

Uloga IATA-e u rješavanju problema neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovu

Ivanović, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

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:119:276483>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-27**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

IVANA IVANOVIĆ

**ULOGA IATA-E U RIJEŠAVANJU PROBLEMA NEPRIHVATLJIVOG
PONAŠANJA PUTNIKA NA ZRAKOPLOVU**

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2020.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 15. rujna 2020.

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

ZAVRŠNI ZADATAK br. 5864

Pristupnik: **Ivana Ivanović (0135224882)**

Studija: **Promet**

Smjer: **Zračni promet**

Zadatak: **Uloga IATA-e u rješavanju problema neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovu**

Opis zadatka:

U uvodnom dijelu rada potrebno je opisati predmet istraživanja, objasniti svrhu i cilj istraživanja te dati kratak pregled strukture završnog rada. U skladu s relevantnim stručnim preporukama, potrebno je definirati kategorije putnika koji se neprimjereno ponašaju i opisati trend rasta broja putnika koji se neprimjereno ponašaju u zrakoplovu. Nadalje, treba prikazati pravni okvir i aktivnosti IATA-e na regulatornoj razini te opisati i analizirati IATA-ine aktivnosti za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika kao i IATA-ine smjernice za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika. Na kraju je potrebno izvesti zaključke i koncizno prikazati i komentirati rezultate istraživanja.

Mentor:



doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

**ULOGA IATA-E U RJEŠAVANJU PROBLEMA
NEPRIHVATLJIVOG PONAŠANJA PUTNIKA U ZRAKOPLOVU
THE ROLE OF IATA IN ADDRESSING THE ISSUE OF UNRULY
PASSENGERS ABOARD AIRCRAFT**

Mentor: doc. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Studentica: Ivana Ivanović

JMBAG: 0135224882

Zagreb, rujan 2020.

SAŽETAK

Glavni cilj ovog završnog rada je ukazivanje na ozbiljnost problema s kojim se susreću zrakoplovne kompanije prilikom rješavanja incidenata koji uključuju putnike koji se neprihvatljivo ponašaju. Nedolično ponašanje putnika može ugroziti sigurnost zrakoplova te je iz ovog razloga IATA donijela smjernice i upute za prevenciju neprihvatljivog ponašanja putnika. IATA također prikuplja i objavljuje statističke podatke vezane za putnike koji se neprihvatljivo ponašaju u svom godišnjem statističkom izvješću WATS. U radu je opisan trend rasta broja putnika koji se nedolično ponašaju u zrakoplovu te IATA-ine aktivnosti za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika kao i IATA-ine smjernice za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika.

KLJUČNE RIJEČI: IATA; WATS; putnici koji se neprihvatljivo ponašaju; sigurnost; zaštita; mjere; prevencija; zračni prijevoznici

SUMMARY

The main objective of this final paper is to point out the seriousness of the problems faced by airlines in resolving incidents involving unruly passengers. Inappropriate behaviour of passengers can endanger the safety of aircraft, and for this reason IATA has developed instructions and guidelines on how to prevent passengers to behave inappropriate. IATA also collects and publishes statistics regarding unruly passengers in its annual statistics report called WATS. The paper describes the growing trend in the number of unruly passengers aboard aircraft and IATA's activities for the prevention of inappropriate passenger behavior, as well as IATA's guidelines for dealing with unruly passengers.

KEYWORDS: IATA; WATS; unruly passengers; safety; security; measures; prevention; airlines

SADRŽAJ

1.	Uvod.....	1
2.	Definicija i kategorije putnika koji se neprimjereno ponašaju.....	2
2.1.	Definicija	2
2.2.	Razine prijetnji.....	3
3.	Trend rasta broja putnika koje se neprihvatljivo ponašaju u zrakoplovu.....	5
3.1.	IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za razdoblje od 2007. do 2013. godine	5
3.2.	IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za razdoblje od 2014. do 2017. godine	6
3.3.	IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za 2018. godinu	9
4.	Pravni okvir i aktivnosti IATA-e na regulatornoj razini	11
4.1.	ICAO Aneks 17	11
4.2.	Tokijska konvencija.....	13
4.3.	Haška konvencija.....	13
4.4.	Montrealska konvencija.....	14
4.5.	Montrealski protokol	15
4.6.	IATA-ine smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu	15
5.	IATA-ine aktivnosti za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika	17
5.1.	Trening posade.....	17
5.2.	Osviještenost putnika i javnosti o posljedicama neprimjerenog ponašanja.....	18
6.	IATA-ine smjernice za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika.....	21
6.1.	RAZINA 1: verbalna agresivnost – smjernice za postupanje.....	21
6.2.	RAZINA 2: fizička agresivnost - smjernice za postupanje	22
6.3.	RAZINA 3: ozbiljnije nedolično ponašanje koje se može okvalificirati kao izravna prijetnja sigurnosti putnika i posade - smjernice za postupanje.....	22
6.4.	RAZINA 4: krajnje ozbiljno nedolično ponašanje koje uključuje kompromitiranje sigurnosti pilotske kabine - smjernice za postupanje	24
6.4.1.	Otmica zrakoplova.....	25
6.4.2.	Sabotaža ili prijetnja bombom	26
6.4.3.	Putnici pod utjecajem alkohola, droge ili lijekova koje je putnik konzumirao	26

6.4.4	Zabrana pušenja u zrakoplovu	28
6.5.	Nadležnost policije i uloga kapetana zrakoplova	29
6.6.	Prijava incidenta	29
6.7.	Obuka zrakoplovnog osoblja i podizanje razine svijesti putnika	30
7.	Smjernice Croatia Airlinesa za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika.....	31
7.1.	Općenita pravila Croatia Airlinesa u vezi postupanja s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju	31
7.2.	Smjernice koje je izdala Croatia Airlines svojoj posadi u cilju rješavanja konfliktnih situacija.....	32
8.	Zaključak.....	34
	Literatura	36
	Popis slika.....	37
	Popis grafikona.....	38
	Popis tablica	39

1. Uvod

Glavni i najvažniji prioriteti industrije zračnog prometa su sigurnost i zaštita putnika, posade i zrakoplova te su samim tim putnici koji narušavaju sigurnost zrakoplova svojim neprihvatljivim ponašanjem velika prijetnja i opasnost. Kako bi pomogla svojim članovima u rješavanju ovog problema IATA je donijela upute i smjernice koje se odnose na rješavanje problema, njihovu prevenciju te postupanja u slučaju narušavanja sigurnosti od strane putnika koji se neprimjereno ponašaju. Pri tome IATA naglašava da treba što više pažnje posvetiti prevenciji ovakvih događaja nego na reagiranje nakon što se incident već dogodio.

Svaki incident je specifičan te je i pristup svake zrakoplovne kompanije kod rješavanja ovakvih problema drugačiji, no sve kompanije članice IATA-e prate smjernice koje je izdala IATA i nastoje ih inkorporirati u svoje interne dokumente i preporuke. Na temelju naučenog iz svakog incidenta u vezi s neprihvatljivim ponašanje putnika, IATA publicira nadopune ili nove smjernice kako bi se u što većoj mjeri spriječio nastanak sličnih incidenata u budućnosti.

Rad se sastoji od osam poglavlja. Nakon uvodnog poglavlja slijedi drugo poglavlje u kojem su navedene kategorije putnika koji se neprimjereno ponašaju te vrste neprimjerenog ponašanja putnika i razine prijetnji. U trećem poglavlju opisan je trend rasta broja putnika koji se neprimjeno ponašaju na temelju statističkih podataka koje je izdala IATA. Četvrto poglavlje se odnosi na pravni okvir i konvencije koje se bave temom putnika koje se neprimjereno ponašaju. U petom i šestom poglavlju navedene su IATA-ine aktivnosti i smjernice za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika. Sedmo poglavlje donosi smjernice koje su specifične za zračnog prijevoznika Croatiu Airlines. U zaključnom su poglavlju sintetizirane i predstavljene glavne spoznaje i rezultati analize koja je provedena u prethodnim poglavljima.

2. Definicija i kategorije putnika koji se neprimjereno ponašaju

U ovom je poglavlju definiran pojam putnika koji se neprihvatljivo ponašaju (engl. *unruly passengers*), navedena je kategorizacija takvih putnika s najčešćim primjerima neprihvatljivog ponašanja te vrste neprihvatljivog ponašanja putnika obzirom na razinu prijetnje.

2.1. Definicija

IATA definira putnike koji se neprihvatljivo ponašaju u zrakoplovu kao putnike koji ne poštuju pravila ponašanja u zrakoplovu, koji ne prate upute kabinskog osoblja i koji samim tim remete mir i disciplinu tijekom leta te ugrožavaju sigurnost sebe i ostalih putnika na tom letu.¹ Dakle, to su putnici koji se od trenutka zatvaranja vrata prije polijetanja do trenutka otvaranja vrata prije slijetanja ne pridržavaju uputa kabinskog osoblja, uzrokuju nelagodu i neudobnost ostalih putnika te remećenjem reda ugrožavaju sigurnost ostalih putnika, posade i/ili zrakoplova. Često se sintagma „neprihvatljivo ponašanje“ zamjenjuje s „neprimjerenim ponašanjem“ ili „nedoličnim ponašanjem“. Kategorije putnika s neprihvatljivim ponašanjem su:

- putnici koji ne poštuju prijevoznikove Opće uvjete prijevoza
- putnici koji se nepristojno ponašaju
- putnici koji opetovano ne poštuju upute posade
- putnici koji prekomjerno uživaju alkohol i /ili drogu
- putnici koji ometaju aktivnosti posade ili zemaljskog osoblja.²

IATA je u svojim Smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu (*Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*) dala sljedeći popis primjera neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu:

- ilegalno konzumiranje narkotika
- odbijanje pridržavanja sigurnosnih uputa (ovi primjeri odnose se na praćenje uputa kabinskog osoblja kao što su vezanje pojasa, zabrana pušenja, isključivanje elektronskih uređaja ili remećenje sigurnosnih objava)
- verbalno suprotstavljanje članovima kabinskog osoblja ili drugim putnicima
- fizičko suprotstavljanje članovima kabinskog osoblja ili drugim putnicima

¹ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 10

² Škurla Babić R. *Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*. [Prezentacija] Fakultet prometnih znanosti. 4. svibnja 2020.

- odbijanje suradnje (primjeri obuhvaćaju ometanje obavljanja dužnosti kabinskog osoblja, odbijanje upute za ukrcavanje ili iskrcavanje iz zrakoplova)
- prijetnje (sve vrste prijetnji, bilo da se radi o prijetnji fizičkim ozljedama ili jednostavno stvaranju panike i kaosa, prijetnji bombom ili drugoj vrsti prijetnji koje bi mogle naštetiti sigurnosti posade, putnika ili zrakoplova)
- seksualno uznemiravanje
- ostale vrste neprimjerenog ponašanja (glasno vikanje, udaranje sjedala ispred sebe...)³

Ovi primjeri neprihvatljivog ponašanja služe kao pomoć u prepoznavanju i upravljanju takvim ponašanjem. Bitno je na vrijeme prepoznati takvo ponašanje te postupiti prema smjernicama zračnog prijevoznika kako bi se ublažile posljedice i eskalacije takovog ponašanja.

