

Eesti Lennuakadeemia
Lennundusettevõtte käitamise õppekava



Enel Andrejeva

**KORDA RIKKUVAD REISIJAD JA NENDEGA SEOTUD
LENNUNDUST MÕJUTAVAD ASPEKTID EESTI
LENNUETTEVÕTJATE SEAS**

Lõputöö

Juhendaja: Kristjan Roosipõld, MA

Konsultant: Dagmar Agu-Kruusmaa, MA

Tartumaa 2022

Kinnitan 25.05.2022
/allkirjastatud digitaalselt/
Kristjan Roosipõld
Osakonnajuhataja

LÕPUTÖÖ ÜLESANNE

Teema: KORDA RIKKUVAD REISIJAD JA NENDEGA SEOTUD LENNUNDUST
MÕJUTAVAD ASPEKTID EESTI LENNUETTEVÕTJATE SEAS

Eesti Lennuakadeemia rektori käskkiri nr 6.1-4/30, 19. mai 2022.a.

Töö esitamise tähtaeg: 25. mai 2022.a.

Retsensent: Anti Puutsa

Töö lähteandmed ja tingimused:

- 1) Teemakohane erialakirjandus
- 2) Kuus ekspertintervjuud ning Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasist (ECCAIRS) saadud andmed

Lõputöö sisu:

- 1) Ülevaade korda rikkuva reisija definitsioonist, liigitusest, õiguslikest alustest, põhjustest, aga ka olemasolevatest tõkestavatest meetmetest
- 2) Uurimuses kasutatava metoodika tutvustamine
- 3) Analüüs ja tulemused
- 4) Järeldused ja ettepanekud Transpordiametile ning Eesti lennuettevõtjatele

Lõputöö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja: Kristjan Roosipõld, MA

/allkirjastatud digitaalselt/

25.05.2022

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Üliõpilane: Enel Andrejeva

/allkirjastatud digitaalselt/

25.05.2022

SUMMARY

DISRUPTIVE PASSENGERS AND THEIR IMPACT TO AVIATION AMONG ESTONIAN AIR OPERATOR CERTIFICATE HOLDERS

Enel Andrejeva

There have been strong indicators around the world that unruly and disruptive passengers are a growing concern to airlines. An increasing problem with unruly and disruptive passengers are the fact that they can cause big delays in flight schedules and disruptions, but also pose additional safety and security risks on board of the aircraft. In 2020 different studies showed the rise in disruptive passengers due to face mask policy regulations which was introduced by various governments. Preceding difficulties created the basis of this dissertation where author examined the scale of disruptive passengers' problem in Estonia.

The purpose of this diploma thesis was to ascertain the situation of disruptive passengers and the existing mitigation measures in Estonia. The research questions covered the views of experts within Estonian Air Operator Certificate holders and domestic approach to disruptive passengers' topic. In order to collect necessary data, the author conducted six expert interviews and gathered information from the European Co-ordination centre for Accident and Incident Reporting Systems (ECCAIRS). The author executed case analysis as the type of research and applied cross- case analysis for data study.

This dissertation consist of four chapters that comprise theoretical foundations that are relevant to the subject of this thesis, methodology used for collecting data, analysis of the interviews and data of the ECCAIRS system, as well as suggestions for Estonian Transportation Administration and Estonian Air Operator Certificate holders.

Based on the research, the author has drawn the following main conclusions: disruptive passengers are not considered as a serious problem, but it was rather seen that the content of the cases are changing over time; the classification of disruptive passenger varies from one operator to another, depending on the statistics and experiences of the operator with disruptive incidents; main motivator in a situation of disruptive passengers was excessive alcohol

consumption which can lead to the occurrence of the subsequent events; main reasons for disruptive passenger incidents were face mask policy regulation and consumption of alcohol before or during the flight; disruptive passenger has an impact on flight safety and security, the escalation of certain situations is difficult to predict due to concurrence of several factors; existing mitigation measures such as crew training, airport processes and on-board clarification were considered as sufficiently effective; ECCAIRS database may not reflect the actual situation with disruptive passenger incidents, due to unclear approach in the regulation and lack of importance for minor incidents from the operator's side; disruptive passenger cases reporting are mandatory in accordance with (EU) 2015/1018; Estonian Air Operator Certificate holders have different hazard classifications and therefore they do not notify competent authority on the same basis.

The author made two suggestions for Estonian Air Operator Certificate holders:

- 1) During the ticket purchase process, clearly indicate the cases where the operator has the right to foreclose passengers to board the aircraft.
- 2) Create informative campaigns in co-operation with Tallinn airport to raise awareness of inappropriate behavior and its consequences in Estonia.

The author made two suggestions for Estonian Transportation Administration:

- 1) Develop a single national hazard classification system for Estonian Air Operator Certificate holders in order to notify Estonian Transportation Administration upon even terms.
- 2) Supplement the national recommendations and guidance materials with more detailed remarks, in order to give a more specific overview to Estonian Air Operator Certificate holders in dealing with cases related to disruptive passengers.

Finally, the author would like to express her gratitude to the supervisor of this diploma thesis Kristjan Roosipõld and consultant Dagmar Agu-Kruusmaa for pleasant cooperation and guidance in writing this diploma thesis. The author would also like to thank all the participants of the interviews, who provided the necessary input and therefore made possible for the author to write about this topic.

Sisukord

SUMMARY	3
KASUTATUD LÜHENDID JA TÄHISED	7
SISSEJUHATUS	8
1 KORDA RIKKUVAD REISIJAD	9
1.1 DEFINITSIOON, TEGUTSEMISVIIS NING KATEGORISEERIMINE	9
1.2 KORDA RIKKUVATE REISIJATEGA SEOTUD REGULATSIOONID	11
1.3 KORDA RIKKUVATE REISIJATEGA SEOTUD ASPEKTID	13
1.4 KORDA RIKKUVATE REISIJATEGA SEOTUD JUHTUMITE PÕHJUSED	15
1.5 OLEMASOLEVAD MAANDAMISMEETMED	17
1.5.1 Lennuettevõtete maandamismeetmed	17
1.5.2 Maapealsed olemasolevad maandamismeetmed	19
2 METOODIKA	21
2.1 ANDMETE KOGUMISE MEETODID	21
2.2 VALIM	22
2.3 ANDMEANALÜÜS	24
3 ANALÜÜS JA TULEMUSED	25
3.1 KORDA RIKKUVA REISIJA MÕISTE, LIIGITUS JA ÕIGUSRAAMISTIK	25
3.2 KORDA RIKKUVA REISIJAGA SEOTUD STATISTIKA JA TEAVITAMINE	27
3.3 KORDA RIKKUVATE REISIJATEGA SEOTUD PÕHJUSED JA AJENDID	29
3.4 LENNUOHUTUS	31
3.5 PROBLEEMI KÄSITLUS, TREND JA MEESKONNA TERVIKLIKKUS OHUOLUKORDADES	31
3.6 KASUTUSEL OLEVAD MAANDAMISMEETMED JA VÕIMALIKUD LISAMEETMED	34
3.7 TRANSPORDIAMET JA VASTAVATE JUHTUMITE KOORDINEERIMINE	38
4 JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD	40
KOKKUVÕTE	42

KASUTATUD MATERJALID	43
LISAD	48
LIHTLITSENTS LÕPUTÖÖ REPRODUTSEERIMISEKS JA LÕPUTÖÖ ÜLDSUSELE KÄTTESAADAVAKS TEGEMISEKS	68

KASUTATUD LÜHENDID JA TÄHISED

AOC	<i>Air Operator's Certificate</i> , Lennuettevõtja sertifikaat
COVID-19	Koroonaviiruse haigus
DbA	<i>Doing business as</i> , Tegutseb nime all
EASA	<i>European Aviation Union Safety Agency</i> , Euroopa Lennundusohutusamet
ECCAIRS	<i>European Co-ordination centre for Accident and Incident Reporting Systems</i> , Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaas
EL	Euroopa Liit
EÜ	Euroopa Ühendus
IATA	<i>International Air Transport Association</i> , Rahvusvaheline Lennutranspordi Ühendus
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i> , Rahvusvaheline Tsiviillennunduse Organisatsioon
KarS	Karistusseadustik
LennS	Lennundusseadus
PPA	Politsei- ja Piirivalveamet
TRAM	Transpordiamet
TTÜ	Tallinna Tehnikaülikool

SISSEJUHATUS

Miljonid inimesed kasutavad lennutransporti igapäevaselt, kuid nende kavatsused ja tegevused õhusõidukis ei pruugi vastata lennutegevuseeskirjadele. Seetõttu on reisijast lähtuvad riskid lennuettevõtjatele üheks potentsiaalseks ohuks lendude opereerimisel. Euroopa Lennundusohutusameti andmetel ohustab iga kolme tunni järel korda rikkuv reisija Euroopa Liidu õhuruumis mõnda lendu (EASA, 2019). Seda ilmestab vastavate õiguslike meetmete parendamine: 2014. aastal uuendatud Montreali protokoll, lähtudes korda rikkuvate reisijatega seotud intsidentide arvu kasvust ning 2019. aastal loodi ICAO poolt dokument 10117, käsitledes korda rikkuva reisijaga seotud juriidilisi aspekte. Korda rikkuvate reisijatega seotud probleemide mitmekülsus ja kasvav trend on käesoleva lõputöö valmimise põhjuseks. Töö autor soovib uurida sellise fenomeni esinemist Eesti lennuettevõtjate poolt opereeritud lendudel ning siseriiklikus kontekstis, kuna Eestis on korda rikkuvate reisijatega seotud uuringute statistika puudulik ning varasemalt puuduvad Eesti kontekstis vastavad uuringud.

Lennundusringkond näeb korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite arvu kasvus suurt probleemi lennuohutuse ja lennukurvalisuse seisukohast, seega on taolise käitumisega seotud juhtumitega tegelemiseks tarvis rakendada tõhusamaid maandamismeetmeid (Unruly Passengers threaten your safety, 2019) (IATA, 2016).

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on välja selgitada korda rikkuvate reisijatega seotud olukord ja olemasolevad maandamismeetmed Eestis. Eesmärgi täitmiseks püstitas autor järgnevad uurimisküsimused:

- Kas ja kuidas tunnetavad Eesti lennuettevõtjad korda rikkuvate reisijatega seonduvaid ohte ettevõtte poolt opereeritud lendudel?
- Milline on korda rikkuva reisija käsitus siseriiklikul tasandil ning missugune on Eesti lennuettevõtjate ootus Transpordiametile?
- Milliseid maandamismeetmeid kasutatakse korda rikkuva reisija tõkestamiseks?

Käesolev lõputöö koosneb neljast peatükist. Esimene peatükk annab ülevaate korda rikkuva reisija definitsioonist, kategoriseerimisest, õiguslikest alustest ning temaga seotud põhjustest. Teine, empiiriline peatükk, keskendub meetodikale ja andmeanalüüsi kirjeldamisele. Kolmandas peatükis analüüsitakse andmekogumisinstrumentide kaudu saadud informatsiooni ning neljandas peatükis esitatakse järeldused ja ettepanekud.

1 KORDA RIKKUVAD REISIJAD

Lõputöö esimeses peatükis defineeritakse potentsiaalselt ohtlike ja korda rikkuvate reisijate mõisteid tsiviillennunduses, kirjeldatakse relevantseid regulatsioone ning antakse ülevaade korda rikkuvate reisijatega seotud probleemidest ning põhjustest.

1.1 Definiitsioon, tegutsemisviis ning kategoriseerimine

Tsiviillennunduses on defineeritud kahte tüüpi reisijaid, kes on potentsiaalse ohuolukorra tekitajad: tavareisija, kes mingis situatsioonis muutub lennu ajal mingil põhjusel lennuohutust ja turvalisust rikkuvaks reisijaks ning teisalt deporteeritav, kes on alati suurema ohuriskiga reisija. (Mlotshwa, 2014)

Lõputöö autor toob välja korda rikkuva reisija mõiste, mida on ajas täiustatud ja modifitseeritud. Antud teemat uurides leiti, et võõrkeelses kirjanduses kasutatakse sünonüümidenä sõnu kordarikkuv reisija (*disruptive passenger*) ja ohjeldamatu või korrale allumatu reisija (*unruly passenger*). Seega tugineb autor ICAO dokumendi 10117 käsitlusele, mis koondab mitmeid sarnaseid definitsioone. Terminite all - korrale allumatu reisija, kordarikkuv ja korda häiriv reisija - defineeritakse reisijaid, kes ei järgi tsiviillennunduse regulatsioonidega kehtestatud käitumisreegleid õhusõiduki pardal, ei järgi õhusõiduki meeskonnaliikmete turva- ja ohutusjuhiseid ning kujutavad ohtu pardal viibivatele inimestele, nende varale, lennuohutusele ja turvalisusele või rikuvad head tava ja distsipliini (ICAO, 2019). Lisaks on erialakirjanduses kasutusel mõisted *air rage* või *sky rage* ehk õhuraev, mida mõistetakse vägivaldse ja ründava käitumisena, kus kasutatakse solvanguid, ähvardamist, rassistlikku alatooni ja kuritegelikke avaldusi (Sweet, 2009). Antud lõputöö raames uuritakse tavareisijaid, kes võivad muutuda korda rikkuvateks reisijateks nii maa peal, kui ka lennu ajal.

Korda rikkuva reisija tegevus hõlmab endas erinevaid õigusrikkumisi; meeskonnaliikmete või reisijate ründamist, seksuaalset kuritarvitamist või ahistamist, korra rikkumist alkoholijoobe tagajärjel, narkootiliste ainete tarbimist pardal, meeskonnaliikmete juhiste eiramist, õhusõiduki salongi interjööri rüüstamist, kaasaskantavate elektroonikaseadmete volitamata kasutamist, turvavarustuse lõhkumist pardal ja muud ebasobivat käitumist (ICAO, 2019). Mainitud tegevused on enamjaolt ründava iseloomuga ja EASA andmetel on neist erinevate agressioonivormidega seotud juhtumeid ligi 70% (EASA, 2019).

Järgnevalt on välja toodud mõned näited agressioonivormidest.

- Passiiv-agressiivne käitumine- reisija ei allu või ignoreerib meeskonna juhiseid.
- Verbaal- agressiivne käitumine- reisija kasutab ebatsensuurseid sõnu, agressiivset kehakeelt või ähvardab meeskonnaliikmeid suuliselt või kirjalikult.
- Füüsiline agressioon- tahtlik füüsiline kontakt või rünnak, mis kahjustab õhusõiduki salongi või seal viibivaid inimesi.
- Vägivaldne käitumine- relva või relvataolise esemega raske kehavigastuse tekitamine, sealhulgas tapmine. (Williams & Waltrip, 2016)

Ülaltoodud agressioonivormide eskaleerumise tõkestamiseks on ICAO loonud soovitusliku nelja astmelise ohuklassifikatsiooni, mis on terviklikult toodud lõputöö lisas 1.

Tulenevalt korda rikkuva reisija juhtumite kompleksusest võib neid liigitada nii lennuohutuse kui lennundusjulgestuse valdkonda. Lennundusjulgestus on meetmete ning inim- ja materiaalsete ressursside kogum, mille eesmärk on kaitsta tsiviillennundust ebaseadusliku sekkumise eest, mis ohustab tsiviillennundusjulgestust (Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) 300/2008). Lennuohutus on kõigi ennetavate meetmete kasutamise tulemus, vältimaks lennuõnnetusi, vigu või tahtmatuid defekte õhusõidukite projekteerimisel, ehitamisel, hooldamisel ja käsitlemisel (Safety, 2022). Lennuohutuse ja -julgestuse eesmärk on ennetada vigastusi ja ohvreid; ohutuse ülesandeks on ära hoida tahtmatuid tegusid ja sellest tingitud kahjud ning julgestuse ülesanne on ära hoida tahtlikke tegusid ja sellest tingitud kahjud, seega peamine erinevus ohutuse ja julgestuse vahel on kavatsus (Cusick, Cortés, & Rodrigues, 2017). Lennundusjulgestus hõlmab juhtumeid, kus reisijal on eelnev kavatsus sooritada kuritegu pardal. Lennuohutuse juhtum kirjeldab olukorda, kus reisijal ei olnud kavatsust allumatult käituda õhusõiduki pardal. Lisaks kavatsusele on võimalik juhtumeid liigitada ka olukorra eskaleerumise põhjal. Näiteks, kui reisija ei täida salongipersonali ohutusjuhiseid ning lõbustab ennast ohutusvarustuse peitmisega, seejuures muutumata vägivaldseks, on tegemist lennuohutust mõjutava juhtumiga. Olukord võib eskaleeruda lennundusjulgestust mõjutavaks kui reisija muutub edaspidi vägivaldseks ning ei allu meeskonnaliikmete korraldustele, seejuures tekib reisijal tahe toime panna ebaseadusliku sekkumise akt. Halvimal juhul võib korda rikkuva reisijaga juhtum eskaleeruda nii tõsiseks, et inimene sureb või õhusõiduk kaaperdatakse.

Seega korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumid lennu ajal võivad mõjutada reisijate heaolu ja reisikogemust, segades meeskonnatööd, ohustades õhusõiduki ohutust ja turvalisust ning põhjustada lennuliikluse hilinemisi, ümbersuunamisi või lennuplaanidest kõrvalekaldeid. Nimetatud probleemid võivad põhjustada täiendavaid ohutus- ja turvariske ning tekitavad lennuettevõtjatele sellega täiendavaid kulusid. See omakorda võib kahjustada lennufirma mainet. (Disruptive Passengers, 2019)

1.2 Korda rikkuvate reisijatega seotud regulatsioonid

Tsiviillennunduses kehtestatud õigusaktide aluseks on 1944. aasta Chicago rahvusvahelise tsiviillennunduse konventsiooni lisadest tulenevad standardid ja soovitused (*Standards and Recommended Practices*), mis kohalduvad Euroopa Liidu (EL) õigusaktide, lennundusseaduse ja teiste riiklike õigusaktide kaudu (Riiklik lennundusohutusprogramm, 2020). Chicago rahvusvahelise tsiviillennunduse konventsiooni lisadest on antud lõputöö raames oluline välja tuua lisa 17, mis käsitleb rahvusvahelise tsiviillennunduse kaitsmist ebaseadusliku sekkumise eest ning kehtestab standardid ja soovituslikud praktikad, mis on põhialused rahvusvahelises lennujulgestuses. Vastavalt ICAO lennundusjulgestuse lisa 17 standardi punktile 3.1.1 kehtestab iga liikmesriik kirjaliku riikliku tsiviillennunduse julgestusprogrammi ja tagab selle kohaldamise, et kaitsta lennundust ebaseaduslike sekkumiste eest õigusaktide, praktika ja protseduuride abil, mis võtavad arvesse lendude ohutust, regulaarsust ja efektiivsust. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) nr 300/2008 kehtestab tsiviillennundusjulgestuse ühiseeskirja, kus artikkel 10 alusel kehtestab iga liikmesriik riikliku tsiviillennundusprogrammi ja tagab selle rakendamise ning täitmise. Eestis haldab tsiviillennunduse julgestuskäsiraamatut Transpordiamet, kes tagab tsiviillennundusjulgestuse ühtse taseme ja kvaliteedi (Transpordiamet, 2021). EL-is on lennundusjulgestus reguleeritud Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrustega, mille kohaldusalasse kuulub Eesti EL liikmesriigina. ICAO lisa 17 ning (EÜ) nr 300/2008 regulatsiooni alusel määrab iga liikmesriik valitsusasutuste seast pädeva asutuse, kes on vastutav riikliku tsiviillennunduse julgestusprogrammi vastuvõtmise, kohaldamise, järelevalve ja haldamise eest. Vastavalt Eesti LennS § 7 p 6 alusel on Eestis pädev asutus Transpordiamet.

