Mjere prevencije i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu

Husar, Ivan

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:479216

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**



Repository / Repozitorij:

Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository







SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Ivan Husar

MJERE PREVENCIJE I POSTUPANJE U SLUČAJEVIMA NEDOLIČNOG PONAŠANJA PUTNIKA U ZRAKOPLOVU

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2016.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 20. travnja 2016.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 3416

Pristupnik: **Ivan Husar (0135232300)**
Studij: Promet
Smjer: Zračni promet

Zadatak: **Mjere prevencije i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu**

Opis zadatka:

U radu je potrebno:

- opisati pravni okvir za postupanje s putnicima koji se nedolično ponašaju u zrakoplovu
- prikazati IATA-ine smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu
- analizirati mjere prevencije, navesti primjere postupanja s putnicima koji se nedolično ponašaju za odabrane zračne prijevoznike te ih usporediti
- analizirati smjernice za postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovima Croatia Airlinesa i procijeniti njihovu usklađenost s IATA-inim smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu.

Zadatak uručen pristupniku: 4. ožujka 2016.

Mentor: Predsjednik povjerenstva za završni ispit:



doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

izv. prof. dr. sc. Andrija Vidović

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

ZAVRŠNI RAD

MJERE PREVENCIJE I POSTUPANJE U SLUČAJEVIMA NEDOLIČNOG PONAŠANJA PUTNIKA U ZRAKOPLOVU

PREVENTION MEASURES AND MANAGEMENT OF UNRULY PASSENGERS ABOARD AN AIRCRAFT

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Student: Ivan Husar

JMBAG: 0135232300

Zagreb, prosinac 2016.

SAŽETAK

Putnik nedoličnog ponašanja definira se kao putnik koji odbija pratiti pravila normalnog ponašanja unutar zrakoplova ili odbija pratiti upute dane od strane kabinskog osoblja ili zapovjednika zrakoplova, što rezultira ometanjem reda i discipline unutar zrakoplova te narušavanjem sigurnosti unutar zrakoplova. Ovo je definicija putnika nedoličnog ponašanja dana IATA-inim (International Air Transport Association - IATA) smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu. Pojavom IATA-inih smjernica, zrakoplovni prijevoznici dobijaju jedinstven dokument uz pomoć kojeg postaje lakše obavljati prevenciju te intervenirati u slučaju incidenta putnika nedoličnog ponašanja u suvremenom dobu zračnog prometa gdje putnici nedoličnog ponašanja mogu predstavljati opasnost ne samo za zrakoplovnu posadu te putnike i imovinu unutar njega, već i za sam zrakoplov te sigurnost leta. Ovim radom raspravljaju se regulative i praksa zračnih prijevoznika vezani za borbu protiv putnika nedoličnog ponašanja i drugih tipova putnika koji kane, ili su počinili kazneno djelo unutar i izvan zrakoplova, načini identifikacije te načini borbe zračnih prijevoznika, država te zapovjednika zrakoplova protiv akata takvih putnika te konačno smjernice za prevenciju i postupanje s takvim putnicima dane od strane Croatia Airlines te Turkish Airlines i njihova usporedba s onima danim od strane IATA-e.

KLJUČNE RIJEČI: putnik nedoličnog ponašanja; ometanje reda i discipline unutar zrakoplova; smjernice za prevenciju i postupanje s putnicima nedoličnog ponašanja

SUMMARY

An unruly passenger is defined as a passenger that refuses to follow standard rules of behaviour aboard an aircraft or refuses to acknowledge and comply to instructions set out by cabin crew or the aircraft commander, which finally results in disruption of order and discipline aboard aircraft, aswell as the overall disruption of aircraft security. This is the definition of an unruly passenger, given by IATA's (International Air Transport Association - IATA) Guidance on unruly passenger prevention and management. With the release of IATA's guidelines, airlines receive a unique document which they can now use for prevention and intervening in cases of unruly passenger incidents, in a modern air traffic era in which unruly passengers pose a threat not only to aircraft crew, passengers and property, but also to the aircraft itself aswell as the safety of the flight. This paper discusses regulations and practice of airlines regarding combating unruly and other types of passengers which intend to, or have commited a felony inside and outside of the aircraft, ways for airlines, states and aircraft commanders to identify and combat these passengers and finally Croatia Airlines and Turkish Airlines guidelines for prevention and management of unruly passengers and the comparison between these guidelines and the ones given out by IATA.

KEYWORDS: unruly passenger; disruption of order and discipline aboard aircraft, guidelines for unruly passenger prevention and management

SADRŽAJ

1. Uvod 1

2. Pravni okvir 2
2.1. ICAO Annex 17 2
2.2. Tokijska konvencija 7

3. IATA-ine smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu 13
3.1. Uvod u IATA-ine smjernice 13
3.2. Klasifikacija kaznenih djela te nekih drugih djela počinjenih unutar zrakoplova 15
3.3. Prevencija i kontrola unruly putnika 17
3.4 Pravni aspekt 31

4. Smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Croatia Airlines 35

5. Smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Turkish Airlines i njihova usporedba s onima Croatia Airlines 40

6. Zaključak 44

Literatura 45

Popis slika 46

1. Uvod

Jedan od suvremenih te važnih problema civilnog zrakoplovstva je problem nedoličnog ponašanja putnika zrakoplova tijekom njihovog prijevoza od točke A do točke B. Postavlja se pitanje kakvi su to putnici koji se klasificiraju kao "unruly" putnici, kako se oni kategoriziraju, kako se s njima boriti, i što je u ovlasti kapetana zrakoplova u borbi protiv istih. Prije svega, važno je istaknuti kako je ova tema dobila na važnosti u zadnjih par godina zrakoplovstva zbog povećanja učestalosti prijavljenih incidenata, te poglavito zbog toga što se došlo do uvida da samo jedan putnik/ica može ozbiljno naštetiti sigurnosti odvijanja zračnog prometa ukoliko ponašanje takvog putnika odstupa od pravila normalnog i sigurnog odvijanja leta. Do pojave IATA-inog programa za prevenciju i postupanje s unruly putnicima od strane zračnih prijevoznika nije postojao jedan temeljni dokument koji dopušta legalnu akciju protiv ovih putnika, svaki je prijevoznik bio primoran naći vlastiti način rješavanja ovog problema što znači da su neki prijevoznici imali, a možda i ne imali način na koji se bore s istim. To je ne samo narušavalo sigurnost leta, već narušavalo i iskustva drugih putnika na letu – rušeći tako i vjerodostojnost zračnog prijevoznika.

U ovom radu analiziraju se pravni aspekti te mogućnosti kapetana zrakoplova u borbi protiv unruly putnika dani u annex-u 17 i Tokijskoj konvenciji – kako je to bilo nekada, a kako je to sada; što mogu učiniti državne vlasti, što zračni prijevoznici; do koje granice se treba ići s takvih putnicima te gdje se treba povući crta iza koje se ne smije ići. Sve su ovo problemi na koje se nailazilo tijekom godina iz razloga što se nemar prema ponašanju putnika mogao očitovati u narušavanju sigurnosti leta za sve druge putnike istog zrakoplova, za sigurnost samog leta, itd., ali važno je pitanje što se smije učiniti da se ne narušavaju temeljna ljudska prava unruly putnika, a da se s njima ipak može boriti.

Nakon pravnog aspekta problema s ovim tipom putnika tokom godina, analiziraju se IATA-ine "Guidance on unruly passenger prevention and management" smjernice, rezultat proizašao iz mnogih incidenata unutar zračnog prometa, koji je nakon dugo godina napokon spojio zračne prijevoznike u cilju konačnog načina borbe s unruly putnicima koji je pravno legalan te suvremen.

Zatim se analizira način na koji se Croatia Airlines bori s unruly tipom putnika putem smjernica za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Croatia Airlines koje se porijeklom baziraju na IATA-ine smjernice.

Konačno, analizira se način na koji se Turkish Airlines bori s unruly tipom putnika u njihovim smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Turkish Airlines koje se također porijeklom baziraju na IATA-inim smjernicama te se uspoređuju s onima Croatia Airlines.

2. Pravni okvir

2.1. ICAO Annex 17

Kada se govori o ICAO (International Civil Aviation Organisation – ICAO) annex-ima, govori se o sadržaju unutar 19 ICAO annex-a, dodataka Čikaškoj konvenciji, Konvenciji o međunarodnom civilnom zrakoplovstvu iz 1944. godine, koji sadržavaju standarde i preporučene prakse (Standards and Recommended Practices - SARPS) što se tiče regulative i operative zračnog prometa svih država potpisnica iste konvencije. Republika Hrvatska, kao članica potpisnica konvencije, dužna je poštivati standarde unutar annex-a, i slijediti preporuke vlastitim zakonima, ako su isti primjenjivi. Standardi i preporučene prakse predstavljaju "kostur" zakonodavstva u zračnom prometu, što znači da se samo generalno osvrću na područja zakonodavstva koje reguliraju. Ta područja su daljnje razrađena putem dokumenata i SUP-ova (Supplements)[1] koji razrađuju područje djelovanja annex-a u puno detaljnijoj mjeri, i nisu dio ovog završnog rada. Nadalje, annex-i su zakonici stari preko 60 godina, koji se putem dokumenata i SUP-ova prilagođavaju trenutnim, dakle novim zakonodavstvenim sustavima zemalja potpisnica, što efektivno znači da se određeni materijali više ne moraju nužno koristiti, već su države potpisnice dužne poštivati onaj dio materije koji je pravno primjenjiv sukladno dodatnim regulacijama na koje se one odnose.

Annex 17, "Security – Safeguarding International Civil Aviation against Acts of Unlawful Interference", prikazan na slici 1, bavi se tematikom zaštite civilnog zračnog prometa od djela nezakonitog ometanja. Djela nezakonitog ometanja definiraju se od strane ICAO-a kao djela ili pokušaji ugrožavanja sigurnosti civilnog zrakoplovstva koja uključuju, ali nisu ograničena na nezakonitu otmicu zrakoplova, uništenje zrakoplova u zračnom prometu, uzimanje talaca u zrakoplovu ili na aerodromu, nasilni upad u zrakoplov, zračnu luku ili neslužbene prostorije zrakoplovnih sadržaja, unošenje oružja, opasnih naprava ili materijala namijenjenih za počinjenje kaznenog djela u zrakoplov ili zračnu luku, uporabu zrakoplova s namjerom uzrokovanja smrti, nanošenja teških tjelesnih ozljeda ili uzrokovanja ozbiljne štete imovini ili okolišu, prenošenje neistinitih informacija koje mogu ugroziti sigurnost zrakoplova u leti ili na tlu, putnika posade, zemaljskog osoblja i civila na zračnoj luci ili u prostorima zrakoplovnih sadržaja, itd. Primjer neuspjelog djela nezakonitog ometanja dan je na slici 2.

[1] http://www.icao.int/Security/mrtd/Downloads/Supplements%20to%20Doc%209303/Supplement%20to%20ICAO%20Doc%209303%20-%20Release_14.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)



Slika 1. Annex 17
Izvor:
http://www.icao.int/secretariat/PostalHistory/annex_17_security_safeguarding_international_civil_aviation_against_acts_of_unlawful_interference_fichiers/image001.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

Primarni cilj svake države je očuvanje sigurnosti putnika, posade, zemaljskog osoblja i šire javnosti, dakle trećih osoba, od djela nezakonitog ometanja. Svaka država potpisnica mora, uzimajući u obzir sigurnost zračne plovidbe, osnovati organizaciju za zaštitu civilnog zrakoplovstva i razviti te implementirati propise, prakse i procedure za zaštitu istog. Kako bi se civilno zrakoplovstvo dalje zaštitilo od djela nezakonitog ometanja, države isto tako moraju razviti i implementirati svoj Nacionalni

program zaštite civilnog zrakoplovstva uzimajući pritom u obzir sigurnost, redovitost i učinkovitost letova. Sukladno razvoju i implementaciji Nacionalnog programa zaštite, mora se imenovati odgovarajuće nadležno tijelo unutar svoje administracije odgovorno za razvoj, implementaciju i održavanje istog, te jednako tako sve informacije vezane uz navedeno prenijeti ICAO-u. Sa svrhom koordinacija zaštitnih aktivnosti svih subjekata koji su uključeni u provođenje Nacionalnog programa zaštite, mora se uspostaviti Nacionalni odbor za zaštitu zrakoplovstva ili slično uređenje (u RH – Nacionalno povjerenstvo za zaštitu civilnog zračnog prometa).

Sve zračne luke i operatori koji obavljaju operacije unutar teritorija države potpisnice, dužne su uspostaviti, provoditi i održavati pisani Program zaštite zračne luke, dakle Program zaštite operatora koji moraju biti napisani u skladu s Nacionalnim programom zaštite. Svi operatori obavljaju letove prema *"Code-sharing"* sporazumu zajedno s nekim drugim operatorom, o tome su dužni obavijestiti odgovarajuće nadležno tijelo, uključujući identitet drugih operatora. Svaka država potpisnica mora uspostaviti mjere za sprečavanje unosa bilo kojim sredstvima, oružju, eksplozivnim ili drugim opasnim napravama, predmetima i tvarima koje mogu biti upotrijebljene za počinjenje djela nezakonitog ometanja, na prijevoz ili neovlašteno unošenje u zrakoplov uključen u civilno zrakoplovstvo.



Slika 2. Neuspjelo djelo nezakonitog ometanja
Izvor: http://portal.gov.mo/portal-frontend/loadfile?id=/news/GCS_NE20130724016_GovNews_3/2_AACM0124072013.jpg
(pristupljeno: prosinac 2016.)

Kontrolom pristupa područjima na zračnoj strani zračne luke sprečava se neovlašteni ulazak, kao i uspostavom zaštitno ograničenih područja na svakoj zračnoj luci. Korištenjem sustava identifikacije osoba i vozila, kao i pozadinskim provjerama nad svim osobama koje nisu putnici smanjuje se rizik od počinjenja djela nezakonitog ometanja.

Annex 17 daje veliku važnost činjenici da se nikada ne smije dogoditi da zrakoplov obavlja operacije komercijalnog zračnog prijevoza, a da prije istog nije sigurnosno pregledan, dakle provjeren od strane nadležnog tijela. Isto se odnosi na putnike i njihovu prtljagu, kao i na robu i poštu prevoženu od strane prijevoznika. Primjer sigurnosne provjere prikazan je na slici 3. Kada postoje pouzdane informacije da bi zrakoplov mogao biti predmetom djela nezakonitog ometanja, moraju se poduzeti mjere kako bi se zrakoplov zaštitio dok je na zemlji ili kako bi se što prije moguće pružile informacije o dolasku takvog zrakoplova relevantnoj zračnoj luci i službama zračne plovidbe kojih se to tiče, ukoliko je zrakoplov već poletio. Država u kojoj se djelo nezakonitog ometanja dogodilo, dužna je osigurati da zrakoplov bude pretražen u svrhu otkrivanja skrivenog oružja, eksploziva ili drugih opasnih naprava, predmeta i tvari, te za otklanjanje istih.

Zrakoplovima koji su dijelom nezakonitog ometanja mora se pružiti pomoć, uključujući pružanje navigacijskih sredstava, operativnih usluga i dozvole za slijetanje ukoliko je ona potrebna. Svaka država u koju je sletio zrakoplov koji je predmet nezakonitog ometanja mora najbržim mogućim načinom o tome obavijestiti državu registracije zrakoplova, državu operatora zrakoplova, svaku državu čiji su državljani pretrpjeli smrtne slučajeve ili ozljede, bili zadržani kao taoci ili se zna da su ukrcani u zrakoplov, te samom ICAO-u. ICAO predlaže surađivanje s drugim državama u svrhu pružanja zajedničkog odgovora u vezi s djelom nezakonitog ometanja.[23]

Annex 17, kao što je vidljivo, bavi se tematikom zaštite civilnog zračnog prometa od djela nezakonitog ometanja. Kada se govori o unruly putnicima, postavlja se pitanje predstavljaju li oni problem u sigurnom odvijanju zračnog prometa, gdje je odgovor neupitno potvrdan, iz razloga što unruly putnici prije svega ometaju sigurno odvijanje leta, iz bilo kojeg razloga. Pravilno je, dakle, reći da unruly putnici, iako njihove metode ugrožavanja sigurnosti leta nisu tako ekstremne poput nekih drugih vrsta djela nezakonitog ometanja na koje je ovaj annex fokusiran, ipak jesu prijetnja sigurnosti leta te kao takvi mogu biti dijelom nezakonitog ometanja, pogotovo ukoliko ponašanje takvih putnika dovodi do nemogućnosti sigurnog odvijanja leta, ukoliko ti putnici predstavljaju prijetnju drugim putnicima na letu ili samom letu, ili ukoliko sami činovi takvih putnika dovode do nemogućnosti normalnog, sigurnog odvijanja leta. Neki, ili velika većina načina borbe protiv putnika koji predstavljaju problem djela nezakonitog ometanja su ekscesivni kada govorimo o maloj manjini unruly putnika, te ovim annex-om nije pravilno odgovoren način postupanja s takvim putnicima.
Također, važno je napomenuti kako unutar originalne verzije annex-a 17 ne postoji način borbe protiv unruly putnika, te oni kao takvi nisu klasificirani. Annex 17 nastao je u doba kada se unutar zrakoplova legalno moglo piti i pušiti u znatnim količinama, što je danas nemoguće, dakle ne može se tolerirati – ovo sugerira da se samo annex-om 17 ne može odgovoriti na problem unruly putnika.

[2] http://www.icao.int/safety/airnavigation/nationalitymarks/annexes_booklet_en.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)
[3] Oxford Aviation Academy: Air Law, Oxford Aviation Academy, 2013., p. 20.1-20.7.



Slika 3. Sigurnosna provjera putnika
Izvor: http://www.privacysurgeon.org/blog/wp-content/uploads/2012/07/Flughafenkontrolle-e1342816010465.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

2.2. Tokijska konvencija

Tokijska konvencija, ili Konvencija o kaznenim prekršajima i nekim drugim djelima počinjenim unutar zrakoplova je međunarodna konvencija potpisana u Tokiju 14.09.1963. godine. Stupila je na snagu 1969. godine, a do 2015. godine ratificiralo ju je 186 država. Konvencijom se definiraju bilo koji pokušaji ili djela od strane bilo koje osobe koji bi mogli, ili hoće narušiti sigurnost osoba ili imovine unutar civilnog zrakoplova s kojim se obavlja međunarodni prijevoz prije, tijekom i na kraju leta. Odnosi se na sve zrakoplove koji se nalaze iznad teritorija država članica, teritorije međunarodnih voda i bilo koji drugi teritorij izvan granica država članica ukoliko se radi o zrakoplovu registriranom u jednoj od država članica.