2.2. Razine prijetnji

IATA u skladu s dokumentom Međunarodne organizacije za civilno zrakoplovstvo (International Civil Aviation Organisation – ICAO) Doc 9811 (*Manual on the Implementation of the Security Provisions of Annex 6 – Operation of Aircraft*), a obzirom na razinu prijetnje, razlikuje četiri razine neprihvatljivog ponašanja putnika:

1. verbalna agresivnost, nepridržavanje uputa posade (primjerice pušenje u toaletu, nevezanje sigurnosnog pojasa, stajanje za vrijeme taksiranja)
2. fizička agresivnost (primjerice zaprječivanje prolaska, uništavanje opreme)
3. ozbiljnije nedolično ponašanje koje se može okvalificirati kao izravna prijetnja sigurnosti putnika i posade (prijetnja oružjem, ranjavanje, ovdje pripada i samoozljeđivanje)
4. krajnje ozbiljno nedolično ponašanje koje uključuje kompromitiranje sigurnosti pilotske kabine (primjerice pokušaj ulaska u pilotsku kabinu, pokušaj neovlaštenog preuzimanja zrakoplova.⁴

Ova klasifikacija je koristan alat za određivanje ozbiljnosti incidenata s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju. Razine prijetnje se mogu razlikovati u pojedinim državama, ali važno je da prijevoznik slijedi propise svojih nadležnih vlasti. Prijevoznikova klasifikacijska lista razina prijetnji mora biti predstavljena zemaljskom osoblju i članovima posade kako bi se mogao opisivati tijek incidenta ako do njega dođe. To olakšava komunikaciju i razumijevanje između članova posade i zemaljskog osoblja u slučaju neprihvatljivog ponašanja u zrakoplovu.

³Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management, 1st edition, IATA. December 2012., p. 11

⁴ Ibid., p. 25

Nadalje, klasifikacija omogućava prijevozniku stvaranje kompetentnih odgovora na sve vrste mogućih prijetnji, u skladu s propisima države te standardnih operativnih procedura prijevoznika. Važno je da se unutar ove četiri razine razlikuju putnici koji su jednostavno nepristojni ili bezobrazni po prirodi od onih koji mogu biti prijetnja zrakoplovu, posadi ili drugim putnicima.

Prva i druga razina najčešće su blaži slučajevi koji se mogu smatrati sigurnosnim prijetnjama. Prijevoznicima se preporučuje klasifikacija incidenata unutar ove dvije razine kako bi se implementirale standardne operativne procedure za smanjenje broja incidenata te odgovarajući odgovor na pojedinu vrstu incidenta. Treća i četvrta razina, za razliku od prve i druge, predstavljaju ozbiljne sigurnosne prijetnje koje direktno utječu na sigurnost leta.

3. Trend rasta broja putnika koje se neprihvatljivo ponašaju u zrakoplovu

U posljednjih dvadeset godina došlo je do trenda povećanja slučajeva neprihvatljivog ponašanja putnika u komercijalnom zrakoplovstvu. To se može zaključiti iz statističkih podataka koje objavljuje IATA u svojim godišnjim statističkim izvješćima (WATS – World Air Transport Statistics).

3.1. IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za razdoblje od 2007. do 2013. godine

IATA-ina analiza neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za razdoblje od 2007. do 2013. godine je provedena na temelju izvješća o zračnoj sigurnosti ASR (Air Safety Reports) i izvješća o sigurnosti u kabini CSR (Cabin Safety Reports) koji se nalaze u IATA-inoj bazi podataka STEADES (Safety Trend Evaluation, Analysis & Data Exchange System). Baza podataka STEADES sastoji se od deidentificiranih izvješća o sigurnosnim incidentima u preko 184 zračna prijevoznika iz različitih dijelova svijeta.⁵

Putnici koji se nedolično ponašaju ostaju u središtu pažnje medija i redovito se nalaze na dnevnom redu IATA-inog tima za zaštitu i radne skupine za sigurnost operacija u putničkoj kabini. U izvješću o neprihvatljivom ponašanju putnika IATA procjenjuje da je prosječni broj izvješća između 2007. i 2013. godine iznosi 4130. To odgovara otprilike broju od 0,56 izvješća na 1000 sektora, odnosno jedno izvješće svakih 3068 sektora.

Kao što je prikazano u tablici 1, trend prijavljenih slučajeva neprihvatljivog ponašanja u zrakoplovu i dalje raste s 0,1029 izvješća na tisuću sektora u 2007. godini do 0,8010 izvješća na tisuću sektora u 2011. godini (povećanje od 87% u pet godina) te od 0,5293 izvješća na tisuću sektora u 2012. godini do 0,7088 izvješća na tisuću sektora u 2013. godini (porast od 25% u jednoj godini). Rastući trend broja izvješća o slučajevima neprimjerenog ponašanja putnika paralelno prati nagli rast broja sektora za koje se podnose izvješća u bazi STEADES.

Što se tiče izvješća policijskih i zaštitnih službi, prosječno je između 2007. i 2013. godine podneseno 1168 izvješća. To odgovara 0,1751 izvješća na tisuću sektora, što ukazuje da policija i zaštitne službe podnose prosječno jedno izvješće na svakih 7120 sektora.⁶

⁵ IATA WATS 59th edition, IATA. 2015., p. 36

⁶ IATA WATS 60th edition, IATA. 2016., p. 37

Tablica 1. Izvješća o slučajevima neprimjerenog ponašanja putnika u bazi STEADES od 2007. do 2013. godine

Godina	Broj izvješća o slučajevima neprimjerenog ponašanja putnika	Broj sektora	Broj izvješća na 1000 sektora	1 izvještaj po N sektora
2007.	339	3.293.664	0.1029	9.716
2008.	907	4.055.881	0.2236	4.472
2009.	2687	4.995.499	0.5379	1.859
2010.	5399	5.439.092	0.9926	1.007
2011.	6004	7.495.219	0.8010	1.248
2012.	5221	9.863.155	0.5293	1.889
2013.	8356	11.788.331	0.7088	1.411

Izvor: IATA WATS 59th edition, IATA. 2015., p. 36

3.2. IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za razdoblje od 2014. do 2017. godine

IATA je analizu za 2015. godinu također provela na temelju STEADES bazi podataka. Vremensko razdoblje od 01. siječnja do 31. prosinca 2015. se odnosi na ukupno 13 222 023 sektora, a ukupan broj izvješća o neprimjerenom ponašanju putnika iznosio je 10.854. Podneseno je 0,83 izvješća na 1000 sektora, odnosno jedno izvješće na svakih 1.205 sektora.⁷

Tijekom 2016. godine bilo je 9.837 potvrđenih izvješća o neprihvatljivom ponašanju u zrakoplovima, na više od 13.390.969 letova koji provode zračni prijevoznici koji podnose izvješća za STEADES bazu. To čini 0,73 incidenata na 1000 sektora, ili jedan na svaka 1424 sektora. Podaci ukazuju na poboljšanje u odnosu na 2015. godinu, no za razliku od prethodne analize, za 2016. godinu isključeni su incidenti koji su se dogodili prije ulaska putnika u zrakoplov.⁸

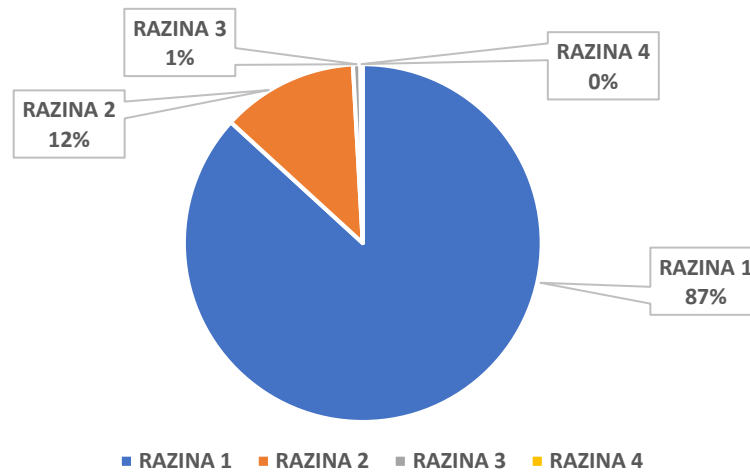
Incidenti razine 1 činili su 87% ukupnih izvješća, 12% čine izvješća incidenta razine 2. Incidenti razine 3 su oni koje direktno prijete sigurnosti druge osobe i 1% izvješća je tajno. Ovo se može činiti beznačajno, ali 66 izvješća razine 3 se odnosi na slučajeve u kojima je došlo do životne ugroze. Incidenti razine 4 koji uključuju pokušaje ulaska u pilotsku kabinu vrlo su rijetki i na njih se odnosi 0,2% izvješća o neprihvatljivom ponašanju putnika u zrakoplovu (grafikon 1.).

Od 20 slučajeva razine 4, tri su identificirana kao pokušaji prijetnje bez uključivanja oružja, pet je izvješća pripisano duševnim stanjima, četiri izvješća su pripisana alkoholiziranosti, tri izvješća se odnose na putnike koji su se htjeli žaliti kapetanu zbog prekida

⁷ Ibid, p. 37

⁸ IATA WATS 61st edition, IATA. 2017., p. 66

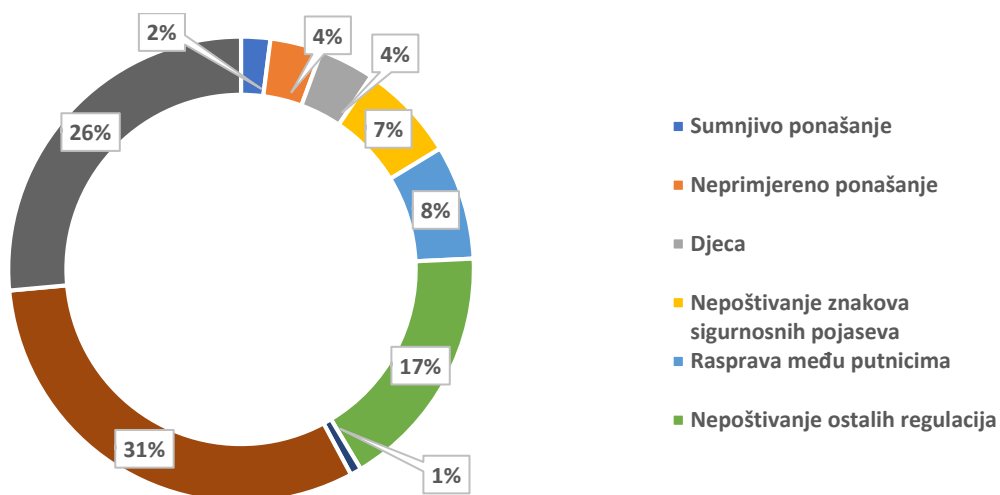
usluge, dva izvješća se odnose na zamjenu vrata zrakoplova i vrata toaleta i tri izvješća se odnose na neobjašnjenu namjeru pokušaja ulaska u pilotsku kabinu dok je zrakoplov bio na zemlji, što predstavlja minimalni rizik za let.⁹



Grafikon 1. Izvješća o neprihvatljivom ponašanju putnika u STEADES bazi za 2016. godinu prema razinama ponašanja

Izvor: IATA WATS 61st edition, IATA. 2017., p. 67

Prikazani deskriptori ne odražavaju isključivo jednu vrstu ponašanja, nego primarni razlog izvješća. Na primjer, neprihvatljivo ponašanje putnika može uključivati alkoholizirano stanje, nepoštivanje sigurnosnih propisa i prijetnje drugom putniku. Grafikon 2 prikazuje udio pojedinih vrsta neprimjerenog ponašanja u ukupnom broju izvješća.