Lennundusjulgestuse käsitluses on olulisel kohal ICAO 2014. aasta Montreali protokoll, millega muudeti 14. septembril 1963 Tokyos sõlmitud õhusõiduki pardal toimepandud

õigusrikkumiste ja kuritegude konventsiooni. 2014. aasta Montreali protokollis käsitletakse õhusõiduki pardal sagenevate korrale allumatute reisijatega seotud juhtumeid, parandades oluliselt riikide suutlikkust laiendada oma pädevusi asjakohaste õigusrikkumiste üle nii riigis, kus antud õhusõiduk on registreeritud, kui ka toimumisriigis, kus kirjeldatud õhusõiduk maandub. (Entry into force of the Protocol to Amend the Convention on Offences and Certain Other Acts Committed on Board Aircraft, 2019) Samuti kehtestab 2014. aasta Montreali protokoll minimaalsed käitumisviisid, mida peetakse süütegudeks, sealhulgas meeskonna-liikmete vastavate juhtnööride eiramine, nende füüsiline rünnak või ähvardamine (Kearns, 2021, lk 259). Lisaks on lennufirmadel õigus nõuda hüvitist korda rikkumatelt ja korrale allumatutelt reisijatelt (Timmis, Ison, & Budd, 2018). Montreali protokolliga vastuvõtmisega uuendati ICAO loodud dokumenti 10117. Parandati juhiseid õigusrikkumiste kohta, mis aitavad riikidel rakendada asjakohaseid õiguslikke meetmeid, et ennetada korda rikkuvate reisijatega seotud vahejuhtumeid. Ühtlasi kirjeldatakse parendusmeetmeid lennundusjulgestuse hõlbustamiseks salongiohutuse valdkonnas. (ICAO, 2019)

EL nr 376/2014 määrus ja Eesti LennS §47 kirjeldavad lennuohutust mõjutavate juhtumite teavitamise kohustust, korda, analüüsi ja järeldusi, kus lennuorganisatsioon on kohustatud teavitama lennuohutust mõjutavatest juhtumitest. Olukordade puhul, kus vahejuhtum ei mõjuta lennuohutust, puudub raporteerimiskohustus ning sellised lennuintsidendid ei pruugi jõuda Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasi. Rakendusmäärus (EL) 2015/1018 kehtestab tsiviillennunduse juhtumiliikide loetelu, millest vastavalt määrusele (EL) nr 376/2014 tuleb kohustuslikus korras teatada, kaasa arvatud raskused joobes, vägivaldsete või allumatute reisijate vaigistamisel. Lennuõnnetuse või tõsise lennuintsidendi korral kohaldatakse lennuohutust mõjutavatest juhtumitest teatamise suhtes määrust (EL) nr 996/2010.

Siseriiklikul tasandil reguleerib lennundusvaldkonda Eesti Lennundusseadus, mille § 46¹⁵ lõige 1 p 3 sätestab erikohtlemist vajava reisija, kes võib mis tahes muudel asjaoludel ohustada õhusõidukit ning selles viibivaid isikuid, samuti kinnipeetavaid, arestialuseid ja vahistatuid ning riigist väljasaadetavaid isikuid. Selle kategooria reisijate puhul on ette teada, et reisija võib olla ohtlik ning abimeetmeteks on lennukäitaja teavitamine, riskianalüüs ning vajaduse korral eskort. Eelnevalt mainitud reisijate kategooria liigitub lennundusjulgestuse valdkonda. Samuti sätestab LennS §46¹⁷ lennundusjulgestust mõjutava juhtumi teavitamist. Antud peatükis

käsitletud õigusaktid, mis on antud lõputöö teemat arvestades Eestile kontekstis olulised ja kohaldatavad on loeteluna leitavad lisast 6.

1.3 Korda rikkuvate reisijatega seotud aspektid

Viimaste aastate jooksul on korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite puhul kasvanud nii agressiivsuse tase, kui ka toimumissagedus (Safety Report 2018). Vastavalt IATA 2007-2017 aasta andmetele on IATA assotsiatsiooni liikmed raporteerinud kokku üle 66 000 intsidenti, kus 2017. aastal oli ühe korda rikkuva reisijaga intsident iga 1053 lennu kohta (Unruly Passengers, 2019). EASA on märkinud, et 2018. aastal oli korda rikkunud reisijatega seotud intsidentide arv kasvanud võrreldes 2017. aastaga 34%, mõjutades otseselt nii meeskonna kui ka reisijate ohutust (Unruly Passengers threaten..., 2019). Varasemalt on EASA 2017. aasta ohutusuandes avaldatud, et aastatel 2012-2016 on korda rikkunud reisijatega seotud juhtumeid olnud 2505 (EASA, 2017). Intsidentide arvu tõusust ajendatult on vastavalt EASA lennuohutuse plaanile 2022-2026 korda rikkunud reisijatega seotud probleem Euroopa ohutusriskide juhtimise protsessis jälgimise faasis (The European plan for aviation safety, 2021). Seega on intsidentide tõusu ja teo astet arvestades korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite arv tõusvas trendis.

Korrale allumatute reisijatega seotud probleem on tuvastatud erinevate statistikate kaudu. Ühtse süsteemi puudumise tõttu pole senised raporteeritud ja kättesaadavad andmed korda rikkuvate reisijate kohta täielikud ega piisavalt laialdased näitamaks tegelikku statistikat, mistõttu on probleemi tegelikku ulatust raske hinnata. Avaldatud andmed ei piirdu konkreetse lennufirma, riigi, kliendikategooria, teenindusklassi, lennu pikkuse või lennu tüübiga, mistõttu ei saa neid konkreetse segmendiga seostada. ICAO andmetel pole loodud korda rikkunud reisijatega seotud statistika jaoks ühtset aruandlussüsteemi, mis peegeldaks täispilti. (ICAO, 2019)

Eestis tegeleb statistika halduse ja siseriiklikul tasandil järelevalve meetmetega Transpordiamet, kes kogub lennuohutust mõjutavate juhtumitega seonduvat infot, hindab seda ning registreerib Euroopa Keskandmebaasis ECCAIRS 2. TRAM-i eesmärgiks on jälgida ohutust mõjutavaid arengusuundi ja muutuseid ning vajadusel sekkuda ennetavalt, toetades tõhusate kaitsemeetmete leidmist ning rakendamist. TRAM-i 2021. aasta ohutuskokkuvõttest nähtub, et korda rikkuva reisijaga juhtum on toimunud peaaesjalikult reisija pardalemineku ajal, kus reisija ei allu salongipersonali või kapteni korraldustele (nt alkoholijoobes reisijad, pardal

suitsetavad reisijad). 2021. aasta lennuohutuse olukorda hinnates leidis TRAM, et ECCAIRS 2 süsteemi rakendamine ei ole toimunud piisavalt edukalt ja kvaliteetse toimimise tagamiseks on vaja rakendada lisameetmeid. (2021. aasta ohutuskokkuvõte)

Õhusõidukid ületavad riigipiire, seega allub ohjeldamatu ja häiriv käitumine erinevate riikide seadustele ja jurisdiktsioonidele. Nende mitmekesisuse tõttu ei pruugita ühes seaduses süüteona käsitletavat korda rikkuvat käitumist teises seaduses süüteona käsitleda. Näiteks, kui kahtlustatav kurjategija tuleb kohtu alla anda riigis, kus välismaa õhusõiduk on maandunud, võib tekkida küsimus, kas korda rikkuv käitumine kujutab endast õigusrikkumist mitte ainult maandumisriigis, vaid ka riigis, kus õhusõiduk on registreeritud või käitaja riigis. (ICAO, 2019) Seetõttu takerduvad vastavad juhtumid sageli õigusalluvuse probleemidesse ning see loob olukorra, kus korda rikkunud reisijad jäävad ilma vastava karistusest. Harvadel juhtudel määratakse süüdistus või mõni muu majanduslik sanktsioon (European Cockpit Association, 2022). IATA andmetel jääb umbes 60% sellistest rikkumistest karistusest, sest kehtivates seadustes pole need üheselt määratletud (IATA, 2019). See asjaolu muudab käsitluse ka EL-i liikmesriikide jaoks erinevaks, mistõttu kaob ühtne lähenemisviis. Käesoleva lõputöö lisas 2 on loetletud ICAO dokumendi 10117 alusel tegevused, mis on soovitatavad lisada riiklikesse õigusaktidesse. Iga riik otsustab oma siseriiklike õigusaktide raames, kuidas neid juhtumeid käsitleda. Tähtis on, et korda rikkuva reisijaga tegeletakse proportsionaalselt ja efektiivselt, arvestades rikkumise tõsidust ja sanktsiooni või karistuse tagajärgi. (ICAO, 2019)

Vastavalt Eesti LennS §28 on kapten õhusõiduki omaniku või käitaja poolt määratud piloot, kes vastutab meeskonnaliikmete, reisijate ja pardal oleva lasti ohutuse eest õhusõiduki uste sulgemise momendist alates ning õhusõiduki ohutu käitamise eest, alates õhusõiduki liikumapanekust startimiseks kuni peatumiseni ja mootorite seiskamiseni pärast lennu lõppu. LennS §28 deklareerib, et kapteni korraldused on kõigile õhusõiduki pardal viibivatele isikutele kohustuslikud. Õhusõiduki kapten otsustab proportsionaalsete ja vajalike meetmete ning vahendite kasutuselevõtu vastavalt olukorrale igal konkreetsel juhul eraldi (Vöörmann, 2004). Kapteni korraldustele mitte allumise korral on lennuettevõttel õigus edaspidi reisija pardalevõtmisest keelduda ning vajadusel võib reisijalt sisse nõuda tekitatud kahju (2017. aasta ohutuskokkuvõte).

Erinevate karistuste määramine on Eestis reguleeritud vastavalt teo toime panemise astmele ja tõsidusele. KarS §6 lõige 2 sätestab, et Eesti karistusseadus kehtib teo kohta, mis pannakse

toime Eestis registreeritud õhusõidukil või selle vastu, sõltumata õhusõiduki asukohast süüteo toimepanemise ajal ja asukohamaa karistusseadusest. Korda rikkuva reisija vastutusele võtmine sõltub teo astmest ning vastavalt KarS-le hõlmavad paragrahvid neid süütegusid nagu õhusõiduki kaaperdamine (§111), lennuohutusvastane rünne (§112), omavoliline sissetung (§266), reisija poolt kergesti süttiva ja sööbiva aine vedu õhusõidukis (§428). Samuti hõlmab KarS neid süütegusid, mida võidakse sooritada lennu ajal õhusõidukis, näiteks raske tervisekahjustuse tekitamine (§118), ähvardamine (§120), kehaline väärkohtlemine (§121), ohtu asetamine (§123), pantvangi võtmine (§135), suguühendus lapseealisega (§145) jms.

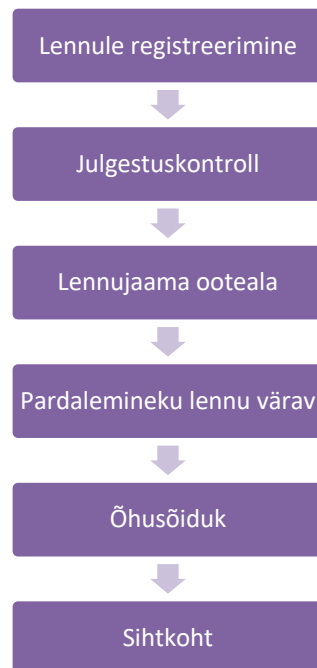
Korda rikkuva reisijaga seotud aspektid, nende juhtumite eskaleerumine ja sõltuvus on mõjutatud mitmest eelmainitud tegurist. Lisaks inimese vaimsest tervisest, halvast kogemusest, alkoholihoobe astmest või erinevate ravimite tarvitamisest.

1.4 Korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite põhjused

Korda rikkuvate reisijate juhtumite ja intsidentide põhjused on erinevad, näiteks ohutusjuhiste eiramine, alkoholi tarbimine või maski mitte kandmine. Ärritumise võib põhjustada mõni muu faktor, näiteks lennuhirm, emotsioonirohkus, väikeses ruumis viibimine, suitsetamise keeld, reisiväsimus, liiga külm või liiga palav õhusõiduki sisekliima, toidu vähesus või selle puudumine, teiste reisijate ebaviisakas käitumine ning isiklikud ja keskkonnast tingitud stressorid (Williams & Waltrip, 2016, lk 292).

Reisijatele võivad tekitada enne pardaleminekut pahameelt järgmised olukorrad: pikad ootejärjekorrad turva- ja läbivaatus protsessil, väljalennu hilinemine ja sellest tingitud lühike etteteatamine või jätkulendudest mahajäämine. Õhusõidukis on võimalikud esilekerkivad probleemid kitsas istekoht lennukis, ülerahvastatus, katkine või ebamugav iste ning isikliku ekraani tehnilised probleemid, aga ka teistest reisijatest tingitud müra või nutvad väikelapsed. (Unruly Passengers, 2021) Korda rikkunud reisijatega seotud juhtumite üks peamisi põhjusi on liigne alkoholi tarvitamine, kas enne pardale minekut või kaasaostetud alkoholsete jookide tarbimine lennu ajal varjatult (Cabin Safety for Travelers, 2022) (IATA, 2017). Tugevas alkoholihoobes inimene ei pruugi hädaolukorras ohutusjuhiseid järgida, olla agressiivne või takistada meeskonnaliikmete tegutsemist, mille tagajärjeks võivad olla vigastused ja traumaatiline kogemus kõigile pardal viibijatele (Unruly Passengers threaten..., 2019).

Lennureis on oma olemuselt lineaarne, mis näeb välja järgnev:



Joonis 1. Lineaarne lennureis (Alcohol and Air Travel, 2020)

Reisijad veedavad igas etapis lühikest aega ning alkoholitarbimise mõjud ilmnevad viibimisega, mistõttu on salongipersonalil raske hinnata, kui tugevas alkoholijoobes reisija on lennukisse sisenemisel (Alcohol and Air Travel, 2020). Lennufirmad on loonud reeglid, mille kohaselt ei tohi alkoholi serveerida alkoholijoobe tunnustega reisijale ning õhusõiduki pardal ei ole lubatud tarbida maksuvaba (*tax-free*) alkoholi (Cabin Safety..., 2022). Ameerika Ühendriikides loodud Lennusaatjate ühendus on välja pakkunud vastutustundliku alkoholipoliitika soovitusi: mitte pakkuda alkoholseid jooke enne lendu või lennu hilinemise kompensatsiooniks ning ainult üks alkoholne jook serveerimisel (Sweet, 2009). Paljudes riikides on õhusõiduki pardal alkoholijoobes viibimine kriminaalkorras karistatav (Cabin Safety..., 2022).

2020. aasta algusest hakkas laialdaselt levima SARS-CoV-2 viirus, mis suurendas korda rikkuvate reisijatega seotud probleemi (ICAO, 2021). EASA on märkinud, et tervishoiu ohutusmeetmete rakendamine on pandeemia kontekstis korda rikkuvate reisijatega seotud intsidentide arvu märgatavalt tõstnud. Reisijad ei soovi istuda üksteise kõrval või keelduvad ennetusmeetmetest. (Covid- 19 Aviation Health Safety Protocol, 2021) EASA on kehtestanud, et lennu ajal tuleb kanda korrektselt meditsiinilist näomaski ja järgida salongi

ohutusinstruktsiooni (EASA/ECDC process for passengers, 2020). COVID-19 pandeemiast tingitud füüsilise distantse hoidmise vajadus on kaasa toonud uusi protseduurilisi muudatusi. Salongipersonal on raporteerinud, et reisijad on tõrksad ning vajavad näomaskide kandmise kohustuse korduvat meenutust, tekitades potentsiaalse konfliktolukorra. (EASA, 2021) Vastavalt IATA 2020. aasta ohutusraportile järgib enamik reisijaid maski või näokatte kandmise nõuet pardal. Märkimisväärne on piirkondlik erinevus. Aasia lennufirmade andmetel on maski mittekandmise määr 0,23 intsidenti 10 000 lennu kohta, samal ajal kui Euroopa ja Põhja-Ameerika lennufirmade andmetel varieerusid intsidendid 3-166-ni 10 000 lennu kohta. Nõuete eiramise protsent selle piirkonna reisijate hulgas oli vahemikus 20-30%. Piirkondades, kus maskikandmine ei ole seadusega kohustuslik on olukord muutunud poliitiliseks, mis muudab reisijate ettekujutust vabadusest ja isiklikest õigustest. (Safety Report 2020) Lennureisijatele suunatud rahvatervise meetmete õiguslik ja reguleeriv raamistik oleneb siseriiklikult kehtivatest õigusaktidest ja seadustest. Mõned riiklikud seadused nõuavad reisijatelt maski kandmist lennuki pardal, mõned ei reguleeri seda üldse. (IATA, 2021)

1.5 Olemasolevad maandamismeetmed

Lennundus on reguleeritud transpordiliik, kus lennuettevõtjad peavad järgima erinevaid regulatsioone ja muid soovitusliku sisuga juhendmaterjale. Lennundusjulgestuse- ja ohutuse valdkonnas on kehtestatud korda rikkuvale reisijale lennufirmades ja lennujaamades olevad tõkestavad meetmed. Näiteks IATA 2020. aasta ohutusraport toob välja, et kui soovitakse vähendada riske õhusõiduki pardal, peab iga lennufirma läbi viima oma riskianalüüsi, et sõnastada sobivad maandamismeetmed (Safety Report 2020).

1.5.1 Lennuettevõtete maandamismeetmed

ICAO lisa 6 turvasätete rakendamise juhendis (Dokument 9811 – Piiratud) sätestatakse, et lennuettevõtjad peavad rakendama strateegiaid, mis hõlmavad teadlikkuse tõstmist, nulltolerantsi poliitika rakendamist ning meetmete jõustamist korda rikkuvate ja häirivate reisijate vastu. (ICAO, 2019) Lennuohutuse tähtsaks osaks on ohutusriskide juhtimine, mille eesmärk on ressursside tasakaalustatud jaotamine, nende jätkusuutlik ohjamine ja leevendamine. (Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management, 2015) Mida rohkem lennuettevõtte suudab ohjata erinevaid ohte, seda paremini on võimalik korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumeid vähendada ja ära hoida. Lennuettevõtte poolt on loodud kindlad

protseduurid, mille alusel lennumeeskond otsustab vastavate meetmete rakendamise. (Cabin Operations Safety: Best Practices Guide 3rd Edition, 2017) Näiteks on ICAO lisa 6 osas I peatükk 13 sätestatud, et õhusõiduki kabiini uks peab olema lennu ajal lukustatud, mis takistab kõrvalistel isikutel kabiini siseneda ning ära hoida sekkumise õhusõiduki juhtimisse. Lennufirmade ohutuspoliitika ja standardprotseduuride koostamisel peab töötajaid koolitama riskide ja nende tagajärgede analüüsimise põhjal. Selliste vahejuhtumite kohta statistika kogumine tugevdab ettevõtte ohutuskultuuri, mis on abiks korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite seirel ning sellest tuleneval koolitusvajadusel. Konfliktsete olukordade vähendamise ja oskuskliku maandamise puhul on oluline roll eesliinitöötajate koolitustel. Väljaõpe hõlmab vajalikke teadmisi ja praktilisi oskusi korda rikkuvate reisijatega tegelemiseks. (Guidance on Unruly..., 2015)

Lennumeeskond on õhusõidukis esimene kaitseliin osutamaks vastupanu lennu ajal; seega lennundusjulgestuse, valvsuse ja üldise turvateadlikkuse tasemel on neil ohtude leevendamisel ja lahenduste leidmisel võtmeroll (Aviation Security Week Confronts Threats, 2019). Korda rikkuva reisija intsidendi kulg mõjutab oluliselt tarvitusele võetavaid meetmeid. Alkohoolsete jookide serveerimisel lennu ajal võib salongipersonal keelduda alkohoolsete jookide müümisest või pakkumisest reisijale, kellel on alkohoolijooobe tunnused. Meeskonnaliikmed hoiatavad ja vajadusel selgitavad reisijale tema tegevuse või käitumise jätkumisel selle tagajärgedest. (Cabin Operations..., 2017) Kaasreisijatel on oluline roll meeskonna abistamisel ja korda rikkuva reisija korrale kutsumisel (Kearns, 2021, lk 261).