Prvo poglavlje opisuje cjelokupni rad konvencije. Ovom se konvencijom po prvi put u povijesti avijacije daju određena prava zapovjedniku zrakoplova da prilikom međunarodnih letova određenu osobu, za koju smatra da će počiniti ili je počinila djelo nezakonitog ometanja unutar zrakoplova, obuzda, dakle zadrži tijekom leta do predavanja iste lokalnim vlastima države u koju je zrakoplov sletio. Primjer obuzdavanja putnika dan je na slici 4. Razlozi zbog kojih zapovjednik zrakoplova može osobu zadržati mogu biti razni, ali najčešći su ometanje sigurnosti te prijetnje osobama ili imovini unutar zrakoplova, dakle situacija u kojoj se ometa miran i discipliniran tijek leta. Letovi koji se odvijaju isključivo unutar državnih granica, dakle domaći, nisu djelom ove konvencije, te se daje pravo zračnim prijevoznicima da uvedu vlastita pravila postupanja s ovakvim putnicima tijekom leta.

U drugom poglavlju se definira nadležnost; konvencija odgovara na pitanje tko je nadležan za određeni slučaj prekršaja unutar zrakoplova, te kojih se pravila mora držati. U slučaju kaznenih djela počinjenih unutar zrakoplova, kazneni progon protiv odgovornih osoba obavlja država registracije zrakoplova, ali u slučaju da je odgovorna osoba tražena u nekoj drugoj državi, savjetuje se toj drugoj državi da preuzme nadležnost za kazneni progon iste, u dogovoru s državom registracije. Specificira se kako se ne može dogoditi da država koja nije članica ove konvencije obavlja kazneni progon osobe koja se nalazi u zrakoplovu koji je registriran unutar države članice, osim u slučaju kada se kazneno djelo dogodilo iznad teritorija takve države; u slučaju da je kazneno djelo počinjeno nad, ili ga je počinila osoba s tim državljanstvom; u slučaju da je kazneno djelo prekršaj protiv sigurnosti takve države; u slučaju da je kazneno djelo izravan prekršaj nekog zakona ili pravila kretanja zrakoplova unutar države.

Treće poglavlje izravno odgovara na pitanje koje to ovlasti zapovjednik zrakoplova ima prilikom obavljanja dužnosti na međunarodnom letu. Ovlasti o kojima je riječ mogu se koristiti samo u slučajevima kada se radi o međunarodnom letu, dakle bilo koji let gdje polazišni i odredišni aerodrom nisu unutar teritorija jedne države potpisnice konvencije, odnosno teritorija države registracije zrakoplova. Smatra se da je zrakoplov u letu od trenutka kada se njegova vanjska vrata zatvore nakon ukrcaja putnika u svrhu polijetanja do trenutka kada se ona otvore nakon slijetanja u svrhu iskrcaja putnika.



Slika 4. Primjer obuzdavanja putnika unutar zrakoplova
Izvor: https://thenypost.files.wordpress.com/2013/08/tumblr_mg3xs6bwk81qz7mcro1_500122418-525x600.jpg?quality=90&strip=all&w=525&h=441&crop=1 (pristupljeno: prosinac 2016.)

U slučaju prisilnog slijetanja na aerodrom ili površinu različitu od zahtijevane, a unutar zrakoplova je počinjeno kazneno djelo ili neki drugi čin, dijelovi ovog poglavlja, ali i ostatka konvencije smatraju se važećima dok se osoba koja se smatra krivom ne preda od strane zapovjednika zrakoplova u nadležnost vlasti one države na čiji teritorij je zrakoplov sletio.

Zapovjednik zrakoplova, ukoliko ima dostatan broj podataka da može sumnjati u pokušaj počinjenja, ili počinjenje kaznenog djela unutar zrakoplova tijekom leta, dužan je poduzeti sve mjere zaštite zrakoplova, njegove posade, putnika i imovine protiv osobe koja izvršava takav čin. Ove mjere uključuju zadržavanje, dakle obuzdavanje osobe, i svrha im je, osim zaštite zrakoplova, osoba i imovine unutar njega, i održavanje mira i discipline unutar zrakoplova, ali i kako bi zapovjednik mogao uspješno osobu iskrcati van iz zrakoplova ili predati vlastima države u koju je zrakoplov sletio. Zapovjednik zrakoplova ovlašten je zahtijevati pomoć od strane zrakoplovnog osoblja pri zadržavanju osobe (slika 5), te je ovlašten zatražiti, ali ne i zahtijevati pomoć od strane bilo kojeg od putnika u istom. Bilo koji djelatnik zrakoplovnog osoblja ili putnik koji se nalazi u zrakoplovu može poduzeti restriktivne mjere protiv osobe za koju smatra da će počiniti, ili je počinila kazneno djelo unutar zrakoplova bez ovlaštenja zapovjednika zrakoplova, ali samo u slučaju da putnik ili osoblje smatra da je to neophodno učiniti odmah, i da bi bez poduzetih mjera postojala ozbiljna prijetnja zrakoplovu, osobama ili imovini unutar njega.



Slika 5. Pomoć od strane zrakoplovnog osoblja u obuzdavanju putnika
Izvor: http://www.telegraph.co.uk/content/dam/news/2016/07/28/air-rage_3205797a-large-large_trans++2oUEflmHZZHjcYuvN_Gr-bVmXC2g6irFbtWDjoISHWg.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

Mjere, dakle zadržavanje putnika, poduzete protiv osobe za koju se smatra da bi mogla, ili je počinila kazneno djelo unutar zrakoplova ne mogu se nastaviti prakticirati nakon što zrakoplov sleti, osim ako: teritorij u koji je zrakoplov sletio pripada državi koja nije potpisnica konvencije te njezine vlasti ne odobravaju iskrcavanje takvog putnika; zrakoplov izvede operaciju prisilnog slijetanja te je zapovjednik zrakoplova u nemogućnosti osobu dati u nadležnosti vlasti države u koju se sletjelo; osoba koja je počinila kazneno djelo dragovoljno nastavlja putovanje pod

uvjetima restriktivnih mjera koje su već poduzete, dakle pod uvjetima zadržavanja. Zapovjednik zrakoplova, nakon što su poduzete mjere zadržavanja putnika, dužan je o tome obavijestiti što je prije moguće, a poželjno je prije slijetanja, vlasti države u koju namjerava sletjeti o postojanju takvog putnika te o poduzetim mjerama protiv njega.

Zapovjednik zrakoplova, ukoliko smatra da je to potrebno, ovlašten je osobu nakon pokušaja počinjenja ili počinjenja kaznenog djela unutar zrakoplova iskrcati na teritoriju države gdje je zrakoplov sletio, te je dužan prije iskrcaja osobe o tome obavijestiti vlasti države u koju se namjerava iskrcati nepoželjnog putnika. Ukoliko zapovjednik zrakoplova smatra da će osoba počiniti ili je počinila kazneno djelo unutar zrakoplova te je istu potrebno zadržati, odnosno obuzdati, zapovjednik zrakoplova ovlašten je istu predati vlastima države u koju je zrakoplov sletio uz prethodnu obavijest kontroli leta, poželjno prije slijetanja. Sve dokazne materijale poput fizičkih predmeta ili informacija protiv osobe koje zapovjednik zrakoplova prikupi tijekom leta, zapovjednik je dužan predati vlastima države nakon slijetanja.

Sve mjere poduzete protiv osobe u slučaju pokušaja počinjenja ili počinjenja kaznenog djela unutar zrakoplova, a prilikom kojih može doći do nelagodnog tretmana, dakle postupanja s osobom, ovom konvencijom su oslobođene od daljnjeg pravnog gonjenja. Drugim riječima, zapovjednik zrakoplova, njegovo osoblje, bilo koji putnik, vlasnik zrakoplova, operator zrakoplova te osoba u čije ime je obavljen let ne mogu biti krivično zvani prilikom pravnog postupka koji može biti podignut u svrhu odštete za loš tretman, dakle postupanje s putnikom tokom leta.

Četvrto se poglavlje bavi problemom nezakonite otmice zrakoplova. Ova tema je vrlo usko opisana ovom konvencijom te je upravo to razlog za postojanje Haške konvencije iz 1970. godine[4], iz razloga što prije pojave Haške konvencije, nije postojao jedinstveni pravni dokument uz pomoć kojeg se moglo na pravnoj osnovi boriti s nezakonitom otmicom zrakoplova od strane zrakoplovnih prijevoznika, država registracije zrakoplova i drugih kojih se to tiče. Ukratko definirano, poglavlje broj 4 nalaže kako u slučaju postojanja situacije gdje se osoba unutar zrakoplova koristeći silu ili prijetnje pokuša domoći, ili domogne kontrole nad zrakoplovom ili njegovim osobljem, države kojih se to tiče su dužne provesti sve mjere koje su neophodne u povratku kontrole zrakoplova njegovom zapovjedniku ili održavanju kontrole zrakoplova od strane njegovog zapovjednika prije gubitka njegove kontrole. U slučaju uspješnog povratka kontrole zrakoplova njegovom zapovjedniku, te nakon uspješnog slijetanja, država u koju je zrakoplov sletio dužna je omogućiti putnicima tog zrakoplova daljnji nastavak putovanja do željenog odredišta što je prije moguće, te je dužna zrakoplov te njegov teret vratiti osobama koje su legalno u njegovom vlasništvu.

Peto poglavlje razjašnjava ovlasti države u slučaju počinjenja kaznenog djela ili nekog drugog čina unutar zrakoplova. Sve države potpisnice konvencije dužne su omogućiti zapovjedniku zrakoplova iskrcaj nepoželjnog putnika unutar njezinog teritorija, te su dužne ukoliko zapovjednik zrakoplova tako zatraži, primiti nepoželjnog putnika pod svoju nadležnost. Ukoliko se smatra da je počinjeno, ili je počinjeno kazneno djelo unutar zrakoplova, država u koju je zrakoplov sletio mora

[4] https://www.mcgill.ca/iasl/files/iasl/hague1970.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

osigurati zadržavanje osobe do završetka provođenja istrage. U vrijeme nadležnosti države u koju je zrakoplov sletio, osobu se zadržava pod zakonima te države u prostorijama koje su za to previđene, ali ne duže od vremena potrebnog za provod istrage te utvrđenje hoće li se voditi daljnji kazneni progon. Osobe zadržane od strane države u svrhu istrage imaju pravo te im se mora omogućiti stupanje u kontakt s predstavnikom države njihovog državljanstva. Država u koju je zrakoplov sletio s prethodnom obavijesti o počinjenju kaznenog dijela unutar zrakoplova dužna je po slijetanju zrakoplova osigurati obavljanje istrage o počinjenom djelu.

Po zadržavanju osobe prateći istragu o počinjenju kaznenog djela, vlasti države u koju je zrakoplov sletio dužne su o tome obavijestiti državu registracije zrakoplova, državu državljanstva osobe za koju se smatra da je počinila kazneno djelo, te bilo koju drugu državu koje se to tiče, te su istima dužne dostaviti sve informacije o osobi, o činjenicama počinjenog kaznenog djela, te svim drugim okolnostima zadržavanja osobe do završetka istrage. Po završetku istrage, država koja je provela istragu o svim nalazima unutar istrage te o svim činjenicama do kojih se došlo prilikom istrage obavještava svim spomenutim državama, te obavještava kani li provoditi kazneni progon protiv osobe. U slučaju iskrcaja putnika van zrakoplova na teritorij neke države potpisnice konvencije i utvrđenju nevinosti po završetku istrage o počinjenju kaznenog djela unutar zrakoplova, ukoliko takav putnik ne može ili ne želi nastaviti svoje putovanje te nema državljanstvo u toj državi, a država ga nije voljna primiti unutar svojeg teritorija, vlasti te države mogu osigurati povratak takvog putnika u teritorij države njegovog državljanstva ili mjesto početka njegovog putovanja.

Osoba koju se iskrcalo iz zrakoplova, koja je predana na zadržavanje od strane državnih vlasti ili nad kojom se obavlja progon za počinjenje kaznenog djela unutar zrakoplova ne može biti smatrana kao prihvaćena u teritorij države u koju je zrakoplov sletio bez posebnog odobrenja te države, te nijedan članak unutar Tokijske konvencije ne može nadjačati zakone o ulasku te izlasku osoba unutar i van teritorija te države. Svaka osoba koju se iskrcalo iz zrakoplova, koja je predana na zadržavanje od strane državnih vlasti ili nad kojom se obavila istraga za počinjenje kaznenog djela unutar zrakoplova a po završetku istrage se našla nevinom, uz preduvjet da je država odobrila ulazak te osobe u tu državu, može nastaviti svoje putovanje u destinaciju svojeg odabira pod uvjetom da država koja je provela istragu prethodno ne zatraži daljnje zadržavanje te osobe u svrhu daljnjih pravnih postupaka. Ako se prilikom istrage utvrdi da je osoba kriva za počinjenje kaznenog djela unutar zrakoplova, država koja je provela istragu dužna je toj osobi pružiti jednaku pravnu sposobnost te zaštitu kao svim svojim državljanima, do završetka kompletnog pravnog procesa.

Šesto poglavlje bavi se ostalim pravnim pitanjima koja prijašnja poglavlja ne sadržavaju. Kaznena djela počinjena unutar zrakoplova tretiraju se, u svrhu postupka izručenja, kao da su počinjena ne samo na teritoriju države potpisnice konvencije već i na teritoriju države registracije zrakoplova, što ne znači nužno da se svaki pravni proces protiv osobe za koju se dokaže da je počinila kazneno djelo unutar zrakoplova završava izručenjem te osobe. Prilikom obavljanja istrage o počinjenom kaznenom djelu, lišenja slobode osobe nad kojom se obavlja istraga ili utvrđivanju nadležnosti nad osobom koja se sumnja za počinjenje kaznenog djela, vlasti svake države potpisnice konvencije koje obavljaju bilo koji od tih akata vodit će

računa o tome da se ti akti na najblaži mogući način krše sa normalnim vođenjem zračnog prometa u toj državi, dakle smanjit će se na najmanju moguću mjeru ometanje sigurnosti i normalnog protoka zračnog prometa, te će se smanjiti na najmanju moguću mjeru sva kašnjenja zrakoplova, tereta, putnika ili njihove prtljage koja mogu biti uzrokovana provodom bilo kojih od navedenih akata.

U slučaju nepostojanja jedne države registracije zrakoplova, već udruženju više država u cilju istog, kada se zrakoplovom operira od strane međunarodnog operatora zrakoplova, napominje se da se prilikom pokušaja počinjenja ili počinjenja kaznenog djela na takvom zrakoplovu ustanovi jedna država registracije čiji će zakoni biti korišteni u svrhu obavljanja pravnog postupka protiv osoba odgovornih za počinjenje kaznenog djela. Ta država u dogovoru sa svim drugim državama kojih se to tiče, a u prethodnom dogovoru s ICAO-om obavlja sve dužnosti tijekom pravnog postupka u ime svih država koje su odgovorne za navedeni zrakoplov.

U sedmom poglavlju ustanovljena su sva pravila pristupanja, odstupanja, ratifikacije, arbitraže, te brojna pravna pitanja vezana uz državne interese za članice ove konvencije, te ovo poglavlje kao takvo nije vezano uz temu ovog završnog rada, odnosno nije daljnje razrađeno.[5]

[5] https://www.mcgill.ca/iasl/files/iasl/tokyo1963.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

3. IATA-ine smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu

3.1. Uvod u IATA-ine smjernice

U prethodnim poglavljima je analiziran Annex-u 17 Čikaške konvencije te Tokijska konvencija, dva opširna pravna dokumenta koji se bave širokim područjima koji nisu u potpunosti odgovorili na jedan od suvremenih problema zračnog prometa – putnike nedoličnog ponašanja, koji se za potrebe pisanja ovog rada nazivaju unruly putnici. Unruly putnici, iako postoje dugi niz godina, postali su jedan od većih problema zrakoplovstva u zadnjih 20 godina, te prije pojave IATA-inih smjernica za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu nije postojao jedinstven način da se zrakoplovni prijevoznici nose s takvim putnicima. Svaki je prijevoznik kroz povijest koristio vlastite načine za rješavanje ovog problema, što je dovelo do pokušaja IATA-e da se prijevoznici udruže u rješavanju ovog problema. Ove smjernice ne smiju biti uzete kao pravni dokument nalik dvama ranije spomenutima jer one to nisu. Kao smjernice, one služe primarno kao pomoć prijevoznicima u borbi protiv unruly putnika, te nisu pravno obvezujuće – ne mogu se univerzalno primijeniti, te svaki prijevoznik zadržava pravo koristiti vlastite načine za rješavanje ovog problema.

Rezultati analize IATA-e provedene 2015. godine prikazuju broj zabilježenih incidenata vezanih uz unruly putnike kroz period od osam godina. Vidljivo je kako je samo u zadnjoj godini broj incidenata veći od 20% o odnosu na ukupni broj incidenata u periodu od osam godina, iz čega proizlazi da se učestalost, dakle frekvencija incidenata povećava svake godine. 11% incidenata bilježi upotrebu fizičkog nasilja unutar zrakoplovne kabine, a u prosjeku na svakih 1205 letova dolazi do jednog incidenta. 53% ispitanih članova IATA-e dolazi do zaključka kako je prosjek incidenata vezanih uz unruly putnike narastao u zadnjih pet godina, dok je 40% zrakoplovnih prijevoznika u 12 mjeseci prije dovršetka analize moralo obaviti preusmjeravanje zrakoplova na drugo odredište zbog incidenta vezanog uz unruly putnika.[6]

Unruly putnici postaju sve veći problem za sve prijevoznike diljem svijeta. Originalna verzija IATA-inih smjernica napravljena je u cilju podrške prijevoznicima, članovima IATA-e, u prevenciji, identifikaciji, rješavanju incidenata te kontroli ponašanja unruly putnika unutar zrakoplova. Uz smjernice, dane su i analize značajnih sigurnosnih rizika te preporuke za borbu protiv istih. Korištenjem IATA-inih smjernica očekuje se znatno poboljšanje prijevoznikovih sposobnosti u identifikaciji te evaluaciji sigurnosnih rizika na letu, kreaciji politike nulte tolerancije prema ponašanju unruly putnika na letu od strane prijevoznika, kreaciji SOP-ova (Standard Operating Procedures - SOP) – standardnih operativnih procedura od strane prijevoznika u cilju prevencije te kontrole ponašanja unruly putnika na letu, kreaciji novih strateških ciljeva prijevoznika te korištenje određenih strategija u cilju sprečavanja izbijanja incidenata vezanih uz unruly putnike tijekom leta.