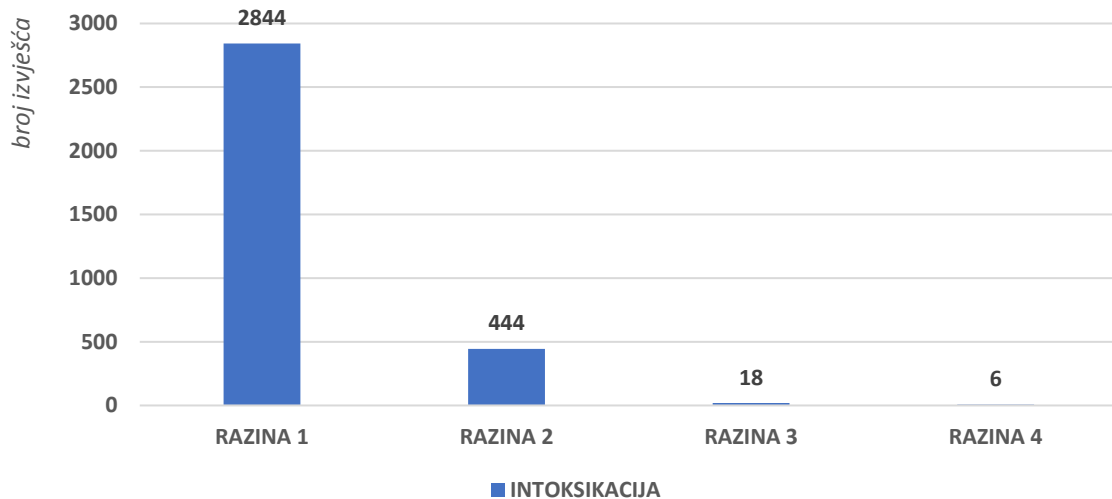


Grafikon 2. Vrste neprihvatljivog ponašanja putnika za 2016. godinu prema STEADES bazi

Izvor: IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018., p. 65

⁹ IATA WATS 61st edition, IATA. 2017., p. 67

Prijave intoksikacije uključuju one koje se pripisuju alkoholu ili drugim opojnim tvarima. U nekim su slučajevima interakcija između alkohola i lijekova poput tableta za spavanje identificirani kao sumnjivi uzrok neprimjerenog ponašanja. Intoksikacija je uključena u 31% svih izvješća o neprimjerenom ponašanju. Približno 28% izvješća o intoksikaciji se odnosi na putnike kojima alkohol nije dostavljen od strane kabinskog osoblja.¹⁰ Razine neprihvatljivog ponašanja u tim izvješćima su prikazane u grafikonu 3.



Grafikon 3. Izvješća neprihvatljivog ponašanja putnika u kojima je uključena intoksikacija po razinama ponašanja

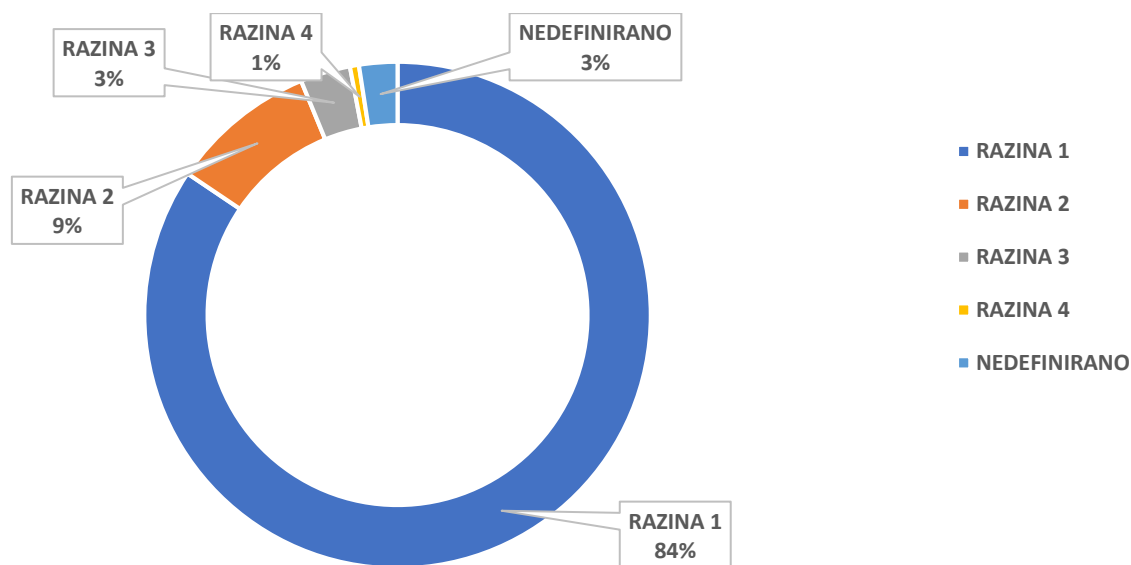
Izvor: IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018., p. 66

Tijekom 2017. godine podnesena su 8 731 potvrđena izvješća o neprimjerenom ponašanju. Ukupno 81 zrakoplovna kompanija dostavila je izvješća za 9 494 838 letova. To čini otprilike 0,95 izvješća neprihvatljivog ponašanja na 1000 sektora ili jedno izvješće na 1053 sektora. Ovo pokazuje povećanje u odnosu na 0,73 izvješća na 1000 sektora za prethodnu godinu.¹¹

Grafikon 4 prikazuje udio pojedinih vrsta neprimjerenog ponašanja u ukupnom broju izvješća za 2017. godinu.

¹⁰ IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018., p. 65

¹¹ IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018., p. 66



Grafikon 4. Izvješća o neprihvatljivom ponašanju putnika u STEADES bazi za 2017. godinu prema razinama prijetnji

Izvor: IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018., p. 67

3.3. IATA-ine statistike neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu za 2018. godinu

Broj putnika koji su se neprimjereno ponašaju u 2018. godini (grafikon 5) prema IATA WATS-u za razinu 1 iznosi ukupno 7362 incidenta što je 84% od ukupnog broja prijavljenih incidenta. Od toga 45% incidenta nije bilo ozbiljno, ali 55% njih je zahtijevalo poduzimanje mjera protiv putnika kao što je davanje zadnjeg upozorenja, prijava policiji ili nadležnim sigurnosnim službama, uklanjanje putnika s leta prije polijetanja te nekoliko situacija u kojima je zrakoplov morao prisilno sletjeti zbog putnika koji se neprimjereno ponašao.

Prijavljenih incidenta razine 2 bilo je 9%, policija je bila pozvana u 59% slučajeva. Što se tiče razine 3 bilo je 279 prijavljenih incidenta, a za razinu 4 prijavljeno je 50 incidenta.¹²

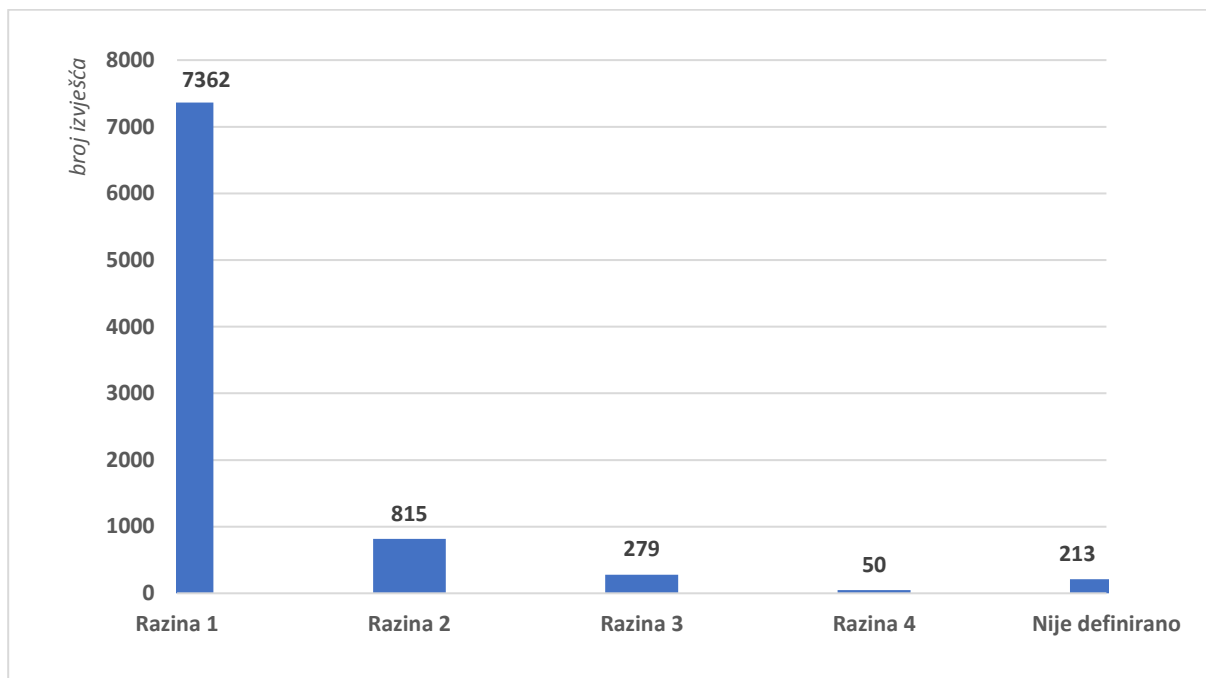
Najčešće vrste neprihvatljivog ponašanja su:¹³

- konzumiranje cigareta u zrakoplovu;
- nepridržavanje sigurnosnih uputa;
- verbalno zlostavljanje članova posade i drugih putnika;
- fizičko uznemiravanje članova posade i drugih putnika;
- nekooperativno ponašanje;

¹² IATA WATS 63rd edition, IATA. 2019., p. 69

¹³ https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/ [Pristupljeno: 10.08.2020].

- prijetnje ozljeđivanjem ili ubojstvom;
- seksualno zlostavljanje;
- ostale vrste nedoličnog ponašanja.



Grafikon 5. Izvješća neprihvatljivog ponašanja putnika po razinama ponašanja za 2018. godinu

Izvor: IATA WATS 63rd edition, IATA. 2019., p. 69

4. Pravni okvir i aktivnosti IATA-e na regulatornoj razini

Razlikovanje vrste prekršaja ili kaznenog djela je važno za određivanje pravnog okvira koji regulira odgovor. Prekršaji putnika koji se neprimjereno ponašaju se mogu razvrstati u tri osnovne kategorije:¹⁴:

1. prekršaji koji se klasificiraju kao terorizam kao što je prijetnja bombom ili otmica zrakoplova;
2. prekršaji navedeni u Tokijskoj konvenciji koji bi mogli ugroziti sigurnost zrakoplova kao što je nepoštivanje uputa kapetana zrakoplova ili posade, pušenje u toaletu, prijetnja s namjerom fizičke povrede, pretjerano konzumiranje alkohola, korištenje mobilnih uređaja u trenutku kad to nije dozvoljeno;
3. Ostali prekršaji koji se protive pravilima zrakoplovne kompanije kao što je bilo koja vrsta napada, prijetnja, agresivno ponašanje, pušenje i drugo.

U ovom je poglavlju dan pregled regulative koja je relevantna za problem neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu. Najvažniji izvori međunarodnog prava koji uređuju neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu su ICAO Aneks 17, Tokijska konvencija iz 1963. godine, Haška konvencija iz 1970. te Montrealski protokol iz 2014. godine.

IATA-e smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu (*Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*) su dizajnirane kako bi pomogle prijevoznicima smanjiti rizik neprihvatljivog ponašanje putnika na najmanju moguću mjeru te se nositi s incidentima koji uključuju nedolično ponašanje putnika ako se ipak dogode.

4.1. ICAO Aneks 17

Konvencija ICAO-a, također zvana i Čikaška konvencija uključuje 19 aneksa koji sadrže osnovne informacije o standardima i preporučenim praksama u međunarodnom civilnom zrakoplovstvu. Čikaška konvencija je konvencija o međunarodnom civilnom zrakoplovstvu koja je stupila na snagu 1944. godine te sadrži propise kojih se pridržavaju sve države koje su potpisale konvenciju uključujući i Republiku Hrvatsku.