Meeskonnaliikmete korraldustele mitteallumisel on võimalik kasutada rangemaid meetmeid, mis on seotud isiku kehalise puutumatusega (nt erivahendite kasutuselevõtt ning võimalusel reisija ümberpaigutamine õhusõiduki ossa, kus ei ole teisi reisijaid) (Vöörmann, 2004). Erivahendeid kasutatakse juhul kui reisija kujutab ohtu lennumeeskonnale või teistele reisijatele. Erivahenditena kasutatakse õhusõidukis spetsiaalseid käeraudu või teisi abivahendeid (Cabin Operations..., 2017). Üheks äärmuslikuks meetmeks on vahemaandumine ning korda rikkuva reisija kõrvaldamine õhusõiduki pardalt enne sihtkohta jõudmist. Vahemaandumise otsustab õhusõiduki kapten arvestades lennu turvalisust. Reisija pardalt kõrvaldamist on tihti keeruline korraldada eelkõige tekkinud olukorra kiire lahendamise vajadusest lähtuvalt. (Vöörmann, 2004)

ICAO kirjeldab korda rikkuva reisija neljatasemelist ohuklassifikatsiooni (vt Lisa 1), kus tase üks on häiriv/korda rikkuv käitumine (verbaalne), tase kaks füüsiline väärkohtlemine (kallaletung), tase kolm inimese elule ohtu kujutav käitumine (võimaliku relva olemasolu) ja tase neli tahtlik katse või tegelik rikkumine proovides mõjutada lennuohutust ja turvalisust ning tungida õhusõiduki kabiini. (Timmis, Ison, & Budd, 2018)

Erialakirjanduse uurimisel leiti, et ühe abinõuna on lennufirmadel kasutusel must nimekiri ehk *black list*, mida kasutatakse korda rikkunud reisijate ülesmärkimiseks. Vastav meede ei ole EL-i tasandil reguleeritud ega kooskõlastatud ning lennufirmad ei jaga omavahel infot, kuna selleks puudub õiguslik alus. 2014. aasta Montreali protokoll näeb ette, et riik, kus lennuk maandub, võib kohaldada vastavaid meetmeid korda rikkuva reisija suhtes, kuid kõik EL liikmesriigid pole protokollile veel alla kirjutanud. (Dealing with unruly passengers, 2018)

Eelnevast järeldub, et maandamismeetmetena kasutatakse lennuettevõtte protseduure, mis toetuvad erinevatele õigusaktidele ja soovituslikele juhendmaterjalidele, samuti riskijuhtimine, statistika kogumine, alkoholihoobes tunnustega reisijale uue alkohoolse joogi mitte müümine, teavitustöö pardal, reisija hoiatamine, tegevuse piiramine käeraudadega ning vahemaandumine, lisaks võidakse abinõuna kasutada musta nimekirja korda rikkunud reisijatest.

1.5.2 Maapealsed olemasolevad maandamismeetmed

Meeskonnaliikmete ja lennujaama maapealse personali koostöö korda rikkuvate reisijate tuvastamisel on ülitähtis. Maapealsel personalil on võimekus tuvastada allumatu reisija enne, kui ta jõuab õhusõidukisse. Järgnevalt vaadeldakse lennujaamades korda rikkuva reisija suhtes olemasolevad abinõusid.

Esmaseks kokkupuutepunktiks reisija ja lennujaama töötaja vahel on lennule registreerimine (vt Joonis 1), kus lennujaama töötajatel on võimalus vaadelda reisijaid ning teha kindlaks nende sobivus lennureisiks. Teise puutepunktina (vt Joonis 1) peavad reisijad läbima kohustusliku julgestuskontrolli, mille eesmärk tulenevalt kehtivatest õigusaktidest (EÜ) 300/2008 või (EL) 2015/1998 on tõkestada reisija pääs õhusõidukisse tulirelvade, lõhkeainete ja teiste ohtlike ainete ning esemetega. Vastavalt määruse (EÜ) nr 300/2008 kehtestatud nõuetele hõlmab lennueelne julgestuskontroll reisijate kontrolli ja pagasi läbivalgustust. Lennueelse julgestuskontrolli olulisus on tuvastada reisija või tema pagasis olevaid potentsiaalseid keelatud

aineid või esemeid, mis oleksid potentsiaalseks ohuks õhusõidukis viibivatele inimestele. Kolmandaks kokkupuutepunktiks (vt Joonis 1) on reisija saabumine lennu väravasse, kus lennujaama töötaja saab ülevaate reisija hetkeseisundist, mille põhjal analüüsitakse tema sobivust lennureisiks. Neljandaks on (vt Joonis 1) lennufirma salongipersonal, kes tervitab reisijaid lennuki uksele. Sisenemisel õhusõidukisse hindab salongipersonal iga reisijat tuvastamiseks võimalikku potentsiaalselt ohtlikku, aga ka alko- või narkojoobes reisijat. Sellistest reisijatest teavitatakse õhusõiduki kaptenit, kellel on õigus reisijat mitte pardale lubada. Kui õhusõiduki pardal on toime pandud kuriteo või väärteo tunnustega tegu, teavitab kapten politseid (Lennundusseadus, 1999) ning kutsub lennule vastu vastava riigi pädevad ametnikud.

Lisaks eelnevalt kirjeldatud kokkupuutepunktidele lennujaamas on loodud reisijate teavituskampaaniaid korda rikkuvast käitumisest õhusõiduki pardal. 2019. aastal valmis EASA ja IATA koostöös kampaania “Mitte minu lennul” (*Not on my flight*) (EASA, 2019), mis hõlmas endas kolme kõige sagedamini esinevat probleemi; vägivaldne käitumine, alkoholihoov ja suitsetamine. (ICAO, 2019). Teavituskampaaniaid on teisigi, näiteks loodi Ühendkuningriigis „Üks liiga palju“ (*One too many*) kampaania (IATA, 2018). Projekt “Lenda ohutult, joo vastutustundlikult” (*Fly safe, drink responsibly*) töötati välja Rootsi kontserni Swedavia, Norra kontserni Avionor ning koostöös vastavate riikide tsiviillennunduse ametkondadega (IATA, 2020). Kampaaniad annavad reisijatele ülevaate korra rikkumise tagajärgedest õhusõidukis ning kutsuvad inimesi üles mõistlikkusele.

Ülaltoodule tuginedes on maapealsed ennetusmeetmed otseselt seotud lennujaama töötajate ja meeskonnaliikmete tiheda koostööga. Lisaks on erinevate ametkondade teavituskampaaniad, mis tõstavad reisijate teadlikkust käitumisest õhusõiduki pardal. Selleks, et saavutada turvalisem, ohutum ja nauditavam lennureisikogemus on vaja nii valitsuste, lennufirmade, lennujaamade, kui ka reisijate endi tegevustest lähtuvalt astuda vastavaid samme ennetamiseks potentsiaalseid ohuolukordi lennureisi vältel (Colehan, 2014).

2 METOODIKA

Käesolevas peatükis kirjeldatakse andmete kogumise meetodeid, valitud uurimistüüpi ning selle kasutuse asjakohasust. Antakse ülevaade andmeanalüüsist ja valimist ning valimi kogumisest.

2.1 Andmete kogumise meetodid

Uurimuse eesmärgi täitmiseks valiti kvalitatiivne uurimismeetod, mis aitas esile tuua kõige paremini lõputöö teema erinevad tahud ja Eesti lennuettevõtjate senise kogemuse seoses vastavate intsidentidega. Valitud uurimismeetodi kasutamine on sobiv, sest uuritakse valdkonda, mida on eelnevalt vähe uuritud ning mille eesmärgiks on koguda põhjalikku teavet, mis võib sisaldada tundlikku informatsiooni (Laherand, 2010, lk 178). Kvalitatiivne uurimistöö järgib interpretivistlikku traditsiooni, millest tuleneb ka tema eesmärk – kirjeldada ja seletada sotsiaalset tegelikkust inimeste individuaalsete tõlgenduste kaudu (Õunapuu, 2014, lk 53).

Valitud uurimismeetodit rakendades, kasutati uurimistüübina juhtumiuuringut (*case study*). Juhtumiuuringu eelduseks on soov mõista keerulist ühiskondlikku probleemi, kus uuritakse sügavuti kaasaegset fenomeni. Põhiliselt kasutatakse „kuidas“ ja „miks“ küsimusi, mille kaudu saadavad vastused on fenomeni uuriva ning selgitava eesmärgiga. (Yin, 2018) Juhtumiuuringus võib tõenditena kasutada mitmesugustest allikatest saadud andmeid (Laherand, 2010, lk 83). Allikateks on dokumendid, arhiivimaterjalid, intervjuud, otsesed vaatlused, osalusvaatlus ja füüsilised esemed (Yin, 2018, lk 113).

Kuna Eesti lennuettevõtjate reisijaprofiilid on üsna erinevad ja lendude koguarv kõikuv, kasutati peamise andmekogumisinstrumentina ekspertintervjuusid. Intervjuudega sai lõputöö autor infot Eesti lennuettevõtjate kogemusest, probleemi ulatusest ja murekohtadest seoses korda rikkuvate reisijate juhtumitega Eestis. Poolstruktureeritud intervjuu üheks vormiks on ekspertintervjuud, kus intervjuueeritavaks on teatud valdkonna ekspert (Laherand, 2010, lk 199). Selle intervjuu vormi üheks eesmärgiks on teada saada fakte, mis antud lõputöö teemat ja uurimisküsimusi toetab (Lagerspetz, 2017). Käesoleva lõputöö teema käsitlel osutus ekspertintervjuu kõige sobivamaks, sest tema eeliseks on paindlikkus, võimalus vastavalt olukorrale ja vastajale reageerida (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2005). Samuti võib vestluse käigus intervjuueeritav rääkida teemast rohkem, kui uurija on suutnud ennustada (Laherand,

2010, lk 178). Ekspertintervjuude puhul on oluline, et kaasatud uuritavad on asjatundjad teatud valdkonnas, seetõttu on ka intervjuu skeemil suurem suunav funktsioon, mis omakorda aitab vältida ebaproduktiivseid teemasid. (Laherand, 2010, lk 199)

Lõputöö autor koostas ekspertintervjuude kava koos baasküsimustega (vt Lisa 3), et püsida teema raamides ning anda teatud vabadus intervjuueeritavale antud teemast rääkimisel, sõltuvalt lennuettevõtte profiilist ja vastavate intsidentidega kogemustest. Intervjuu baasküsimuste koostamisel võeti aluseks erialakirjandus, samuti ICAO dokument A40-WP/534 ja IATA koduleheküljel avaldatud korda rikkuvate reisijate alamleheküljelt leitavad videolõigud.

Antud lõputöös kasutati lisaks ekspertintervjuudele andmekogumisinstrumentina Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasist saadud Eesti lennuettevõtjate andmeid korda rikkuva reisijaga seotud juhtumite kohta (vt Lisa 8). Saadud andmed on olulised, et uurida Eesti lennuettevõtjate poolt Transpordiametile raporteeritud juhtumeid ning kajastada lõputöös käsitletavat probleemi. Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasis oleva informatsiooni kättesaamiseks täitis autor TRAM-i lennunduse ohutuse ja järelevalve osakonna lennundusohutusnõuniku poolt saadetud vastavasisulise taotluse vormi. Päringu põhjal TRAM-ilt saadud Exceli failis kajastatud info alusel transporditi andmed tabelisse, säilitades anonüümsuse (vt Lisa 7).

2.2 Valim

Valimi moodustamiseks leiti sellised lennuettevõtted, kellele on väljastatud Eesti lennuettevõtja sertifikaat äriliseks lennutranspordiks ehk AOC (*Air Operator's Certificate*). Lennuteenuse osutamiseks on vajalik lennuettevõtja sertifikaat, mis kinnitab, et lennuettevõtjal on ärilise lennutegevuse ohutuks ja seaduslikuks korraldamiseks vajalikud talitused, rajatised, seadmed ja varustus ning piisavate teadmiste, oskuste ja kogemustega personal. Sertifikaadi juurde kuuluvad käitamistingimused, millele kantakse lennutegevuse liigid, käitatavate õhusõidukite tüübid, lennutegevuse piirkond, käitamise eritingimused, erivolitused/-load, õhusõidukite registreerimistunnused ning andmed vastutavate juhtide kohta. Sertifikaadile kantakse ka tegevusvaldkond, milleks on üldjuhul äriplane lennutransport. Äriplane lennutransport on õhusõiduki käitamine reisijate, kauba või posti vedamiseks tasu või hüvitise eest. (Äriplane lennutransport, 2022) Selle teadmise põhiselt moodustati uurimuse läbiviimisel sihipärane valim, kus valiti välja tüüpilised esindajad, kes vastasid seatud kriteeriumitele (Rämmer, 2014).

Autor valis uuringus osalejad 11-st Transpordiameti poolt tunnustatud Eesti lennuettevõtjast, kellele on väljastatud tegevust võimaldav sertifikaat ja käitamistingimused. Seatud kriteeriumiteks oli vastavalt lennuettevõtja sertifikaadile TRAM-i poolt väljastatud Eesti AOC, üheks operatsioonitüübiks reisijate vedu ning, kelle põhiliseks ja igapäevaseks kokkupuuteks on lennureisijad. Seatud kriteeriumitele vastas kokku seitse lennuettevõtja sertifikaadi omanikku, nendeks olid:

- Diamond Sky OÜ
- Fort Aero AS
- Nordic Aviation Group AS DbA Nordica
- Nyxair OÜ
- Panaviatic AS
- Smartlynx Airlines Estonia OÜ
- Regional Jet OÜ DbA Xfly

Eelnevalt välja toodud lennuettevõtjatele saadeti elektronkiri kutsega osaleda ekspertintervjuus. Positiivse vastuse korral, saatis lõputöö autor lennuettevõtjatele intervjuu kava, selleks, et intervjuueeritav saaks ennast paremini ette valmistada ja ühtlasi parema ülevaate küsimustest. Ekspertintervjuud toimusid viie Eestis registreeritud lennuettevõtjaga, nendeks oli Fort Aero AS, Nordica, Nyxair OÜ, Panaviatic AS ja Smartlynx Airlines Estonia OÜ. Ekspertintervjuud viidi läbi Zoom keskkonna vahendusel, mida salvestati Zoom keskkonnas vastavat lindistamist võimaldava seadme kaudu. Kuuenda ekspertintervjuu puhul vastas Xfly saadetud küsimustele kirjalikult ning seitsmes lennuettevõtja Diamond Sky OÜ ei soovinud vastata intervjuu küsimustele, viidates äritegevuse laadi ja reisijate profiili liigsele erinevusele ning kasutuskõlbmatule sisendile. Ekspertintervjuud viidi läbi 2022. aasta märtsikuus, ajavahemikus 14.03.22 - 21.03.22.

Töö empiirilises osas ei viidata ega avaldata ühegi intervjuueeritava nime, kuna osa intervjuueeritavaid soovisid, et nende anonüümsus oleks tagatud. Lisaks ei seostata konkreetse intervjuu puhul ka lennuettevõtet ning avaldatakse vastused üldistatud ja umbisikulise vormina. Selle asemel tähistati iga intervjuu tähestiku tähega A kuni F. Töö analüüsivas osas viidatakse konkreetsele intervjuule vastava tähega (näiteks „A“).

2.3 Andmeanalüüs

Antud lõputöö teemat ja uurimismeetodit silmas pidades leiti, et kõige sobilikum viis andmete analüüsiks on juhtumiülene ehk horisontaalne analüüs (*cross- case analysis*). Mainitud analüüsimeetodi korral vaadeldakse samal ajal mitut analüüsitavat juhtumit, nt kogutakse erinevatest intervjuudest kokku kõik konkreetse teema kohta käivad tekstiosad ja võrreldakse selle teema käsitlemist kõigi kogutud intervjuude lõikes. (Kalmus, Masso, & Linno, 2015) Antud lõputöös võrreldakse viit intervjuud ja lisaks kirjalikult laekunud vastuseid, mille kaudu pannakse kirja seosemustrid ja koondatakse sarnaseid kogemusi ja vaateid teemale.

Kvalitatiivset uuringut iseloomustab kordumistele toetuv mõtlemisprotsess: andmekogumiselt- ja analüüsilt liigutakse tsükliliselt uurimisküsimuse juurde ja sealt jälle tagasi. Enne andmete analüüsi, peavada need olema dokumenteeritud. Juhtumite rohkem või vähem ulatuslik salvestamine, konteksti dokumenteerimine jms organiseerib materjali erilisel viisil, mis omakorda mõjutab oluliselt andmete tõlgendust. (Laherand, 2010, lk 271)

Käesoleva lõputöö raames lähtuti andmete käitlemisel kolmest etapist. Esimeses etapis dokumenteeriti saadud andmed transkribeerimise teel. Andmete transkribeerimisel kasutas autor TTÜ Küberneetika Instituudi foneetika- ja kõnetehnoloogia laboris väljatöötatud tehnoloogiat ja mudeleid (Tilk, Alumäe, & Ullah, 2018). Peale ekspertintervjuude transkribeerimist viidi läbi induktiivne ehk avatud kodeerimine, mille järel loodi kategooriad, kuhu koondati erinevad koodid (vt Lisa 4). Loodud kategooriad on süstematiseerimise abivahendiks, mida tekstist otsitakse (Lagerspetz, 2017).

Teises etapis moodustati andmetega maatriks, mille kaudu tuli esile erinevate andmete korrelatsioon. Andmetega maatriks (vt Lisa 5) koosneb põhikategooriast, millele on allutatud alamkategooriad ning andmete koodid.

Kolmandas etapis leiti lõputöö alguses väljatoodud uurimisküsimustele vastused ja tehti järeldusi saadud informatsiooni põhjal. Analüüsi tulemused on kajastatud lõputöö kolmandas peatükis koos autori interpretatsiooni ja selgitustega, mida ilmestatakse ekspertintervjuudest leitud tsitaatidega.

3 ANALÜÜS JA TULEMUSED

3.1 Korda rikkuva reisija mõiste, liigitus ja õigusraamistik

Antud lõputöö teoreetilises osas selgus, et korda rikkuva reisija puhul on oluline osa nende liigitamisel ja sellest tulenevad erisused kahe valdkonna vahel, milleks on lennuohutus ja lennundusjulgestus. Samuti on oluline korda rikkuva reisijaga seotud vahejuhtumite kohta kogutav statistika, lennumeeskonna väljaõpe, lisameetmed ning ka TRAM-i poolt kogutav informatsioon ja õigusraamistik. Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade intervjueeritavate hinnangutest korda rikkuva reisija mõiste defineerimisest, aga ka nende liigitusest ja õigusraamistikust.

Intervjueeritavatelt uuriti, kuidas nemad defineeriksid korda rikkuva reisija mõistet. Vajalik oli teada saada, kas teoreetilises osas aluseks võetud definitsioon on kasutusel Eesti lennuettevõtjate seas ning kuidas nemad mõistavad korda rikkuvat reisijat. Enamik intervjueeritavaid seostasid korda rikkuva reisija mõistet inimese käitumises toimuva muutusega, kus põhiliselt tõsteti esile reisija mitte allumist meeskonnaliikmete korraldustele. „Korda rikkuv reisija on lennuki pardal viibiv pileti soetanud isik, kes tahtmatult või tahtlikult eirab kehtestatud reegleid ning ignoreerib meeskonnapoolseid korraldusi.” (E).