[6] http://la8021.wixsite.com/alcoholandflying/single-post/2016/09/30/IATA-Collaboration-Needed-to-Stem-Unruly-Passenger-Incidents (pristupljeno: prosinac 2016.)

Sigurnost tijekom leta započinje na zemlji, prije ulaska putnika u zrakoplov, a nedolično ponašanje putnika najbolje se tretira preventivnim strategijama – rješavanjem kriznih situacija i prije njihovog nastajanja, prije ulaska putnika unutar zrakoplova. Kabinsko osoblje zrakoplova nalazi se u specifičnoj situaciji kada se govori o rješavanju problema unruly putnika, iz razloga što tijekom leta ne mogu pobjeći od situacije ili situaciju prepustiti u nadležnost neke druge osobe ili organizacije. Upravo je ovo razlog važnosti ovog dokumenta u prevenciji incidenta i prije nego što do njega dođe. Kod incidenata vezanih uz unruly putnike važno je za sve djelatnike zračnog prometa shvatiti da se učestalost ovih incidenata povećava iz dana u dan, te da su posljedice ovakvih incidenata nerijetko bezazlene. Česte su situacije kada zbog izbijanja incidenta vezanog uz unruly putnika može doći do promjene u planu leta zrakoplova te slijetanja na drugi aerodrom od onog željenog, dakle preusmjeravanja zrakoplova (slika 6), što ne otežava samo proces kontinuirane eksploatacije zrakoplova za letove toga dana, već stvara iznimno velike troškove zrakoplovnim prijevoznicima te može doći do ozbiljnih sigurnosnih rizika. I kao da to već nije dovoljno, kao posljedice incidenata spominju se i traumatska iskustva drugih putnika, zrakoplovnog osoblja te svjedoka incidenta, kao i negativna medijska pažnja direktno usmjerena prema prijevozniku. Iz svega navedenog, IATA-ine smjernice dizajnirane su pomoći prijevoznicima praktičnim načinima pokušati smanjiti rizik događaja ovakvih incidenata na najmanju moguću mjeru.



Slika 6. Preusmjeravanje zrakoplova zbog incidenta uzrokovanog unruly putnikom
Izvor: http://i.dailymail.co.uk/i/pix/2010/10/26/article-1323851-0BC63EFF000005DC-439_468x286.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

3.2. Klasifikacija kaznenih djela te nekih drugih djela počinjenih unutar zrakoplova

Po definiciji Tokijske konvencije, ona nalaže kako je ilegalno unutar zrakoplova obaviti radnje koje, nebitno radi li se o kaznenom djelu ili nekom drugom djelu, mogu naštetiti ili doista štete sigurnosti zrakoplova ili osoba te imovine unutar njega, kao i naštetiti mir i disciplinu unutar zrakoplova. Materija unutar Tokijske konvencije bila je neophodna za stvaranje ovih smjernica, jer ona opisuje ono što se ovim radom naziva nedoličnim ponašanjem putnika, dakle ono što se definira kao unruly ponašanje putnika, ali zbog svoje sažetosti, Tokijska konvencija vrlo je limitirana u definiranju kaznenih djela te drugih činova počinjenih na zrakoplovu, upravo iz razloga što je bazirana na djelima koja se mogu počiniti kada je zrakoplov u letu, te je fokusirana na očuvanju sigurnosti leta te mira i discipline na letu. Ne smije se zaboraviti kako Tokijskom konvencijom zapovjednik zrakoplova te bilo koja druga osoba unutar zrakoplova ne mogu kazneno odgovarati tijekom pravnog procesa za bilo koje restriktivne mjere poduzete protiv putnika za kojeg se smatra da će počiniti ili je počinio kazneno djelo unutar zrakoplova. Ratifikacijom Haške konvencije dolazi do pravnog prepoznavanja situacija unutar zrakoplova gdje se ozbiljno povrijedila njegova sigurnost, te se ovom konvencijom prepoznaju ozbiljnija kaznena djela počinjena unutar zrakoplova.

Za potrebe zrakoplovnog osoblja unutar zrakoplova postoje tri kategorije nezakonitog ometanja – putnici nedoličnog ponašanja, dakle unruly putnici; nezakonita otmica zrakoplova; prijetnje uništenja zrakoplova eksplozivnim napravama. Nadalje, postoje daljnje tri kategorije koje se mogu izvući iz kaznenih i drugih djela počinjenih na zrakoplovu važnih za zrakoplovno osoblje i zrakoplovne prijevoznike.

“Fizički napad i druge vrste ometanja počinjeni protiv zrakoplovnog osoblja unutar civilnog zrakoplova” je podvrsta kaznenog djela za koju kazneno odgovara pravnim putem bilo koja osoba unutar zrakoplova koja počini jedno od sljedećeg: napad, zastrašivanje ili prijetnja, na fizičkoj ili verbalnoj razini, protiv zrakoplovnog osoblja zbog kojih članovi istog mogu doživjeti smanjenu sposobnost obavljanja svojih dužnosti ili ih one sprječavaju u obavljanju dužnosti unutar zrakoplova; odbijanje direktne naredbe zrakoplovnog zapovjednika ili člana kabinskog osoblja u ime zrakoplovnog zapovjednika u svrhu očuvanja sigurnosti zrakoplova te osoba i imovine unutar njega ili očuvanja mira i discipline unutar zrakoplova.

“Fizički napad i drugi činovi koji štete sigurnosti ili štete miru i disciplini unutar civilnog zrakoplova” je podvrsta kaznenog djela za koju kazneno odgovara pravnim putem bilo koja osoba unutar zrakoplova koja počini jedno od sljedećeg: čin fizičkog i verbalnog nasilja ili čin seksualnog zlostavljanja bilo kojeg od putnika ili bilo kojeg člana zrakoplovnog osoblja uključujući seksualno zlostavljanje maloljetnih osoba; napad, zastrašivanje ili prijetnja, na fizičkoj ili verbalnoj razini, protiv druge osobe unutar zrakoplova; uništenje ili činjenje štete materijalnoj imovini unutar zrakoplova uz vidljivu namjeru; konzumacija alkohola ili drugih opojnih sredstava rezultirajući intoksikacijom.
“Neki drugi činovi počinjeni unutar civilnog zrakoplova” je podvrsta kaznenog djela za koju kazneno odgovara pravnim putem bilo koja osoba unutar zrakoplova koja počini

jedno od sljedećeg: pušenje u toaletu zrakoplova, ili pušenje u bilo kojoj drugoj prostoriji unutar zrakoplova na način kojim se može naštetiti sigurnost zrakoplova te osoba i imovine unutar njega; nezakonito ometanje pravilnog rada sredstava za otkrivanje prisutnosti dima unutar zrakoplova ili bilo kojeg drugog sigurnosnog sredstva unutar zrakoplova; operiranje prenosivim elektroničkim napravama unutar zrakoplova u onom trenutku kada se to smatra zabranjenim.[7]

IATA-ine smjernice po prvi put definiraju što je to putnik nedoličnog ponašanja, dakle unruly putnik, za razliku od prijašnjih konvencija koje to nisu učinile. Unruly putnik definira se kao putnik koji odbija pratiti pravila normalnog ponašanja unutar zrakoplova ili koji odbija pratiti upute dane od strane kabinskog osoblja ili zapovjednika zrakoplova, što u konačnici rezultira ometanjem mira i discipline unutar zrakoplova te narušavanjem sigurnosti unutar zrakoplova. Ova definicija proizlazi iz prijašnje definicije putnika koji remeti mir i disciplinu unutar zrakoplova danu od strane annexa 17 Čikaške konvencije, koja glasi: putnik koji nije u mogućnosti pratiti pravila ponašanja na aerodromu ili unutar zrakoplova niti je u mogućnosti pratiti upute aerodromskog osoblja ili zrakoplovnog osoblja i time remeti mir i disciplinu na aerodromu ili unutar zrakoplova. Među primjerima ponašanja unruly putnika, IATA navodi: ilegalno konzumiranje opojnih sredstava; odbijanje praćenja sigurnosnih uputa unutar zrakoplova (npr. vezivanje sigurnosnog pojasa, nemogućnost pušenja, isključenje prenosivih elektronskih naprava itd); verbalno suočavanje s zrakoplovnim osobljem ili drugim putnicima; fizičko suočavanje s zrakoplovnim osobljem ili drugim putnicima; nekooperativnost putnika (npr. interferencija s dužnostima zrakoplovnog osoblja, odbijanje praćenja uputa za ukrcaj ili iskrcaj zrakoplova itd.); zastrašivanje ili korištenje prijetnja (npr. uključuje sve vrste prijetnja, nebitno radi li se o prijetnjama usmjerenim direktno drugoj osobi s namjerom povrede ili prijetnjama s namjerom stvaranja panike unutar zrakoplova kao što su prijetnje bombom, ili pak bilo kakvo ponašanje koje nalikuje prijetnji koje bi moglo naštetiti sigurnosti zrakoplova te njegovih putnika i imovine); seksualno zlostavljanje; drugi tipovi nedoličnog ponašanja (npr. nekontrolirano vikanje, udaranje objekata unutar zrakoplova) itd.

[7] IATA: Unruly passenger prevention and management, 2nd edition, Montreal, 2015., p. 10-13

3.3. Prevencija i kontrola unruly putnika

Za potrebe prevencije i kontrole unruly putnika unutar zrakoplova, moraju se definirati politika zrakoplovnog prijevoznika te standardne operativne procedure koje zrakoplovni prijevoznik koristi u slučaju pojave incidenta vezanog uz unruly putnika. Kako bi se definirale politika te standardne operativne procedure, uvode se određene opasnosti s kojima se prijevoznik može susresti, kao i posljedice koje su direktan rezultat nerješavanja navedenih opasnosti. Opasnosti s kojima se prijevoznik može susreti definiraju se kao stanje, objekt ili aktivnost koja potencijalno može ozlijediti zrakoplovno osoblje, napraviti materijalnu štetu opremi ili strukturi zrakoplova te smanjiti mogućnost obavljanja određene funkcije unutar zrakoplova. Posljedice ovih opasnosti definiraju se kao potencijalni rezultati opasnosti, ukoliko se opasnosti ne otklone na vrijeme.

U svijetu civilnog zračnog prometa ne postoji apsolutna sigurnost. Povijest avijacije dokazuje kako jednostavno nije moguće eliminirati sve poznate rizične faktore, ali se oni mogu svesti na najmanju moguću mjeru. Rizik se može matematički izračunati te prikazati u odnosu na vrijeme, trošak te težinu sprječavanja njegovog ishoda. Kako bi se rizik efektivno kontrolirao, moraju se poduzeti mjere koje osiguravaju maksimalnu korist od uzetog rizika, a u isto vrijeme se minimalizira njegova šansa ostvarenja.

Kontrola rizika definira se kao identifikacija, analiza te eliminacija već navedenih opasnosti koje prijete prijevozniku. Kontrola rizika ostvaruje se kontrolom podataka koji su dijelom procesa, čiji je konačni cilj alokacija sigurnosnih resursa. Željeni rezultat je optimalna alokacija resursa kako bi se odgovorilo na sve znane rizike te dobila optimalna kontrola rizika kao i maksimalno smanjenje šanse ostvarenja njegovih posljedica. Smanjenje rizika definira se kao korištenje mjera kako bi se odgovorilo na potencijalnu opasnost, smanjilo šansu eskalacije sigurnosnog rizika te smanjilo ozbiljnost posljedica ukoliko se opasnost ne otkloni.

Postoje tri glavne strategije u kontroli rizika: izbjegavanje rizika – operacija ili aktivnost se zaustavlja iz razloga što njeni rizici nadjačavaju dobitke ostvarene njenim ispunjenjem; redukcija rizika – frekvencija obavljanja operacije ili aktivnosti se reducira, ili se poduzimaju mjere kako bi se smanjila težina posljedica uzetog rizika; segregacija izlaganja riziku – poduzimaju se mjere kako bi se izolirale posljedice danog rizika ili se ostvaruju mjere redundancije kako bi se zaštitilo od posljedica rizika.

Kako bi se zračni prijevoznici mogli lakše boriti protiv izbijanja incidenata vezanih uz unruly putnike, preporuča se stvaranje standardnih operativnih procedura svakog prijevoznika koje u tome znatno pomažu. Za efektivnu prevenciju te kontrolu incidenata unruly putnika, standardne operativne procedure moraju sadržavati: politiku nulte tolerancije prema unruly putnicima; pravila prema kojima se obavlja prijevoz; kompanijsku politiku prema konzumaciji alkohola te nepušenju unutar zrakoplova; definiranje nezakonitog ometanja koje mora biti u skladu s državnim zakonima te međunarodnim zakonima avijacije; definiranje unruly putnika; standardizirane definicije razine opasnosti; dužnosti svakoga od članova kabinskog osoblja, letačkog osoblja te aerodromskog osoblja; procedure za prevenciju

incidenata vezanih uz unruly putnike; procedure za kontrolu incidenata vezanih uz unruly putnike; komunikaciju te koordinaciju jedinica unutar spektra zrakoplovnog prijevoznika; dugoročne strategije prevencije incidenata vezane uz unruly putnike; strategije prijevoznika za poduzimanje mjere nakon izbijenog incidenta vezanog uz unruly putnika.

Putnici koji se nedolično ponašaju unutar zrakoplova sve su veći problem zrakoplovnoj industriji. Ometanje mira i discipline tijekom leta može naštetitii iskustvima drugih putnika tijekom leta, ometati zrakoplovno osoblje u obavljanju njihovih dužnosti te smanjiti sigurnost samog leta. Jedan od načina borbe protiv ovakvih putnika je kreacija preventivne strategije prijevoznika u borbi protiv unruly putnika bazirane na povećanoj svijesti o tome što se događa sa svakim od putnika te povećana svijest svakog od djelatnika prijevoznika o tome na koji način će način prijevoznik reagirati u slučaju pojave incidenta vezanog uz unruly putnika. Drugi načini obuhvaćaju implementaciju politike nulte tolerancije prema unruly putnicima te način odgovora kao i posljedice u slučaju pojave incidenta vezanog uz unruly putnika. Zrakoplovni prijevoznici moraju prakticirati ovakvu politiku kako bi se borili protiv incidenata unruly putnika te ovakva politika mora biti dugoročna te otporna na mnogobrojne vrste scenarija koji se mogu dogoditi. Procjenjuje se kako se korištenjem ove politike u dugoročnom smislu smanjuje mogući broj incidenata vezan uz unruly putnike iz razloga što su putnici upoznati s posljedicama koje slijede nakon uzrokovanog incidenta. Također, od velike je važnosti za prijevoznika distinkcija između nedoličnog te ometajućeg ponašanja putnika od nepristojnog ponašanja putnika.

Preporuka je ICAO-a da svaki prijevoznik identificira te imenuje jedan odjel unutar svoje organizacije koji se primarno bavi problemima te incidentima unruly putnika te direktno komunicira s izvršnim rukovoditeljima prijevoznika kako bi se isti i riješili. Ovaj odjel teoretski mora: odrediti odgovornost, urediti sustav koordinacije i komunikacije te identificirati interesne skupine unutar prijevoznikove organizacije zadužene za kreaciju politike prema unruly putnicima; osnovati transparentan te jednostavan mehanizam za prijavu te dokumentiranje svakog incidenta u potpunosti; osnovati odbor za pregled incidenata koji su se dogodili te izricanje kazna za sve odgovorne pojedince; održavati bazu podataka incidenata kako bi se prepoznali trendovi incidenata u dugoročnom smislu; osnovati politiku prijevoznika kojom se omogućuje poduzimanje konkretnih mjera protiv unruly putnika, kao i navesti sve situacije gdje se ovakve mjere mogu poduzeti.

Politika prijevoznika mora sadržavati određene odredbe: poticanje aerodromskog osoblja na detekciju te prijavu mogućih unruly putnika tijekom check-ina, unutar čekaonica, na gate-u itd. kako bi se mogući incidenti takvih putnika spriječili i prije ulaska u zrakoplov; školovanje aerodromskog, kabinskog te letačkog osoblja u svrhu prepoznavanja potencijalnih unruly putnika; školovanje osoblja u svrhu obavljanja procedure *monitoringa* velikih grupa ljudi koje putuju zajedno; dodatno školovanje osoblja u svrhu povećanja svijesti te pravilnog odgovora u slučaju identifikacije potencijalnog unruly putnika te interveniranja u slučaju izbijanja incidenta; aerodromsko te kabinsko osoblje poticati na poduzimanje konkretnih mjera i prije uočavanja potencijalnog unruly putnika, te pravilnu intervenciju u slučaju izbijanja incidenta kako bi se situacija riješila na što efikasniji način; poticanje lokalnih vlasti na kazneni progon unruly putnika u određenim slučajevima ozbiljnih povreda,

pogotovo u slučajevima fizičkog te verbalnog nasilja počinjenog nad osobljem ili drugim putnicima; osiguranje upućenosti osoblja u moguću potrebu davanja njihovog iskaza tijekom kaznenog progona u slučaju svjedočenja incidentu itd. Politika prijevoznika također mora odgovoriti na probleme kao što su školovanje osoblja te periodično ponovno školovanje osoblja, borba protiv problematičnih putnika, kategorizacija incidenata, odgovornosti zapovjednika zrakoplova, kazneni progon osoba itd. Također moraju postojati procedure koje se moraju obaviti tijekom ukrcaja te iskrcaja putnika, procedure za borbu protiv maloljetnih putnika koji konzumiraju alkohol, procedure za slučajeve konzumacije alkohola te opojnih droga, procedure za pušenje unutar zrakoplova, procedure za kooperaciju prijevoznika s lokalnim vlastima vezane uz fizičke te verbalne povrede itd.

Preporuča se da se sve djelatnike zrakoplovnog prijevoznika obavijesti o politici zrakoplovne kompanije, pogotovo onim djelatnicima koji su u direktnom kontaktu s putnicima na zemlji, kao i tijekom leta. Unutarnji sustav komunikacija unutar organizacije zrakoplovnog prijevoznika mora osigurati da je svim zaposlenicima omogućena komunikacija s izvršnim rukovoditeljima, te svim zaposlenicima mora biti omogućen uvid u razrješenje određenog incidenta kao i propisane kazne odgovornim osobama. Ovo potiče svaku zaposlenu osobu na pravodobnu prijavu mogućeg scenarija unruly putnika i prije izbijanja incidenta. Zaposlenicima se također omogućuje uvid u trenutačni status kaznenog progona pojedinca, pogotovo u slučajevima fizičkog nasilja počinjenom prije ili tijekom leta. Obavijest zaposlenicima prijevoznika o postojanju politike prijevoznika mora sadržavati informaciju zaposleniku o tome: zašto je prijevoznik kreirao politiku; od čega se sastoji politika prijevoznika; što prijevoznik očekuje od svih zaposlenika (što zaposlenik smije, a što ne smije napraviti u određenom scenariju); što napraviti u slučaju fizičke opasnosti po pojedinca, te koje preventivne mjere se smiju koristiti, kao i *“mindset”* koji zaposlenici moraju imati prilikom određenog scenarija; da prijevoznik daje potpunu potporu svim zaposlenicima u obavljanju svojih dužnosti kako bi se osiguralo sigurno odvijanje svakog leta.