ICAO često izdaje nadopune aneksa, a svaka je država potpisnica dužna pratiti promjene koje stupaju na snagu te je svaki zračni prijevoznik dužan obavljati obuku svog osoblja prema najnovijim uputama. Objavom Aneksa 17 – Zaštita zračnog prometa, ICAO je započeo s objavama materijala koji bi trebali unificirati mjere zaštite na globalnoj razini. Aneks 17 donosi standarde i preporučene prakse koje se odnose na zaštitu međunarodnog zračnog prometa s

¹⁴ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 32

naglasakom na aktivnosti koje trebaju poduzeti države da spriječe protuzakonito uplitanje u civilno zrakoplovstvo tj. djela nezakonitog ometanja¹⁵:

1. nezakonita otmica zrakoplova
2. uništenje zrakoplova u prometu
3. uzimanje taoca u zrakoplovu u prometu ili na aerodromima
4. nasilni upad u zrakoplov, zračnu luku ili druge službene prostorije
5. unošenje oružja, opasnih naprava ili materijala namijenjenih za počinjenje kaznenog djela u zrakoplov ili zračnu luku
6. uporaba zrakoplova u prometu s namjerom prouzrokovanja smrti, nanošenja teških tjelesnih ozljeda ili ozbiljne štete imovini ili okolišu
7. prenošenja neistinitih informacija koje mogu ugroziti sigurnost zrakoplova u letu ili na tlu, putnika, posade, zemaljskog osoblja i javnosti na zračnoj luci ili na prostorima sadržaja civilnog zrakoplovstva.¹⁶

Kako bi što uspješnije spriječili bilo kakav čin nezakonitog ometanja zrakoplova u Aneksu 17 navodi se da sve države potpisnice ovog aneksa prihvaćaju da će prije svakog leta zrakoplov biti detaljno pregledan kako bi ustanovili nalazi li se u njemu neko skriveno oružje, eksploziv ili drugi opasni predmeti ili supstance. Ukoliko se zrakoplov koji je meta nezakonitog ometanja nalazi na teritoriju bilo koje druge države potpisnice ta država dužna je ponuditi pomoć u rješavanju problema nezakonitog ometanja tako što će ponuditi usluge navigacije, kontrole zračnog prometa ili odobrenje slijetanja ukoliko je to neophodno u tim okolnostima.

Države potpisnice također se obvezuju da će zajedno raditi na rješavanju problema ukoliko se pokaže da je to potrebno. Nakon dolaska do rješenja tj. završetka incidenta potrebno je podnijeti detaljan izvještaj o događajima vezanim za incident.

U Aneksu 17 također su navedena pravila koja se odnose na vrata pilotske kabine. Konkretno, vrata pilotske kabine moraju biti zatvorena od trenutka zatvaranja vrata zrakoplova do trenutka ponovnog otvaranja istih prije iskrcanja putnika. Sva vrata pilotske kabine moraju biti otporna na metke te manje eksplozive te se moraju moći otključati i zaključati od strane oba pilota.

Svaki operator se obvezuje da će na njegovom zrakoplovu postojati lista s procedurama koje se moraju pratiti ukoliko dođe do traženja bombe nakon što je zaprimljena prijetnja. Na istoj toj listi moraju se nalaziti pravila koja je potrebno pratiti u slučaju da se predmet koji bi mogao biti bomba pronađe te informacija o tome koje je najbolje mjesto odlaganja takvog predmeta, a specifično je za svaku vrstu zrakoplova. LRBL (Least Risk Bomb Location) je mjesto u zrakoplovu na koje je potrebno premjestiti eksplozivnu napravu kako bi ona nanijela

¹⁵ <https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-ICAO-Annex-17-Security.pdf>
[Pristupljeno: 28. lipnja 2020.]

¹⁶ Škurla Babić R. *Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*. [Prezentacija] Fakultet prometnih znanosti. 4. svibnja 2020.

najmanju štetu u slučaju eksplozije. To mjesto se uglavnom nalazi na zadnjim vratima zrakoplova.

Aneks 17 također navodi koje se procedure koriste ukoliko se pronađe putnik koji pokušava putovati s lažnim ili ukradenim dokumentima, procedure koje određeni aerodrom mora pratiti u slučaju da se na njemu nađe zrakoplov koji je predmet nezakonitog ometanja i sve ostale procedure koje uključuju sigurnost i zaštitu zrakoplova kao što je prijevoz opasne robe.

4.2. Tokijska konvencija

Tokijska konvencija potpisana je 14. rujna 1963. godine te je stupila na snagu 14. prosinca 1969. godine. Službeno ime ove konvencije je Konvencija o kaznenim prekršajima i nekim drugim djelima počinjenim unutar zrakoplova (*Convention on Offences and Certain Other Acts Committed on Bord Aircraft*) i ima 186 zemalja potpisnica. Glavni cilj ove konvencije je kažnjavanje osoba koji počine kazneno djelo unutar zrakoplova. Konvencija definira ovlasti kapetana zrakoplova koje uključuju i mogućnost poduzimanja stegovnih mjera prema osobama koje krše disciplinska pravila za vrijeme leta. Prema odredbama konvencije kapetan zrakoplova ima ovlasti izručiti počinitelja nadležnim tijelima države na čijem je području zrakoplov sletio, ako postoji osnovana sumnja da je ta osoba dok je zrakoplov bio u letu počinila teško kazneno djelo kažnjivo prema zakonu države registracije zrakoplova. Do potrebe za ovom konvencijom došlo je zbog povećanja broja otmica zrakoplova krajem 1960.-ih godina. Tijekom 1969. i 1970. godine dogodilo se 118 incidenata vezanih za nezakonito otmicanje zrakoplova, te 14 slučajeva sabotaze i oružanih napada na zrakoplov.

Konvencija se također bavi obvezama kapetana zrakoplova koji predaje putnika koji je obuzdan na letu te obvezama države članice kod preuzimanja takvog putnika i daljnjeg kaznenog progona.

Glavni nedostatak ove konvencije je to što u njoj otmica zrakoplova nije definirana kao terorizam te države potpisnice nisu bile obavezne ovakav čin kazneno goniti. Iz tog razloga je ICAO inicirao donošenje Haške konvencije.

4.3. Haška konvencija

Haška konvencija o suzbijanju nezakonite otmice zrakoplova (*Convention for the Suppression of Unlawful Seizure of Aircraft*) iz 1970. zahtijeva od država potpisnica da ili izruče uhvaćene otmičare njihovoj zemlji podrijetla, ili da im sudi prema zakonima države domaćina.

Cilj ove konvencije je nadopuna nedostataka Tokijske konvencije. Naime, neke zemlje do tada nisu imale obvezu kaznenog proгона otmičara kao na primjer Kuba koja je postala poznata destinacija mnogih otmičara. Donošenjem zakona o kaznenom progonu problem Kube kao sigurnog mjesta za otmičare je nestao.

Zemlje potpisnice imaju pravo izbora hoće li same kazneno goniti otmičara ili će ga izručiti nekoj drugoj državi članici čiji je zrakoplov bio meta otmice. Problem kod dogovora o izručivanju otmičara državi čiji je zrakoplov otet dogodio se iz razloga što su neke države strogo protiv smrtne kazne te ne žele izručiti otmičara u državu u kojoj će mu takva kazna biti dodijeljena.¹⁷

Haška konvencija navodi da država koja će kazneno goniti otmičara mora koristiti stroge kazne, no pojam stroga kazna u svakoj državi znači nešto drugo. Na primjer, dva Libijska terorista koji su optuženi za postavljanje bombe na dva leta Pan Americana preko Škotske su dobila doživotnu zatvorsku kaznu u Nizozemskoj gdje je smrtna kazna zabranjena. Takva presuda je izazvala nerazumijevanje od strane Sjedinjenih Američkih Država gdje je smrtna kazna dopuštena.

Haška konvencija je riješila mnoge probleme Tokijske konvencije te je utjecala na smanjenje broja otmica zrakoplova. Hašku konvenciju je potpisalo 185 država članica UN-a

4.4. Montrealska konvencija

Montrealska Konvencija o suzbijanju nezakonitih postupaka protiv sigurnosti civilne zračne plovidbe (Convention for the Suppression of Unlawful Acts Against the Safety of Civil Aviation) iz 1971., obuhvaća i pitanja sabotaze i napada na zračne luke i prizemljene zrakoplove te predviđa kažnjavanje takvih djela oštrim kaznama. Potpisana je 23. rujna 1971. godine te je stupila na snagu 26. siječnja 1973. godine.¹⁸

Ova je konvencija definirala vrste prijetnji koje će biti kazneno gonjene:

- Nasilje protiv bilo koje osobe koja se nalazi u zrakoplovu u cilju ugrožavanja sigurnosti
- Uništavanje zrakoplova ili nanošenje štete koja ugrožava sigurnost zrakoplova
- Postavljanje ili pokušaj postavljanja uređaja čija je namjera uništavanje zrakoplova ili nanošenje štete koja će ugroziti sigurnost zrakoplova
- Uništavanje ili nanošenje štete objektima za navigaciju ili ometanje njihovog rada ukoliko će takav čin ugroziti sigurnost zrakoplova

¹⁷ Sweet KM. *Aviation and airport security, Terrorism and safety concerns, Second edition*. Boca Raton: CRC Press; 2008., p. 40

¹⁸ Ibid., p. 41

- Lažna objava informacija kojom se ugrožava sigurnost zrakoplova kao što je prijetnja bombom.

Montrealska konvencija potpisana je od strane 188 država članica UN-a.

4.5. Montrealski protokol

Međunarodna organizacija za civilno zrakoplovstvo (ICAO) je 2009. godine provela reviziju Tokijske konvencije s ciljem da državama članicama omogući veće pravne ovlasti kako bi one mogle pravno postupati protiv prekršitelja te tako prevenirati neprihvatljivo ponašanje putnika na letu. Promjene su usvojene u obliku Montrealskog protokola 2014. godine koji nadopunjuje Tokijsku konvenciju. Protokolom se proširuje nadležnost na države planiranog slijetanja, države operatora zrakoplova i države u koje je zrakoplov neplanirano sletio zbog putnika s neprihvatljivim ponašanjem. Na taj su način popunjene pravne praznine u pogledu nadležnosti koje su putnici neprihvatljivog ponašanja zlorabili kako bi izbjegli pravne sankcije. Montrealski protokol također razjašnjava ponašanja koja treba uzeti kao minimum za kazneno djelo te potiče države da poduzmu odgovarajuće kaznene ili druge pravne postupke. Ta ponašanja uključuju napad, prijetnju napadom na člana posade i odbijanje pridržavanja sigurnosnih uputa kapetana zrakoplova.

Značajna novina ovog protokola jest omogućavanje izravne naknade štete zračnim prijevoznicima od strane putnika koji su ju svojim ponašanjem uzrokovali.¹⁹

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

Putnici nedoličnog ponašanja su postali jedan od većih problema zrakoplovstva u zadnjih dvadesetak 20 godina, te prije pojave IATA-inih smjernica za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu nije postojao jedinstven način postupanja s takvim putnicima. One služe isključivo kao pomoć prijevoznicima u borbi protiv pojave neprihvatljivog ponašanja putnika te nisu pravno obvezujuće. Napravljene su u cilju podrške prijevoznicima pri prevenciji, identifikaciji i rješavanju incidenata u zrakoplovu.

Sadrže analize značajnih sigurnosnih rizika te preporuke za borbu protiv istih. Korištenje IATA-inih smjernica poboljšava sposobnost zračnih prijevoznika u identifikaciji te evaluaciji sigurnosnih rizika na letu, kreaciji politike nulte tolerancije prema nedoličnom ponašanju putnika, kreaciji SOP-ova (Standard Operating Procedures - SOP) – standardnih operativnih procedura od strane prijevoznika u cilju prevencije te kontrole ponašanja putnika

¹⁹ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 32

koji se neprimjereno ponašaju na letu te kreaciji novih strateških ciljeva prijevoznika i strategija u cilju sprečavanja izbijanja incidenata vezanih uz nedolično ponašanje putnika tijekom leta.