Antud teema liigitusel lennuohutuse või julgestuse alla, olid intervjueeritavad erinevatel seisukohtadel. Kolmel juhul leiti, et teema liigitub lennundusjulgestuse valdkonda, kus on mõjutatud ka lennuohutus. „Üldjuhul me käsiraamatud näevad ette, et üldjuhul lennundusjulgestus, aga see sõltub ka konkreetsest olukorrast.“ (D). Kahel juhul leiti, et korda rikkuvad reisijad liigituvad teemana mõlema, nii lennundusjulgestuse kui ka lennuohutuse alla. „...põhimõtteliselt nagu liigituvad mõlemaks tegelikult, sest paratamatult need puudutavad ka lennuohutust...” (C). Ühel juhul leiti, et teema kuulub lennuohutuse alla, sest antud lennuettevõttel on olnud korda rikkuvate reisijatega seonduvad intsidendid, mis on liigitatud lennuohutuse valdkonda. Samuti toodi välja, et korda rikkuvad reisijad on käsitletud mitmes käsiraamatus, mistõttu võib korda rikkuva reisijaga seotud aspektid tekitada kahetist mõistmist ja ebaühtlast käsitlust lennuettevõtjate seas. „Et protseduuri täna reguleeritakse nii lennutegevuse käsiraamatus seda kui ka julgestuskäsiraamatus.” (B). Huvitava asjaoluna toodi seejuures välja, et korda rikkuv reisija küll mõjutab lennuohutust, kuid protseduuri rikkumine

tuleneb julgestusvaldkonnast, sest tavaliselt pannakse toime mingisugune õigusrikkumine, millega tegeleb lennundusjulgestuse valdkond.

Antud lõputöö teoreetilises osas kirjeldati korda rikkuva reisijaga seotud regulatsioone, mistõttu uuriti intervjueeritavatelt vastava teema õigusraamistiku kohta hinnangut. Vastused teema osas olid erinevad, ilmselt seetõttu, et lennuettevõtjad lähenesid küsimusele oma kogemuse, vajaduse ja teadmiste põhjal. Kahel juhul leiti, et kuna vastavaid juhtumeid on olnud väga vähe, siis ei ole peetud vajalikuks rohkem süvitsi antud teema kontekstis minna. Mõnel juhul toodi välja KarS paragrahv 112, mis on lennuohutusvastane rünne ning oldi arvamisel, et mainitud paragrahv on liiga üldsõnaline. „*Noh, see on niukene hästi laialivalguv, siia alla tegelikult võib igasuguseid asju panna.*“ (B). Olulise asjaoluna toodi välja, et korda rikkuva reisijaga situatsioone menetletakse olenevalt olukorrast. Seetõttu võib toime pandud tegu suurel määral varieeruda ja reisijat vastutusele võtta mitmete teiste paragrahvide alusel nagu näiteks kehaline väärkohtlemine, tervisekahjustuse tekitamine, avaliku korra rikkumine jne. Seejuures tõdeti, et karistuste määramisel ei ole lennuettevõtjal võimalust kaasa rääkida. „*Nojah see karistamiseseaduslikku koha pealt on ettevõtjal küllaltki keeruline sõna võtta.*” (D). Märgiti, et Eesti õigusraamistik on üles ehitatud indiviidile, kus näiteks ettevõtte ei saa kannatada saanud inimese eest ise avaldust esitada või taotleda inimesele kaitset. „*...riiklik õigusraamistik on see, et see taandub indiviidini, kes peab siis selle avalduse tegema ja sellele asjale ametliku käigu andma...*” (F).

Samuti uuriti Eesti lennuettevõtjatelt ICAO dokumendi 10117 kasutuse vajaduse kohta ning hinnangut taoliste dokumentide kasulikkuse osas. Vastustest järeldeb, et neli intervjueeritavat kuuest ei olnud teadlikud vastavast dokumendist, kus ühel juhul oldi teadlik, kuid ei peetud vajalikuks seda lugeda taoliste intsidentide vähesuse tõttu. „*...kui meil nagu tekiks vajadus selle järgi, siis me leiaks selle ülesse ja kasutaks seda, aga meil lihtsalt // puudub selle järgi praegu vajadus...*“ (A). Ühelt poolt leiti, et protseduuride loomisel arvestatakse selliseid juhendmaterjale ning need sisaldavad häid praktikaid, teisalt toodi välja, et taolised dokumendid on loodud arvestades ülemaailmset liikmelisust, kus erinevad nüansse on väga palju, mistõttu on neid keeruline eelnevalt luua ja implementeerida. „*Sellised dokumendid on tehtud arvestades ülemaailmset liikmelisust, mis on pea 200, seega „one size fits all“ lahendust on a priori juba keeruline leida ning välja lugeda.*” (E). Üks intervjueeritav tõi välja, et 10117 dokument on loodud ICAO liikmesriikide seadusandlikele organitele, et ühtlustada

seadusandlust riikide vahel korda rikkuva reisija osas, mida ei käsitleta lennuettevõttes. „...riikide seadusandliku juhendmaterjali me tavaliselt ei loe.“ (D). Lisaks saadi intervjuude käigus teada, et viis lennuettevõtet kuuest kasutab oma ettevõtte sisest ohuklassifikatsiooni ning ühel juhul küsimusele ei vastatud. Põhiliselt võib see tuleneda asjaolust, et antud lõputöö lisast 1 leitav ICAO ohuklassifikatsioon on põhiliselt soovitusliku suunitlusega ning siseriiklikul tasandil ei ole loodud ühtset süsteemi lennuettevõtjatele.

Intervjuudest nähtub, et korda rikkuva reisija mõistet seostatakse inimese käitumusliku mustri muutumisega. Sellise reisija liigitus on ettevõtjate lõikes erinev, olenedes lennuettevõtjate kogemusest ja statistikast. Juhendmaterjalides on käsitletud korda rikkuva reisijaga seotud aspekte tekitades kahetist mõistmist ja ebaühtlast käsitlust lennuettevõtjate seas. Korda rikkuvate reisijate õigusraamistiku kohta leiti, et ICAO poolt loodavad abidokumendid on üldiselt head ja abistava suunitlusega.

3.2 Korda rikkuva reisijaga seotud statistika ja teavitamine

Antud teema raames uuriti ettevõtetelt, kas kogutakse korda rikkuvate reisijate kohta eraldi statistikat ning mis on selle statistika kogumise aluseks. Saadud vastustest järeldeb, et enamik lennuettevõtjaid kogub vastavate intsidentide kohta statistikat, kuid selle info kogumise puhul esines erinevusi lennuettevõtjate seas. Näiteks kogutakse andmeid nii lennuohutusraportite süsteemi kokku, kui ka ühe osana teiste näitajate hulgast. „...kui me vaatame näiteks cabin operation, siis vaatame näiteks toimunud juhtumeid, siis seal on eraldi nii-öelda küll see näitaja olemas.“ (F). Leiti, et eraldi korda rikkuvate reisijate juhtumeid ei vaadelda ning need juhtumid lähevad kõik lennuohutuse raportite süsteemi. „...lähevad ohutus raportite alla, et nad lähevad tegelikult kõik ühte ja samasse süsteemi, et ega seal mingit vahet nagu ei tehta.“ (B). „...ilusti kogutakse nii-öelda andmebaasi kokku, eraldi sellist konkreetset sellele teemale keskenduvat nii-öelda sellist statistilist näitajat ei ole // see number tuuakse välja muude nii-öelda numbrite hulgast...“ (F). Statistikat kogutakse lennuettevõtjate poolt peamiselt regulatsioonist tuleneva nõude või soovitusel tõttu, aga ka ennetavate meetmete väljatöötamise eesmärgil. „...konkreetselt korda rikkuvate reisijate selline juhtumi liik, kui selline ei ole vastavas, vastavates määrustes nii-öelda eraldi välja toodud, kui see ei põhjusta// nii-öelda siis järjekordseid sündmusi...“ (F).

Lennuettevõtjad, kes ei kogunud statistikat eraldi ohutusraportitest, põhjendasid teemat raportite nappuse või vastavate intsidentide puudumisega. Lisaks tõdeti, et jälgitakse üldist statistikat julgestusjuhtumite ja ohutusjuhtumite kohta. Seega vastavate juhtumite statistikat otseselt ei tehta, vaid see näitaja tuuakse teiste andmete hulgast esile.

Ekspertintervjuude käigus selgus, et Eesti lennuettevõtjatel oli erinev arv korda rikkuvate reisijatega seotud raporteid. Oluline on märkida, et raportite arv on mõjutatud nii ettevõtte ärimudelist, reisijate kontingendist, lennukipargi suurusest, lendude opereerimisest, pandeemia levikust, raporteerimiskultuurist ning statistika haldamise võimekusest. Samuti on tähtis vaadelda saadud raporteid teatud ajavahemiku jooksul ja analüüsida ka nende suhet toimunud lendude arvuga samas ajavahemikus.

Lennuettevõtjad tõid raportite arvu muutuste kohta välja nii Covid-19 pandeemia, AOC sertifikaadi saamine, regulatsiooni muudatuse, raporteerimissüsteemi vahetuse ja suurema analüüsi tegemise võimekuse puudumine ning ärilennunduse eripärasuse asjaolu. „*Sellist statistikat on raske anda, kuna ettevõtte tegutsemise alguses on kasutatud teist raporteerimise süsteemi...*“ (E). „...*see koroonaeg vaata ka niimoodi hüppeliselt muutis seda kõike// see pani sinna paraja põntsu, kõigi statistikasse ka sisse.*“ (A). Ärilennunduses on raporteid vähe kuna reisijad tellivad ise lennu, mistõttu hoiduvad häirivast käitumisest. „...*ärilennunduse eripära on see, et reisib ainult üks seltskond, see, kes on lennu tellinud ja nad on maksnud selle eest väga suurt raha, siis nad üldiselt ei tule ise korda rikkuma.*“ (C).

Raportite puudumise osas leiti, et kergete intsidentide puhul ei pruugita neid raporteerida või on kohapeal intsident suudetud ära lahendada ilma edasiste meetmeteta. „...*võib-olla äkki isegi kui seal mingisuguseid selliseid kergemaid intsidente on olnud, on ju, siis me lihtsalt ei näe vajadust, et neid peaks registreerima.*“ (B). Ühe eksperdi poolt mainiti, et enamus juhtumeid on jäänud 1-2 tasemele, nende kohta koostatakse raport ja neid analüüsitakse võrdväärselt teistega. „...*kõikide kordarikkuvate reisijate juhtumite kohta peab kirjutama raporti ja nende kõigi raportitega tegeletak samadel alustel ja sama tõsidusega.*“ (E). Analüüsi põhjal selgus, et raportitega seonduv on iga ettevõtte puhul erinev, sest olukord, ärimudel, klientuur, pandeemiline olukord, lendude opereerimine ja raportite statistika on erinev.

Töö teoreetilises osas käsitleti EL nr 376/2014 määrust, kus lennuettevõtjatel on kohustus teavitada pädevat asutust ohutust mõjutavatest juhtumitest. Seetõttu uuriti, kas teavitatakse

Transpordiametit taolistest intsidentidest. Enamik lennuettevõtjaid viitas antud küsimuse juures regulatsiooni nõudele ning kinnitati teavitamist. Viiel juhul toodi välja, et lennuohutust mõjutavatest juhtumitest üldjuhul teavitatakse, kuid kahel juhul pole teavitust edastatud, sest pole olnud korda rikkuva reisijaga intsidente või pole lennuettevõtja toimunud intsidente pidanud piisavalt tõsisteks, et teavitada. „*Need ei ole lennuohutust tegelikult ju mõjutanud...*“ (A). Siinkohal on oluline mainida, et regulatsioon (EL) 2015/1018 sätestab raporteerimiskohustuse joobes, vägivaldsete või allumatute reisijate vaigistamise olukorras. Intervjueeritavate hulgas antud dokumenti välja ei toodud. Märgiti, et kui korda rikkuva reisijaga juhtum ei mõjuta lennuohutust, siis seda liiki juhtumeid ei raporteerita. „*...korda rikkuv reisija teeb näiteks tualettruumis pahvib sigaretti, siis see põhjustab järgmise// sündmuse, millest me peame niikuinii teavitama, juba järgmise nii-öelda kohustuse käigus.*” (F).

3.3 Korda rikkuvate reisijatega seotud põhjused ja ajendid

Korda rikkuva reisijaga seotud juhtumite puhul oli oluline välja selgitada põhjused ja elimineerida nende taasesinemise võimalus. Seetõttu uuriti, millised on olnud peamised ajendid reisija korra rikkumisel. Pooled intervjueeritavad pidasid peamiseks ajendiks reisijale liigset alkoholitarbimist. „*Alkohol, alkohol on peamine ja siis sealt sealt tingituna juba muud asjad kõik, et kas siis jälle keegi pardal ei naeratanud või ei pakutud või öeldi ei.*“ (F). Samuti toodi eraldi välja reeglite eiramine ja lennuettevõtte poolt teadlikult võetav risk deporteeritavate vedamisel. „*Põhiliselt algab see vaidlusest meeskonnaliikme ja reisija vahel seoses mingi reegli eiramisega.*“ (E). Deporteeritud ehk väljasaadetavad isikud on selline reisijate kategooria, kelle puhul on suur risk õhusõiduki pardal potentsiaalselt ohtlikuks muutuda. „*...mis ohtu me teadlikult juhime on see//, mis puudutab näiteks deporteeritud ja välja saadetavaid isikuid...*“ (F). Veel toodi välja, et ajenditeks reisijatele on lennu ja jätkulennu hiline mine, stjuardessi pöördumine reisija poole, äri meeste puhul elektrooniliste vahenditega töö lõpetamise kohustus õhkutõusmisel ja maandumisel, alkoholi joobest tingitud ahistamine ning suitsetamine. „*No seda on igasuguseid, et eee küll reisijatele ei meeldi, et lennuk on hiline nud // on inimesed vihastanud alates selle peale, et nad ei ole klaasi vett saanud. On vihastatud selle peale, et et mis stjuardess nüüd siia tuleb, et tema peaks mulle ilusat kohvi andma kõigest, et miks ma peaksin oma laua ülesse panema, mina olen äri mees, ma teen tööd. Ja noh, on kõige-kõige kehvemad, on loomulikult need, et mis puudutavad sellist ahistamist.*” (D). Eelnevalt mainitud võimalikud ajendid võivad põhjustada ärritumise mitme faktori koosmõjul, näiteks alkoholi

tarbimine, üleolev suhtumine salongipersonali ja maski kandmisest keeldumine. Osaliselt võib reisija kärsitus tuleneda rahvuslikust omapärasest, näiteks räägitakse kõvema häälega või on inimene temperamentsema iseloomuga. „...*noh on küll emotsionaalsemad inimesed veidi...*” (A). Mõnel juhul tõdeti, et pandeemiast tingitud maski kandmise kohustus on reisijatele lisa põhjus ärritumiseks.

Eelnevas alapeatükis käsitletud raportite kohta kogutud informatsioon on oluline info korda rikkuvate reisijate intsidentide põhjuste kohta. Intervjueeritavatel paluti välja tuua vähemalt kaks korda rikkuva reisijaga seotud intsidendi põhjust; COVID-19 tingitud reeglid pardal, mille puhul räägiti maski kandmise kohustuse eiramisest. „*Seoses Covid-19-ga maskide mittekandmine, kuigi see on nõutud.*” (E). „...*hetkel ilusti andmebaas näitab Covidiga seotud nõudeid, ütleks number üks, teiseks intoxicated*” (F).

Teise põhjusena toodi välja alkoholi tarvitamine: „*Liigsest joobest tingitud bravuurikus ja korrale mitte allumine.*“, „*Oma alkoholi tarbimine lennuki pardal.*” (E). Kõik intervjueeritavad ei saanud sellele küsimusele otseselt vastata, kuid toodi välja üksikute juhtumite valdkond; maski kandmine, korra rikkumine, narkootiliste ainete vedu, alkoholi joove, suitsetamine, keelebarjäär ja väikelastest tekkinud olukord. „...*nad ei rääkinud inglise keelt // Ja põhimõtteliselt need täiskasvanud inimesed võtsid selle päästevesti sealt välja andsid laste kätte, puhusid, tõmbasid täis ja andsid neile mängida sellega.*” (A). „*Ta helistas kellelegi teisele, olles lennukis ise juba ja ja rääkis seal nagu meeskonna kohta vist agressiivselt või midagi sellist ja siis // kapten ei soovinud teda pardale võtta, siis ta muutus agressiivseks.*” (C). Traditsioonilise vedaja puhul võib inimeste ärritumise põhjuseks olla istmete saadavus, kõrgem reisiklass, aknaalune istekoht ning teenuste müük. „...*regular carrier, siis oleks service, mis puudutaks nii-öelda siis kas siis downgrade, upgrade, ma ei tea, seat availability, window seat// noh, tavaliselt on need asjad, mis nii-öelda reisijad, siis sellisel juhul võiksid nagu ärritada.*” (F).

Seega peamine ajend Eesti lennuettevõtjate opereeritud lendudel on reisijate liigne alkoholitarvitamine, mille tagajärjel võib intsident kulmineeruda vägivaldseks. Samuti on lennu hiline mine ja sellest tingitud stress olnud reisijate motivaatoriks vaidluse alustamisel. Peamisteks korda rikkuva reisijaga juhtumite põhjusteks on maski kandmise regulatsioon ja alkoholi tarvitamine enne lendu või lennu ajal.

3.4 Lennuohutus

Ühe osana paluti hinnata intervjueeritavatel juhtunud intsidentide mõju lennuohutusele. Toodi välja, et on reisijaid, kes lõpetavad häiriva käitumise sellele tähelepanu juhtides. Lennuohutust mõjutavad need reisijad, kes verbaalselt rikuvad korda, on agressiivsed, lõhuvad inventari ning kelle puhul tuleb kasutada käeraudu. Leiti, et inimese käitumist ja tegutsemist või laste jonnakaks muutumist ei ole võimalik ette prognoosida. „...ükski pardateenindaja ei oska vaadata, kas laps nüüd poole tunni pärast muutub häirivaks või mitte, vaata et seda on nagu väga raske ennetada...” (A). „...ma ütleks jah, ikka mõju lennuohutusele, sest kunagi ei tea, kuidas alkoholijoobes ja võib-olla kergelt pahane inimene kasvõi ükskõik mille pärast maski või lennuki hilinemise pärast, et kuidas see asi võib eskaleeruda.” (D). Seega korda rikkuvatel reisijatel on mõju lennuohutusele ning teatud olukordade eskaleerumist on raske ette näha mitmete faktorite koosmõju tõttu.

3.5 Probleemi käsitus, trend ja meeskonna terviklikkus ohuolukordades

Antud lõputöö üheks uurimisküsimuseks oli teada saada, kuidas tunnetavad Eesti lennuettevõtjad korda rikkuvate reisijatega seonduvaid ohte ettevõtte poolt opereeritud lendudel. Selleks küsiti intervjueeritavatelt, kuivõrd murelik on ettevõtte korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite puhul. Viis lennuettevõtjat kuuest vastas, et nad ei muretse korda rikkuvate reisijatega seotud intsidentide pärast. Kuues lennuettevõtja tõi välja juhtumite unikaalsuse aspekti. „Iga juhtum on erinev: kas reisija allub koheselt korraldusele ja asi lahendatud (millega ei kaasne mingit kõrvalist kulu) või reisija muutub agressiivseks, tekib lennu viivitus, keegi saab viga (siin tuleb juba mängu aspekt, et lend hilineb, keegi jääb maha jätkulennust (lisakulu), on oht teistele reisijatele jms). Ja sellest tulenevalt ei saagi võtta seda kuidagi raamidesse, sest juhtumid on nii erinevate tagajärgedega.” (E). Ühel juhul toodi välja, et riski hinnangud olenevad sihtkohast ja reisijatest. „Noh, vastavalt nende riskihinnangutele, mida koostatakse enne opereerimise alustamist.” (F). Mõned intervjueeritavad nimetasid korda rikkuva reisija intsidente rohkem kui üks ning mõned tõid välja üksikjuhtumeid. Ühel juhul leiti, et Eesti ühiskonnas ei ole korda rikkuvad reisijad probleemiks: „Eesti kontekstis ei ole ühiskonnas tõstatatud tegelikult suurt probleemi õhusõidukis korda rikkuvate reisijate osas.” (B) Saadud vastustest järeldeb, et Eesti lennuettevõtjad hindasid korda rikkuvate reisijatega

seotud juhtumite taset madalaks, kuid vajadusel parandatakse ja täiendatakse olemasolevaid meetmeid.