Prevencija je najefektivnija mjera smanjenja broja incidenata unruly putnika i treba se promovirati kao dužnost svakog zaposlenika zračnog prijevoznika ili zračne luke. Prijevoznicima se savjetuje uključiti svoje djelatnike u razrješenje incidenata unruly putnika kao jedan od glavnih načina promoviranja. Prevencija samog incidenta te prevencija njegove eskalacije ukoliko se on dogodio mora biti glavni cilj svakog prijevoznika.

Česti su slučajevi gdje nedolično ponašanje putnika ne možemo klasificirati kao čin uzrokovan jednim događajem, već je učestaliji scenarij gdje više događaja ulančanih jedan iza drugog rezultiraju ovakvim ponašanjem. Rani pokazatelji nedoličnog ponašanja često su vidljivi. Cilj prijevoznika mora biti razrješenje situacije u ovom ranom stadiju, a ne razrješenje situacije u onom trenutku kada je ona već eskalirala. Nadalje, statistički je dokazano kako većina incidenata započinje konzumacijom alkohola ili drugih opojnih droga, te se upravo iz ovog razloga kabinsko osoblje mora obrazovati te informirati kako bi znali napraviti procjenu situacije kada obavljaju uslugu točenja alkoholnih pića unutar zrakoplova. U slučajevima kada se ustanove početni stadiji vodeći prema incidentu vezanom uz unruly putnika na zemlji, preporuča se takvu situaciju “ostaviti na zemlji”, a ne ga nastaviti unutar zrakoplova, iz razloga što se za intervenciju na zemlji može osloniti na pomoć lokalnih vlasti, te je

također poznato da je problem vezan uz unruly putnika lakše riješiti na zemlji gdje je pomoć aerodromskog osiguranja te lokalnih vlasti garantirana, a u zrakoplovu ona to nije.

Postoji broj mogućih uzroka koji potiču nedolično ponašanje putnika u letu te se oni klasificiraju: intoksikacija (alkohol te druga opojna sredstva) – napominje se kako u mnogobrojnim slučajevima intoksikacije unos alkohola ili drugih opojnih sredstava započinje prije ulaska putnika unutar zrakoplova; iritacija putnika uzrokovana ponašanjem drugih putnika (lupanje po sjedalima, nemogućnost obuhvata naslonjača za ruke itd.); frustracija uzrokovana dugim vremenskim periodom čekanja putnika, dugi letovi, nemogućnost pušenja ili korištenja prenosivih elektronskih naprava, nezadovoljstvo pruženim uslugama unutar zrakoplova; mentalni poremećaji kao što su akutna anksioznost, poremećaji panike ili fobije; mentalna stanja pojedinaca kao što su psihoza, shizofrenija ili druga mentalna stanja; različitost osobnosti između putnika u zrakoplovu ili putnika i kabinskog osoblja itd.; ne uzimanje propisanih lijekova pojedinaca kojima su oni potrebni; odvikavanje od konzumacije alkohola i drugih opojnih droga itd.

Treba uzeti u obzir kako putnik može doživjeti dramatičnu reakciju na nepoznatu okolinu koja može generirati odgovor agresivnošću. Takvi slučajevi poznatiji su kao okolišni čimbenici i poznati su po aktivaciji kod prisustva velikih skupina ljudi kao što su čekaonice unutar zračnih luka, kod situacija sjedenja i čekanja u malom prostoru kao što su sjedala unutar zrakoplova, kod situacija osjećaja straha od letenja ili straha od visine, također prisutnih kod nekih ljudi unutar zrakoplova, kao i kod straha od terorističkih napada uzrokovanih medijima. Efekti fobije se često smire nakon izlaska putnika van iz zrakoplova. Mentalni poremećaji mogu biti jače izraženi subjektivnim osjećajem stresa tijekom leta te zatvorenošću zrakoplovne kabine.

Bolje ponude te udobniji prijevoz od onih ponuđenih od strane konkurenata ciljevi su svakog zračnog prijevoznika. Alkoholni proizvodi nude se putnicima već dugi niz godina, te se ne očekuje znatna promjena u budućnosti avijacije. Bitna je stavka da postoji velika razlika između uživanja alkoholnih pića u svrhu opuštanja i zadovoljstva te prevelikog uživanja alkoholnih pića što rezultira intoksikacijom. Intoksicirani putnik rizik je ne samo sebi, već i drugim osobama unutar zrakoplova.

U slučaju nesvakidašnje, abnormalne situacije tijekom leta, intoksicirani putnik najčešće je upravo onaj koji ima oslabljenu mogućnost razumijevanja, kooperativnosti, reagiranja, slušanja uputa te evakuacije iz zrakoplova. Politika zrakoplovnog prijevoznika kojom se toleriraju intoksicirani putnici već na check-inu, unutar terminala, čekaonica ili unutar zrakoplova može ozbiljno naštetiti kredibilitetu prijevoznika, te ima znatnu ulogu u sprječavanju prijevoznika da ostvari bolju uslugu prijevoza od svojih konkurenata, a pritom ugrožava radnu sposobnost svojih zaposlenika.

IATA-ine smjernice preporučuju prijevoznicima da ne toleriraju ulazak intoksiciranog putnika unutar zrakoplova kada postoji opravdana sumnja da takav putnik zbog svojeg stanja predstavlja opasnost za sebe, zrakoplov te osobe i imovinu unutar njega. Usluga ponude alkoholnih pića mora biti obavljena razumnom mjerom. Ovo uključuje korištenje određenih preventivnih mjera kao što su pravovremeno te na pristojan način odbijanje usluge ponude alkoholnih pića putniku koji pokazuje

znakove rane intoksiciranosti. Putnicima ne smije biti dozvoljeno konzumirati vlastite alkoholne proizvode unutar zrakoplova, već samo one koje dobiju od strane kabinskog osoblja te im oni iste i uruče. Važnost je za svakog člana kabinskog osoblja pratiti u kontinuitetu stanje putnika kojem je usluženo alkoholno piće, u svrhu identifikacije te preventivnog djelovanja prije izbijanja incidenta. Na specifičnim zračnim linijama koje su poznate po statistički većem broju incidenata unruly putnika neki zrakoplovni prijevoznici koriste metodu prodaje alkoholnih pića po većoj cijeni ili ih uopće ne nude putnicima, u svrhu smanjenja broja incidenata.

Politika prijevoznika mora biti takva da omogući svojim djelatnicima identifikaciju mogućih problematičnih putnika kada se govori o konzumaciji alkoholnih pića. Iako postoje iznimke, većina prijevoznika koristi politiku Američkog "National Restaurants Association-a" zvanog *"Traffic light system"* uz pomoć kojeg djelatnici zrakoplovnih prijevoznika mogu identificirati te kontrolirati potencijalan slučaj intoksikacije unutar zrakoplova. Ova vrsta politike definira tri vrste ponašanja putnika.

Zelena vrsta ponašanja definira putnike kao: opuštene; sretne; socijalno aktivne uz osjećaj udobnosti. Žuta vrsta ponašanja definira putnike kao: putnike sa smanjenom mogućnošću pokretljivosti; putnike sa smanjenom mogućnošću rasuđivanja; putnike koji pričaju glasnije nego što je to uobičajeno; putnike koji su pretjerano prijateljski raspoloženi; putnike koji se svađaju s drugim putnicima; putnike koji pretjerano koriste psovke u rečenicama; putnike koji nakon prijašnje konzumacije alkoholnih pića nastavljaju s konzumacijom novih pića u većoj mjeri; putnike koji nemarno troše novac. Crvena vrsta ponašanja definira putnike kao: putnike koji imaju visoko smanjenu mogućnost pokretljivosti te su im pokreti objektivno spori; putnike kojima je potrebno duže vrijeme da odgovore na postavljeno pitanje; putnike koji imaju vidljivu pojavu "staklastih" očiju; putnike koji su u nemogućnosti pričati ujednačenim tempom te gube slijed misli; putnike koji izgovaraju nesmislene, iracionalne rečenice; putnike koji prolijevaju pića; putnike koji gube ravnotežu tijekom hodanja; putnike koji prilikom ustajanja, sjedanja ili hodanja gube ravnotežu te se spotiču ili padaju; putnike koji nisu u mogućnosti sjesti uspravno. Promjene ljudskog raspoloženja i onemogućenja u ovisnosti o razini intoksikacije alkohola dane su na slici 7.

Progressive Effects of Alcohol Consumption		
Blood Alcohol concentration (% by volume)	**Changes in Feeling and Personality**	**Impaired Activities (a continuum)**
0.01-0.05	Relaxation Sense of well being	Alertness Judgment
0.06–0.10	Pleasure Numbness of feelings Nausea, Sleepiness Emotional arousal Loss of inhibition	Coordination (especially fine motor skills) Visual tracking Reasoning and depth perception
0.11–0.20	Mood swings Anger Sadness Mania	Slurred speech Lack of balance
0.21–0.30	Aggression Reduced sensations Depression Stupor	Loss of temperature regulation Loss of bladder control Difficulty breathing Slowed heart rate
0.31–0.40	Unconsciousness Coma and Possible Death	
0.41+	Death	

Slika 7. Promjene ljudskog raspoloženja i onemogućenja u ovisnosti o razini konzumiranog alkohola

Izvor: https://alcoholviolenceawareness.files.wordpress.com/2014/03/screen-shot-2014-03-29-at-6-07-15-pm.png (pristupljeno: prosinac 2016.)

Uzimajući u obzir sve gore navedeno, djelatnici zračnog prijevoznika moraju biti u mogućnosti rasuđivati radi li se tijekom ijednog od prije navedenog ponašanja o mogućoj karakteristici osobnosti putnika (npr. glasnije pričanje ili smijanje od onog na koje su djelatnici navikli) ili o mogućoj kulturalnoj pozadini putnika kod koje je karakteristično neuobičajeno ponašanje, a ne o posljedici intoksikacije. Prijevoznicima se preporuča korištenje metoda za sprečavanje incidenata uzrokovanih unruly putnicima koje uzimaju kulturološke pozadine te običaje u obzir. Važno je napomenuti kako je s ljutitim, zabrinutim ili bezobraznim putnikom lakše izaći na kraj koristeći tehnike izbjegavanja konflikta kako bi se izbjegao incident ili spriječila daljnja eskalacija incidenta.

"Traffic light" procedure promoviraju usluživanje putnika uz dozu razuma, promatrajući njihovo ponašanje. Kada se putnika uslužuje alkoholnim pićima, preporučuje se dati putnicima hranu uz piće kako bi se usporila tranzicija putnika iz zone zelenog u žutu vrstu ponašanja. Ako putnik pokazuje znakove žute vrste ponašanja, preporuča se: informiranje glavnog člana kabinskog osoblja te letačko osoblje; ne dopustiti putniku tranziciju od žute do crvene vrste ponašanja; odlagati uslugu alkoholnih pića nudeći uslugu hrane i vode; prestanak usluge alkoholnih pića ukoliko putnik pokazuje znakove tranzicije u crvenu vrste ponašanja. Ako putnik pokazuje znakove crvene vrste ponašanja, preporuča se: informiranje glavnog člana kabinskog osoblja te letačko osoblje da postoji putnik koji je intoksiciran; prestanak svih usluga alkoholnih pića takvom putniku; informiranje kompletnog kabinskog osoblja o prestanku usluga alkoholnih pića takvom putniku; informiranje takvog putnika o činjenici da kabinsko osoblje više ne nudi uslugu alkoholnih pića; provjeriti

ima li takav putnik ikakvo medicinsko stanje čiji bi simptomi bili nalik onih unutar spektra žute vrste ponašanja putnika; proglasiti određenu razinu prijetnje (ukoliko je potrebno); unošenje svih podataka te slanje izvješća o intoksiciranom putniku.

Kada zrakoplovno osoblje obavlja interakciju s intoksiciranim putnikom, preporuča se to obaviti na što diskretniji način. Važno je informirati glavnog člana kabinskog osoblja te letačko osoblje o intoksikaciji putnika ili o putniku koji konzumira vlastiti alkohol. Ukoliko intoksicirani putnik odbija slušati upute kabinskog osoblja, kabinsko osoblje treba slijediti prijevoznikove standardne operativne procedure za rješavanje ovakvog slučaja.

Putnike se treba informirati o svim restrikcijama vezanim uz pušenje unutar zrakoplova uključujući kada, gdje, te u kojim okolnostima pušenje nije dozvoljeno unutar zrakoplova. Nadalje, prijevoznik mora osigurati da su putnici obaviješteni te upoznati s činjenicom da se tijekom cijelog vremena upaljenih znakova za zabranu pušenja u zrakoplovu ne smije pušiti. Putnike se također treba obavijestiti da se unutar zrakoplovnih toaleta nalaze detektori dima kako bi se održala politika zabrane pušenja tijekom leta, te da se svako nelegalno isključenje ili uklanjanje detektora smatra ozbiljnim kaznenim djelom koje može dovesti do kaznenog progona od strane prijevoznika.

Prijevoznicima se interno preporučuje: osiguravanje da su svi zaposlenici pismeno upućeni u politiku prijevoznika za borbu protiv unruly putnika, pogotovo u ranim stadijima prije izbijanja incidenta; osiguravanje mirnog protoka svih operacija unutar zračne luke – smirivanje putnika u slučaju frustracija vezanih uz duga čekanja ili odgode leta te tehničkih poteškoća, razrješenje situacije *overbookinga* itd.; školovanje osoblja koje ima direktni kontakt s putnicima u svrhu prepoznavanja ranih znakova potencijalnih unruly putnika te školovanje osoblja s direktnim kontaktom putnika u svrhu razvijanja socijalnih vještina za razrješavanje potencijalno problematične situacije s putnicima; školovanje osoblja s direktnim kontaktom s putnicima u svrhu razlikovanja između unruly putnika i putnika koji su očigledno bezobrazni ili agresivni te rješavanje mogućih komplikacija vezanih uz iste; osiguravanje da su zaposlenici upoznati s važnošću međusobne komunikacije prilikom rješavanja potencijalno problematične situacije – komuniciranje s drugim operativnim jedinicama prilikom problematične situacije pomaže u njenom razrješenju; osiguravanje održavanja točnih i ažuriranih izvješća te statistika o incidentima koji su se dogodili u svrhu kontinuiranog praćenja trendova.

Komunikacija je važna preventivna metoda u sprečavanju incidenata. Važno je da zaposlenici prijevoznika budu upućeni u činjenicu da ne smiju dopustiti prolazak potencijalno problematičnog putnika bez informiranja drugog osoblja o istom.

Zemaljsko osoblje zračne luke često je među prvima koji imaju mogućnost prepoznati problematične putnike. Njihovo školovanje te obuka moraju biti takvi da omoguće sprječavanje da naizgled mali prigovori postanu veliki incidenti. U takvim slučajevima, kada socijalne vještine pojedinca nisu dovoljne da bi razriješile problematičnu situaciju, od velike je važnosti da zaposlenici prijevoznika poznaju standardne procedure prijevoznika kako bi iste iskoristili u svrhu zaštite sebe, svojih kolega te drugih putnika. Kako bi se mogli boriti s problematičnim situacijama, preporuča se da zaposlenici prijevoznika: imaju jasno definirane procedure unutar

politike kompanije koje se odnose upravo na njih; znaju kako unutar hijerarhije prijevoznika imaju podršku svih drugih članova za rješavanje problematičnih situacija na zemlji, a tako i u zraku; znaju kako unutar hijerarhije prijevoznika imaju podršku svih drugih članova za izvještavanje incidenata te potporu tijekom bilo kakvih rezultirajućih pravnih postupaka.

Prijevoznicima se preporučuje školovanje osoblja u području: upoznavanje osoblja zašto se školovanje održava, kakav je prijevoznikov stav o tome te upoznavanje osoblja s rizičnim čimbenicima; upoznavanje osoblja s pravnim implikacijama asociranima s konfrontacijom s problematičnim putnicima; socijalne vještine za komunikaciju s putnicima; socijalne vještine za rješavanje konflikata; vještine koordinacije s drugim zaposlenicima; vještine za rješavanje situacija vezanih uz intoksicirane putnika ili putnike pod utjecajem raznih opojnih sredstava kao i putnika koji boluju od neke vrste mentalnog poremećaja; upute kojih se osoblje mora pridržavati kada se limitiraju usluge alkoholnih pića putniku; vještine samokontrole prilikom rješavanja problematične situacije; trening vezan uz korištenje uređaja za zadržavanje putnika.

Efektivnost te uspješna implementacija politike prijevoznika u vezi unruly putnika podrazumijeva školovanje osoblja. Program školovanja mora biti u skladu s međunarodnim standardima te mora omogućiti osobama prepoznavanje, razrješenje te prevenciju problematičnih situacija. Program školovanja također varira o tome što je potrebno koju vrstu osoblja naučiti. Neki zaposlenici primaju samo školovanje o potrebnoj svijesti, a neki zaposlenici primaju višu razinu školovanja zavisno o svojem položaju unutar organizacije prijevoznika. Školovanje koje se nudi uobičajeno se sastoji od: zemaljsko osoblje koje direktno stupa u kontakt s putnicima prima instrukcije te znanje o procedurama kojih se moraju držati tijekom interakcije s unruly putnicima; šefovi smjena moraju biti upućeni u svoju mogućnost odbijanja prihvata putnika na prijevoz koji pokazuje znakove nedoličnog ponašanja te pravilan način na koji se ovo obavlja; šefovi smjena moraju biti pravilno školovani za procedure kojih se treba držati tijekom slijetanja zrakoplova unutar kojeg je počinjeno kazneno djelo ili se dogodio incident u svrhu suradnje s lokalnim vlastima te policijskim službenicima; zemaljsko osoblje prima školovanje vezano uz svoju dužnost obavijesti zapovjednika zrakoplova te glavnog člana kabinskog osoblja o mogućim problematičnim putnicima; kabinsko osoblje prima školovanje vezano uz prepoznavanje problematičnih situacija te intervenciju prilikom istih kao i školovanje vezano uz korištenje pomagala za zadržavanje putnika ukoliko je to potrebno; letačko osoblje prima školovanje vezano uz svoje ovlasti dane od strane vlasti te one dane Tokijskom konvencijom.