Poglavlje 6. detaljnije elaborira smjernice za pojedine vrste prijetnji i donosi preporuke postupanja za niz primjera neprihvatljivog ponašanja putnika u zrakoplovu.

5. IATA-ine aktivnosti za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika

IATA je u svojim Smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu propisala i niz preventivnih mjera koje zrakoplovne kompanije mogu koristiti kako bi spriječile porast broja putnika koji se neprimjerenom ponašaju kao sto su trening posade, zemaljskog osoblja i pilota, poboljšanje razine usluge te smanjenje vremena čekanja putnika prije ukrcaja. Jedan od čestih razloga frustracije kod putnika je dugo čekanje na ukrcaj, kašnjenja zrakoplova i propuštanje idućeg leta, nedostatak informacija i razni drugi tehnički nedostaci. Smanjenjem ovih problema moguće je utjecati na zadovoljstvo putnika te posredno i na njihovo ponašanje. Najvažnija preventivna mjera je komunikacija između članova posade, posade i zemaljskog osoblja ili posade i kapetana zrakoplova kako bi se na vrijeme prepoznao putnik koji bi mogao biti prijatnija za sigurnost leta te mu se zabranio ukrcaj na zrakoplov.²⁰

Osim publiciranja Smjernica za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu IATA poduzima i druge aktivnosti koje su prikazane u nastavku.

5.1. Trening posade

Jedna od aktivnosti za prevenciju neprimjerenog ponašanja putnika je trening posade i zemaljskog osoblja. Kod treninga zemaljskog osoblja pažnja se upućuje na rješavanje manjih problema prije nego se oni razviju u neprimjerenom ponašanje putnika. Trening uključuje razvijanje komunikacijskih vještina te upoznavanje s procedurama zrakoplovne kompanije. Bitno je da članovi posade i zemaljskog osoblja znaju da će u slučaju da incident završi na sudu imati potporu zrakoplovne kompanije.

Osim što je u svojim Smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu IATA dala smjernice za trening zaposlenika, ona također ima svoje treninge te mnoge kompanije šalju svoje zaposlenike ukoliko nemaju organiziran trening u sklopu kompanije. Trening na temu putnika koji se neprimjerenom ponašaju traje tri dana pod nazivom *Unruly Passenger Prevention and Response*. Cilj ovog treninga je obučavanje zaposlenika zrakoplovne kompanije o najboljim načinima rješavanja problema koji uključuju putnike koji se neprimjerenom ponašaju.

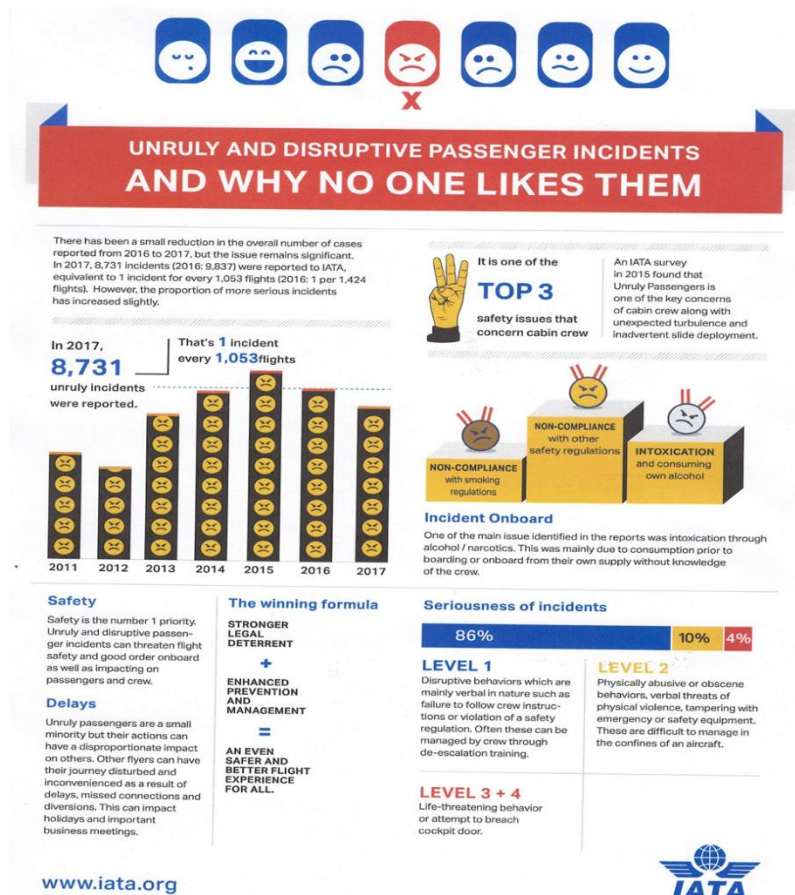
Polaznici ovog tečaja također će naučiti što može uzrokovati putnikovo nezadovoljstvo te kako prepoznati rane znakove nedoličnog ili agresivnog ponašanja u ranim fazama ponašanja, kako prepoznati koliko je slučaj ozbiljan. Tečaj uključuje i vježbanje tehnika samoobrane. Ovaj tečaj preporuča se zemaljskom osoblju, posebno službama koje su u direktnom kontaktu s putnicima kao sto su check in i služba prihvata i otpreme putnika i

²⁰ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 19

prtljage. Prilikom završetka tečaja polaznici dobivaju certifikat ukoliko na ispitu postignu 80% ili više točnih odgovora.²¹

5.2. Osviještenost putnika i javnosti o posljedicama neprimjerenog ponašanja

Sve je veća zabrinutost zrakoplovnih kompanija, vlada i putnika zbog sve veće učestalosti i ozbiljnosti incidenata koji uključuju nasilje nad posadom i drugim putnicima, uznemiravanja i nepoštivanje sigurnosnih uputa. Incidenti koji uključuju neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu ugrožavaju sigurnost, ometaju druge putnike i posadu te uzrokuju zakašnjenja i preusmjeravanje. U cilju osvješćivanja putnika i ukupne javnosti o opasnostima i mogućim posljedicama nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu, IATA kroz razne distribucijske kanale publicira infografike, postere i sličan promidžbeni materijal. Na slici 1 je prikazana IATA-ina infografika s podacima o incidentima koji su prijavljeni IATA-i.²²



Slika 1. Infografika incidenata neprihvatljivog ponašanja putnika prijavljenih IATA-i

Izvor: <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]

²¹ <https://www.iata.org/en/training/courses/unruly-passenger/tscs16/en/> [Pristupljeno: 18. svibnja 2020.]

²² <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]

Nadalje, IATA sudjeluje u raznim kampanjama koje imaju za cilj podizanje razine svijesti o rizicima i posljedicama neprihvatljivog ponašanja. Jedna od njih je kampanja pod nazivom „Jedna previše“ (*One too many*). Cilj ove kampanje je smanjenje broja incidenata vezanih za konzumaciju alkohola i općenito neprihvatljivo ponašanje putnika tako što bi se javnost upozorila na posljedice koje mogu proizaći iz neprimjerenog ponašanja.

Posljedice na koje je IATA upozorila su kazna od 5000 funti ukoliko putnik ne bude primljen na let zbog prekomjerne konzumacije alkohola ili neprimjerenog ponašanja ili dvije godine zatvorske kazne, ovisno o incidentu, ili jednostavno propuštanje godišnjeg odmora (slika 2). Gospodin Tim Coleman, pomoćni direktor vanjskih poslova IATA- e objavio je jednostavnu poruku koja glasi: „Mi ne želimo da prekinete svoju zabavu, jednostavno pričekajte sa zabavom dok dođete na svoju destinaciju“.²³



Slika 2. Poster koji ukazuje na posljedice neprihvatljivog ponašanja putnika iz Britanske kampanje *One too many*

Izvor: <http://onetoomany.co.uk/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020].

Slični poster koji ukazuju na posljedice prekomjernog uživanja alkohola u letu su napravljeni u sklopu neprihvatljivog ponašanja putnika iz Norveške kampanje *Fly Safely, Drink Responsibly*. IATA je sudjelovala i u toj kampanji, a primjeri postera su prikazani na slikama 3 i 4.

²³ <http://onetoomany.co.uk/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020].



Slika 3. Poster koji ukazuje na posljedice neprihvatljivog ponašanja putnika iz norveške kampanje *Fly Safely, Drink Responsibly*

Izvor: <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]



Slika 4. Poster koji potiče na umjereno i odgovorno konzumiranje alkohola iz norveške kampanje *Fly Safely, Drink Responsibly*

Izvor: <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]

6. IATA-ine smjernice za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika

Bez obzira na sve mjere prevencije koje zračni prijevoznici koriste kako bi smanjili broj putnika koji se neprimjereno ponašaju takvi incidenti se i dalje svakodnevno ponavljaju. IATA je izdala *Smjernice za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu* koje je potrebno pratiti ukoliko dođe do incidenta. U nastavku su navedeni najvažniji naglasci tih smjernica.

U današnje vrijeme sve više putnika obavlja online *check in* i samim time je teže prepoznati ukoliko su pod utjecajem alkohola ili pokazuju znakove agresije. Često se njihovo ponašanje uoči tek prilikom ukrcavanja na zrakoplov što može rezultirati kašnjenjem zrakoplova ukoliko dođe do uskraćivanja leta. Svaki slučaj je poseban sam za sebe te ne postoji jedno pravilo kako riješiti incident koji uključuje putnika koji se neprimjereno ponaša, no IATA za putnike koji se neprihvatljivo ponašaju prije leta kao najbolju praksu preporuča uskraćivanje ukrcaja takvih putnika i uklanjanje njihove prtljage iz zrakoplova.

Ako se incident neprimjerenog ponašanja putnika dogodi na letu, odgovornost za rješavanje ove situacije je isključivo u rukama posade. Iz ovog razloga zrakoplovne kompanije sve više novca ulažu u trening svoje posade. Svaki incident mora biti prijavljen glavnoj domaćici i kapetanu zrakoplova te je bitno da svaki član posade bude upućen u situaciju. Kapetan zrakoplova dužan je pratiti smjernice zrakoplovne kompanije u vezi prijave incidenta nadležnim sigurnosnim službama.

U nastavku su detaljnije opisane razine prijetnji koje su navedene u drugom poglavlju te preporučene aktivnosti posade zrakoplova.

6.1. RAZINA 1: verbalna agresivnost – smjernice za postupanje

Putnik na ovoj razini se neprimjereno ponaša na način da verbalno prijeti ili se ponaša nasilno prema članovima posade ili drugim putnicima. Takav putnik namjerno ne prati pravila i upute koje mu daje posada, glasan je i ometa druge, pogotovo ako putuje kao član velike grupe.

U ovoj situaciji posada bi trebala pokušati riješiti konflikt na miran način verbalnim putem. Ukoliko je putnik već uznemiren pokušajem rješavanja problema od strane jednog člana posade potrebno je pokušati poslati drugog člana koji bi u tome mogao biti uspješniji. Preporučljivo je razmotriti tehniku u kojoj član posade sluša putnika te mu time daje do znanja da razumije njegov problem i razlog neprimjerenog ponašanja. Potrebno je postaviti pitanja otvorenog tipa kako bi se saznalo što više informacija o uzroku problema te na kraju dati putniku do znanja da će posada dati sve u svojoj moći kako bi se njegov problem riješio.