Töö teoreetilises osas käsitleti lennumeeskonda esimese kaitseliinina tagamaks lennuohutust ja turvalisust. Lennuettevõtjatelt uuriti, millisel määral on lennumeeskond või salongipersonal valmis toime tulema korda rikkuva reisijaga. Pooled intervjuueeritavatest leidsid, et nende salongipersonal või lennumeeskond tuleb väga hästi toime. Kahel juhul oldi arvamusel, et salongipersonali või lennumeeskonna valmisolek on pigem hea. Ühel juhul tõdeti, et meeskond on saanud vajaliku väljaõppe vastavalt lennuettevõttes kehtestatud reeglitele. „...*kuna meeskonnad on koolitatud toime tulema sellistes olukordades, siis usun et teatud piirini on kogu meeskond piisavalt valmis olukorda lahendama kasutades reeglitele viitamist.*” (E). Eesti lennuettevõtjad arvasid, et nende meeskond on üldjuhul hästi või väga hästi valmis toime tulema korda rikkuva reisijaga olukordades.

Intervjuueeritavatelt küsiti, kas meeskond on saanud viga mõnes korda rikkuva reisijaga juhtumis. Saadud vastustest järeldub, et salongipersonalile ja lennumeeskonnale on tekitanud probleeme verbaalne kommunikatsioon, kus vihapurske ajendil öeldakse halvustavaid sõnu või ähvardatakse. „*No pigem on ainult olnud jah see, just see verbaalne pool, et kui noh, mingi lend jääb ära...*” (A). Füüsilisi kontakte on toimunud, kuid pigem juhtub neid harva. „*Otseselt ei ole keegi viga saanud, on rüseluse käigus kogemata saadud pihta.*” (E). „...*seal ei olnud nagu mingisugust, mingit vigastust sealt ei tekkinud, aga lihtsalt noh, siukene võib-olla väike rüselemine.*” (A).

Ekspertidelt uuriti, mida arvatakse korda rikkuvate reisijatega seotud trendidest. Vaated antud küsimusele olid erinevad. Lennuettevõtjad lähenesid küsimusele nii oma ettevõttespetsiifiliselt, kui ka lennundussektoripõhiselt. Kahel juhul leiti, et teatud faktorite nagu lennuoperatsioonide arv, lennupargi suurenemine või vähenemine ja juhtumite sisu mõjutustel on keeruline trendi hinnata. „*Pigem on see sõltuvuses lendude üldarvu suhtega, ajalises mõttes on seda raske hinnata. Ei saaks öelda, et nüüd teatud perioodil on rohkem või vähem, see on ikka väga suhteline.*” (E). Mitme intervjuueeritava poolt toodi välja, et lennundussektoris üldisemalt ollakse taoliste juhtumite pärast mures ning üldist trendi seejuures jälgitakse. „...*meie partneritelt ja tööstuses tuli ikkagi info, et // korda rikkuvad reisijate arv on ikkagi tõusuteel.*” (D). Ühel juhul tõdeti, et vastavate juhtumite arv on samas suurusjärgus ning trend on pigem jäänud samaks: „...*kas on muutunud see ühte või teistpidi, siis suures pildis, ma arvan, see*

number, mitte ma arvan, vaid tean, see number on enamvähem sama.” (F). Üks ekspert tõi välja, et COVID- 19 maski kandmise reegel ei puuduta ärilennunduse reisijate kontingenti. „...ärlennunduses on jällegi see, et lennukis sees reisijad ei pea kandma maski, nemad on kõik üks ja sama reisiseltskond...” (C). Samuti toodi välja, et ärilennunduse puhul võib risk tekkida isiku vastu, kui näiteks keegi tahaks konkreetset isikut rünnata. „Seal võib olla mingisuguseid riske, mis on seotud konkreetset selle isikuga ja lennundusjulgestuse valdkonnaga selles mõttes, et näiteks keegi tahaks seda isikut rünnata“ (B). Mainiti, et korda rikkuva reisijaga intsidendid on pigem tšarterreisidel ning vähem liinilendudel. „siis ta pigem on probleemiks tšarterreisidel ja noh mõningasel määral ka liinilendudel“ (B). Üks intervjuueritav arvas, et just esmareisijatega seostatakse rohkem korra rikkumise juhtumeid. „... ma pigem usun, et sellised sündmused või need nende negatiivsete tagajärgedega sündmused on pigem seotud esmareisijatega.” (F).

Tõdeti, et korda rikkuvate reisijatega seotud trend on ajas muutuv. Näiteks suitsetamine õhusõiduki pardal on suuresti vähenenud, samas leiti, et seda on mõjutanud üleüldine teadlikkuse kasv. Näiteks 2019. aastal oli suitsetamine või ülemeelikus tujus olevad reisijad trendina jälgitavad. 2020. aastal tekkis koroonakriis, mille tagajärjel maski kohustuse kandmise eiramisega seotud juhtumite arv oli kasvutrendis. Skandinaavias on tõusevaks trendiks keskkonnaaktivistide tegevus, mis lennuettevõtja sõnul ei kuulu korda rikkuva reisija kategooriasse, sest tegevus toimub kas lennukisse minekul või sealt tulekul. Samuti on nii reisijad, kui ka lennuk maapeal, aga tegevus või korra rikkumine toimub väljaspool lennukit. „...üldiselt Skandinaavia piirkonnas on keskkonnaaktivistid natukene agaramaks läinud...” (D).

Üldistatult ei ole Eesti lennuettevõtjad murelikud korda rikkuvate reisijate pärast. Enamik eksperte hindas salongipersonali ja lennumeeskonna terviklikkust ja valmisolekut efektiivselt toimida korda rikkuva reisijaga olukorras heaks või väga heaks. Korda rikkuva reisija trendi küsimuses läksid intervjuueritavate arvamused lahku, sest vastuste erinevus oli tingitud lennuettevõtjate kogemusest, ettevõtte poolt opereeritud lendude arvust ja üldistest trendidest lennunduses. Leiti, et trendi on keeruline hinnata lennuoperatsioonide arvu ja ettevõttes toimunud muudatuste tõttu.

3.6 Kasutusel olevad maandamismeetmed ja võimalikud lisameetmed

Antud lõputöö üheks uurimisküsimuseks oli välja selgitada milliseid maandamismeetmeid kasutatakse korda rikkuva reisija tõkestamiseks ning ühtlasi uuriti, millised lisa meetmeid oleksid abiks. Vastuste põhjal jagati maandamismeetmed lennuettevõtte poolseteks ja maapealseteks meetmeteks. Lennuettevõtjad tõid välja meeskonnaliikmetele tehtavad koolitused, teavitustöö, ettevõtte protseduurid, auditid partneritele ja riskijuhtimine. „*Et noh, ennetav on loomulikult kogu see koolitus, mis inimestele pakume, kuidas tuvastada ära, milline reisija võiks olla ohtlik, selles suhtes probleemi tulla.*“ (D). „*...samamoodi ettevalmistus, et need inimesed teaksid, et need olukord võivad juhtuda ja mida siis, millist tegevust nende olukordade käigus siis oodatakse või mis on need tööriistad, kuidas seda olukorda siis juhtida.*“ (F). Lisaks on loodud tõkestav meede: „*Salongipersonali on koolitatud jälgima reisijaid juba pardale tulles ja kahtluse korral informatsiooni jagama ka teiste meeskonnaliikmetega.*“ (E). „*Aga tegelikult see ei ole ainult tere, et nad tegelikult vaatlevad iga reisijat, kes sinna sisse tuleb, tulevad ja vaatavad kas nad nii-öelda on ohtlikud või mitte.*“ (D). Olulise aspektina toodi välja ettevõtte riskijuhtimine. „*Maandumismeetmed, punkt üks kõigepealt planeerimine ehk siis muudatuste juhtimine, risk management...*“ (F). Lennuettevõtetal on näiteks lennukitüübi poolest erinevad riskiprofiilid, mille tõttu on ohutus ja maandamismeetmed teistsugused. „*...see riskiprofiil peab ära katma seda, et ta suudab hallata kõikide nende partnerite, võtma spetsiifilisi riske võib-olla kõikide nende partnerite asukohast tulenevaid riske.*“ (D).

Lennumeeskondadele korraldatakse vastavaid koolitusi, selleks et nad oleksid valmis õhusõiduki pardal korda rikkuva reisijaga juhtumeid haldama. Ekspertidelt uuriti, kas see koolitus sisaldab korda rikkuva reisijaga toimetulekut ja paluti hinnata väljaõpet kui piisavat meetet. Lennuettevõtjad vastasid enamjaolt, et korda rikkuvat reisijat käsitletakse koolituse osana. „*...firmasse sisenemisel on, on see treening selle kohta ja lisaks on iga aasta on korduvkoolitus ja seal alati läbitakse terve käsiraamat, kus siis on see on unruly passenger on ka seal sees olemas...*“ (A). „*...see julgestusvaldkond on üks siukene treeningpaketi üks olulisemaid osasid*“ (D). Olulise asjaoluna toodi välja, et ärilennunduses on pardasaatja õhusõiduki salongis, kes hoolitseb reisijate eest, kuid ei vastuta ohutuse ega julgestuse eest. Lennuohutuse ja turvalisuse eest vastutab selle lennuki meeskond, kelle väljaõpe sisaldab nii ohutuse kui julgestuse väljaõpet korda rikkuva reisija maandamismeetmetena. „*Lennumeeskonna koolitus sisaldab korda rikkuva reisijaga seotud aspekte.*“ (B). Koolituste

puhul tõdeti, et need on üheks ennetavaks meetmeks. Ohuolukorras oleneb meeskonnaliikmete protseduuride rakendamise efektiivsusest ja oskusest olukord lahendada. Enamik lennuettevõtjad leidsid, et meeskonna väljaõpe siinkohal on piisav ja heal tasemel. „*Leian, et meie väga madala riskitaseme juures on see piisav meede.*” (B). „*Praegustes olukordades on olnud see olnud piisav, aga pidevalt arendatakse seda edasi ja uuendusi lisatakse õppmaterjalidesse.*” (E). Ühe aspektina kirjeldati, et iga eskalatsiooni taga peab olema ühtne tegutsemisviis või vastutegevus, kuid mida tuleb kohandada vastavalt olukorrale. „*...iga situatsioon on unikaalne ja sellest võib-olla tulebki kõige rohkem lähtuda// iga selline eskalatsioon nõuabki täpselt sellist// standardiseeritud mingit tegevust, onju, aga väga individuaalset lähenemist.*” (F). Intervjueeritavad kirjeldasid, et meeskonna väljaõpe sisaldab ettevõtte poliitikat ja nulltolerantsi seoses korda rikkuvate reisijatega, de-eskalatsioonitehnikaid, maandamismeetmeid, eskaleerumise astmed, võimalusi abi saamiseks, alkoholi- ja suitsetamise poliitikat, ohtliku inimese äratundmine ja protseduuride kirjeldused vastavate juhtumite puhul. „*...ja me käime kõik ilusasti läbi, kuidas see de-eskalatsioon toimub ja peaks nagu ohtlikku inimest ära tunda ja, ja muu selline asi.*” (D). „*Lennumeeskond on koolitaud märkama juba varaseid märke, et asi saaks kontrolli alla juba enne kulmineerumist ja selleks on ka kindlad protseduurid ning sanktsioonid.*” (E). Ettevõtte poliitika sisaldab nulltolerantsi olulisust lennunduses, mille illustreerimiseks toodi näide: „*eestlane läks lennuki pardale välismaal, ei, vist oli Eestis vist jah, läks lennuki pardale ja mõtles, et on, viisakalt tervitab ja siis ta ütles tervist. Aga sellel lennufirmal oli välismaalt palgatud stjuardess, kes natuke oskas eesti keelt, aga mitte väga hästi, siis ta kuulis terrorist ja siis see vaene mees võeti koheselt maha.*” (D). Oluline on, et lennunduses on igal reeglil oma põhimõte ja eesmärk ära hoida kurbade tagajärgedega sündmus.

Eelnevast järeldub, et meeskonna väljaõppes on korda rikkuva reisija osa kajastatud ning seda õpetatakse lennumeeskonnale vastavalt õppematerjalidele. Intervjueeritavad tõdesid, et iga olukord korda rikkuvate reisijate puhul on unikaalne, kuid väljaõppe käigus antakse töötajatele vajalikud teadmised korda rikkuvate reisijatega tegutsemisel ohuolukordades.

Maapealsete maandamismeetmetena toodi välja väravateenindajad ning turvakontroll. „*...meil on lisakaitse ju ka, mis on ka teistele firmadele, on see, et maapealne teenindus, noh gate-agent tema saab samamoodi ju vaatab...*” (A). „*Julgestuskontroll kindlasti see on kõikide, kõikidel reisijatel...*” (B).

Lisaks toodi välja reeglite selgitamine, korrale kutsumine, alkoholi mitte müümine reisijale, kes on alkoholihoobes, de-eskaleerumise tehnikate kasutamine, teenindaja vahetamine, vahemaandumine või käeraudade kasutamine. „... *cabin crew peab, siis peab siis olukorda de-eskaleerima// kuidas kasutada neid erinevaid, kas või käeraudu lennuki pardal, kuidas kuidas väga rapsiv reisija oma istme külge niimoodi kinnitada, et ta sealt kuskile ära ei saaks.*“ (D). „...*üks measure on board, et kui ikkagi asi läheb hulluks, siis diverditakse.*” (F). Kui olukorrad on muutunud vägivaldseks on teised õhusõidukis viibivad reisijad olnud üldjuhul abiks. „...*olukorras, kus on vaja kasutada jõudu, on alati reisijad ise suureks abiks.*“ (E). Märgiti, et Tokyo konventsioon annab õiguse mitte lubada õhusõiduki pardale reisijat, kes on varasemalt toime pannud korra rikkumise õhusõiduki pardal. „*Üks nendest võib-olla see, et me ei, me ei luba reisijat pardale, seoses tema poolt varem korraldatud mingisuguse misiganes happeningiga seal õhusõiduki pardal noh.*” (B). Seega järeldub, et kasutusel olevad meetmed on loodud varajase tuvastuse ja ennetuse eesmärgil. Intervjueeritavad tõdesid, et loodud meetmed on üldised ja kõiki olukordi ei ole võimalik kirja panna.

Lennuettevõtjatelt uuriti, milliseid lisameetmeid või parenduskohti nemad näevad ning kas üldse nähakse taoliste juhtumite puhul vajadust luua uusi meetmeid. Väljapakutud lahenduste seas tulid esile kaks ideed: enesekaitse kursused, mis aitaksid salongipersonali juhtudel, kus reisija muutub vägivaldseks ning fabritseeritud olukorrad. Nende puhul toodi välja, et ohuolukorra loomine ja salongipersonali tegevuse hindamine aitab kaasa õhusõidukis tekkiva situatsiooni kiirele lahendamisele. „...*tahaksin kogu lendavale personalile enesekaitse kursuseid tegelikult. Ja see on lennundustööstuses on näidanud, et sellel on päris efektiivne roll...*“ (D). „*Kõige rohkem võib-olla millest on nagu või millest võiks olla kasu, on fabritseeritud olukorrad.*” (F). Mainitud meetmete puhul tõdeti, et kahjuks on need jäänud lennunduse ressurside ja intensiivse koolitusprogrammi taha. Teiste intervjueeritavate seas pakuti välja lennueelse turvakontrolli lisamist väravasse, enne lennukisse suundumist, reisijate teavitamine, lisakoolitused ja protseduurilisi meetmeid nagu reisijate hoiatamine või hädamaandumine. „*Ja reisijate teavitus loomulikult. Enne reisi, mida nad nagu tohivad teha, mida nad ei tohi teha.*“ (B). Osad eksperdid leidsid, et ettevõttepoolsed maandamismeetmed on tõhusad ning seetõttu ei näe nemad lisa meetmete loomise vajadust. „*Hetkel on olnud meetmed piisavad, kuna nende väljakujundamine on olnud pikaajaline ja situatsioonipõhine.*“ (E). „*Aga nagu kuna meil ei ole sellega nagu probleeme olnud, siis me ei näe, et meil oleks nagu põhjust neid lisameetmeid välja mõelda...*” (A).

Ühe asjaoluna uuriti *black list*-i ehk musta nimekirja kasutust, kui ühte võimalikku maandamismeedet. Musta nimekirja kasutus on keeruline ja komplitseeritud õigusliku poole pealt, kus ühe probleemina nähakse isikuandmete haldamist. „Üleüldiste nimekirjadega on see probleem, et kes see otsustab, kes sinna saab ja kuidas sealt ära saab.” (D). Teise probleemina toodi välja vastuolu andmekaitseseadusega. „...kõik need andmekaitse direktiivid, üks ole, samamoodi näiteks kui näiteks mu partner ütleb jah, ära, seda inimest lennuki pardale võta, kas ma peaksin teadma, miks ma ei tohi teda võtta?” (D). „...see läheb GDPRI-ga vastuollu...” (B). Kolmanda probleemina nähti, et suure lennufirma puhul on raske tagada mustas nimekirjas oleva reisija mitte pääsmine pardale. Schengeni sees ei teostata isikusamasuse kontrolli õhusõiduki pardale minekul. Seetõttu võib tekkida olukord, kus inimene, kes ei ole mustas nimekirjas võib soetada pileti ja anda oma pardakaardi reisijale, kes on mustas nimekirjas, seega ei teata, kuidas tagada mustas nimekirjas oleva reisija mitte pääs lennule. „Kujuta ette mingit suurt vedajat, KLM. Sadu tuhandeid teenusepakkujaid üle terve maailma. Kuidas sa tagad selle, et see inimene pardale ei pääse? Eriti näiteks Schengeni sees, kus ei toimu isikusamasuse kontrollil lennupardale minekul.” (F).

Neljanda probleemina tõsteti esile, et musta nimekirja olemasolul peaks see olema jagatud teenusepakkujate ja teenusplatvormidega (reisibürood ja internetimüük). „ja lõpuks sa ei tea, kes, milline lennufirma asub seda lendu opereerima. Sellepärast, et sa ostad pileti//reisibüroost. Noh ehk siis tähendab seda, et need andmed peavad olema jagatud.” (F). Viienda probleemina nähti konkurentsi opereerimise regioonis, näiteks kui ühes regioonis opereerib mitu lennufirmat, siis reisija saab ühe lennufirma musta nimekirja sattudes kasutada teist lennufirmat, aga kui reisija soovitud asukohta või opereerimise regioonis on ainult üks lennufirma, siis võib see osutuda tõhusaks meetmeks. „...Tallinnast lendab päris palju lennufirmasid, et noh, okei üks blokeeris mu ära, ma siis lendan teise lennufirmaga.” (D).