Svaki prijevoznik mora osigurati da svaki od njegovih zaposlenika bude upoznat s politikom prijevoznika – ovo podiže svijest svakog od zaposlenika o prepoznavanju te prevenciji moguće problematične situacije. Svaki zaposlenik također mora imati svijest o procedurama koje se koriste, kao i o činjenici da prilikom rješavanja problematične situacije imaju punu potporu prijevoznika. Svaki prijevoznik mora osigurati postojanje internog sustava informiranja svojih zaposlenika uz pomoć kojeg zaposlenici mogu saznati sve informacije koje su im potrebne te bilo kakve ažurirane informacije kojih nisu bili svjesni. Važno je također napomenuti kako prijevoznik mora osigurati da svaki zaposlenik poprimi svijest o važnosti diskrecije prilikom rješavanja problematične situacije vezane uz unruly putnika zbog sprečavanja

izbijanja incidenta, te moraju poprimiti svijest o važnosti preventivnih mjera u svrhu sprečavanja nastanka incidenta koje su dokazano bolje od razrješenja već nastalog incidenta.

Školovanje zaposlenika prijevoznika obavlja se za sve zaposlenike koji stupaju direktno u kontakt s putnicima. Zaposlenici zemaljskog osoblja te općenito zaposlenici unutar putničke zgrade moraju poprimiti svijest o važnosti identifikacije bilo kojeg putnika čije ponašanje sugerira moguću problematičnu situaciju u budućnosti te moraju o tome obavijestiti svojeg/ju nadređenog/u. Na primjer, ukoliko se osoba pojavi na šalteru check-ina u intoksiciranom stanju ili se ponaša čudno, zaposlenici trenutno na dužnosti na check-in šalteru moraju o tome obavijestiti šefa smjene prije nego što je takva osoba prihvaćena na let, prije nego što se takvoj osobi alocira sjedalo unutar zrakoplova te prije nego što se prtljaga takve osobe prihvati na prijevoz.

Osobe koje putuju u većim grupama statistički ne predstavljaju veći rizik za moguće incidente. Ali, ukoliko grupa ljudi koja putuje zajedno pokaže čudne znakove ponašanja, takva grupa mora se posebno pratiti od trenutka check-ina do njihovog ulaska u zrakoplov. Poželjno je, ukoliko postoji očigledni voditelj grupe, toj osobi ukazati na politiku prijevoznika vezanu uz unruly putnike te se tu osobu mora zamoliti za njegovu kooperaciju u ostvarivanju te politike. Najčešće je samo to dovoljno da se grupe ljudi ponašaju u skladu s politikom prijevoznika bez ikakvih incidenata.

Ukoliko se identificira potencijalni problem s nekim od putnika, zaposlenik odgovoran za rješavanje problema mora donesti odluku o načinu na koji će se problem riješiti, koji mora biti u skladu sa standardnim procedurama danim od strane prijevoznika. Pravo odbijanja putnika na prijevoz mora biti objavljeno unutar generalnih pravila prijevoza, koja pak moraju biti javno dostupna svim putnicima na uvid.

Kada se odbija prijevoz putnika na check-inu, valja napomenuti: zaposlenici check-ina moraju utvrditi prije odbijanja putnika na prijevoz radi li se doista o intoksikaciji putnika, a ne o nekom drugom razlogu njegovog čudnog ponašanja – drugi razlozi mogu biti npr. kronične bolesti, fizički ili neurološki invaliditeti sa simptomima sličnim onima kod osoba koje su intoksicirane; ukoliko osoba koju se odbilo prihvatiti na prijevoz tvrdi da boluje od neke vrste kronične bolesti, fizičkog ili neurološkog invaliditeta, te podnese žalbu na donesenu odluku, prijevoznik ima pravo tražiti na uvid medicinski certifikat kojim se može dokazati tvrdnja osobe – ukoliko osoba nema takav certifikat, prijevoznik zadržava pravo obaviti medicinski pregled takve osobe od strane medicinskog osoblja prijevoznika, te po završetku takvog pregleda, a po nalazu iskrenosti osobe, izdaje se medicinski certifikat toj osobi s kojom može nastaviti svoje putovanje; ukoliko se osobu odbije prihvatiti na prijevoz, a ista je član nekog od *loyalty* programa kod ovog prijevoznika, takav incident se bilježi; ukoliko osoba koju se odbije na prijevoz zbog intoksiciranosti pokaže interes nastaviti svoje putovanje nekim drugim letom u budućnosti te napraviti rezervaciju, prijevoznik toj osobi isto može omogućiti pod uvjetom da se pri dolasku te osobe na novi let napravi ponovna procjena njenog stanja od strane zaposlenika prijevoznika, te se po urednom nalazu stanja osobe mogu postaviti dodatna ograničenja na prijevoz toj osobi; pri odbijanju osobe na prijevoz od strane prijevoznika mora se napraviti izvještaj o istom koji mora sadržavati ime, prezime te potpis zaposlenika koji su odbili

putnika na prijevoz te svih onih koji su prisustvovali u toj odluci – kopija ovog izvještaja dostavlja se svima kojih se to tiče po standardnim procedurama prijevoznika.

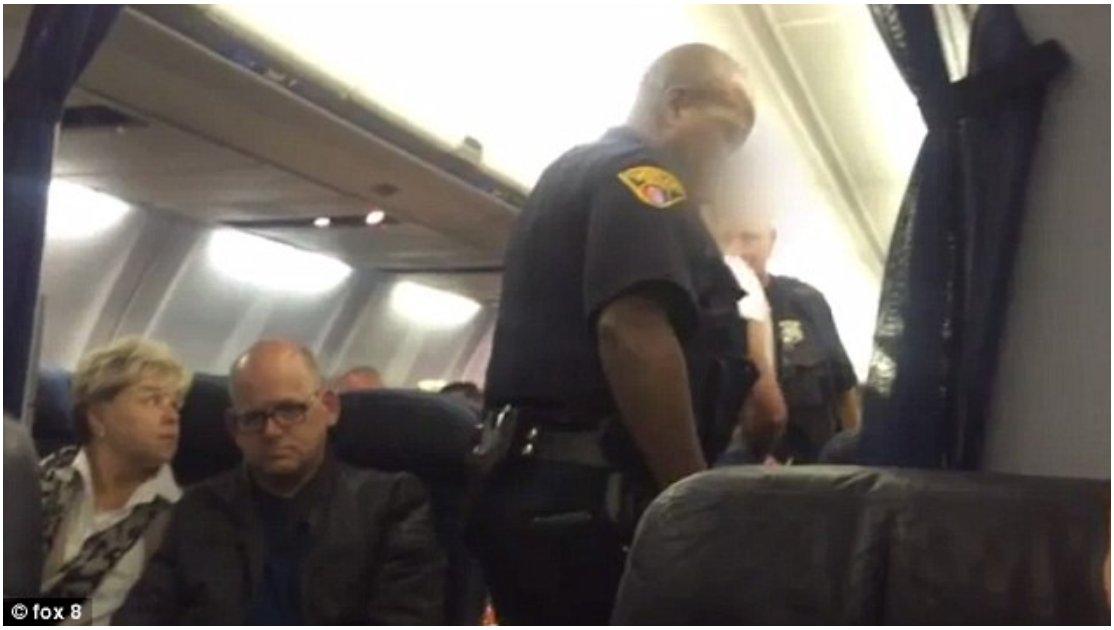
Stanje uzrujanosti, anksioznosti ili intoksikacije nekog putnika potencijalno neće biti otkriveno do dolaska te osobe do *gate-a*. Također je moguća promjena stanja putnika između check-ina i gate-a, pogotovo ako se radi o dužem vremenu čekanja između te dvije točke. Zaposlenici na gate-u moraju biti u mogućnosti identificirati ove putnike te na pravilan način, po standardnim procedurama, reagirati prije izbijanja incidenta.

Rizik potencijalno problematičnog putnika može biti dijelom briefinga posade prije leta, pogotovo na zračnim linijama koje su poznate po statistički većem broju unruly putnika. Motrenje situacije prije početka leta od strane kabinskog osoblja vrlo je važno u identifikaciji problematičnog ponašanja putnika. Kabinsko osoblje mora vjerovati osobnoj procjeni situacije te mora prepoznati da je svaka situacija posebna. Ne postoji jedinstveni način za rješavanje svih problematičnih situacija unutar zrakoplova. Mora se voditi računa o putnicima koji se čine vrlo nervoznima, glasnima ili agresivnima, intoksiciranima ili se pak čine sumnjivima.

Prvi korak kabinskog osoblja je pokušaj komunikacije s potencijalno problematičnim putnikom. Česti su slučajevi gdje sami pokušaj komunikacije s putnikom može razriješiti problematičnu situaciju te pridobiti kooperaciju putnika. Ukoliko to nije dovoljno, sljedeći korak je prepoznavanje razine unruly ponašanja te u skladu s tim, rješavanje problema na adekvatan način. Ukoliko putnik pokazuje znakove unruly ponašanja prije početka leta kada je zrakoplov još na zemlji, a nije postignuto zadovoljavajuće rješenje situacije od strane kabinskog osoblja ili letačkog osoblja, takav putnik te njegova prtljaga iskrcavaju se van sa zrakoplova. Nakon što zrakoplov poleti, letačko osoblje više nije u mogućnosti izlaziti iz *cockpit-a* kako bi asistiralo ili riješilo slučaj unruly putnika. U takvom slučaju odgovornost identifikacije te rješavanja problema leži na kabinskom osoblju. Kako bi se ovo postiglo, kabinsko osoblje mora biti pravilno školovano te obučeno za intervenciju u ovakvom tipu situacije. Kabinsko osoblje bit će upoznato s činjenicom da je neka osoba unutar zrakoplova počinila incident prije ukrcaja na zrakoplov. U bilo kakvom slučaju stvaranja situacije mogućeg novog incidenta vezanog uz takvog putnika tijekom leta, kabinsko osoblje mora osigurati da se o tome obavijesti glavnog člana kabinskog osoblja. Također se mora osigurati da kabinsko osoblje identificira vrstu te razinu prijetnje, broj unruly putnika o kojima se radi te njihov fizički opis, broj sjedala gdje se takvi putnici nalaze te koristi li se bilo kakvo oružje.

Komunikacija između kabinskog i letačkog osoblja tijekom situacije unruly putnika unutar zrakoplova mora biti brza i efikasna. Mora biti izvedena na jasan i jednostavan način kako bi se što više poboljšao timski rad te se uspješno razriješila situacija koja bi mogla utjecati na sigurnost leta, zrakoplova te osoba i imovine unutar njega. Letačko osoblje mora biti učestalo informirano o trenutnoj situaciji unruly putnika od strane kabinskog osoblja te je dužno bilo kakve informacije o ovoj situaciji prenijeti drugim osobama na zemlji kojih se ovo tiče, a određeno je standardnim procedurama prijevoznika ili pravilnicima lokalnih vlasti.

Zapovjednik zrakoplova dužan je obavijestiti prijevoznika ili lokalne vlasti o svakoj ozbiljnoj situaciji vezanoj uz unruly putnika unutar zrakoplova. Ukoliko se to smatra potrebnim, zapovjednik zrakoplova ili operator mogu zatražiti prisutnost lokalnih vlasti i policijskih dužnosnika nakon slijetanja zrakoplova u svrhu bilo kakvog kaznenog progona odgovornih osoba. Na slici 8 prikazan je ulazak lokalnih vlasti unutar zrakoplova nakon slijetanja u svrhu preuzimanja unruly putnika pod svoju nadležnost.



Slika 8. Preuzimanje unruly putnika unutar zrakoplova od strane lokalnih vlasti
Izvor: http://i.dailymail.co.uk/i/pix/2016/09/29/17/38EC54E500000578-3814112-image-a-29_1475166640285.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

Osoblje zrakoplova u takvom slučaju mora zabilježiti informacije o svim putnicima koji su svjedočili incidentu unutar zrakoplova, iz razloga što njihovi iskazi mogu biti iskorišteni kao dokazni materijal tijekom kasnijeg pravnog procesa protiv odgovornih osoba. Osoba/e za koje se smatra da su odgovorne za počinjenje incidenta ili kaznenog djela unutar zrakoplova moraju biti zadržane nakon slijetanja od strane lokalnih vlasti do onog trenutka kada se završilo ispitivanje osoblja od strane prijevoznika. Nakon toga se odlučuje hoće li se obaviti kazneni progon takvih osoba.

Ukoliko se želi obaviti kazneni progon, svi članovi zrakoplovnog osoblja moraju biti ispitani od strane lokalnih ili policijskih vlasti. Njihovi iskazi mogu biti korišteni tijekom kasnije pravnog postupka. Zrakoplovni prijevoznik u takvom slučaju ispunjava izvještaj o počinjenom djelu nezakonitog ometanja unutar zrakoplova. Prijevoznik je također dužan o kaznenom djelu osim lokalnih vlasti informirati i državu registracije zrakoplova, državu operatora zrakoplova te bilo koju državu čiji su državljani zadržani za potrebe ispitivanja ili su ranjeni ili ubijeni prilikom njegovog izvršenja. Također se mora obavijestiti ICAO ukoliko se smatra da je kazneno djelo direktna definicija djela nezakonitog ometanja na zrakoplovu dana od strane ICAO-a.

Kada se unutar zrakoplova dogodi incident, moguće su trajne posljedice na osoblje zrakoplova. Takozvani *"Post-incident management*" igra ključnu ulogu u rješavanju

određenih situacija nakon incidenata uzrokovanih unruly putnicima. Kada se zaposlenike prijevoznika obavijesti da se incident rješava na pravilan način, prije i poslije leta, to ih smiruje te ih potiče na djelovanje u skladu sa standardnim procedurama te politikom prijevoznika u slučaju budućih incidenata. Politika otvorenog dijeljenja informacija od strane prijevoznika, pogotovo u slučaju incidenata na zrakoplovu, važna je kako bi se zaposlenike prijevoznika informiralo o konačnom ishodu pravih postupaka protiv odgovornih osoba. Prijevoznicima se predlaže stvaranje programa potpore za zaposlenike koji su proživjeli incidente izvan ili unutar zrakoplova. Može se napraviti distinkcija između ozbiljnog incidenta (fizičko zlostavljanje i dr.) i manje ozbiljnog incidenta (verbalno zlostavljanje i dr.). Ozbiljnost incidenta ovisi o subjektivnom doživljaju osobe koja ga je proživjela. Uobičajena je politika prijevoznika da se o ozbiljnim incidentima obavijesti prijevoznik kako bi se osobama koje su povrijeđene moglo ponuditi savjetovanje s medicinskim stručnjacima. Primarna nakana ove politike je sprečavanje prevelike razine stresa povrijeđenih osoba te sprječavanje dugih razdoblja bolovanja ili odsutnosti istih.

ICAO Doc 9811 – Priručnik o implementaciji sigurnosnih odredbi annex-a 6 pruža shemu koja se sastoji od 4 razine mogućih prijetnja unutar zrakoplova, što je koristan način za identifikaciju ozbiljnosti situacije unruly putnika unutar zrakoplova. Razine prijetnje variraju između država članica. Važno je za svakog prijevoznika da se pridržavaju pravila te regulacija one države u kojoj se operiraju njegovi zrakoplovi. Prijevoznik je također dužan unutar svoje organizacije promovirati klasifikaciju razina prijetnje unruly putnika kako bi njegovi zaposlenici istu mogli koristiti kao referencu prilikom identifikacije mogućih incidenata. Na ovaj način stvara se režim kvalitetne komunikacije te poznavanja od strane zaposlenika prijevoznika svih razina ozbiljnosti do kojih je eventualno došlo prilikom stvaranja incidenta unutar te izvan zrakoplova.

U slučaju odsutnosti pravila i regulacija države, prijevoznicima se preporučuje obavljanje operacija u skladu s publiciranim ICAO razinama prijetnja, koje prepoznaju četiri razine mogućih prijetnja: prva razina – ometajuće ponašanje putnika (na verbalnoj razini); druga razina – fizičko zlostavljanje od strane putnika; treća razina – prijetnje smrću ili korištenje oružja; četvrta razina – pokušaj ili uspješno probijanje zaštitnih vrata cockpit-a.

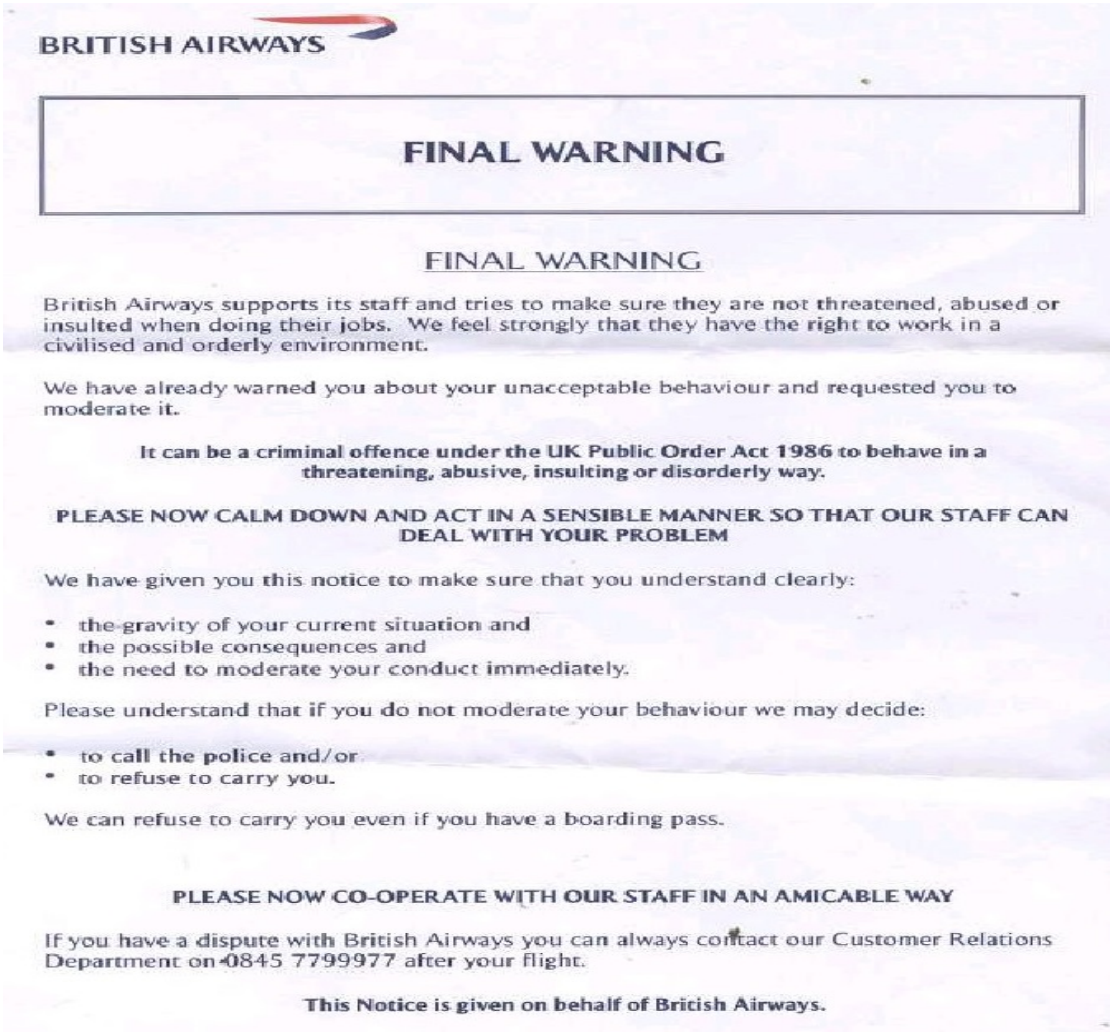
Identifikacija te kategorizacija incidenata smatra se dobrim pristupom rješavanju mogućih problema. Kategorizacijom razine prijetnja na četiri razine, operatoru se omogućuje stvaranje kompetentnih odgovora na sve vrste mogućih prijetnja, u skladu s propisima države te standardnih operativnih procedura prijevoznika. Važno je da se unutar ove četiri razine razlikuju putnici koji su naprosto bezobrazni po prirodi od onih koji se mogu klasificirati kao unruly putnici koji mogu biti prijetnja drugima, te je važno da se prilikom interveniranja od strane kabinskog te letačkog osoblja s ovim putnicima postupa progresivno te na pravovremeni način.