U slučaju bilo kakvog neprimjerenog ponašanja potrebno je obavijestiti sve članove posade uključujući i kapetana zrakoplova kako bi bili spremni na daljnje akcije ukoliko se takovo ponašanje nastavi. Takve aktivnosti uključuju davanje zadnjeg upozorenja putniku, pisanje izvješća te informiranje nadležnih sigurnosnih službi nakon slijetanja zrakoplova (o čemu odluku donosi kapetan zrakoplova).

6.2. RAZINA 2: fizička agresivnost - smjernice za postupanje

Ovakav putnik je fizički nasilan, opetovano upućuje verbalne prijetnje, uništava opremu zrakoplova što uključuje i onesposobljavanje detektora dima u toaletu, fizički je agresivan te uzrokuje štetu na zrakoplovu, putnicima ili njihovim stvarima.

U ovom se slučaju i dalje preporuča rješavanje konflikta na miran i verbalan način, no potrebno je održavati siguran razmak od putnika kako bi se izbjeglo ozljeđivanje. Ukoliko je putnik fizički zlostavljao drugog putnika potrebno ih je odmah razdvojiti i premjestiti žrtvu napada na drugo sjedalo. Putniku je potrebno dati do znanja da njegovo ponašanje nije prihvatljivo.

Svaki zračni prijevoznik ima svoje pravilo što se tiče podnošenja prijave protiv ovakvog napada, no većina će tražiti pisani oblik izjave od drugih putnika koji su svjedočili incidentu te izjavu člana posade koji je nazočio incidentu i pokušao riješiti konflikt.

6.3. RAZINA 3: ozbiljnije nedolično ponašanje koje se može okvalificirati kao izravna prijetnja sigurnosti putnika i posade - smjernice za postupanje

Kod razine 3 se radi o putniku koji upućuje prijetnje te koji pokazuje ili koristi oružje. Takav putnik iskazuje namjeru napada na druge putnike ili članove posade s intencijom ozljeđivanja ili čak ubojstva.

Ovom putniku je potrebno dati zadnje upozorenje da njegovo ponašanje nije prihvatljivo te ukoliko se nastavi ponašati na isti način potrebno je uz odobrenje kapetana zrakoplova obuzdati putnika uz primjenu fizičke sile. Kapetan će nakon toga incidenta prijaviti nadležnim službama na zemlji koje će putnika ispratiti iz zrakoplova nakon slijetanja. Odluku o fizičkom obuzdavanju putnika ima pravo donijeti kapetan zrakoplova. Primjer obuzdavanja putnika je prikazan na slici 5.

Ukoliko situacija izmakne kontroli te postoji opasnost za sigurnost zrakoplova ili ljudskog života bilo koji član posade uz pomoć ABP (*Able Body Passenger*) putnika (putnik koji je fizički sposoban pomoći posadi u obavljanju svojih sigurnosnih dužnosti kako bi lakše

obavili evakuaciju ili obuzdavanje putnika koji se neprimjereno ponaša) može donijeti odluku o obuzdavanju putnika nakon čega kapetan zrakoplova mora biti obaviješten o incidentu.²⁴



Slika 5. 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: 2. rujna 2020.]

Posada u ni jednom trenutku ne smije prepustiti obuzdavanje putnika samo ABP-u bez obzira na njegovu profesiju čak i ako je zaposlenik zrakoplovne kompanije ili sigurnosne službe. Iz tog razloga posada prolazi posebnu obuku kako bi znali koji je najbolji i najsigurniji način za obuzdavanje putnika te kako ne bi došlo do ozljeda. Ukoliko posada zrakoplova nije u mogućnosti fizički obuzdati putnika čak ni uz pomoć ABP-a, kapetan zrakoplova mora u što kraćem roku prizemljiti zrakoplov na najbliži aerodrom.²⁵

Primjena mehanizma za obuzdavanje nasilnih putnika, poput vezanja lisicama trebala bi biti ograničena samo na situacije kada drugi način ne postoji. Jednom kada se taj mehanizam primjeni, on treba ostati primijenjen na putniku do kraja leta čak i ako putnik obećava da neće ponoviti eksces.

Pri traženju pomoći od putnika, kabinsko bi osoblje trebalo pokazati autoritet. Letačka posada mora brzo procijeniti može li kabinsko osoblje kontrolirati situaciju i ako ne, odmah prijaviti situaciju osobama zaduženim za to na zemlji u skladu s uputama prijevoznika.

²⁴ <https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-Tokyo-convention-1963-articles.pdf> [Pristupljeno: 28. lipnja 2020.]

²⁵ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 32

Na svakom zrakoplovu nalazi se potrebna oprema koja služi za lakše fizičko obuzdavanje putnika koji se neprimjereno ponaša te ugrožava sigurnost. Na slici 6 je vidljiv sadržaj paketa s opremom za obuzdavanje putnika.



Slika 6. Paket s opremom za obuzdavanje putnika

Izvor: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_transportservices_hr.pdf [Pristupljeno: 20. svibnja 2020.]

6.4. RAZINA 4: krajnje ozbiljno nedolično ponašanje koje uključuje kompromitiranje sigurnosti pilotske kabine - smjernice za postupanje

Razina 4 je ujedno zadnja i najviša razina prijetnje koja uključuje napad s namjerom otmice zrakoplova tj. ulaska u pilotsku kabinu. Ovom razinom će se okarakterizirati bilo kakva prijetnja, korištenje oružja, sabotaža ili pokušaj sabotaže s ciljem preuzimanja kontrole nad zrakoplovom.

U slučaju ove razine prijetnje preporučljivo je da posada obavijesti kapetana u najkraćem mogućem roku, po mogućnosti bez znanja otmičara. Od tog trenutka više nikome nije dozvoljen ulazak u pilotsku kabinu, čak ni članovima posade. Ukoliko putnika nije moguće fizički obuzdati treba razmotriti mogućnost traženja pomoći od strane drugih putnika koji su fizički jači od člana posade.

Ukoliko putnik koji stvara ovakav incident nije uspio preuzeti kontrolu nad zrakoplovom potrebno je ispuniti izvješća u kojima će biti prikupljene izjave svjedoka te obavijestiti nadležne sigurnosne službe na zemlji.²⁶

6.4.1. Otmica zrakoplova

Otmica zrakoplova se definira kao agresivno ponašanje u kojem je kapetan zrakoplova prisiljen predati kontrolu nad zrakoplovom. Pokušaj otmice zrakoplova znači da otmičar još uvijek nije preuzeo kontrolu nad zrakoplovom tj. da su vrata pilotske kabine još uvijek zatvorena te da kapetan još uvijek ima kontrolu nad zrakoplovom. Zračni prijevoznici se drže pravila da otmičar ni pod kojim uvjetima ne smije dobiti pravo ulaska u pilotsku kabinu.

Preporuka je da posada ostane mirna te da surađuje s pravilima otmičara kako bi sačuvala red i mir što je duže moguće. Potrebno je izbjegavati nagle ili neobične pokrete te informirati kapetana zrakoplova što je prije moguće o tome da netko pokušava preuzeti kontrolu nad zrakoplovom. Prijevoznici trebaju obučiti svoju posadu te im pružiti informacije o tome koji je najbolji i najsigurniji način da se kapetanu prenese ova informacije. Većina kompanija predviđa korištenje šifre po kojima će kapetan znati da se radi o pokušaju otmice.

Nakon što otmičari preuzmu kontrolu nad zrakoplovom njihovo ponašanje u pravilu postaje mirnije te često koriste članove posade kako bi prenijeli dalje svoje informacije i zahtjeve. Ova faza može trajati danima ili čak i tjednima ukoliko je dok traju pregovori između otmičara i nadležnih službi zrakoplov na zemlji.

Članovima posade se preporuča da prate ponašanje otmičara, da pokušaju zapamtiti kako otmičari izgledaju te što je moguće više detalja u vezi jezika koji pričaju, njihovih zahtjeva ili oružja koje koriste. Ove informacije posada će prenijeti nadležnim službama za sigurnost u trenutku eventualnog puštanja taoca. Uloga posade je također da pokušaju smiriti ostale putnike i da ih odgovore od stvaranja grupa ili pokušaja napada na otmičare. Jako je bitno imati na umu da postoji mogućnost da neki od putnika surađuju s otmičarima te da će reagirati kao pomoć otmičarima samo u slučaju nužde.

Ukoliko dogovor s otmičarima nije moguć i nije izgledno da će do njega doći, rješenje bi moglo biti nametnuto silom. Ovo može rezultirati nasilnim ulaskom specijalne policije u zrakoplov pri pokušaju spašavanja taoca. U ovoj fazi je preporučljivo da članovi posade legnu na pod, drže ruke vidljivima te da daju uputu putnicima da učine isto. Kapetan ili nadležna osoba zračnog prijevoznika će identificirati članove posade.

²⁶ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 26

6.4.2. Sabotaža ili prijetnja bombom

Sabotaža je definirana kao čin namjernog ometanja ili uništavanja posjeda zrakoplovne kompanije ili stavljanja putnika ili posade u opasnost. Zrakoplovne kompanije često primaju prijetnje bombom. Prijetnje se razlikuju od pisama u kojima se ne navode nikakvi detalji do prijetnji u kojima je točno navedeno o kojem se letu radi te gdje bi se eksplozivni uređaj mogao nalaziti.

Nakon što je zračni prijevoznik zaprimio ovakvu prijetnju potrebno je provjeriti je li ona lažna ili se radi o stvarnoj prijetnji. Prema činjenicama i informacijama s kojima se raspolaže, prijetnja se kategorizira kao crvena ili zelena.

Crvena prijetnja je specifična prijetnja za koju postoje dokazi o tome da je prijetnja bombom stvarna te postoji stvarna opasnost. Zelena prijetnja je prazno upozorenje za koje se uspješno dokazalo da ne postoji stvarna prijetnja. Ako je u zrakoplovu pronađena poruka na kojoj je napisana prijetnja bombom posadi se preporuča da poruku ne diraju, da ne napuštaju mjesto na kojem su ju našli te da odmah jave kapetanu zrakoplova.

6.4.3. Putnici pod utjecajem alkohola, droge ili lijekova koje je putnik konzumirao

Većina današnjih modernih zrakoplovnih kompanija u sklopu svoje usluge nude alkoholna pića. Kod nekih je kompanija takva ponuda besplatna, kod nekih se naplaćuje, no princip kontroliranja konzumacije alkohola od strane kabinskog osoblja kod svih je isti. Svim zračnim prijevoznicima najbitnija je sigurnost zrakoplova, putnika i posade koji se u njemu nalaze

Pažnju treba posebno obratiti na putnike koji se ukrcavaju. Ukoliko se pokaže da su pod utjecajem alkohola treba im zabraniti ukrcaj. Također je potrebno obratiti pažnju na putnike koji konzumiraju svoj alkohol tijekom leta te postupiti prema pravilima zračnog prijevoznika. Kod nekih zračnih prijevoznika pravilo je da se putniku privremeno oduzme njegov alkohol te mu se vrati prilikom iskrcavanja. Neki prijevoznici dopuštaju putniku konzumiranje svog pića pod uvjetom da je poslužno od strane kabinskog osoblja kako bi se dalje mogla pratiti količina alkohola koju je putnik konzumirao.