Enamiku intervjuueeritavate arvates oli musta nimekirja meede ja lennuettevõtete vaheline musta nimekirja süsteem hea lahendus. „Näiteks SAS// kasutab sellist süsteemi küll ja see on ka väga tõhus.” (E). „...oleme näinud oma partnerite seas, et tegelikult sellised mustad nimekirjad ikkagi toimivad...” (D). Tõdeti, et lennuettevõtjatena soovitakse teada probleeme põhjustavast reisijast, kuid hetkel ei ole seadusandlikku alust selleks loodud. „...ma ühelt poolt tahaksin teada, kui on mingisugune sari räuskaja kuskil aga samas jälle ma ei oska seda õiguslikult lahendada” (D). „...kui inimene on rikkunud korda, eriti selliselt, et lennuk peab n-ö siis kuskil

kuskil mujal maanduma, kui et sihtlennuväljal, et siis siis ma arvan, blacklistimine on õige.“ (C). Leiti, et kui riik haldaks musta nimekirja mitte iga lennukompanii eraldi, siis oleks see mõistlik. *„Et kui nagu USA teeb riigi tasandil teeb nimekirja ja riik kontrollib, kes sinna nimekirja saab, kes ei saa, siis see on umbes see sama nagu, kui sul on maksejõuetusregister või seal on võlglaste register.*“ (D).

Intervjueeritavad leidsid, et musta nimekirjaga on seotud mitmed aspektid, mistõttu tuleks kaaluda selle kasutuselevõttu. Toodi välja vastuolu andmekaitse seadusega, konkurents teatud regioonis, andmete haldus ning suure lennuettevõtte keerulisus isikusamasuse kontrollimisel Schengeni alal. Pigem toetati musta nimekirja loomist koostööks partneritega. Hetkel pole must nimekiri vastavalt reguleeritud ning riiklikult ei ole seda võimalik pidada, kuid näiteks riigi koordineerimine oleks üheks lahenduseks probleemile.

3.7 Transpordiamet ja vastavate juhtumite koordineerimine

Töö teoreetilises osas toodi välja, et TRAM kogub lennuohutusega seonduvat infot ECCAIRS 2 süsteemi, mida edastavad lennuettevõtjad. Üks ekspert tõi välja LOIS süsteemi, mida peeti vanaks ja ebaefektiivseks. Üldiselt kasutatakse ECCAIRS 2 süsteemi, mille peamised kitsaskohad on suur andmete hulk ning eelsalvestatud vormi võimaluse puudumine, mis lihtsustaks lahtrite täitmist, kui neis sisalduv informatsioon on muutumatu. *“... suurimaks miinuseks ma pean seda, et ei ole võimalik eelsalvestada mingeid eeltäidatuid vorme* (C). *„...seal on väga palju neid väljasid, mida peab inimene täitma, mis võib-olla ei ole väga rakendatavad...”* (D). Samuti tundmatud veateated ja süsteemi aeglane reageerimine. *„...analüüsid paned pikalt kirja kõik ja paned send ja siis ütleb, et upsi unknown error ja kustutab kõik ära.”* (A). Juhtumite teavitamisel on kolm etappi: esialgne raport, järeltegevuse raport ja lõplik raport. Süsteemi tehnilised tõrked ei anna hiljem juurdepääsu raportitele ning teavet käsitletakse e-kirja teel.

ECCAIRS 2 süsteemi kasutamine oli positiivne vähemate raportitega lennuettevõtjatel. *„...meie silmis on see lihtne kasutada, meil on vähe raporteid, piisavalt vähe, et et need sinna sisse kanda.”* (C). Osad lennuettevõtted kasutavad firma sisest raporteerimissüsteemi, mis ühendub ECCAIRS süsteemiga ja saadab automaatselt Transpordiametile vastava raporti. *„...on oma ohutussüsteem, mis on siis, saadab automaatselt siis selle transpordiameti poolt soovitud formaadis raporti faili neile.”* (D). Väiksematel lennuettevõtetel aitab ECCAIRS kulusid kokku

hoida. „...võimaldab väikestel lennufirmadel, non- kompleks näiteks võimaldab meeletult kulusid kokku hoida...” (D).

Eksperdid ootaksid TRAM-ilt suuremat panustamist korda rikkuvate reisijatega seotud olukordadele, et leida ühtne riiklik lähenemisviis kaasates kõik Eesti lennuettevõtjad. „Transpordiameti panus sellele teemale juhendite, riskihinnangute metoodikate ning võimalike töötubade näol oleks väga tänuväärne.” (E). „...võib-olla ongi see praktika jagamine, mida nagu lennuamet läbi nende kogu//kokku kogutud raportite võib-olla tegema peaks ja seda tegelt ka operaatorid ootavad.” (F). Erinevatel lennuettevõtjatel kasutatava ohuklassifikatsiooni riiklik ühtlustamine oleks oluline hetkel eksisteerivate erinevuste tõttu. See aitaks korrigeerida meetmeid ja probleemi laialdasemat käsitust siseriiklikult.

Ühel juhul leiti, et teavitamise tähtsajad on lühikesed; näiteks nädalavahetustel toimunud intsidente on keeruline õigeks ajaks edastada Transpordiametile. „Ettevõtte hinnangul on see tähtaeg lühike, kuna nädalavahetusel toimunud intsidente on keeruline õigeks ajaks Transpordiametile edastada.” (E). Kirjeldati, et Transpordiamet soovib näha raportite arvu suurenemist. „...minu hinnangul ei ole päris õige mõõta kõiki nii-öelda ajada taga raporteerimise suurenemist, kõikide raportite suurenemist.” (C). Ollakse arvamusel, et on suudetud parandada ohutuskultuuri taset piisavalt hea raportite süsteemi kaudu.

Intervjueeritavatelt uuriti, milline ametkond või õigusorgan peaks korda rikkuvate reisijatega tegelema ning ühtlasi selgitati välja, milline on olnud lennuettevõtete koostöö ametkondadega. Paljud eksperdid tõid välja politsei, sest protseduuriliselt on kohustus neid teavitada agressiivsest reisijast. Mõne vastuse puhul sooviti saada toetust TRAM-ilt ning G4S turvafirmalt. Ühel juhul leiti, et korda rikkuvate reisijatega peab lennuettevõtte ise tegelema. „See on olnud ja ilmselt jääb ka tulevikuks eelkõige ettevõtte enda pärusmaaks.” (E).

Ametkondadega koostöö osas olid intervjueeritavate vastused erinevad. Põhjuseks oli asjaolu, et ühel juhul mõeldi koostööd peale intsidendi toimumist või koostööd alates menetlus-toimingute määramisest. „...seal on menethussaladus, et menethus on avalik, ainult nendele osapooltele, et ei saanud ühtegi vastust” (F). „...see stjuardess annab selle reisiinfo üle//räägib, mis siis juhtus ehk siis täpselt samamoodi kogub tõendid kokku ja annab lihtsalt reisija sellele politseil üle...” (D). „Meil puudub info, millega lõppevad niisugused menetlused PPA-s ja muudes ametites.” (E). Kahel juhul leiti, et koostöö ametkondadega on olnud suurepärase.

4 JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Järelduste ja ettepanekute peatükk on koostatud intervjuude ja Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasi andmete põhjal. Oluline on mainida, et uurimistöö valimis olevad Eesti lennuettevõtjad ning nende esindajad, on erineva kogemuse ja taustaga, mistõttu esines intervjuueeritavate vastustes üksikasju, mida arvestati analüüsimisel eraldi. Autor leidis ka teatud ühisosa nende hulgas.

Käesoleva lõputöö raames läbiviidud intervjuudest järeldub, et Eesti lennuettevõtjad ei ole korda rikkuva reisija suhtes väga murelikud lennuettevõtete poolt opereeritud lendudel, sest raportite tõusutrendi pole täheldatud. Pigem on märgatud juhtumite sisu muutumist ajas, kus näiteks enne koroonapandeemiat oli juhtumite põhjuseks suitsetamine või lõbusas tujus olev reisija, kuid pandeemia tõi kaasa maski kandmise nõude eiramise õhusõiduki pardal.

Teatavat ühisosa võis märgata korda rikkuva reisija mõiste osas, kus kõik intervjuueeritavad seostasid definitsiooni inimese käitumises toimuva muutusega. Korda rikkuva reisija kategoriseerimises esines erinevusi, kus lennuettevõtjad liigitasid vastavaid reisijaid nii statistika, kogemuse kui ka käsiraamatutes kajastuva korda rikkuva reisija teema põhiselt. Lisaks on korda rikkuva reisijaga teemat kajastatud erinevates juhendmaterjalides ja õigusloomes, luues olukorra, kus lennuettevõtjate käsitus on ebaühtlane. Erinevusi lennuettevõtjate vahel oli ka õigusraamistiku osas, mis oli tingitud erinevast lähenemisest küsimusele, olenevalt kogemuse, vajaduse või teadmiste põhjal. Lisaks leiti, et enamik lennuettevõtjaid kasutab oma ohuklassifikatsiooni, mis tuleneb asjaolust, et antud töö lisas 1 välja toodud klassifikatsioon on soovitusliku suunitlusega ning siseriiklikult ei ole loodud ühtset nõutud ohuklassifikatsiooni. Ühisosana leiti, et need lennuettevõtted, kellel on korda rikkuva reisijaga juhtumeid, raporteerivad TRAM-ile, kasutades ECCAIRS 2 süsteemi. Seejuures märgati erinevust intervjuueeritavate teavitamise protseduuris, kus vaikimisi toetuti (EL) määrusele nr 376/2014. Mitmel juhul märgati, et korda rikkuvate reisijatega seotud kõiki juhtumeid ei raporteerita, mis on vastavalt (EL) 2015/1018 kohustuslikus korras raporteeritavad ning ka LennS §46¹⁷ sätestab lennundusjulgestust mõjutava juhtumi teavitamist. See võib tuleneda nii ebaselgest käsitlusest määruses, kui ka kergemate intsidentide puhul olulisuse aspekti puudumisest. Sel põhjusel ei pruugi Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasis olevad Eesti lennuettevõtjate jagatud korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite statistika (vt Lisa 7)

peegeldada tegelikku olukorda. Vastava valdkonna spetsialistidel ei ole seetõttu vajaliku informatsiooni, mille alusel töötada välja erinevaid meetmeid, sh ka maandamismeetmeid.

Põhiliseks ajendiks korda rikkuva reisijaga olukorras peeti liigset alkoholitarvitamist ning sellest tingitud sündmuste eskaleerumist. Peamiste põhjustena toodi välja maski kandmise regulatsioon ning alkoholi tarvitamine enne lendu ja lennu ajal. Vastustest järeldeb, et lennumeeskonna koostööd ja valmisolekut efektiivselt toimida korda rikkuva reisijaga olukorras hinnati heaks või väga heaks. Olemasolevate tõkestavate meetmete puhul peeti tõhusaks lennuettevõtete loodavaid protseduure, riskide juhtimist, teavitustööd pardal, meeskonna koolitusi ning kaasreisijate abi õhusõidukis olukorra eskaleerumisel. Meeskonna väljaõpet peeti piisavaks ning tõhusaks, kuid nähti ka võimalusi väljaõppe täiustamiseks enesekaitse koolituste ja fabritseeritud olukordade näol.

Intervjuudest järeldeb, et lennuettevõtted ootavad TRAM-ilt kogutud statistika põhjal riiklikke ettepanekuid ja suuniseid korda rikkuvate reisijatega seotud olukordadele. Oluliseks peeti siseriikliku ühtse ohuklassifikatsioonide juhendmaterjali väljatöötamist, mille põhjal toimuks teavitamine ühtsetel alustel.

Tuginedes analüüsi tulemustele on autoril Eesti lennuettevõtjatele järgmised ettepanekud:

- 1) Piletistuprotsessi käigus eraldi välja tuua juhud, kus operaatoril on õigus reisijaid mitte õhusõidukisse lubada (näiteks piletistul elektrooniliselt teada anda, et alkoholijoobes ei lubata õhusõidukisse siseneda ning soetatud piletiraha sellisel juhul ei tagastata).
- 2) Tallinna Lennujaamaga koostöös luua informatiivseid kampaaniaid, et tõsta reisijate teadlikkust ebasobivast käitumisest ja selle tagajärgedest Eestis.

Lähtuvalt intervjuueeritavate vastustest on autoripoolsed soovitusel TRAM-ile järgmised:

- 1) Välja töötada siseriiklikult üks ohuklassifikatsiooni süsteem, et lennufirmad saaksid teavitada TRAM-i samadel alustel.
- 2) Eesti kontekstis põhinevaid siseriiklikke soovitusi ja juhendmaterjale täiendada täpsustavate üksikasjalikumate märkustega, mis annaksid konkreetsema ülevaate Eesti lennuettevõtjatele korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite käsitlemisel.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada korda rikkuvate reisijatega seotud olukord ja olemasolevad maandamismeetmed Eestis. Lõputöös anti ülevaade korda rikkuva reisijaga seotud juhtumite käsitlest, õigusraamistiku olulisematest nüanssidest ja korda rikkuva reisija käitumise põhjustest. Sealhulgas ka Eesti lennuettevõtjate hinnangutest ning kasutusel olevatest tõkestavatest meetmetest. Analüüsi teostamiseks viidi läbi kuus ekspertintervjuud, Eesti lennuettevõtja sertifikaati omava lennuettevõtte vastava valdkonna eksperdiga ning lisaks koguti andmeid Euroopa Ohutusjuhtumite Keskandmebaasist.

Analüüsi tulemusel selgus, et korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite tõusutrendi Eestis pole täheldatud ning senine vastavate reisijatega seotud raportite arv pole andnud alust kardinaalseteks muutusteks ja muretsemiseks. Pigem on korda rikkuvate reisijatega seotud intsidentide puhul täheldatud juhtumite sisu muutumist ajas. Peamiste tõkestavate meetmetena toodi välja lennumeeskonna koolitused, protseduurid, lennujaama protsessid, riskijuhtimine, teavitustöö pardal, vahemaandumine ning reisija liikumise piiramine, mida hinnati efektiivseteks. Meeskonna koostööd ja valmisolekut peeti korda rikkuva reisijaga olukorras heaks või väga heaks, leides, et meeskonna väljaõpe on piisav ning heal tasemel. Põhiline ajend korda rikkuva reisijaga ohuolukordades on liigne alkoholitarvitamine. Peamiste korda rikkuva reisijate põhjused on pandeemiast tingitud maski kandmise kohustus õhusõidukis ning alkoholi tarvitamine enne lendu, muutudes häirivaks lennu ajal või õhusõidukis tarbides oma alkohoolseid jooke meeskonnaliikmete teadmata. Leiti, et lennuettevõtted koguvad korda rikkuva reisija kohta statistikat peaaesjalikult regulatsioonist tuleneva nõude ning ennetavate meetmete väljatöötamise eesmärgil.

Analüüsist selgus, et põhiliselt teavitavad lennuettevõtjad Transpordiametit ECCAIRS 2 süsteemi kaudu lennuohutust mõjutanud juhtumitest. Ekspertide arvates võiks TRAM välja anda riiklikke soovitusi ja suuniseid korda rikkuva reisija olukordade lahendamisel ning ühtlustada siseriiklikult ka ohuklassifikatsiooni hetkel esinevate erinevuste tõttu.

Autor soovib tänada lõputöö juhendajat Kristjan Roosipõldu ja konsultanti Dagmar Agukruusmaad meeldiva koostöö eest, samuti intervjuueeritavaid, kes olid valmis andma oma panuse antud lõputöö valmimisse.

KASUTATUD MATERJALID

- Alcohol and Air Travel*. (10 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 05. märts 2022. a., allikas Institute of Alcohol Studies: <https://www.ias.org.uk/wp-content/uploads/2020/08/Alcohol-and-air-travel.pdf>
- Aviation Security Week Confronts Threats. (2019). *ICAO Journal*, 74, 43.
- Cabin Operations Safety: Best Practices Guide 3rd Edition*. (2017). Kasutamise kuupäev: 09. veebruar 2022. a., allikas IATA: <https://www.srvsop.aero/site/wp-content/uploads/2020/06/Cabin-Operations-Safety-.pdf>
- Cabin Safety for Travelers*. (2022). Kasutamise kuupäev: 15. jaanuar 2022. a., allikas IATA: <https://www.iata.org/en/youandiata/travelers/cabin-safety/>
- Colehan, T. (10 2014. a.). *Unruly Passengers Causes, consequences & combatting the issue*. Kasutamise kuupäev: 12. veebruar 2022. a., allikas Nordan: http://nordan.org/wp-content/uploads/2014/02/Tim_Colehan_NordAN_presentation.pdf
- Covid- 19 Aviation Health Safety Protocol*. (17. 06 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 03. aprill 2022. a., allikas EASA: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/Joint%20EASA-ECDC-Aviation-Health-Safety-Protocol-issue-3-17-June-2021.pdf>
- Cusick, S., Cortés, A., & Rodrigues, C. (2017). *Commercial Aviation Safety* (Kd. Sixth Edition). McGraw- Hill Education.
- Dealing with unruly passengers*. (13. 02 2018. a.). Kasutamise kuupäev: 09. veebruar 2022. a., allikas European Parliament: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2018-000884_GA.html?redirect
- Disruptive Passengers*. (09 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 25. jaanuar 2022. a., allikas European Regions Airline Association: https://www.eraa.org/sites/default/files/era_disruptive_passengers_brochure_final.pdf
- EASA*. (01. 12 2017. a.). Kasutamise kuupäev: 11. veebruar 2022. a., allikas Annual Safety Review 2017: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/209735_EASA_ASR_MAIN_REP_ORT_3.0.pdf
- EASA*. (2019). Kasutamise kuupäev: 23. märts 2022. a., allikas "Not On My Flight" campaign draws attention to safety impact of unruly behaviour on flights: <https://www.easa.europa.eu/newsroom-and-events/press-releases/not-my-flight-campaign-draws-attention-safety-impact-unruly>
- EASA*. (04 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 03. aprill 2022. a., allikas Review of Aviation Safety Issues Arising from the COVID-19 Pandemic Version 2 – April, 2021: <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Review%20of%20Aviation%20Safe>

ty%20Issues%20From%20COVID-19%20Final%20-%20v2%20-%20April%202021%20Rev1.pdf

EASA/ECDC process for passengers. (28. 05 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 23. veebruar 2022. a., allikas EASA: <https://www.easa.europa.eu/downloads/114808/et>

Entry into force of the Protocol to Amend the Convention on Offences and Certain Other Acts Committed on Board Aircraft. (26. 11 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 10. veebruar 2022. a., allikas ICAO: <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/Entry-into-force-of-the-Protocol-to-Amend-the-Convention-on-Offences-and-Certain-Other-Acts-Committed-on-Board-Aircraft-.aspx>

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EÜ) 300/2008. (11. 03 2008. a.). Kasutamise kuupäev: 03. märts 2022. a., allikas Euroopa Liidu Teataja: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008R0300&from=EN>

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EL) nr 376/2014. (03. 04 2014. a.). Kasutamise kuupäev: 15. veebruar 2022. a., allikas Euroopa Liidu Teataja: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0376&from=EN>

Euroopa Parlamendi ja Nõukogu määrus (EL) nr 996/2010. (20. 10 2010. a.). Kasutamise kuupäev: 19. märts 2022. a., allikas Euroopa Liidu Teataja: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010R0996&from=EN>

European Cockpit Association. (20. 04 2022. a.). Kasutamise kuupäev: 13. mai 2022. a., allikas Prevention of Unruly Behaviour: https://www.eurocockpit.be/sites/default/files/2022-05/Prevention%20of%20unruly%20behaviour%2C%20ECA%20Position%20Paper%202022_0.pdf

Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management. (2015). Kasutamise kuupäev: 15. aprill 2022. a., allikas [file:///Users/apple/Downloads/Guidance%20on%20Unruly%20Passenger%20Prevention%20and%20Management%20\(%20PDFDrive%20\).pdf](file:///Users/apple/Downloads/Guidance%20on%20Unruly%20Passenger%20Prevention%20and%20Management%20(%20PDFDrive%20).pdf)

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). *Uuri ja kirjuta*. Medicina.