Prva i druga razina najčešće su slučajevi koji se mogu smatrati sigurnosnim opasnostima. Prijevoznicima se preporučuje kategorizacija incidenata unutar ove dvije razine kako bi se implementirale standardne operativne procedure za *mitigaciju* te odgovor takvim incidentima, npr. kategorizacijom incidenata vezanih uz pušenje, alkoholne preparate, intoksikaciju, ometanje leta odbijanjem pravila ponašanja ili danih uputa, odbijanje isključenja prenosivih elektronskih naprava itd. Treća i četvrta

razina, za razliku od prve i druge, predstavljaju ozbiljne sigurnosne prijetnje koje direktno utječu na sigurnost leta.

Unruly putnike mora se obavijestiti o posljedicama njihovog ponašanja te mjerama koje će biti iskorištene da ih se zaustavi u tome ponašanju. O tome ih se može obavijestiti verbalnim ili pismenim putem, zavisno o potrebi, te im se kao minimum mora: ograničiti unos alkoholnih proizvoda unutar zrakoplova; ograničiti ponašanje koje direktno šteti drugim putnicima ili osoblju zrakoplova; osigurati da se putnik pridržava bilo kakve upute dane od strane bilo kojeg zaposlenika zrakoplovnog osoblja.

Neki zračni prijevoznici ovo postižu pismenim putem, na način da se unruly putniku uruče notifikacijske kartice upozorenja od strane kabinskog osoblja tijekom leta. Notifikacijska kartica upozorenja je korisna metoda upoznavanja unruly putnika s legalnim posljedicama njegovog ponašanja te se najbolje koristi kao metoda sprečavanja daljnjeg neadekvatnog ponašanja putnika. Na karticama se putnika upozorava na to da ukoliko ne dođe do prestanka neadekvatnog ponašanja unutar zrakoplova, slijede posljedice kao što su novčane kazne, uhićenje, kazneni progon te zatvor. Primjer notifikacijske kartice upozorenja British Airways dan je na slici 9.



BRITISH AIRWAYS

FINAL WARNING

FINAL WARNING

British Airways supports its staff and tries to make sure they are not threatened, abused or insulted when doing their jobs. We feel strongly that they have the right to work in a civilised and orderly environment.

We have already warned you about your unacceptable behaviour and requested you to moderate it.

It can be a criminal offence under the UK Public Order Act 1986 to behave in a threatening, abusive, insulting or disorderly way.

PLEASE NOW CALM DOWN AND ACT IN A SENSIBLE MANNER SO THAT OUR STAFF CAN DEAL WITH YOUR PROBLEM

We have given you this notice to make sure that you understand clearly:

- the gravity of your current situation and
- the possible consequences and
- the need to moderate your conduct immediately.

Please understand that if you do not moderate your behaviour we may decide:

- to call the police and/or
- to refuse to carry you.

We can refuse to carry you even if you have a boarding pass.

PLEASE NOW CO-OPERATE WITH OUR STAFF IN AN AMICABLE WAY

If you have a dispute with British Airways you can always contact our Customer Relations Department on 0845 7799977 after your flight.

This Notice is given on behalf of British Airways.

Slika 9. Notifikacijska kartica upozorenja unutar zrakoplova

Izvor: http://viewfromthewing.img.boardingarea.com/wp-content/uploads/2015/07/BAFinalWarning.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

Preporučuje se prilikom uručenja notifikacijske kartice upozorenja uključiti znakove za obavezno vezanje pojasom za sve putnike. Također se prijevoznike podsjeća na činjenicu da unruly putnik može biti odlična vrsta diverzije za nekog drugog putnika koji ma nakanu počiniti neko ozbiljnije kazneno djelo unutar zrakoplova. Nadalje, prijevoznicima se preporučuje da prilikom uručenja notifikacijske kartice upozorenja putniku postoji najmanje jedan prisutan dodatan član osoblja koji služi za svjedočenje istog, za eventualne potrebe daljnjih pravnih procesa. Ukoliko putnik kojemu je uručena notifikacijska kartica upozorenja nije u mogućnosti pročitati karticu iz nekog razloga, član zrakoplovnog osoblja pročitat će sadržaj kartice njemu ili njoj. Neki prijevoznici koriste se notifikacijskim karticama upozorenja koje su napisane na više stranih jezika upravo za potrebe davanja ovih informacija unruly putnicima. Zrakoplovno osoblje mora biti svjesno činjenice da problematična situacija može doći do eskalacije u bilo kojem trenutku i bez upozorenja. Ono također mora biti spremno reagirati te spriječiti daljnju eskalaciju situacije najbolje što može, do onog trenutka kada postaje jasno da se situacija ne može riješiti verbalnim putem. Neki prijevoznici na svojim letovima nose pomagala za zadržavanje putnika koji pokazuju znakove agresije ili odbijaju slušati upute uz fizičke prijetnje osoblju. Takva pomagala mogu se koristiti jedino u slučaju kada svi pokušaji verbalnog rješavanja problema ne uspiju. Nakon uspješnog zadržavanja putnika za njegovo sjedalo, takva pomagala moraju ostati na putniku za cijelo trajanje leta, čak i u slučaju obećanja putnika da će prestati s neadekvatnim ponašanjem.

Postoje situacije kada je privezivanje pomagala za zadržavanje putnika od strane kabinskog osoblja iznimno teško, iz razloga što nekad agresivni, uzrujani ili ratoborni putnici odbijaju biti zadržani. U takvim situacijama zapovjedniku zrakoplova omogućuje se tražiti, ali ne i zahtijevati pomoć drugih putnika unutar zrakoplova za zadržavanje unruly putnika. Putnici koji pristanu pomoći u zadržavanju putnika, odgovaraju direktno na upute kabinskog osoblja, te nikada ne smiju uzeti stvari u svoje ruke. Kabinsko osoblje takvim putnicima daje upute kako i na koji način obaviti zadržavanje putnika, bez obzira kojom profesijom se putnik bavi ili koji je njegov čin. Kabinsko osoblje nikada ne smije prepustiti kontrolu nad situacijom takvom putniku prilikom zadržavanja unruly putnika, već mu mora do završetka leta davati upute, čak i u slučaju kada se za putnika zna da je pripadnik policijskih ili nekih drugih službi. Kabinsko osoblje također mora kontrolirati količinu sile korištene prilikom zadržavanja unruly putnika, te mora osigurati da se koristi takva količina sile koja se ne može smatrati ekscesivnom. Letačko osoblje mora procijeniti može li kabinsko osoblje riješiti situaciju zadržavanja putnika. Ukoliko ne može, o tome se mora obavijestiti kontrolu leta te prijevoznika te sletjeti što je prije moguće.[8]

[8] Ibid., p. 14-27

3.4 Pravni aspekt

Razlikovanje različitih vrsta kaznenih djela važno je za utvrđivanje pravnog okvira koji pokriva odgovore na takva djela. Kaznena djela kategoriziraju se u tri glavne kategorije: kaznena djela klasificirana kao akti terorizma, npr. bombaške prijetnje ili otmica zrakoplova; kaznena djela opisana Tokijskom konvencijom klasificirana kao djela koja mogu ugroziti sigurnost zrakoplova te poremetiti mir i disciplinu unutar njega, npr. nepoštivanje uputa danih od strane kabinskog ili letačkog osoblja, pušenje u toaletima, prijetnje s namjerom počinjenja fizičke štete, prekomjerna konzumacija alkoholnih proizvoda, neautorizirano korištenje elektronskih naprava; generalna kaznena djela koja krše normalna pravila ponašanja unutar zrakoplova, npr. prijetnje, uvredljivo ponašanje, remećenje javnog reda i mira, pušenje u neautoriziranim područjima zrakoplova osim u toaletu itd. Mora postojati jasan odnos između kaznenih djela počinjenih na zrakoplovu i razina mogućih prijetnja unutar zrakoplova. Ovo omogućava zrakoplovnom osoblju distinkciju, dakle identifikaciju te razlikovanje različitih vrsta kaznenih djela te njihovu pravnu težinu. Incidenti unutar zrakoplova, iako nemaju pravni okvir kaznenih djela unutar međunarodnog zračnog pravnog sustava, najčešći su slučaj s kojima se nose zaposlenici prijevoznika te zrakoplovno osoblje. Trenutačni pravni režim civilne avijacije pokriva djela kao što su kaznena djela te neki drugi akti počinjeni unutar zrakoplova, nezakonito ometanje protiv sigurnosti civilne avijacije, nezakonita djela nasilja na zračnim lukama te nezakonita otmica zrakoplova.

Mjere za kazneni progon te iskrcaj unruly putnika nakon slijetanja zrakoplova dane su od strane Tokijske konvencije. Konvencija opisuje određene probleme što se tiče nadležnosti koji ne dopuštaju automatski kazneni progon putnika od strane države kada se oni nalaze na stranim registriranim zrakoplovima. Važno je napomenuti kako Tokijska konvencija omogućava zapovjedniku zrakoplova da putnike unutar zrakoplova iskrca ili dostavi u nadležnost lokalnih vlasti nakon slijetanja. Kako bi se putnik iskrcao, zapovjednik zrakoplova može sletjeti u bilo kojoj državi, izvijestiti vlasti te države o takvom putniku te razlogu njegovog iskrcaja van iz zrakoplova, te zatim samog putnika ukloniti van iz zrakoplova. U slučaju iskrcaja nije potrebna nikakva dodatna suradnja s policijskim službenicima niti vlastima osim navedenog. Kao što ime akta nalaže, iskrcaj je akt s namjerom uklanjanja putnika van iz zrakoplova, te je ovo njegova jedina namjera, bez ikakvih daljnjih pravnih postupaka. Dostavljanje putnika pod nadležnost lokalnih vlasti nakon slijetanja drugačiji je proces od iskrcaja putnika van zrakoplova, koji osim iskrcaja nalaže i dostavu osobe u nadležnost kvalificiranih osoba od strane zapovjednika zrakoplova. Kako bi dostavio putnika, zapovjednik zrakoplova mora sletjeti unutar države koja je potpisnica Tokijske konvencije, mora imati opravdani razlog ili sumnju da je putnik kanio počiniti ili je počinio kazneno djelo unutar zrakoplova koje se smatra kaznenim djelom po zakonu države gdje je zrakoplov registriran. Osim izvješćivanja vlasti o postojanju ovakvog putnika, zapovjednik zrakoplova također je dužan policijskim službenicima nakon slijetanja predati sve eventualne materijalne dokaze te informacije do kojih se došlo prilikom leta.
Određeni nedostaci uzrokovani problemima nadležnosti prilikom ovakvih slučajeva dostave putnika vlastima doveli su do toga da mnoge države donose određene zakone unutar svojih zakonodavstava koji su zasebni unutar te države te nemaju nikakvih poveznica s Tokijskom konvencijom, a omogućavaju kazneni progon osoba

za koje se sumnja da su počinile kazneno djelo. ICAO je razvio model zakonodavstva za određena kaznena djela počinjena unutar zrakoplova zvan "*ICAO Guidance Material on the Legal Aspects of Unruly/Disruptive Passengers*" s kojim potiče svoje države članice na razvijanje vlastitih, nacionalnih zakonodavstvenih sustava koji se sastoje od zakona te regulacija vezanih uz borbu protiv kaznenih djela počinjenih od strane unruly putnika što je prije moguće nakon slijetanja zrakoplova. Zračni prijevoznici koji ne posjeduju državne zakone te regulacije za borbu protiv istih savjetuju se na poticanje vlasti civilnog zrakoplovstva unutar svojih država na stvaranje modela zakonodavstva koji se svodi na ICAO-ov model zakonodavstva. Nadležnost te pravo na kazneni progon važne su teme, no zračnim prijevoznicima savjetuje se fokus na sigurnosne aspekte leta i zaštitu zrakoplova od unruly putnika, koji su za prijevoznika znatno važniji od mogućih kaznenih progona unruly putnika nakon počinjenog kaznenog djela.

Zakoni suverene države, u kojoj policijske službe imaju nadležnost, definiraju jačinu ovlasti koje policijske službe zapravo imaju prilikom policijske intervencije. Te ovlasti se nekada ne odnose na kaznena djela počinjena unutar zrakoplova registriranog u nekoj drugoj državi. Iz ovog razloga, državama se predlaže dodatna promjena njihovog zakondavstva u svrhu davanja ovlasti policijskim službama za mogućnost brze intervencije u slučaju sumnje na počinjenje težeg kaznenog djela unutar stranog zrakoplova registriranog izvan teritorija te države koji slijeće u njezin teritorij. Prikaz policijske intervencije prilikom počinjenja težeg kaznenog djela unutar zrakoplova prikazan je na slici 10.



Slika 10. Policijska intervencija nad zrakoplovom
Izvor: http://cslra.in/wp-content/uploads/2015/11/Hijacking.jpe (pristupljeno: prosinac 2016.)

Određeni detalji dani kontroli leta tijekom samog leta mogu pomoći policijskim službama u obavljanju svojih dužnosti. Kada je to moguće, zapovjedniku zrakoplova predlaže se davanje sljedećih informacija kontroli leta ukoliko dođe do počinjenja kaznenog djela: što se dogodilo; identitet osobe za koju se smatra ili zna da je počinila kazneno djelo te identitet osobe koja je prijavila kazneno djelo; vrijeme, datum te lokacija počinjenja kaznenog djela; je li potrebna medicinska pomoć; je li

osoba koja je prijavila kazneno djelo spremna sudjelovati u daljnjem kaznenom progonu osobe koja je počinila kazneno djelo; lokacija/parkirno mjestu na zračnoj luci gdje se zrakoplov planira zaustaviti nakon povratnog taksiranja u svrhu zaštite zračne luke.

Ukoliko se nakon zaustavljanja zrakoplova na parkirnoj poziciji očekuje intervencija policijskih službi, vrlo je vjerojatno da će policijske službe zahtijevati: da svi ostali putnici koji nisu umiješani u kazneno djelo moraju izaći van iz zrakoplova (neke države preferiraju da policijske službe odmah uđu u zrakoplov po njegovom zaustavljanju te uklone osobu za koju se sumnja da je počinila kazneno djelo van iz zrakoplova, prije izlaska ostalih putnika van iz zrakoplova); usmeno pojašnjenje događaja od strane svih umiješanih djelatnika zrakoplovnog osoblja; razgovor s osobom koja je prijavila kazneno djelo; detalje o osobi koja je prijavila kazneno djelo; detalje o ostalim osobama unutar zrakoplova koje su pridodale materijalne ili bilo kakve druge dokaze o počinjenju kaznenog djela; detalje o vremenu, datumu te mjestu unutar zrakoplova gdje se kazneno djelo dogodilo; popis osoba s kojima je osoba za koju se smatra da je počinila kazneno djelo komunicirala tokom leta te teme tih razgovora ukoliko je primjenjivo.

Kada se dogodi incident unutar zrakoplova u letu, zapovjednik zrakoplova ima konačan autoritet na način na koji se situacija rješava. Nakon rješenja situacije, zapovjednik zrakoplova mora osigurati da su svi djelatnici zrakoplovnog osoblja ispunili svu potrebnu dokumentaciju, mora asistirati pri skupljanju dokaznog materijala, mora osigurati da su uzete izjave svih svjedoka nakon slijetanja te mora biti spreman pomoći policijskim službama, te biti spreman pomoći u bilo kakvom pravnom procesu koji slijedi ukoliko se to od njega traži.

Izobrazba i školovanje zrakoplovnog osoblja moraju osigurati da je zapovjednik zrakoplova upoznat sa svojim ovlastima danima od strane Tokijske konvencije kako bi mogao pravilno i na efikasan način riješiti problem vezan uz unruly putnika tijekom leta. Zapovjednik zrakoplova također mora biti svjestan činjenice da ima punu potporu organizacije prijevoznika kada god upotrijebi jednu od ovlasti danih Tokijskom konvencijom. Kada su vrata cockpita zaključana, letačko osoblja mora se pouzdati u kabinsko osoblje za procjenu te rješavanje bilo kakvog incidenta vezanog uz unruly putnika. Ukoliko letačko osoblje procjeni da će određena situacija vezana uz unruly putnika naškoditi sigurnosti zrakoplova, osoba ili imovine unutar njega, mora razmotriti je li osobu potrebno zadržati napravama za zadržavanje, te jednako tako isto to razmotriti po prijedlogu kabinskog osoblja. Ukoliko ne postoji opcija zadržavanja, jedino što preostaje je slijetanje na najbliži aerodrom u svrhu iskrcaja putnika ili predaje putnika u nadležnost vlasti.