Često se postavlja pitanje je li istina da konzumiranje alkohola u zrakoplovu ima puno veći utjecaj od istog na zemlji. Dr. David Powel objasnio je zbog čega alkohol ima puno veći utjecaj na čovjeka u kabini pod pritiskom nego na zemlji. Naime, većina komercijalnih zrakoplova ima kabinu pod tlakom koja je jednaka tlaku na visini od 6.000 do 8.000 ft, što nije velika visina s obzirom da ljudi mogu živjeti u takvim uvjetima, ali ako je osoba navikla na život na razini mora onda ta visinska razlika uzrokuje kod osobe blagi oblik hipoksije. Iz tog razloga konzumacija alkohola u uvjetima u kojima se nalazi putnička kabina zrakoplova

povećava rizik od intoksikacije te povećava i šansu za potencijalno neprimjereno ponašanje i ugrožavanje sigurnosti zrakoplova.²⁷

Neki zračni prijevoznici, koji su članovi IATA- e, pri zapošljavanju traže da kabinsko osoblje potpiše izjavu o odgovornom posluživanju alkohola (*Responsible Service of Alcohol - RSA*). Zračni prijevoznici prema IATA uputama koriste tzv. Semafor ponašanja (tablica 1). To je jednostavan alat kojim se koristi kabinsko osoblje kako bi lakše pretpostavili na kojoj razini intoksikacije se nalazi putnik i je li u tom trenutku potrebno zabraniti daljnje služenje alkohola ili jednostavno usporiti servis alkoholnih pića tako što bi ponudili neke alternative kao što su topli napitak ili hrana.

Tablica 2. Semafor ponašanja putnika

ZELENO PONAŠANJE	ŽUTO PONAŠANJE	CRVENO PONAŠANJE
opušten	smanjene inhibicije	usporene kretnje
ležeran	smanjene moći prosuđivanja	sporo odgovara na pitanja
sretan	glasno razgovara ili se smije	staklaste oči
društven	pretjerano prijateljski nastrojen	iracionalne izjave
		nespretno hodanje
		spoticanje i padanje pri hodu
		nemogućnost uspravnoga sjedenja

Izvor: Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management, 1st edition, IATA. December 2012., p. 17.

Ukoliko putnik pokazuje prve znakove žutog ponašanja većina zrakoplovnih kompanija koje imaju besplatan servis alkoholnih pića koristi 4D politiku. 4D na engleskom jeziku dolazi od Delay, Distract, Dilute, Deny što u principu znači da kabinsko osoblje započinje s odgodom služenja pića putnicima koji su ušli u žuto ponašanje. Ako se takvo ponašanje nastavi i putnik nastavi s inzistiranjem na posluživanju pića kabinsko će osoblje pokušati skrenuti pažnju na neku drugu aktivnost kao što je razgovor s putnikom ili puštanje filma. Ukoliko putnik i dalje inzistira na alkoholnom piću kabinsko osoblje bi trebalo smanjiti razinu alkohola u piću tako što će ga pomiješati sa sokom ili gaziranim pićem te uz to ponuditi hranu. Ako ni jedna taktika ne uspije putniku se jednostavno treba zabraniti točenje alkohola kako bi se izbjegla bilo kakvu vrstu incidenta vezanog za intoksikaciju i prekomjernu konzumaciju alkohola.

Bez obzira na sva upozorenja ili mjere opreza koje postoje u industriji zračnog prometa i dalje se s vremena na vrijeme dogodi da jedan od putnika „prijeđe na crveno svjetlo na semaforu“. U tom slučaju potrebno je obavijestiti ostale članove posade da i oni prestanu s

²⁷ IATA. *Unruly passengers*. Preuzeto sa: <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno 12. svibnja 2020.].

posluživanjem tog putnika te ga obavijestiti o prestanku posluživanja alkoholnih pića. Incident je potrebno dokumentirati ispunjavanjem službenog izvješća.²⁸

6.4.4 Zabrana pušenja u zrakoplovu

Pušenje u zrakoplovu je zabranjeno u skoro svim zrakoplovnim kompanijama. Zabrana pušenja je započela početkom 1980.-ih godina, a od 2015. godine zabranjuje se i korištenje električnih cigareta u zrakoplovu kao i transport takvih uređaja u predanoj prtljazi zbog visokog rizika od požara uzrokovanih baterijama koje se nalaze u njima.

Unatoč zabranama pušenja FAA (Federal Aviation Administration) je donio zakon o tome da na vratima WC-a budu postavljene pepeljare tako da ukoliko dođe do kršenja pravila o zabrani pušenja postoji sigurno mjesto za odlaganje zapaljene cigarete (slika 1).

Putnici moraju biti obavješteni o zabrani pušenja u zrakoplovu te da se u toaletima nalaze detektori dima. Kršenje ovog pravila i bilo kakvo onesposobljavanje detektora dima je ozbiljan prekršaj koji može dovesti do kaznenog progona protiv putnika koji je bio umiješan u ovakav incident.²⁹



Slika 7. Pepeljara na vratima toaleta u zrakoplovu

Izvor: <https://www.rd.com/list/airplane-trivia/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]

²⁸ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 18-20

²⁹ *Ibid.*, p. 19.

6.5. Nadležnost policije i uloga kapetana zrakoplova

Nadležnost policije ovisi o državi u kojoj se zrakoplov nalazi. Prije slijetanja kapetan zrakoplova dužan je preko kontrole zračnog prometa obavijestiti policiju o putniku koji se neprimjereno ponaša te je potrebna intervencija. U svom izvješću kontroli zračnog prometa kapetan će dostaviti informacije o incidentu, ime i prezime putnika koji je počinio prekršaj, vrijeme, datum i lokaciju incidenta, ukoliko je došlo do nekih fizičkih ozljeda te je potrebna medicinska pomoć i lokaciju na aerodromu gdje će zrakoplov biti parkiran. Ovisno o tome koliko je incident ozbiljan policija može zahtijevati da se zrakoplov parkira na poziciji koja je udaljena od putničke zgrade.³⁰

Nakon što je zrakoplov parkiran, policija će u većini slučajeva zahtijevati da svi putnici koji nisu umiješani u incident napuste zrakoplov, potom će tražiti izjave posade koja je bila umiješana u incident i putnika koji se neprimjereno ponašao. Policiji je također potrebno predati detalje incidenta kao što su vrijeme i mjesto te pisane izjave svjedoka incidenta.

Kapetan zrakoplova ima autoritet kad se radi o ovakvim incidentu te mora provjeriti je li posada ispunila sve potrebne dokumente koji se moraju predati policiji, no isto tako kapetan se mora osloniti na posadu kod rješavanja situacije s obzirom na to da vrata pilotske kabine moraju ostati zaključana.

6.6. Prijava incidenta

Nakon što kapetan zrakoplova prijavi incident policiji preko kontrole zračnog prometa zrakoplov dočekuje policija, a zrakoplovna kompanija je dužna osigurati da je incident pravilno dokumentiran te da su sve informacije dostupne u slučaju da dođe do sudskog postupka. U tom slučaju zrakoplovna kompanija treba pružiti potporu svojoj posadi kod prijave putnika te platiti troškove liječenja ako je to potrebno. Vrijeme provedeno na sudu se treba smatrati vremenom provedenom na poslu i ono bi trebalo biti plaćeno.³¹

Sve procedure oko prijave incidenta moraju posadi biti dostupne tijekom obuke kako bi se unaprijed upoznali s dokumentima koji moraju biti ispunjeni. O incidentu trebaju biti obaviješteni ICAO i IATA u svrhu prikupljanja statističkih podataka. Svaki incident nema jednaku težinu, kod nekih slučajeva zrakoplovna kompanija će putniku zabraniti kupnju karte u budućnosti, a kod još blažih će samo provjeriti s putnikom da je došlo do rješenja konflikta prije idućeg leta.

³⁰ *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 34

³¹ *Ibid.*, p. 35

6.7. Obuka zrakoplovnog osoblja i podizanje razine svijesti putnika

Osnovni elementi koje bi svaka zrakoplovna kompanija trebala uključiti u obuku svog osoblja su prepoznavanje potencijalnog rizika, upoznavanje s pravnim aspektom te procesom prijave putnika nadležnim vlastima, razvijanje komunikacijskih vještina i vještina rješavanja konflikata. Također je bitno da je svaki zaposlenik zrakoplovne kompanije spreman raditi u grupi kako bi poboljšali komunikaciju. Posada zrakoplova prolazi kroz dodatnu obuku o fizičkom obuzdavanju putnika na kojem uče tehnike obuzdavanja, detalje o opremi koja se smije koristiti tijekom obuzdavanja putnika, kako se brinuti o putniku nakon obuzdavanja i što s tim putnikom u slučaju pripreme putničke kabine za prisilno slijetanje zrakoplova.

Obuka mora biti obavljena u grupama prema radnom mjestu zaposlenika zrakoplovne kompanije kao što je zemaljska ili letačka posada, ili prema poziciji zaposlenika.

Kako bi se što bolje nosili sa situacijama neprihvatljivog ponašanja, preporuča se da osoblje:

- ima jasno definirane procedure kojih će se držati;
- zna da ima podršku od zračnog prijevoznika;
- zna da ima podršku prijevoznika za prijavljivanje incidenata i smjernice za pravni postupak.³²

Zračni prijevoznik bi trebao putnicima dati do znanja što se smatra neprimjerenim ponašanjem prilikom kupnje karte, putem svoje web stranice ili putem časopisa koji se nalazi u sjedalu ispred putnika. Putnicima je potrebno prenijeti jasnu poruku da svatko ima pravo na siguran let te da zrakoplovna kompanija neće tolerirati nepoštivanje pravila. Također je dobro navesti posljedice za putnika koji neće poštivati ova pravila kao što su zabrana ukrcaja ukoliko se incident dogodio na zemlji ili prijava nadležnim sigurnosnim službama ukoliko se incident dogodio u zraku. Ukoliko neki putnik nije svjestan pravila, posada mu ih je dužna objasniti na miran način koristeći komunikacijske vještine naučene na obuci.³³

³² *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012., p. 20

³³ *Ibid.*, p. 24

7. Smjernice Croatia Airlinesa za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika

Glavne smjernice za postupanje u slučajevima neprimjerenog i neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovu Croatia Airlinesa, navedene su u kompanijskom Security programme-u. Politika Croatia Airlinesa je da ne obavlja prijevoz putnika koji se neprihvatljivo ponašaju ako³⁴:

- putnik ne poštuje upute Croatia Airlines i njihovih zaposlenika
- putnik predstavlja neugodnost za druge putnike
- putnik svojim ponašanjem ugrožava sigurnost drugih putnika, posade ili zrakoplovnog prijevoznika.

Croatia Airlines kategorizira putnike koji se neprihvatljivo ponašaju na sljedeći način:

- putnici koji narušavaju članak 7 ili 11 Općih uvjeta prijevoza Croatia Airlinesa
- putnici koji se ponašaju agresivno
- putnici koji ignoriraju upute zaposlenika zrakoplovne kompanije
- putnici koji pretjerano koriste alkohol ili droge
- putnici koji remete obveze posade ili zemaljskog osoblja.

7.1. Općenita pravila Croatia Airlinesa u vezi postupanja s putnicima koji se neprihvatljivo ponašaju

Croatia Airlines, kao i svaki drugi zračni prijevoznik koji je član IATA-e poštuje pravila i smjernice koje je izdala IATA, no pored njih izdaje i svoja pravila i preporuke. Posada zrakoplova prilikom ukrcaja mora posebnu pažnju obratiti na ponašanje putnika kako bi sto lakše uočili ukoliko netko od putnika predstavlja potencijalnu prijetnju za sigurnost leta te kako bi toj osobi uskratili ukrcaj na zrakoplov.

Osnovna pravila su:

- odbijanje ukrcaja putnika koji se neprihvatljivo ponaša prilikom ukrcaja kako bi izbjegli neprihvatljivo ponašanje na letu
- pružanje podrške nadležnim službama i policiji pri kaznenom progonu prijavljenog putnika koji se neprimjerenom ponašao na letu Croatia Airlines
- odbijanje putnika koji se na prethodnom letu ponašao neprihvatljivo pri kupnji karte za idući let

³⁴ Croatia Airlines. *Passenger and Baggage Handling Manual*. Zagreb; 2016.

- pružanje podrške posadi ukoliko slučaj završi na sudu te suradnja s policijom (predaja informacija o svjedocima incidenta i njihove službene izjave).