IATA. (28. 09 2016. a.). Kasutamise kuupäev: 13. veebruar 2022. a., allikas Collaboration Needed to Stem Unruly Passenger Incidents: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2016-09-28-01/>

IATA. (2017). Kasutamise kuupäev: 11. märts 2022. a., allikas Unruly and disruptive passenger incidents and why no one likes them: https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cflade59a02f06/unruly_pax_infographic_2017.pdf

IATA. (27. 07 2018. a.). Kasutamise kuupäev: 21. jaanuar 2022. a., allikas Aviation Industry to Launch UK Awareness Campaign on Consequences of Irresponsible Drinking when Travelling: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2018-07-27-01/>

- IATA*. (28. 11 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 25. jaanuar 2022. a., allikas Boost for Efforts to Tackle Unruly Passengers as MP14 Set to Come into Force: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2019-11-28-01/>
- IATA*. (28. 02 2020. a.). Kasutamise kuupäev: 21. jaanuar 2022. a., allikas Sweden Urges Passengers to Fly Safely, Drink Responsibly: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-02-28-01/>
- IATA*. (17. 05 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 10. märts 2022. a., allikas Guidance for Cabin Operations During and Post Pandemic: <https://www.iata.org/contentassets/df216feeb8bb4d52a3e16befe9671033/iata-guidance-cabin-operations-during-post-pandemic.pdf>
- ICAO*. (2018). Annex 6, Operation of Aircraft. *I, International Commercial Air Transport — Aeroplanes, 11*.
- ICAO*. (2019). Kasutamise kuupäev: 11. jaanuar 2022. a., allikas Manual on the Legal Aspects of Unruly and Disruptive Passengers: [https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20\(Doc%2010117\).pdf#search=disruptive%20passengers](https://www.icao.int/MID/Documents/RPTF%20Stream%203/Manual%20on%20the%20Legal%20Aspects%20of%20Unruly%20and%20Disruptive%20Passengers%20(Doc%2010117).pdf#search=disruptive%20passengers)
- ICAO*. (02. 08 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 20. aprill 2022. a., allikas Working Paper A40-WP/335: https://www.icao.int/Meetings/a40/Documents/WP/wp_335_en.pdf#search=disruptive%20passengers
- ICAO*. (2020). Annex 17, Security. *Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference, 11*.
- ICAO*. (12. 06 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 01. mai 2022. a., allikas Working Paper FALP/12-WP/18: https://www.icao.int/Meetings/FALP/Documents/FALP12-2021/WP/WP18/WP18_Unruly%20and%20disruptive%20passengers_12%20June.pdf#search=disruptive%20passengers
- Kalmus, V., Masso, A., & Linno, M. (2015). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Allikas: Kvalitatiivne sisuanalüüs: <https://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Karistusseadustik*. (01. 09 2002. a.). Kasutamise kuupäev: 26. aprill 2022. a., allikas Riigi Teataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/184411>
- Kearns, S. K. (24. 01 2021. a.). *Fundamentals of International Aviation* (Kd. Second Edition). Routledge.

- Komisjoni rakendusmäärus (EL) 2015/1018*. (29. 06 2015. a.). Kasutamise kuupäev: 01. mai 2022. a., allikas Euroopa Liidu Teataja: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R1018&from=EN>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid*. Tallinn: TLÜ Kirjastus.
- Laherand, M.-L. (2010). *Kvalitatiivne uurimisviis* (Kd. Teine trükk). OÜ Sulesepp.
- Lennundusseadus*. (01. 09 1999. a.). Kasutamise kuupäev: 11. veebruar 2022. a., allikas Riigi Teataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/110122020014>
- Mlotshwa, E. (08. 05 2014. a.). *Flight deck involvement in unruly passenger incidents*. Kasutamise kuupäev: 17. veebruar 2022. a., allikas Eurocockpit: <https://www.eurocockpit.be/news/flight-deck-involvement-unruly-passenger-incidents>
- Riiklik lennundusohutusprogramm*. (2020). Kasutamise kuupäev: 16. märts 2022. a., allikas Lennuohutus: [file:///Users/apple/Downloads/riiklik_lennundusohutusprogramm_2020_0%20\(4\).pdf](file:///Users/apple/Downloads/riiklik_lennundusohutusprogramm_2020_0%20(4).pdf)
- Rämmer, A. (2014). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutamise kuupäev: 20. märts 2022. a., allikas Valimi moodustamine: <https://samm.ut.ee/valimid>
- Safety*. (2022). Kasutamise kuupäev: 14. mai 2022. a., allikas EASA: <https://www.easa.europa.eu/light/safety>
- Safety Report 2018*. (01. 04 2019. a.). Kasutamise kuupäev: 21. mai 2022. a., allikas IATA: <https://libraryonline.erau.edu/online-full-text/iata-safety-reports/IATA-Safety-Report-2018.pdf>
- Safety Report 2020*. (01. 04 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 07. märts 2022. a., allikas IATA: https://casop.mandelbrotdesigngroup.com/wp-content/uploads/2021/04/IATA_Safety-Report_2020_Issued_April_2021.pdf
- Sweet, K. M. (2009). *Aviation and Airport Security: Terrorism and Safety Concerns* (Kd. Second Edition). Boca Raton: CRC Press.
- The European plan for aviation safety*. (10. 12 2021. a.). Kasutamise kuupäev: 22. märts 2022. a., allikas EASA: <https://www.easa.europa.eu/downloads/134920/en>
- Tilk, O., Alumäe, T., & Ullah, A. (2018). *Advanced Rich Transcription System for Estonian Speech*. Baltic HLT.
- Timmis, A., Ison, S., & Budd, L. (2018). *International comparison of disruptive passenger prevalence: Briefing note prepared for the Department for Transport*. Kasutamise kuupäev: 28. jaanuar 2022. a., allikas https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/763317/international-comparison-of-disruptive-passenger-prevalence.pdf

- Transpordiamet.* (2021). Kasutamise kuupäev: 28. jaanuar 2022. a., allikas Lennundusjulgestus: <https://transpordiamet.ee/ohutus-ja-jarelevalve/lennundusjulgestus>
- Unruly Passengers.* (2019). Kasutamise kuupäev: 09. mai 2022. a., allikas IATA: <https://iata.org.xy2401.com/policy/consumer-pax-rights/Pages/unruly-passengers.aspx.html>
- Unruly Passengers.* (2021). Kasutamise kuupäev: 28. veebruar 2022. a., allikas SkyBrary: <https://skybrary.aero/articles/unruly-passengers>
- Unruly Passengers threaten your safety.* (2019). Kasutamise kuupäev: 02. veebruar 2022. a., allikas EASA: <https://www.easa.europa.eu/notonmyflight>
- Vöörmann, S. (2004). Lennundusjulgestuse õiguslikke probleeme Eestis. *Lennundusjulgestuse õiguslikke probleeme Eestis*. Tartu Ülikool, Tartu.
- Williams, C., & Waltrip, S. (2016). *Aircrew Security*. Routledge.
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Allikas: http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf
- Äriline lennutransport.* (18. 05 2022. a.). Kasutamise kuupäev: 20. mai 2022. a., allikas Transpordiamet: <https://transpordiamet.ee/maanteed-veeteed-ohuruum/lennutegevus/ariline-lennutransport>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and Methods*. SAGE Publications, Inc.
- 2017. aasta ohutuskokkuvõte.* (2018). Kasutamise kuupäev: 09. veebruar 2022. a., allikas Lennuamet: file:///Users/apple/Downloads/ohutuskokkuvote_2017-1.pdf
- 2021. aasta ohutuskokkuvõte.* (2022). Kasutamise kuupäev: 30. aprill 2022. a., allikas Transpordiamet: <file:///Users/apple/Downloads/Aasta%20kokkuv%C3%B5te%202021.pdf>

LISAD

- Lisa 1.** ICAO ohuklassifikatsiooni tasemed
- Lisa 2.** Süütegude loetelu ICAO dokumendi 10117 alusel
- Lisa 3.** Ekspertintervjuu kava
- Lisa 4.** Intervjuude kodeerimistabel
- Lisa 5.** Andmematriks
- Lisa 6.** Eestile kohandatavad õigusaktid
- Lisa 7.** ECCAIRS andmebaasist saadud andmed tabelina
- Lisa 8.** ECCAIRS andmete joonis

Lisa 1. ICAO ohuklassifikatsiooni tasemed

Level	Descriptor	Examples of behaviour
1	Disruptive behaviour (verbal)	– The use of unacceptable or profane language – Unacceptable behaviour towards a crew member: ○ Communicating displeasure through voice tone or rude gesture ○ Provoking an argument or making unreasonable demands (e.g. refusal to give up on a denied request) ○ A display of suspicious behaviour e.g. agitated behaviour; distant and unresponsive ○ Not following crew instructions or challenging authority ○ Violation of a safety regulation
2	Physically abusive behaviour	– Physically abusive behaviour towards a crew member: openly or aggressively hostile action that includes physical act or contact – Obscene or lewd behaviour towards a crew member: actions of an overly sexual, lecherous or lascivious nature – Verbal threats: threatening a crew member or another passenger with physical violence or bodily harm on board or while about to board the aircraft, or making threats in an attempt to board aircraft – Tampering with any emergency or safety equipment on board the aircraft – Deliberately damaging any part of the aircraft or property on board the aircraft
3	Life-threatening behaviour (or display of a weapon)	– The threat, display or use of a weapon – Physical or sexual assault with the intent to injure (e.g. Violent, threatening, intimidating or disorderly behaviour)
4	Attempted or actual breach of the flight crew compartment	– An attempted or unauthorised intrusion into the flight deck – A credible threat of death or serious bodily injury in an attempt to gain control of the aircraft – The display, use or threat to use a weapon to breach the flight deck – Sabotage of or the attempt to sabotage an aircraft – Actions that render the aircraft incapable of flight or that are likely to endanger the safety of flight – Any attempt to unlawfully seize control of the aircraft

(Timmis, Ison, & Budd, 2018)

Lisa 2. Süütegude loetelu ICAO dokumendi 10117 alusel

Section 1: Assault and Other Acts of Interference against a Crew Member on Board an Aircraft

Any person who commits on board an aircraft any of the following acts thereby commits an offence:

- (1) physical assault or threat to commit such assault against a crew member;
- (2) verbal intimidation or threat against a crew member if such act interferes with the performance of the duties of the crew member or lessens the ability of the crew member to perform those duties;
- (3) refusal to follow a lawful instruction given by or on behalf of the aircraft commander for the purpose of:
 - (a) protecting the safety of the aircraft or of persons or property therein; or
 - (b) maintaining good order and discipline on board.

Section 2: Assault and Other Acts Endangering Safety or Jeopardizing Good Order and Discipline on Board an Aircraft

- (1) Any person who commits on board an aircraft an act of physical violence against a person or of sexual assault or child molestation thereby commits an offence;
- (2) Any person who commits on board an aircraft any of the following acts thereby commits an offence if such act is likely to endanger the safety of the aircraft or of any person on board or if such act jeopardizes the good order and discipline on board the aircraft:
 - (a) assault, intimidation or threat, whether physical or verbal, against another person;
 - (b) intentionally causing damage to, or destruction of, property;
 - (c) consuming alcoholic beverages or drugs resulting in intoxication.

Section 3: Other Offences Committed on Board an Aircraft

Any person who commits on board an aircraft any of the following acts thereby commits an offence:

- (1) smoking in a lavatory, or smoking elsewhere when such act is prohibited;
- (2) tampering with a smoke detector or any other safety-related device on board the aircraft;
- (3) operating a portable electronic device when such act is prohibited.

(ICAO, 2019)

Lisa 3. Ekspertintervjuu kava

Küsimused:

I plokk-sissejuhatus

- 1) Rääkige natuke ettevõtte taustast
 - Kaua on ettevõtte tegutsenud?
 - Kus ettevõtte opereerib lende?
- 2) Kaua Teie olete ettevõttes töötanud?
 - Kas olete lennundustaustaga?
- 3) Kas olete ise kunagi pealt näinud või kogeda saanud lennu ajal korda rikkuvate reisijatega olukordi?

II plokk- teema arendus

- 1) Kuidas Teie defineeriksite korda rikkuvat reisijat?
 - Millised seosed Teil selle mõistega tekivad?
 - Kas ettevõtte liigitab korda rikkuva reisijaga juhtumid lennuohutuse või lennujulgestuse alla? Põhjendage palun.
 -
- 2) Kas ettevõtte on pidanud vajalikuks teha eraldi ohutusraportitest statistikat seoses korda rikkuvate reisijatega? Palun põhjendage.
 - Mis on selle põhjuseks?
 - Kas olete märganud vastavate juhtumite osakaalu muutust võrreldes eelnevate aastatega?
 - Millist laadi info on statistika aluseks? Mis ajast hakati koguma?
 - Mis on selle info kogumise aluseks?
 - Kirjeldage kordarikkuvate reisijatega seotud üldist olukorda ettevõtte poolt opereeritud lendudel?
 - Kui palju juhtumeid on ettevõtte poolt opereeritud lendudel olnud?
 - Aga võrreldes kõikide lennureisijatega? (aastane opereeritud lendude arv)
 - Kas mõni intsident on avaldanud otsest mõju lennuohutusele lennu ajal?
 - Millised on olnud peamised probleemid/põhjused kordarikkuvate reisijatega ettevõtte poolt opereeritud lendudel (2/3 nimetada)?
 - Millest on alanud reisijatega seotud intsidendid? (ajendid reisijale)
 - Kas ettevõtte lennumeeskond on saanud viga mõnes korda rikkuva reisijaga juhtumis? Kui jah, palun selgitada lähemalt. Mitu? Mis moel? Jne.
 - Kuidas hindate korda rikkuvate reisijatega seotud juhtumite trendi? Kas see on pigem kasvav, kahanev või stabiilne?
- 3) Kuivõrd murelik on ettevõtte korda rikkuvate reisijate juhtumite pärast, ettevõtte poolt opereeritud lendudel? Skaalal 1-5ni. (1=üldse mitte, 5= väga murelik) Palun põhjendage.
- 4) Kuivõrd on ettevõtte salongipersonal või meeskond terviklikult valmis toime tulema korda rikkuva reisijaga olukorras? Skaalal 1-5ni. (1=üldse mitte, 5= väga murelik) Palun põhjendage.

- Kas teie salongipersonal saab või on saanud korda rikkuva reisijaga seotud juhtumiga tegelemiseks vajaliku väljaõppe, käsitledes konkreetselt vägivalda ja korda rikkuva reisijaga toimetulekut?
 - Kas te leiate, et salongipersonali väljaõpe on eelnevate küsimuste valguses piisav meede?
- 4) Kas ettevõttel on omad maandamismeetmed seoses kordarikkuvate reisijatega?
- Millised? Tooge näiteid.
 - Kas need on tõhusad olnud?
 - Kuidas ettevõtte seda hindab?
 - Kas maandamismeetmeid rakendatakse vastava juhtumi korral või on need meetmed üleüldised?
- 5) Milliseid parendusettepanekuid, maandamismeetmeid ettevõtte poolt välja pakuksite?
- Ehk midagi ettevõttes juba kasutusel olevast meetmetest?
- 6) Kas ja kuidas ettevõtte teavitab Transpordiametit kordarikkuvatest reisijatest?
- Kui ei, miks?
 - Kui jah, kuidas hindaksite/ iseloomustaksite hetke teavitamise süsteemi?
 - Kas see on teie arvates on teavitamise süsteem heal tasemel, mille põhjal saab piisavaid järeldusi teha? Põhjendage.
- 7) Mida arvate, kes peaks tegelema kordarikkuvate reisijatega Eestis?
- Kelle pärusmaa see peaks/võiks olla?
 - Kas teie leiate, et politsei ja vastavad ametkonnad aitavad lennuettevõtet taoliste juhtumite esinemisel piisavalt? Palun põhjendage.
- 8) Kas näete, et ettevõttel, teavitamisel või meetmetel on korda rikkuvate reisijate juhtumitega seoses probleeme/murekohti, mida sooviksite avaldada või lisada?

III plokk- lõpetuseks

- 1) Mida arvate õigusraamistikust, mis kordarikkuvate reisijatega seotud juhtumeid n-ö reguleerib või ettevõtteid antud küsimuses abistab?
- Kas Teie arvates peaks muutma mõnda aspekti või on need piisavalt heal tasemel?
 - Kuidas hindate, kas praegu on taolistel juhtumitel liiga leebed karistused?
- 2) Kas ettevõtte on teadlik, et ICAO on loonud dokumendi 10117, mis käsitleb korda rikkunud reisijatega seotud õiguslikke aspekte?
- Kas ettevõtte on kasutanud seda?
 - Kui jah, kas ettevõtte näeb, et taolised dokumendid on abiks?
- 3) Kas te sooviksite veel midagi välja tuua, mida mina oma küsimustes ei puudutanud?

Lisa 4. Intervjuude kodeerimistabel

Põhikategooria	Alamkategooria	Koodid	Intervjuud
Mõistete käsitus	Korda rikkuv reisija	Käitumise muutus	A, B, D, E
		Faaside põhjal	F
	Korda rikkuva reisija liigitus	Lennuohutus	A
		Lennundusjulgestus	E, F, D
		Mõlemad	B, C
Statistika	Statistika kogumine	Ei kogu	D, B
		Ühe osana kogumine	A, F
		Üks süsteem	B, C
	Info kogumise põhjused	Regulatsioon/soovitus	A, F
		Kitsaskohad	E
	Mitte kogumise põhjused	Raportite nappus	D
		Pole intsidente olnud	B
	Peamised ajendid	Alkoholi liigtarbimine	C, E, F
		Reegli eiramine	D, E
		Erinevad	D
		Deporteeritud	F
		Rahvuslik omapära	A, F
	Mõju lennuohutusele	Jah	A, D, E, F
	Raportite muutuse põhjused	COVID-19 pandeemia	A, F
		Raporteerimissüsteem	E
		AOC sertifikaat	D
		Tegevuse omapära	C
	Raportite vähesuse põhjused	Ebatäielik raporteerimissüsteem	A
		Tegevussektori omapära	C
		Lendude väheesus	A, D
	Raportite puudumise põhjused	Mitte raporteerimine	B
		Kohapealne intsidendi lahendus	B
		Peidetud raportites	D
Peamised põhjused korda rikkuva reisijaga olukorras	COVID-19 reeglid	Maski kandmise kohustus	E, F
	Alkoholi tarbimine	Alkoholijoove	E, F
		Isikliku alkoholi tarbimine lennu ajal	E
	Muu	Ohutusvarustuse ebaotstarbekas kasutus	A
		Väikelapsed	A
		Agressiivsus	C
		Teenindus	F
Tulevik	Vastavate juhtumite üldine trend	Lennundussektor	B, D
		Stabiilne	F

		Kahanev	C
		Mitme faktori koosmõju	A, E
		Isiku vastu suunatud rünnak	B
		Keskkonnaaktivistid	D
		Esmareisijad	F
Ettevõtte murelikkus	Skaala	Ei oska vastata	E
		Riskihinnangud	F
		Eestis	B
		2/ 2-3	A, D, F
		1	B, C
Meeskonna terviklikkus	Skaala	Piisav valmidus	E
		3-4	F
		4	C
		5	A, B, D
Salongipersonali väljaõpe	Viga saamine	Verbaalne	A, F
		Füüsiline	E
	Korda rikkuva reisija käsitlus koolituse osana	Jah	A, B, C, D, E, F
	Korda rikkuva reisija koolituse õpe	De-eskalatsioonitehnikad	D, F
		Protseduurid	E
		Meeskonna õigused	A
		Nulltolerants	D
	Piisav väljaõpe	Jah	A, B, C, D, E, F
		Olukorra unikaalsus	F
Maandamismeetmed	Ettevõttepoolsed	Protseduurid	E, F
		Koolitused	D, F
		Ennetavad meetmed	A, D, E, F
		Käerauad	D, E
		Teavitustöö	E
		Vahemaandumine	D, F
		Teised reisijad	E, F
		Riskiprofiil	F
		Vedaja õigus	B
	Maapealsed	Värvateenindaja	A, D
		Turvakontroll	B
	<i>Black list</i>	Haldus	D, F
		Andmekaitseeadus	A, B, D
		Mitmed teenusepakkujad	F
		Andmete jagamine	F
		Opereerimise regioon	D
		Hea lahendus	A, C, D, E

