10.8.4.3.3 Alcohol**

Unwise or excessive drinking often causes incidents of disruptive behavior in flight. In order to reduce the risk of alcohol related incidents crews are to observe the following guidelines:

1. Decline to accept for boarding any passenger who is clearly drunk or under the influence of drugs.
2. Stop serving alcohol to any passenger who becomes drunk or appears likely to do so. (these situations will require tactful handling and may require the involvement of the Senior Cabin Crew Member)
3. Never serve alcohol to prisoners or deportees or any escorts travelling with them.
4. Never serve alcohol to any passenger who appears to be under the influence of drugs.
5. Never take alcohol onto the flight deck except in a sealed bottle.
6. With the Commander's agreement, remove alcohol from a passenger where it is believed retention of the alcohol could jeopardize safety. Any alcohol belonging to the passenger as opposed to having been served to him may also be removed but must be returned when the passenger leaves the aeroplane.




**AEGEAN AIRLINES**  
**SECURITY**  
**PROCEDURES**

<b>OM - A</b>	
REVISION DATE	<b>FEB 14</b>
<b>A-10</b>	<b>33</b>

**10.8.4.2 Criminal Offences in Flight**

The Civil Aviation Act makes any Greek registered aeroplane in-flight subject to Greek criminal law. This covers all crimes including assault and theft. Additionally, the Air Navigation Order creates the following criminal offences:

- a. Behaving in a threatening, abusive, insulting or disorderly way towards the crew or other passengers.
- b. Recklessly or negligently acting in a manner likely to endanger an aeroplane or any person in it.
- c. Entering an aeroplane when drunk.
- d. Being drunk on an aeroplane.
- e. Smoking when the 'No Smoking' sign is on.
- f. Failing to obey orders given by the Commander that are intended:
  - To secure the safety of the aeroplane or people in it (e.g. to observe the seat belt signs or to switch off a mobile telephone etc) or
  - To safeguard the safety, efficiency or regularity of air navigation by terminating threatening, abusing or insulting behavior to the crew or other passengers.
- g. Intentionally interfering with a member of the crew whilst he or she is carrying out their duties.

OM - A		<b>AEGEAN AIRLINES</b>	
REVISION DATE	FEB 14		
REV	32	<b>SECURITY PROCEDURES</b>	

**10.0.2 Types of Behavior**

Staff might encounter passengers who are:

- a. Under the influence of alcohol or drugs,
- b. Acting in a disorderly or irrational manner,
- c. Behaving violently towards staff, fellow passengers or others,
- d. Persistently using threatening, seriously abusive or insulting language,
- e. Acting in any other way that causes concern about safety and security.

**10.0.4 Incidents in the Air**

**10.0.4.1 Commander's Authority**

The aeroplane Commander has the legal authority to deny carriage to any passenger at any time if he believes it necessary to do so in the interests of safety and security. From the time the aeroplane doors are closed for departure until they are opened on arrival, the one failing to obey a lawful command from the Commander is committing a criminal offence under the Hellenic National Aviation Law 1815/88, PRESIDENTIAL DECREE 2207/2001.



**AEGEAN AIRLINES**

**SECURITY  
PROCEDURES**

**OM - A**

REVISION  
DATE  
**FEB 14**

**A-10** | **31**

## 10.8 POLICY FOR UNRULY PASSENGERS

### 10.8.1 General

This section sets out the Aegean Airlines policy for dealing with passengers who cause or may cause disruption through unruly, violent, irrational or abusive conduct or through behavior influenced by alcohol or drugs.

Throughout the policy passengers who fall into these categories are referred to generically as 'disruptive'. The objectives of the policy are to ensure that the disorder caused by disruptive passengers is kept to a minimum and that the safety of airplanes, passengers and staff is not jeopardized by such behavior. All ground staff, including ground handling agents, who come into contact with passengers and all flight and cabin crew have a responsibility for the implementation of this policy.

### 10.8.2 Policy

Aegean Airlines has a policy of zero tolerance towards disruptive passengers of all kinds. The airline therefore:

- Supports ground staff and crews who prevent such passengers from traveling on flights.
- Expects ground staff and crews to take reasonable steps to prevent or curtail disruptive and drunken behavior and to identify passengers who are acting in a way that causes concerns about safety and security.
- Encourages Commanders to ask for the police to meet flights after a disruptive incident.
- Requires ground staff and crew members to give witness statements to the police.
- Encourages the police to prosecute disruptive passengers, especially if Airways staff member has been assaulted.
- Supports Aegean Airlines staff acting as witnesses if offenders are put on trial.
- Provides training to ground staff and aircrew in conflict management including the recognition of potentially disruptive passengers.