Svaki zračni prijevoznik mora implementirati procedure kako bi osigurao da svaki incident vezan uz unruly putnika bude prijavljen te zabilježen na efektivan način, ne samo kako bi došlo do saznanja što se zapravo dogodilo prilikom incidenta, već i u svrhu dostatnog materijala te informacija za korištenje u bilo kakvim pravnim procesima ili progonima koji bi mogli rezultirati nakon događaja samog incidenta. Zapovjednik zrakoplova javlja kontroli leta ukoliko prilikom leta dođe do ozbiljnog incidenta ili kaznenog djela uzrokovanog od strane unruly putnika te mora zatražiti prisutnost policijskih službi te predstavnika zrakoplovnog prijevoznika ukoliko to smatra potrebnim. Prisutnost predstavnika zrakoplovnog prijevoznika omogućava

daljnji kazneni progon osobe ukoliko je isto primjenjivo. Zrakoplovno osoblje skuplja osobne podatke svih osoba koje su nazočile te svjedočile počinjenju incidenta ili kaznenog djela pošto njihovi iskazi mogu biti potrebni u dodatnim pravnim procesima ili progonima koji mogu proizaći. Preferabilno je putnika za kojeg se smatra da je počinio incident ili kazneno djelo zadržati nakon slijetanja od strane lokalnih vlasti, sve dok se ne obavi informativni razgovor predstavnika prijevoznika i svih članova posade koji su nazočili događaju. Po završetku informativnog razgovora odlučuje se hoće li se voditi kazneni progon osobe.

Ukoliko dođe do odluke o kaznenom progonu osobe za koju se smatra da je počinila incident ili kazneno djelo unutar zrakoplova, zračni prijevoznik mora osigurati: davanje pune potpore svim zaposlenicima svoje organizacije tijekom cijelog pravnog procesa; da svjedoci incidenta ili kaznenog djela koji su zaposlenici organizacije prijevoznika daju pismene i usmene izjave policijskim službenicima, ukoliko se to od njih traži; podmirenje bilo kakvih medicinskih troškova proizašlih iz medicinskih intervencija nakon počinjenja incidenta ili kaznenog djela; pomoć zaposlenicima prijevoznika kojima je potrebno profesionalno savjetovanje sa stručnjacima nakon doživljenih iskustava; da se sve provedeno vrijeme zaposlenika prijevoznika u pravnim procesima te pravnom progonu osobe odgovorne za počinjenje incidenta ili kaznenog djela unutar zrakoplova smatra vremenom provedenim na dužnosti te svi troškovi nastali takvim pravnim procesima budu podmiruni od strane prijevoznika.

Nije nužno da svaki incident koji se dogodi unutar zrakoplova bude praćen kaznenim progonom ili ekvivalentnim pravnim procesom od strane države. Ipak, incident može biti dovoljno ozbiljan da zrakoplovni prijevoznik zahtjeva neku vrstu kompenzacije prije nego što putnik odluči ponovno putovati jednom od linija toga prijevoznika. Pravila prijevoza nekih prijevoznika omogućuju prijevozniku odgodu ili odbijanje prijevoza nekog putnika čije ponašanje ili stanje prijeti sigurnosti zaposlenika prijevoznika ili drugih putnika. Putnik za kojeg se zna da je počinio incident u prošlosti može biti ozbiljan problem te prijetnja drugima. Iz tog razloga, mnogi zrakoplovni prijevoznici odbijaju primiti na prijevoz takvu osobu.

Prijevoznicima se preporučuje implementacija programa za rješavanje mogućih problema nakon incidenta kako bi se odgovorilo na pitanje kako se postupa s putnicima koji su počinili incident na nekoj od linija toga prijevoznika. Takav program podrazumijeva uzimanje mišljenja više čelnika zrakoplovnog prijevoznika kako bi se došlo do zajedničke odluke organizacije o načinu pristupa takvim putnicima. Prijevoznik u konačnici može doći do više vrsta odluka koje uključuju ali nisu ograničene na: ne poduzimanje nikakvih mjera; slanje poruke upozorenja; gubitak "*frequent flyer - FF*" statusa ili prikupljenih besplatnih milja; izvještaj o nemogućnosti nastavka letenja s ovim prijevoznikom, itd.[9]

[9] Ibid., p. 35-39

4. Smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Croatia Airlines

Croatia Airlines unruly putnika definira kao putnika koji unutar ili izvan zrakoplova pokuša počiniti ili počini bilo kakav akt koji se ne tolerira od strane Croatia Airlines te koji se smatra nezakonitim prema zakonodavstvu Republike Hrvatske ili koji se smatra kaznenim djelom te može biti rezultatom kaznenog progona prema Zakonu o zračnom prometu Republike Hrvatske.

Prepoznaju se 3 kategorije unruly putnika: kategorija 1 – agresivan ili uvredljiv putnik koji se nakon intervencije kabinskog osoblja smiruje te nema daljnje eskalacije situacije; kategorija 2 – agresivan ili uvredljiv putnik koji se nakon intervencije kabinskog osoblja ne smiruje te dolazi do daljnje eskalacije situacije koja može dovesti do otežanja obavljanja dužnosti kabinskog osoblja te nelagodnosti za ostale putnike; kategorija 3 – putnik koji pokazuje znakove fizičkog nasilja, prijeti putnicima ili kabinskom osoblju ili obavlja neki drugi čin koji se smatra težim kaznenim djelom unutar zrakoplova.

Ukoliko zapovjednik zrakoplova ima opravdane razloge za sumnju da je putnik počinio, ili će počiniti bilo kakav čin koji može utjecati na sigurnost zrakoplova, osoba ili imovine unutar njega, te onemogućiti stanje mira i discipline unutar zrakoplova, on/ona je ovlašten/a; zaštititi zrakoplov koristeći sve raspoložive opcije; očuvati stanje mira i discipline unutar zrakoplova koristeći sve raspoložive opcije; iskrcati putnika van zrakoplova. Kako bi se navedene mjere postigle, zapovjednik zrakoplova ovlašten je zadržati putnika unutar njegovog sjedala, ali samo onda kada se to smatra neophodnim za očuvanje sigurnosti, i koristeći samo onu jačinu sile koja se ne može smatrati pretjeranom da bi se postigao željeni učinak.

Croatia Airlines prakticira politiku nulte tolerancije prema unruly tipu putnika te putniku koji ometa normalan tijek leta. Ukoliko postoji opravdana sumnja na takvo ponašanje putnika, osoblje Croatia Airlines dužno je poduzeti sve mjere kojima se može spriječiti utjecaj takvih putnika na osoblje te druge putnike. Putnici za koje se smatra da prikazuju znakove problematičnog ponašanja moraju biti pažljivo praćeni, i ukoliko je to potrebno, mora im biti odbijen ulazak u zrakoplov ili ih se mora iskrcati van iz zrakoplova ako postoji opravdana sumnja da njihovo ponašanje može predstavljati sigurnosni rizik za zrakoplov, osobe ili imovinu unutar njega. Letačko osoblje, kabinsko osoblje te zemaljsko osoblje moraju biti pravilno školovani te posjedovati znanje o standardnim procedurama za "*handling* "unruly putnika. Izvještaji se moraju ispuniti te poslati odmah kada je to moguće, te moraju sadržavati ime, prezime, broj sjedala te adresu putnika te imena i prezimena osoba koje su svjedočile činu, ukoliko takve postoje. U slučaju incidenata koji prijete sigurnosti zrakoplova, osoba ili imovine unutar njega, takvi incidenti moraju biti prijavljeni policijskim službama kako je to previđeno Zakonom o zračnom prometu. Croatia Airlines pruža financijsku te pravnu potporu svim zaposlenicima koji su potrebni u pravnim procesima koji proizlaze iz incidenta.

Stanje intoksiciranosti na check-in šalterima, gate-ovima, unutar prodajnih mjesta, čekaonica te samog zrakoplova krši se s politikom kompanije te se ne tolerira. Croatia Airlines ne tolerira ulazak osobe pod vidljivim utjecajem alkohola i drugih

opojnih droga unutar zrakoplova. Kabinsko osoblje, ukoliko putnik naruči alkoholno piće, obavlja ovu uslugu na diskretan način te bez predrasuda. Ukoliko postoje bilo kakvi znakovi približavanja putnika stanju intoksiciranosti ili kabinsko osoblje sumnja u takvu mogućnost, putniku se na pristojan način odbija daljnja usluga alkoholnih pića. Alkoholna pića nikada se ne smiju točiti osobama mlađim od 18 godina. Ovo važi čak i onda kada maloljetnik putuje uz prisutnost roditelja ili osoba starijih od 18 godina, ali i u slučaju gdje roditelj ili osoba starija od 18 godina isto odobri te zatraži od kabinskog osoblja. Alkoholna pića unesena u zrakoplov od strane putnika ne smiju se konzumirati unutar zrakoplova u bilo kojem trenutku. Kabinsko osoblje zadržava pravo oduzimanja takvih pića njihovim vlasnicima, ali ih mora vratiti vlasnicima po završetku leta. Zaposlenici Croatia Airlines upoznati su s politikom kompanije u vezi alkoholnih proizvoda i drugih dobara te se ponašaju sukladno njoj prilikom obavljanja svojih dužnosti.

Osoblje Croatia Airlines obavlja svoje dužnosti u skladu s politikom kooperativnosti između zaposlenika te imaju odobrenje za disciplinarne postupke ukoliko za to postoji potreba. Osoblje obavlja svoje dužnosti pazeći na stanje svih putnika, a pri pojavi znakova agresije nekog od putnika, intervenira se što prije, po mogućnosti prije eskalacije situacije. U slučaju odbijanja daljnjeg točenja alkoholnih pića putniku za kojeg se smatra ili sumnja da se približava stanju intoksiciranosti, prije zabrane mora se obaviti konzultacija sa glavnim članom kabinskog osoblja. Ukoliko putniku treba biti dostavljena kartica upozorenja ili se putnika želi zadržati unutar sjedala, potrebno je odobrenje zapovjednika zrakoplova, uz prethodnu konzultaciju s glavnim članom kabinskog osoblja. U slučaju potencijalno problematičnog putnika unutar putničke zgrade, osoblje takvog putnika izolira od ostatka njegove grupe te mu priopćava opća pravila politike kompanije kojih se putnik mora pridržavati. Osoblje koje obavlja dužnosti unutar čekaonica i na gate-u, te zapovjednik zrakoplova i glavni član kabinskog osoblja moraju se izvijestiti od strane osoblja check-ina te drugog osoblja prihvata i otpreme putnika ukoliko postoji sumnja o putniku kategorije 2 ili kategorije 3, te putniku kategorije 1 ukoliko postoji dovoljan vremenski period za izvještaj te isto neće uzrokovati kašnjenje. Putnicima koji su identificirani kao putnici kategorije 3, neće biti dozvoljen ulazak u zrakoplov te će se takvi putnici zaustaviti u nakani ukrcaja na zrakoplov najkasnije kod dolaska na gate. Policijske službe moraju se pozvati u pripravnost u bilo kojem trenutku ukoliko za to postoji opravdana potreba.

Prije početka ukrcaja na zrakoplov, ukoliko postoji putnik kojega se može klasificirati kao putnika jedne od triju kategorija unruly putnika, osoblje je dužno držati se standardnih procedura kompanije za handling takvog putnika. Putnik kategorije 1 definira se kao putnik neprimjerenog ili agresivnog ponašanja koji ne poštuje pravila ponašanja kojih se putnici moraju držati prije ukrcaja na zrakoplov te ne pokazuje poštovanje prema drugim putnicima niti osoblju. Osoblje na gate-u ili šef smjene dužni su takvog putnika udaljiti od ostatka njegove grupe te ga zamoliti za suglasnost u poštivanju pravila ponašanja.

Ukoliko se takav putnik nastavi neprimjereno ponašati, postaje putnik kategorije 2. Putnik kategorije 2 definira se kao putnik koji čak i nakon opomene osoblja nastavlja s neprimjerenim ponašanjem. Ovakav putnik po prirodi je vrlo agresivan te zahtjevan te je s takvim putnikom teško doći do kompromisa. Takvog putnika osoblje na gate-u ili šef smjene udaljuju od ostatka njegove grupe te mu priopćavaju da se njegovo

ponašanje neće tolerirati. Putniku se potom pojašnjavaju stavke iz pravila o prijevozu kompanije kojih se mora pridržavati kako bi nastavio svoje putovanje. Ukoliko putnik prihvati pravila kojih se mora pridržavati, te nastavi s ukrcajem na zrakoplov, osoblje zračne luke izvještava glavnog člana kabinskog osoblja te zapovjednika zrakoplova o pojedinostima cijele situacije. Ukoliko putnik ne prihvati pravila kojih se mora pridržavati te nastavi s neprimjerenim ponašanjem, takvom putniku odbija se ukrcaj na zrakoplov te se glavnog člana kabinskog osoblja te zapovjednika zrakoplova izvještava o ovoj odluci.

Osoblje na gate-u u bilo kojem trenutku putniku mogu odbiti pravo na prijevoz ukoliko smatraju da takav putnik ne poštuje pravila prijevoza kompanije, uz objašnjenje nadređenoj osobi. Kopije pravila prijevoza kompanije uvijek moraju biti dostupne te raspoloživa. Ukoliko se incident dogodi unutar zrakoplova, a uzrokovan je od strane putnika koji je identificiran kao putnik kategorije 2, glavni član kabinskog osoblja konzultira se s zapovjednikom zrakoplova, ili u slučaju odsutnosti zapovjednika, s ostalim osobljem u vezi iskrcaja takvog putnika van zrakoplova. U slučaju odsutnosti zapovjednika zrakoplova, on/ona se obavještava o iskrcaju putnika po trenutku ulaska u zrakoplov. U slučaju prisutnosti zapovjednika zrakoplova, on/ona donosi konačnu odluku o iskrcaju putnika van zrakoplova.

Putnik kategorije 3 definira se kao vrlo agresivan putnik, često koristeći prijetnje ili nasilje za ostvarenje svojih nakana. Ovakvom putniku odbija se ukrcaj na zrakoplov na temelju nepoštivanja pravila prijevoza kompanije. Ukoliko putnik odbija prihvatiti ovakvu rezoluciju situacije, potrebno je zatražiti pomoć zaštitara ili policije kako bi se putnika uklonilo. Ukoliko se incident dogodi unutar zrakoplova, a uzrokovan je od strane putnika koje je identificiran kao putnik kategorije 3, zapovjednik zrakoplova smjesta iskrcava ovakvog putnika van zrakoplova. Ako putnik odbija biti iskrcan, potrebno je zatražiti pomoć zaštitara ili policije u iskrcaju putnika van zrakoplova.

U slučaju incidenta unutar zrakoplova tijekom taksiranja zrakoplova od parkirne pozicije do uzletno-sletne staze, obavlja se konzultacija sa zapovjednikom zrakoplova. Ukoliko zapovjednik zrakoplova dođe do procjene da putnika koji je uzrokovao incident treba iskrcati van iz zrakoplova, zrakoplov taksira nazad prema parkirnoj poziciji ili nekoj drugoj poziciji određenoj od strane kontrole zračnog prometa u svrhu iskrcaja ovakvog putnika van zrakoplova. U slučaju procjene da nema potrebe za iskrcajem, putnika se podsjeća o pravilima prijevoza kompanije te mu se po potrebu uručuje kartica upozorenja.

Ako do incidenta dođe nakon polijetanja zrakoplova, zrakoplovno osoblje dužno je pridržavati se standardnih procedura za intervenciju unutar zrakoplova. U slučaju identifikacije putnika kategorije 1, takvog putnika kabinsko osoblje upozorava na pravila ponašanja unutar zrakoplova te o tome obavještava zapovjednika zrakoplova i glavnog člana kabinskog osoblja. U slučaju identifikacije putnika kategorije 2, kabinsko osoblje o tome obavještava zapovjednika zrakoplova te glavnog člana kabinskog osoblja, a glavni član kabinskog osoblja zatim putnika udaljuje od ostatka njegove grupe te ga upozorava na pravila ponašanja unutar zrakoplova te ga podsjeća na politiku kompanije u slučaju nepoštivanja pravila ponašanja. Ako je putnik intoksiciran, prestaje se usluga alkoholnih pića. Glavni član kabinskog osoblja također može razmotriti o premještanju putnika u neko drugo sjedalo unutar

zrakoplova. Ukoliko se to smatra potrebnim, glavni član kabinskog osoblja ili zapovjednik zrakoplova takvom putniku mogu uručiti karticu upozorenja.

U slučaju identifikacije putnika kategorije 3, kabinsko osoblje smjesta o tome obavještava zapovjednika zrakoplova te glavnog člana kabinskog osoblja. Sve daljnje akcije koordiniraju se među članovima posade. Uzimaju se zabilješke o bilo kakvim počinjenim prijetnjama ili počinjenom fizičkom nasilju te se bilježe vremena kada se isto dogodilo. Zapovjednik zrakoplova može, nakon konzultacija s glavnim članom kabinskog osoblja, putniku uručiti karticu upozorenja. Po potrebi, putnika ili osobe pored njega premješta se u neko drugo sjedalo unutar zrakoplova.

Ako je putnik nasilan, zaključavaju se vrata cockpit-a koja moraju imati ručni ili automatski sustav zaključavanja i biti otporna na pokušaj nasilne provale u cockpit te moraju sadržavati kameru s kojom letačko osoblje može promatrati situaciju ispred vrata (ukoliko je primjenjivo na tipu zrakoplova). Izgled sustava za automatsko zaključavanje vrata cockpit-a te izgled sustava za ručno zaključavanje vrata cockpit-a dani su na slikama 11 i 12. Zapovjednik zrakoplova, ukoliko smatra da za to postoji potreba, informira kontrolu zračnog prometa o postojanju ovakvog putnika te zahtjeva pomoć nakon slijetanja zrakoplova. Zapovjednik zrakoplova mora provjeriti jesu li nakon proživljenog incidenta svi ostali članovi posade sposobni za obavljanje svojih dužnosti te mora osigurati da je kompanija izvještena o počinjenom incidentu u slučaju medijskog interesa.[10]



Slika 11. Sustav za automatsko zaključavanje te otključavanje vrata cockpit-a
Izvor: http://image.airlineratings.com/articles/pilot%20suicide.jpg (pristupljeno: prosinac 2016.)

[10] Croatia Airlines: Neprihvatljivo ponašanje putnika na zrakoplovu, Zagreb, 2014., p. 5-7



Slika 12. Prikaz vrata cockpit-a s ručnim tipom zaključavanja
Izvor:
http://www.newstalk.com/content/000/images/000089/91446_54_news_hub_87101_656x500.jpg
(pristupljeno: prosinac 2016.)