7.2. Smjernice koje je izdala Croatia Airlines svojoj posadi u cilju rješavanja konfliktnih situacija

Croatia Airlines izdala je smjernice za svoju posadu kao bi im olakšala rješavanje situacija koji uključuju putnike koji se neprimjereno ponašaju u svojim materijalima pod nazivom "Security Programme". U tim smjernicama se ističe da članovi posade ovakve slučajeve ne trebaju shvaćati osobno te da u što većoj mjeri pokušaju ostati smireni. U ni jednom trenutku ne preporuča se povisivanje glasa prilikom komunikacije. Pomno slušanje problema pokazuje putniku da daljnje pokazivanje agresije nije potrebno. Preporuča se ponoviti što je osoba rekla kako bi joj se dalo do znanja da je član posade razumio o kakvoj se vrsti problema radi. Croatia Airlines također preporuča udaljenost od otprilike metar i pol od sugovornika kako bi se poštovao njegov osobni prostor.

O svakom incidentu koji se dogodi na letu mora biti obaviješten glavni član posade na letu, a nakon toga on izvještava kapetan zrakoplova. Glavni član posade je dužan upozoriti putnika da je njegovo ponašanje neprihvatljivo koristeći sljedeće rečenice kao zadnje upozorenje putniku:

"Oprostite molim vas, dužan/na sam vam skrenuti pozornost da ovakvo ponašanje nije u skladu sa standardima ponašanja u kabini zrakoplova i onemogućava članove posade u obavljanju njihovih redovnih poslova vezanih za sigurnost i udobnost leta."

Ukoliko se neprihvatljivo ponašanje nastavi kapetan zrakoplova potpisuje obrazac zadnjeg upozorenja koji glavni član posade predaje putniku. Glavni član posade je također dužan upozoriti putnika da svojim ponašanjem krši odredbe Zakona o zračnom prometu te ispuniti obrazac pod nazivom Neprihvatljivo ponašanje - OB-SCU-005 (Slika 8).³⁵

³⁵ Croatia Airlines. *Postupak: Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu*. Zagreb; 2014.

CROATIA AIRLINES

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Putnik/ca:		
Broj leta:	Zrakoplov:	Sjedalo:
Datum:		Vrijeme (UTC):

PREKRŠAJ
NEPRIHVATLJIVO PONAŠANJE U ZRAKOPLOVU

ZADNJE UPOZORENJE

Posada Vas je upozorila da je Vaše ponašanje u zrakoplovu neprihvatljivo.

Od ovoga trenutka :

Dužni ste postupati prema uputama posade, a ukoliko to ne učinite, posada će primijeniti svoje ovlasti sukladno odredbama Zakona o zračnom prometu RH.

Ukoliko ne postupate prema uputama posade, **Zapovjednik zrakoplova, može odlučiti sletjeti na najbliži pogodni aerodrom, te Vas iskrcati. Croatia Airlines teretit će Vas za proizašle troškove, a Vaša putna karta će biti poništena za daljnji prijevoz.**

Po slijetanju, Vaše ponašanje će se prijaviti nadležnim vlastima u svrhu mogućeg sudskog procesuiranja.

Po odobrenju Zapovjednika zrakoplova, _____
(upisati ime i prezime zapovjednika zrakoplova)

Voditelj Kabine; PUR
(vlastoručni potpis)

OB-SCU-005/1 od 20.11.2013.

Slika 8. Obrazac zadnjeg upozorenja za neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu Croatia Airlinesa

Izvor: Croatia Airlines. Postupak: Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu. Zagreb; 2014.

Kod rješavanja ovakvih incidenata bitna je dobra komunikacija između članova posade te prema pravilima Croatia Airlines glavni član posade mora izvještavati kapetana zrakoplova o razvoju situacije u najkraćem mogućem roku, no ukoliko on nije u mogućnosti preuzeti komunikaciju to će preuzeti sljedeći najstariji član posade ili bilo koji član posade kojeg glavni član posade zaduži za komunikaciju. Posada također mora provjeriti da su vrata pilotske kabine zatvorena i zaključana.

8. Zaključak

Putnici koji se neprimjereno ponašaju su putnici koji svojim ponašanjem ugrožavaju sigurnost zrakoplova i samim tim sigurnost drugih putnika i posade tog zrakoplova. Pri tome se razlikuju četiri razine prijetnje, od verbalne agresivnosti do krajnje ozbiljnog nedoličnog ponašanje koje uključuje kompromitiranje sigurnosti pilotske kabine, a za svaku od njih IATA u svojim *Smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu* Zračni prijevoznici osim postupanja u skladu s tim smjernicama mogu poduzeti više različitih aktivnosti kod rješavanja problema koji uključuju putnike koji se neprimjereno ponašaju za vrijeme leta. U prvom redu su to adekvatna obuka letačkog osoblja, publiciranje vlastitih pravila i smjernica za postupanje u slučaju neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovu

IATA svoje smjernice za prevenciju putnika koji se neprimjereno ponašaju gradi na temelju Aneksa 17 Čikaške konvencije, Tokijske konvencije, Haške konvencije, Montrealske konvencije i Montrealskog protokola. Ove konvencije i protokoli sadrže standarde i preporučene prakse te pravna rješenja koja su relevantna za problematiku nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu, ali one nisu dovoljne za sprječavanje rasta incidenata vezanih za putnike koji se neprimjereno ponašaju.

Deidentificirane podatke o incidentima zrakoplovne kompanije šalju u IATA-inu bazu podataka STEADES, a na temelju njih IATA u svojoj godišnjoj statističkoj zbirci WATS (World Air Transport Statistics objavljuje podatke o broju i vrsti incidenata koji uključuju nedolično ponašanje putnika na letu. Podaci ukazuju na konstantan blagi porast putnika koji se neprimjereno ponašaju svake godine, stoga je nužno više pažnje obratiti na prevenciju ovakvog ponašanja.

S obzirom na to da je svaki incident jedinstven, teško je postaviti univerzalan skup pravila za rješavanje ovog problema, no on se može značajno smanjiti pravilnom obukom osoblja koje se educira kako prepoznati rane znakove mogućeg neprihvatljivog ponašanja te kako se najbolje nositi s istim putnicima u slučaju da do problema dođe nakon što je zrakoplov poletio.

Osim što je u svojim Smjernicama za prevenciju i postupanje u slučajevima nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu IATA dala smjernice za trening zaposlenika, IATA također organizira svoje treninge na kojima se zaposlenici zrakoplovnih kompanija educiraju o najboljim načinima rješavanja problema koji uključuju putnike koji se neprimjereno ponašaju. Nadalje, u IATA-ine aktivnosti pripadaju i aktivnosti kojima je cilj podizanje razine svijesti putnika i ukupne javnosti o opasnostima i mogućim posljedicama nedoličnog ponašanja putnika u zrakoplovu, primjerice publiciranje infografika, postera i sličnih promidžbeni materijal te sudjelovanje u raznim kampanjama koje imaju za cilj podizanje razine svijesti o rizicima i posljedicama neprihvatljivog ponašanja.

Kako bi pomogao svojim zaposlenicima, posebno letačkom osoblju i pružio im dodatne smjernice za postupanje u slučajevima neprihvatljivog ponašanja putnika, hrvatski nacionalni zračni prijevoznik Croatia Airlines je izdao postupak „Neprihvatljivo ponašanje putnika u

zrakoplovu“. Takav interni dokument je od velike važnosti za zaposlenike jer u izvanrednim situacijama koje ipak uključuju i stanovitu dozu stresa, ne moraju razmišljati kako riješiti situaciju, nego se držati smjernica koje je priredila kompanija.

Literatura

1. Croatia Airlines. *Passenger and Baggage Handling Manual*. Zagreb; 2016.
2. Croatia Airlines. *Postupak: Neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu*. Zagreb; 2014.
3. *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*, 1st edition, IATA. December 2012.
4. <http://onetoomany.co.uk/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]
5. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_transportservices_hr.pdf [Pristupljeno: 20. svibnja 2020.]
6. https://thenypost.files.wordpress.com/2013/08/tumblr_mg3xs6bwk81qz7mcro1_500122418-525x600.jpg?quality=90&strip=all&w=525&h=441&crop=1 [Pristupljeno: 2. rujna 2020.]
7. https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/ [Pristupljeno: 10.08.2020].
8. <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]
9. <https://www.iata.org/en/training/courses/unruly-passenger/tscs16/en/> [Pristupljeno: 18. svibnja 2020.]
10. <https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-ICAO-Annex-17-Security.pdf> [Pristupljeno: 28. lipnja 2020.]
11. <https://www.pilot18.com/wp-content/uploads/2017/10/Pilot18.com-Tokyo-convention-1963-articles.pdf> [Pristupljeno: 28. lipnja 2020.]
12. <https://www.rd.com/list/airplane-trivia/> [Pristupljeno: 16. svibnja 2020.]
13. https://www.skybrary.aero/index.php/Unruly_Passengers#Levels_of_Threat
14. IATA WATS 59th edition, IATA. 2015.
15. IATA WATS 60th edition, IATA. 2016.
16. IATA WATS 61st edition, IATA. 2017.
17. IATA WATS 62nd edition, IATA. 2018.
18. IATA WATS 63rd edition, IATA. 2019.
19. IATA. *Unruly passengers*. Preuzeto sa: <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/unruly-passengers/> [Pristupljeno 12. svibnja 2020.].
20. Sweet KM. *Aviation and airport security, Terrorism and safety concerns, Second edition*. Boca Raton, FL: CRC Press; 2008.
21. Škurla Babić R. *Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage*. [Prezentacija] Fakultet prometnih znanosti. 4. svibnja 2020.

Popis slika

Slika 1. Infografika incidenata neprihvatljivog ponašanja putnika prijavljenih IATA-i	18
Slika 2. Poster koji ukazuje na posljedice neprihvatljivog ponašanja putnika iz Britanske kampanje <i>One too many</i>	19
Slika 3. Poster koji ukazuje na posljedice neprihvatljivog ponašanja putnika iz norveške kampanje <i>Fly Safely, Drink Responsibly</i>	20
Slika 4. Poster koji potiče na umjereno i odgovorno konzumiranje alkohola iz norveške kampanje <i>Fly Safely, Drink Responsibly</i>	20
Slika 5. Primjer obuzdavanja putnika unutar zrakoplova	23
Slika 6. Paket s opremom za obuzdavanje putnika	24
Slika 7. Pepeljara na vratima toaleta u zrakoplovu	28
Slika 8. Obrazac zadnjeg upozorenja za neprihvatljivo ponašanje putnika u zrakoplovu Croatia Airlinesa	33

Popis grafikona

Grafikon 1. Izvješća o neprihvatljivom ponašanju putnika u STEADES bazi za 2016. godinu prema razinama ponašanja	7
Grafikon 2. Vrste neprihvatljivog ponašanja putnika za 2016. godinu prema STEADES bazi	7
Grafikon 3. Izvješća neprihvatljivog ponašanja putnika u kojima je uključena intoksikacija po razinama ponašanja	8
Grafikon 4. Izvješća o neprihvatljivom ponašanju putnika u STEADES bazi za 2017. godinu prema razinama prijetnji.....	9
Grafikon 5. Izvješća neprihvatljivog ponašanja putnika po razinama ponašanja za 2018. godinu	10

Popis tablica

Tablica 1. Izvješća o slučajevima neprimjerenog ponašanja putnika u bazi STEADES od 2007. do 2013. godine	6
Tablica 2. Semafor ponašanja putnika.....	27

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
Vukelićeva 4, 10000 Zagreb


IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je **završni rad** isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenju literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da 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 **Uloga IATA-e u rješavanju problema neprihvatljivog ponašanja putnika na zrakoplovu** na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, _____

Student:



(potpis)