5. Smjernce za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovima Turkish Airlines i njihova usporedba s onima Croatia Airlines

Turkish Airlines unruly putnika definira kao: putnika koji se ponaša nemarno, uz manjak tolerancije prema drugim osobama te ometa druge oko sebe koristeći fizičke i verbalne napade, prijetnje, uvrede itd., što rezultira gubitkom ljudskog života ili oštećenjem imovine; putnika koji se ponaša na način koji sprječava zrakoplovno i zemaljsko osoblje u obavljanju njihovih dužnosti te uzrokuje smanjene performanse prilikom obavljanja istih; putnika koji predstavlja rizik sigurnosti leta, zrakoplova, osoba te imovine unutar njega; putnika koji iznosi lažne tvrdnje koje mogu naštetiti zrakoplovnu sigurnost; putnika koji ne poštuje zakonske regulacije, direktive i prava koja osiguravaju sigurno i efikasno obavljanje zemaljskih i zračnih operacija; putnika koji se ne pridržava uputa danih od strane zemaljskog i zrakoplovnog osoblja; putnika koji ometa red i disciplinu unutar zrakoplova konzumacijom prevelike količine alkohola prije ili tijekom leta; putnika koji ometa red i disciplinu unutar zrakoplova konzumacijom opojnih droga prije ili tijekom leta; putnika koji ometa mir i udobnost drugih putnika u zrakoplovu; putnika koji počini bilo koje kazneno djelo unutar zrakoplova. Usporedno s Croatia Airlines, Turkish Airlines u detaljnijoj mjeri definira što smatra unruly putnikom.

Turkish Airlines definira 4 razine unruly putnika. Putnik koji se identificira kao unruly putnik neke razine, te zatim nakon intervencije osoblja ili policijskih službi nastavlja s unruly ponašanjem, smješta se u sljedeću razinu unruly putnika. Unruly putnik razine 1 pokazuje znakove unruly ponašanja koji ne zahtijevaju intervenciju osoblja niti policijskih službi te uobičajeno prestaju nakon verbalne opomene. Unruly putnik razine 2 pokazuje znakove unruly ponašanja koji zahtijevaju intervenciju osoblja ili policijskih službi iz razloga što su direktan prekršaj zakona civilne avijacije te ometaju sigurnost leta; unruly putnik razine 2 također je onaj putnik koji nakon opomene nastavlja s unruly ponašanjem razine 1, a takvo ponašanje predstavlja prijetnju sigurnosti putnika, osoblja, zrakoplova ili njegove imovine. Unruly putnik razine 3 zaslužan je za stvaranje incidenta ili kaznenog djela unutar ili izvan zrakoplova, a takav incident zahtijeva intervenciju osoblja ili policijskih službi. Unruly putnik razine 4 putnik je koji pokuša ili uspije bez dopuštenja ući u cockpit zrakoplova.

U odnosu na Croatia Airlines, Turkish Airlines definira jednu dodatnu razinu, odnosno kategoriju unruly putnika, razinu 4, koja opisuje prekršaj nasilnog upada unutar cockpita zrakoplova za koju se previđa maksimalna zakonska kazna za ovakav tip kaznenog djela. Turkish Airlines ovaj čin smatra najvećom povredom koju putnik može učiniti tijekom leta. Kao i u slučaju standardnih procedura Croatia Airlines, Turkish Airlines definira standardne procedure kojih se zaposlenici moraju pridržavati u bilo koje vrijeme prihvata i otpreme putnika, koji su naizgled vrlo slični onima Croatia Airlines, ali malo detaljniji.

Kada je riječ o procesu prihvata i otpreme putnika između check-ina i ulaska na gate, Turkish Airlines kao i Croatia Airlines, definira procedure osoblja za intervenciju u slučaju identifikacije neke razine unruly putnika. Kada se prilikom ili nakon check-ina identificira unruly putnik razine 1, takav putnik verbalno se opominje od strane

osoblja. U slučaju da se takva opomena pokaže dovoljnom, te se njome obustavi daljnje unruly ponašanje putnika, nema potrebe za bilo kakvim drugim tipom intervencije. Ako verbalna opomena nije dovoljna, te putnik nastavi s unruly ponašanjem, postaje unruly putnik kategorije 2, a osoblje koje je izdalo verbalnu opomenu o tome obavještava nadređenu osobu. Ukoliko nadređena osoba donese odluku da se osobu primi na let, dužna je osigurati da osoblje check-ina podnese izvještaj o unruly putniku te je dužna obavijestiti *boarding osoblje* o postojanju takvog putnika te o bilo kakvim promjenama. Boarding osoblje zatim postaje dužno o postojanju takvog putnika te bilo kakvim dodatnim promjenama obavijestiti zapovjednika zrakoplova te glavnog člana kabinskog osoblja.

U slučaju da nadređena osoba donese odluku da se osobu ne primi na let, dužna je osigurati da osoblje check-ina podnese izvještaj o unruly putniku te je dužna obaviti vraćanje prtljage takvoj osobi. Na PNR (Passenger Name Record - PNR) upisuje se napomena "*Refused to be carried due to unruly behaviour*", dakle odbijanje prijevoza osobe zbog utvrđenog unruly ponašanja. Kada se prilikom ili nakon check in-a identificira unruly putnik razine 3, osoblje koje identificira takvog putnika smjesta prekida sve druge dužnosti, te o takvom putniku obavještava nadređenu osobu. Nadređena osoba po primitku obavijesti ispunjava izvještaj o unruly putniku, javlja policijskim službama o postojanju takve osobe, osigurava da osoblje, koje je došlo u direktan kontakt s takvim putnikom ili je nazočilo nekom činu, bude raspoloživo policijskim službama po njihovoj potrebi, osigurava povratak prtljage tom putniku te prekida proces njegove prijave na let. Kao i u slučaju putnika razine 2, na PNR putnika razine 3 upisuje se napomena odbijanja prijevoza zbog utvrđenog unruly ponašanja te se sagledava postoji li zakonska osnova za podizanje kaznene prijave.

Kada je riječ o procesu prihvata i otpreme putnika tijekom procesa boardinga, Turkish Airlines kao i Croatia Airlines, definira procedure osoblja za intervenciju u slučaju identifikacije neke razine unruly putnika. Kada se tijekom boardinga identificira putnik razine 1, drugi putnici obavještavaju se o tome od strane osoblja. U slučaju da čin obavijesti drugih putnika eliminira znakove unruly ponašanja putnika razine 1, nije potrebna nikakva druga intervencija. Ukoliko čin obavijesti ne pokazuje znakove *supresije* unruly ponašanja putnika razine 1, takav putnik deklarira se putnikom razine 2. Osoblje tada prestaje obavljanje svih drugih dužnosti te smjesta informira nadležnu osobu o postojanju ovakvog putnika. Ako nadležna osoba odluči primiti takvog putnika na let, boarding osoblje dužno je ispuniti izvještaj o unruly putniku te obavijestiti zapovjednika zrakoplova te glavnog člana kabinskog osoblja o takvom putniku. Ako nadređena osoba odluči odbiti takvog putnika na let, boarding osoblje ispunjava izvještaj o unruly putniku, a nadređena osoba dužna je osigurati da se prtljaga takvog putnika iskrca van zrakoplova ili uopće ne ukrca, zavisno o situaciji. Nadležna osoba također poništava putnu kartu takvog putnika. Na PNR se upisuje napomena odbijanja prijevoza zbog utvrđenog unruly ponašanja.

U slučaju identifikacije putnika razine 3, prekida se proces boardinga te boarding osoblje smjesta izvještava nadređenu osobu o takvom putniku, pri čemu traži pomoć zaštitara ili policijskih službi ukoliko se ona smatra potrebnom. Nadređena osoba zatim ispunjava izvještaj o incidentu na zemlji, informira policijske službe o takvom putniku, te osigurava da osoblje koje svjedoči ili je dijelom incidenta ostane raspoloživo za bilo kakva ispitivanja koja bi policijske službe mogle zahtijevati. Nadređena osoba također mora osigurati iskrcavanje prtljage ili sprečavanje ukrcaja

prtljage takvog putnika te poništiti kartu i boarding pass takvog putnika. Na PNR se upisuje napomena odbijanja prijevoza zbog utvrđenog unruly ponašanja.

Kada je riječ o vremenu boravka putnika u zrakoplovu, a prije zatvaranja vrata te taksiranja zrakoplova, Turkish Airlines kao i Croatia Airlines, definira procedure osoblja za intervenciju u slučaju identifikacije neke razine unruly putnika. U slučaju identifikacije putnika razine 1, takvi putnici opominju se verbalno od strane glavnog člana kabinskog osoblja uz prethodnu obavijest zapovjednika zrakoplova. U slučaju da se takva opomena pokaže efektivnom te se eliminiraju znakovi unruly ponašanja, nije potrebna nikakva daljnja intervencija kabinskog osoblja, a ukoliko dođe do promjene osoblja, mora se osigurati obavijest novome osoblju o postojanju takvih putnika. U slučaju identifikacije putnika razine 2, glavni član kabinskog osoblja opominje takve putnike ispunjavanjem izvještaja o unruly putniku uz prethodnu obavijest zapovjednika zrakoplova, a zapovjednik zrakoplova, ukoliko ne dođe do supresije unruly ponašanja, izvještava kompaniju o postojanju unruly putnika unutar zrakoplova. Kompanija se tada konzultira sa zapovjednikom zrakoplova te glavnim članom kabinskog osoblja. Dolazi se do zajedničke odluke o tome hoće li se takvog putnika pustiti na let. U slučaju nemogućnosti donošenja odluke zbog različitosti mišljenja, zapovjednik zrakoplova donosi konačnu odluku. Takva odluka upisuje se unutar izvještaja o unruly putniku te ju zapovjednik zrakoplova, glavni član kabinskog osoblja te predstavnik kompanije potpisuju.

Ako dođe do odluke da se putnika neće primiti na let, predstavnik kompanije osigurava iskrcaj prtljage takvog putnika van zrakoplova te unutar PNR-a upisuje napomenu odbijanja prijevoza zbog utvrđenog unruly ponašanja. U slučaju identifikacije putnika razine 3, zapovjednik zrakoplova ili kabinsko osoblje ispunjavaju izvještaj o incidentu unutar zrakoplova, te se isti smjesta od strane zapovjednika zrakoplova iskrcava van zrakoplova te šalje policijskim službama te kompaniji na daljnje procesiranje. Kompanija zatim informira policijske službe o svim pojedinostima incidenta, te osigurava monitoring situacije unutar zrakoplova. Kompanija također osigurava iskrcaj prtljage unruly putnika van zrakoplova te poništava kartu i boarding pass takvog putnika. Na PNR se upisuje napomena odbijanja prijevoza zbog utvrđenog unruly ponašanja.

Kada je riječ o vremenu boravka putnika u zrakoplovu, a tijekom taksiranja zrakoplova kada su vrata zrakoplova već zatvorena, Turkish Airlines kao i Croatia Airlines, definira procedure osoblja za intervenciju u slučaju identifikacije neke razine unruly putnika. U slučaju identifikacije bilo koje razine unruly putnika, ukoliko zapovjednik zrakoplova odluči vratiti se na početnu parkirnu poziciju zrakoplova ili neku drugu poziciju dodijeljenu od strane kontrole zračnog prometa, zrakoplovno osoblje dužno je držati se procedura danih za intervenciju u slučaju identifikacije putnika razine 3 u vrijeme boravka putnika unutar zrakoplova, a prije zatvaranja vrata te taksiranja zrakoplova, neovisno o kojoj razini putnika se radi. Procedure Turkish Airlines za situacije nakon polijetanja zrakoplova identične su onima Croatia Airlines.

Turkish Airlines po potrebi prije i nakon polijetanja izdaje notifikacijske kartice upozorenja u 4 kopije, napisane Engleskim te Turskim jezikom. Prva kopija šalje se upravi letnih operacija, druga kopija šalje se upravi kabinskog osoblja, treća kopija šalje se upravi kompanije, a četvrta kopija uručuje se putniku. Izvještaj o unruly

putniku na zemlji ili unutar zrakoplova izdaje se u 4 kopije. Prva kopija šalje se upravi letnih operacija, druga kopija šalje se upravi kabinskog osoblja, treća kopija šalje se upravi kompanije, a četvrta kopija uručuje se putniku. Izvještaj o incidentu na zemlji ili unutar zrakoplova izdaje se u 5 kopija. Prva kopija šalje se policijskim službama, druga kopija šalje se upravi letnih operacija, treća kopija šalje se upravi kabinskog osoblja, četvrta kopija šalje se upravi kompanije, a peta kopija uručuje se putniku.[11]

[11] Turkish Airlines: Unruly passenger prevention and management manual, Istanbul, 2015., p. 7-13

6. Zaključak

Sigurnost i zaštita prioriteti su u odvijanju operacija zračnog prometa. Putnici koji ometaju normalan tijek operacija na zračnim lukama te unutar zrakoplova ozbiljan su problem za sve prijevoznike. Incidenti unruly putnika o kojima se saznaje iz izvještaja mnogih prijevoznika napominju o važnosti sprječavanja, dakle prevencije ovih putnika u kršenju normi pravila ponašanja kojih se svi moramo držati kako bi se održao normalan te funkcionalan tijek zračnog prometa.

IATA je kreacijom smjernica za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu gradila na već postojećem annex-u 17 Čikaške konvencije te Tokijskoj konvenciji, koji se samostalno nisu pokazali dovoljnima za rješavanje problema unruly putnika. Pokazalo se kako implementacijom IATA-inih smjernica u kreaciji vlastitih regulacija, prijevoznici kroz dugi niz godina smanjuju učestalost pojavljivanja incidenata unutar i van zrakoplova, no oni su i dalje veoma prisutni te ih se nikada ne može otkloniti, upravo iz razloga što čovjek nije savršen, te kao takav može napraviti pogreške, pa ih poslije zažaliti. Kao što je poznato, svaki incident je unikatan, jedinstven, a isto tako je jedinstven i pristup prevenciji incidenta svakog prijevoznika. Ne postoji univerzalan skup pravila te regulacija koji mogu ukloniti problem unruly putnika za sve prijevoznike, već se nastoji implementacijom sustava regulacija te vođenjem neke konkretne zaštitne politike smanjiti učestalost pojave incidenata za svakog prijevoznika.

Iako unruly putnici zauzimaju mali postotak putnika ako se uzme cjelokupni broj putnika koji se koriste sredstvima zračnog prometa, prijevoznici nikada ne smiju zaboraviti da samo jedan od tih putnika može izazvati ozbiljan incident ili katastrofu tijekom leta. Unruly putnici, osim što su sigurnosna prijetnja, također utječu na sposobnost osoblja za obavljanje svojih dužnosti. Agresivan unruly putnik može dovesti do ozbiljnog narušavanja sigurnosti zrakoplova tijekom leta. A važno je napomenuti da spremnost prijevoznika za intervenciju u slučaju incidenta ovisi isključivo o njegovoj pripremljenosti na sve moguće okolnosti koje se mogu dogoditi. Upravo je to razlog zašto se ponašanje unruly putnika ne smije tolerirati, te se ono mora zaustaviti prije eskalacije situacije, dakle stavlja se važnost na prevenciju prije eskalacije situacije, a ne rješavanje situacije nakon što je već prekasno.

Incidenti unruly putnika nikada se ne mogu u potpunosti ukloniti iz već navedenih razloga, ali korištenjem pravilne politike prijevoznika te još bitnije, izvještavanjem o incidentima, stvara se osnova za sve druge prijevoznike kako bi poboljšanjima vlastitih sustava prevencije mogli zaustaviti neki ozbiljan incident, koji je u protivnome mogao završiti kobno, ne samo za zrakoplov i osobe unutar njega, već i treće osobe na zemlji u najgorem slučaju gubitka kontrole zrakoplova, koji može biti realna posljedica incidenta unutar zrakoplova koji je otišao izvan kontrole zbog neadekvatne intervencije njegovog osoblja.

LITERATURA

1. Croatia Airlines: Neprihvatljivo ponašanje putnika na zrakoplovu, Zagreb, 2014., p. 5-7

2. IATA: Unruly passenger prevention and management, 2nd edition, Montreal, 2015., p. 10-13

3. Oxford Aviation Academy: Air Law, Oxford Aviation Academy, 2013., p. 20.1-20.7.

4. Turkish Airlines: Unruly passenger prevention and management manual, Istanbul, 2015., p. 7-13

5. URL: http://www.icao.int/safety/airnavigation/nationalitymarks/annexes_booklet_en.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

6. URL: http://www.icao.int/Security/mrtd/Downloads/Supplements%20to%20Doc%209303/Supplement%20to%20ICAO%20Doc%209303%20-%20Release_14.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

7. URL: http://la8021.wixsite.com/alcoholandflying/single-post/2016/09/30/IATA-Collaboration-Needed-to-Stem-Unruly-Passenger-Incidents (pristupljeno: prosinac 2016.)

8. URL: https://www.mcgill.ca/iasl/files/iasl/hague1970.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

9. URL: https://www.mcgill.ca/iasl/files/iasl/tokyo1963.pdf (pristupljeno: prosinac 2016.)

Popis slika

Slika 1. Annex 17 ……. 3

Slika 2. Neuspjelo djelo nezakonitog ometanja ……. 4

Slika 3. Sigurnosna provjera putnika ……..... 6

Slika 4. Primjer obuzdavanja putnika unutar zrakoplova …….. 8

Slika 5. Pomoć od strane zrakoplovnog osoblja u obuzdavanju putnika …… 9

Slika 6. Preusmjeravanje zrakoplova zbog incidenta uzrokovanog unruly putnikom 14

Slika 7. Promjene ljudskog raspoloženja i onemogućenja u ovisnosti o razini konzumiranog alkohola …….. 22

Slika 8. Preuzimanje unruly putnika unutar zrakoplova od strane lokalnih vlasti …… 27

Slika 9. Notifikacijska kartica upozorenja unutar zrakoplova ……... 30

Slika 10. Policijska intervencija nad zrakoplovom ……. 33

Slika 11. Sustav za automatsko zaključavanje te otključavanje vrata cockpit-a ……..... 41

Slika 12. Prikaz vrata cockpit-a s ručnim tipom zaključavanja ……..….. 41

METAPODACI

Naslov rada: Mjere prevencije i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu

Student: Ivan Husar (0135232300)

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Naslov na drugom jeziku (engleski):
Prevention Measures and Management of Unruly Passengers aboard an Aircraft

Povjerenstvo za obranu:

- izv. prof. dr. sc. Andrija Vidović - predsjednik
- doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić - mentor
- Matija Bračić, mag. ing. traff. - član
- prof. dr. sc. Stanislav Pavlin - zamjena

Ustanova koja je dodijelila akademski stupanj: Fakultet prometnih znanosti Sveučilišta u Zagrebu

Zavod: Zavod za zračni promet

Vrsta studija: Preddiplomski

Studij: Promet

Datum obrane završnog rada: 06.12.2016.

Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj završni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.
Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.
Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.
Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog rada pod naslovom Mjere prevencije i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

Student:

U Zagrebu, 01.12.2016. _____

(potpis)