		Riigi haldus	D
		Transpordiameti haldus	F
	Lisa meetmed	Fabritseeritud olukorrad	F
		Enesekaitse koolitus	D
		Reisijate teavitus	B
	Olemasolevad meetmed	Üleüldised meetmed	A, D, E, F
		Piisavad	A, D, E
Transpordiamet	Teavitamine	Kohustus	F
		Ei	A
		ECCAIRS 2	A, C, D, E, F
		LOIS	B
	ECCAIRS 2 süsteemi kasutus	Raporteerimissüsteemi ühenduvus	D
		Kohene teavitamine	E
		Kulude kokkuhoid	D
		Palju lahtreid	C, D, F
		Eeltäidetud vorm	C
		Veateated	A
		Lihtsustatud vorm	F
	Lennuettevõtjate ootus	Ettepanekud	E
		Statistika	C
Koordineerimine	Abi	Ettevõtte ise	E
		G4S	A
		Politsei	A, B, C, D, F
		Transpordiamet	F
	Koostöö ametkondadega	Informatsiooni sulg	E, F
		Suurepärane	A, D
Õigusraamistik	Seadus	Laialivalguv paragrahv 112	B, D
		Ei saa kaasa rääkida	D
		Indiviid	F
	ICAO dokument 10117	Seadusandlik organ	D
		Pole olnud vaja	A, B
		On teadlik	A, B
		Ei olnud teadlik	A, C, D, F
	ICAO dokumendid	Keeruline öelda	E
		On abiks	A, B, C, D

Tabel 1. Autori koostatud

Lisa 5. Andmematriks

Põhikategooria	Alamkategooria	Koodid	Tsitaadid
Mõistete käsitus	Korda rikkuv reisija	Käitumise muutus	„Korda rikkuv reisija on lennuki pardal viibiv pileti soetanud isik, kes tahtmatult või tahtlikult eirab kehtestatud reegleid ning ignoreerib meeskonnapoolseid korraldusi.” (E).
	Korda rikkuva reisija liigitus	Lennundusjulgestuse valdkond	„Üldjuhul me käsiraamatud näevad ette, et üldjuhul lennundusjulgestus, aga see sõltub ka konkreetsest olukorrast.“ (D).
		Mõlemat	„...põhimõtteliselt nagu liigituvad mõlemaks tegelikult, sest paratamatult need puudutavad ka lennuohutust...” (C).
		Ebaselge käsitus	„Et protseduuri täna reguleeritakse nii lennutegevuse käsiraamatus seda kui ka julgestuskäsiraamatus.” (B).
Õigusraamistik	Seadus	Karistusseadustiku paragrahv 112	„Noh, see on niukene hästi laialivalgub, siia alla tegelikult võib igasuguseid asju panna.” (B).
		Karistuse määramine	„Nojah see karistamise seaduslikku kohta pealt on ettevõtjal küllaltki keeruline sõna võtta.” (D)
		Indiviid	„...riiklik õigusraamistik on see, et see taandub indiviidini, kes peab siis selle avalduse tegema ja sellele asjale ametliku käigu andma...” (F).
	ICAO dokument 10117	Pole vaja läinud	„...kui meil nagu tekiks vajadus selle järgi, siis me leiaks selle ülesse ja kasutaks seda, aga meil lihtsalt // puudub selle järgi praegu vajadus...” (A).
		Seadusandlik organ	„...riikide seadusandliku juhendmaterjali me tavaliselt ei loe.” (D)
	ICAO abidokumendid	Keeruline öelda	„Sellised dokumendid on tehtud arvestades ülemaailmset liikmelisust, mis on pea 200, seega „one size fits all“ lahendust on a priori juba keeruline leida ning välja lugeda.” (E).
Statistika	Statistika kogumine	Ühe osana	„...kui me vaatame näiteks cabin operation, siis vaatame näiteks toimunud juhtumeid, siis seal on eraldi nii-öelda küll see näitaja olemas.” (F).

		Ohutusjuhtumite süsteem	„...lähevad ohutus raportite alla, et nad lähevad tegelikult kõik ühte ja samasse süsteemi, et ega seal mingit vahet nagu ei tehta.“ (B).	
		Eraldi ei vaadelda	„...ilusti kogutakse nii-öelda andmebaasi kokku, eraldi sellist konkreetselt sellele teemale keskenduvat nii-öelda sellist statistilist näitajat ei ole // see number tuuakse välja muude nii-öelda numbrite hulgast...“ (F).	
	Kogumise eesmärk	Ennetavate meetmete väljatöötamine	„...konkreetselt korda rikkuvate reisijate selline juhtumi liik, kui selline ei ole vastavas, vastavates määrustes nii- öelda eraldi välja toodud, kui see ei põhjusta// nii-öelda siis järjekordseid sündmusi...” (F).	
	Raportite arvu muutus	Raporteerimissüsteem	„Sellist statistikat on raske anda, kuna ettevõtte tegutsemise alguses on kasutatud teist raporteerimise süsteemi...” (E).	
		COVID-19 pandeemia	„...see koroonaaeg vaata ka niimoodi hüppeliselt muutis seda kõike// see pani sinna paraja põntsu, kõigi statistikasse ka sisse.“ (A).	
		Ärilenunduse unikaalsus	„...ärilenunduse eripära on see, et reisib ainult üks seltskond, see, kes on lennu tellinud ja nad on maksnud selle eest väga suurt raha, siis nad üldiselt ei tule ise korda rikkuma.” (C).	
		1-2 taseme piirides	„...kõikide kordarikkuvate reisijate juhtumite kohta peab kirjutama raporti ja nende kõigi raportitega tegeletak samadel alustel ja sama tõsidusega.“ (E).	
	Raportite puudumine	Mitte registreerimine	„...võib-olla äkki isegi kui seal mingisuguseid selliseid kergemaid intsidente on olnud, on ju, siis me lihtsalt ei näe vajadust, et neid peaks registreerima.” (B).	
	Transpordiamet	Juhtumite teavitamine	Lennuohutuse mitte mõjutamine	„Need ei ole lennuohutust tegelikult ju mõjutanud...” (A).
				„...korda rikkuv reisija teeb näiteks tualettruumis pahvib sigaretti, siis see põhjustab järgmise// sündmuse, millest me peame niikuinii teavitama, juba järgmise nii-öelda kohustuse käigus.” (F).
Statistika	Peamised ajendid	Alkoholi liigtarbimine	„Alkohol, alkohol on peamine ja siis sealt sealt tingituna juba muud asjad kõik, et kas siis jälle keegi pardal ei naeratanud või ei pakutud või öeldi ei.“ (F).	
		Reegli eiramine	„Põhiliselt algab see vaidlusest meeskonnaliikme ja reisija vahel seoses mingi reegli eiramisega.“ (E).	

		Deporteeritud	„...mis ohtu me teadlikult juhime on see//, mis puudutab näiteks deporteeritud ja välja saadetavaid isikuid...“ (F).	
		Erinevad	„No seda on igasuguseid, et eee küll reisijatele ei meeldi, et lennuk on hilinevad // on inimesed vihastanud alates selle peale, et nad ei ole klaasi vett saanud. On vihastatud selle peale, et et mis stjuardess nüüd siia tuleb, et tema peaks mulle ilusat kohvi andma kõigest, et miks ma peaksin oma laua ülesse panema, mina olen ärimees, ma teen tööd. Ja noh, on kõige-kõige kehvmad, on loomulikult need, et mis puudutavad sellist ahistamist.” (D).	
		Rahvuslik omapära	„...noh on küll emotsionaalsemad inimesed veidi...” (A).	
	Mõju lennuohutusele	Jah	„...ükski pardateenindaja ei oska vaadata, kas laps nüüd poole tunni pärast muutub häirivaks või mitte, vaata et seda on nagu väga raske ennetada...” (A).	„...ma ütleks jah, ikka mõju lennuohutusele, sest kunagi ei tea, kuidas alkoholijoobes ja võib-olla kergelt pahane inimene kasvõi ükskõik mille pärast maski või lennuki hilinemise pärast, et kuidas see asi võib eskaleeruda.” (D).
Peamised põhjused	COVID-19 reeglid	Maski kandmine	„Seoses Covid-19-ga maskide mitteandmine, kuigi see on nõutud.” (E).	„...hetkel ilusti andmebaas näitab Covidiga seotud nõudeid, ütleks number üks, teiseks intoxicated” (F).
	Alkoholi tarbimine	Alkoholijoove	„Liigsest joobest tingitud bravuurikus ja korrale mitte allumine.“, „Oma alkoholi tarbimine lennuki pardal.” (E).	
	Muu	Keelebarjäär	„...nad ei rääkinud inglise keelt // Ja põhimõtteliselt need täiskasvanud inimesed võtsid selle päästevesti sealt välja andsid laste kätte, puhusid, tõmbasid täis ja andsid neile mängida sellega.” (A).	
		Agressiivsus	„Ta helistas kellelegi teisele, olles lennukis ise juba ja ja rääkis seal nagu meeskonna kohta vist agressiivselt või midagi sellist ja siis // kapten ei soovinud teda pardale võtta, siis ta muutus agressiivseks.” (C).	
		Teenindus	„...regular carrier, siis oleks service, mis puudutaks nii-öelda siis kas siis downgrade, upgrade, ma ei tea, seat availability, window seat//	

			noh, tavaliselt on need asjad, mis nii-öelda reisijad, siis sellisel juhul võiksid nagu ärritada.” (F).		
Ettevõtte murelikkus	Skaala	Ei oska öelda	„Iga juhtum on erinev: kas reisija allub koheselt korraldusele ja asi lahendatud (millega ei kaasne mingit kõrvalist kulu) või reisija muutub agressiivseks, tekib lennu viivitus, keegi saab viga (siin tuleb juba mängu aspekt, et lend hilineb, keegi jääb maha jätkulennust (lisakulu), on oht teistele reisijatele jms). Ja sellest tulenevalt ei saagi võtta seda kuidagi raamidesse, sest juhtumid on nii erinevate tagajärgedega.” (E).		
		Riskihinnangud	„Noh, vastavalt nendele riskihinnangutele, mida koostatakse enne opereerimise alustamist.“ (F).		
		Eestis	„Eesti kontekstis ei ole ühiskonnas tõstatatud tegelikult suurt probleemi õhusõidukis korda rikkuvate reisijate osas.“ (B)		
Meeskonna väljaõpe	Meeskonna terviklikkus	Piisav valmidus	„...kuna meeskonnad on koolitatud toime tulema sellistes olukordades, siis usun et teatud piirini on kogu meeskond piisavalt valmis olukorda lahendama kasutades reeglitele viitamist.” (E).		
	Viga saamine	Verbaalne	„No pigem on ainult olnud jah see, just see verbaalne pool, et kui noh, mingi lend jääb ära...” (A).		
		Füüsiline	„Otsest ei ole keegi viga saanud, on rüseluse käigus kogemata saadud pihta.” (E).	„...seal ei olnud nagu mingisugust, mingit vigastust sealt ei tekkinud, aga lihtsalt noh, siukene võib-olla väike rüselemine.” (A).	
	Korda rikkuva reisija käsitletuse osana	Jah	„...firmasse sisenemisel on, on see treening selle kohta ja lisaks on iga aasta on korduvkoolitus ja seal alati läbitakse terve käsiraamat, kus siis on see on unruly passenger on ka seal sees olemas...” (A).	„...see julgestusvaldkond on üks siukene treeningpaketi üks olulisemaid osasid“ (D).	„Lennumeeskonnas a koolitus sisaldab korda rikkuva reisijaga seotud aspekte.“(B).
	Koolituse õpe	De-eskalatsioon	„...ja me käime kõik ilusasti läbi, kuidas see de-eskalatsioon toimub ja peaks nagu ohtlikku inimest ära tunda ja, ja muu selline asi.” (D).		

		Varajane tuvastus	„Lennumeeskond on koolitaud märkama juba varaseid märke, et asi saaks kontrolli alla juba enne kulmineerumist ja selleks on ka kindlad protseduurid ning sanktsioonid.” (E).	
		Nulltolerants	„eestlane läks lennuki pardale välismaal, ei, vist oli Eestis vist jah, läks lennuki pardale ja mõtles, et on, viisakalt tervitab ja siis ta ütles tervist. Aga sellel lennufirmal oli välismaalt palgatud stjuardess, kes natuke oskas eesti keelt, aga mitte väga hästi, siis ta kuulis terrorist ja siis see vaene mees võeti koheselt maha.“ (D).	
	Piisav meede	Jah	„Leian, et meie väga madala riskitaseme juures on see piisav meede.” (B).	„Praegustes olukordades on olnud see olnud piisav, aga pidevalt arendatakse seda edasi ja uuendusi lisatakse õppmaterjalidesse.” (E).
		Olukorra unikaalsus	„...iga situatsioon on unikaalne ja sellest võib-olla tulebki kõige rohkem lähtuda// iga selline eskalatsioon nõuabki täpselt sellist// standardiseeritud mingit tegevust, onju, aga väga individuaalset lähenemist.” (F).	
Tulevik	Üldine trend	Mitme faktori koosmõju	„Pigem on see sõltuvuses lendude üldarvu suhtega, ajalises mõttes on seda raske hinnata. Ei saaks öelda, et nüüd teatud perioodil on rohkem või vähem, see on ikka väga suhteline.” (E).	
		Lennundussektor	„...meie partneritelt ja tööstuses tuli ikkagi info, et // korda rikkuvad reisijate arv on ikkagi tõusuteel.“ (D).	
		Stabiilne	„...kas on muutunud see ühte või teistpidi, siis suures pildis, ma arvan, see number, mitte ma arvan, vaid tean, see number on enamvähem sama.” (F).	
		Ärilennunduse eripära	„...ärilennunduses on jällegi see, et lennukis sees reisijad ei pea kandma maski, nemad on kõik üks ja sama reisiseltskond...” (C).	
		Isiku vastu suunatud rünnak	Seal võib olla mingisuguseid riske, mis on seotud konkreetset selle isikuga ja lennundusjulgestuse valdkonnaga selles mõttes, et näiteks keegi tahaks seda isikut rünnata“ (B).	
		Tšarterreisid	„siis ta pigem on probleemiks tšarterreisidel ja noh mõningasel määral ka liinilendudel“ (B).	

		Esmareisijad	„... ma pigem usun, et sellised sündmused või need nende negatiivsete tagajärgedega sündmused on pigem seotud esmareisijatega.” (F).	
		Keskkonnaaktivistid	„...üldiselt Skandinaavia piirkonnas on keskkonnaaktivistid natukene agaramaks läinud...” (D).	
Tõkestavad meetmed	Lennuettevõtte poolsed	Meeskonna koolitus	„Et noh, ennetav on loomulikult kogu see koolitus, mis inimestele pakume, kuidas tuvastada ära, milline reisija võiks olla ohtlik, selles suhtes probleemi tulla.“ (D).	„...samamoodi ettevalmistus, et need inimesed teaksid, et need olukord võivad juhtuda ja mida siis, millist tegevust nende olukordade käigus siis oodatakse või mis on need tööriistad, kuidas seda olukorda siis juhtida.“ (F).
		Protseduurid	„Aga tegelikult see ei ole ainult tere, et nad tegelikult vaatlevad iga reisijat, kes sinna sisse tuleb, tulevad ja vaatavad kas nad nii-öelda on ohtlikud või mitte.“ (D).	„Salongipersonali on koolitatud jälgima reisijaid juba pardale tulles ja kahtluse korral informatsiooni jagama ka teiste meeskonnaliikmetega.” (E).
		Riskianalüüs	„Maandumismetmed, punkt üks kõigepealt planeerimine ehk siis muudatuste juhtimine, risk management...” (F).	
		Erinevad riskiprofiilid	„...see riskiprofiil peab ära katma seda, et ta suudab hallata kõikide nende partnerite, võtma spetsiifilisi riske võib-olla kõikide nende partnerite asukohast tulenevaid riske.” (D).	
		Käeraudade kasutus	„... cabin crew peab, siis peab siis olukorda de-eskaleerima// kuidas kasutada neid erinevaid, kas või käeraudu lennuki pardal, kuidas kuidas väga rapsiv reisija oma istme külge niimoodi kinnitada, et ta sealt kuskile ära ei saaks.“ (D).	
		Vahemaandumine	„...üks measure on board, et kui ikkagi asi läheb hulluks, siis diverditakse.” (F).	
		Teised reisijad	„...olukorras, kus on vaja kasutada jõudu, on alati reisijad ise suureks abiks.“ (E).	
		Vedaja õigus	„Üks nendest võib-olla see, et me ei, me ei luba reisijat pardale, seoses tema poolt varem korraldatud mingisuguse misiganes happeningiga seal õhusõiduki pardal noh.” (B).	

	Maapealsed	Väravateenindaja	„...meil on lisakaitse ju ka, mis on ka teistele firmadele, on see, et maapealne teenindus, noh gate-agent tema saab samamoodi ju vaatab...” (A).	
		Turvakontroll	„Julgestuskontroll kindlasti see on kõikide, kõikidel reisijatel...” (B).	
	Lisa meetmed	Enesekaitse kursused	„...tahaksin kogu lendavale personalile enesekaitse kursuseid tegelikult. Ja see on lennundustööstuses on näidanud, et sellel on päris efektiivne roll...” (D).	
		Fabritseeritud olukorrad	„Kõige rohkem võib-olla millest on nagu või millest võiks olla kasu, on fabritseeritud olukorrad.” (F).	
		Reisijate teavitus	„Ja reisijate teavitus loomulikult. Enne reisi, mida nad nagu tohivad teha, mida nad ei tohi teha.” (B).	
	Black list	Haldus	„Üleüldiste nimekirjadega on see probleem, et kes see otsustab, kes sinna saab ja kuidas sealt ära saab.” (D).	
		Andmekaitse seadus	„...kõik need andmekaitse direktiivid, üks ole, samamoodi näiteks kui näiteks mu partner ütleb jah, ära, seda inimest lennuki pardale võta, kas ma peaksin teadma, miks ma ei tohi teda võtta?” (D).	„...see läheb GDPRI-ga vastuollu...” (B).
		Mitmed teenusepakkujad	„Kujuta ette mingit suurt vedajat, KLM. Sadu tuhandeid teenusepakkujaid üle terve maailma. Kuidas sa tagad selle, et see inimene pardale ei pääse? Eriti näiteks Schengeni sees, kus ei toimu isikusamasuse kontrollil lennupardale minekul.” (F).	
		Andmete jagamine	„ja lõpuks sa ei tea, kes, milline lennufirma asub seda lendu opereerima. Sellepärast, et sa ostad pileti// reisibüroost. Noh ehk siis tähendab seda, et need andmed peavad olema jagatud.” (F).	
		Opereerimise regioon	„...Tallinnast lendab päris palju lennufirmasid, et noh, okei üks blokeeris mu ära, ma siis lendan teise lennufirmaga.” (D).	
		Õigusliku aluse puudumine	„...ma ühelt poolt tahaksin teada, kui on mingisugune sari räuskaja kuskil aga samas jälle ma ei oska seda õiguslikult lahendada” (D).	
		Riigi haldus	„Et kui nagu USA teeb riigi tasandil teeb nimekirja ja riik kontrollib, kes sinna nimekirja saab, kes ei saa, siis see on umbes see sama nagu, kui sul on maksejõuetusregister või seal on võlglaste register.” (D).	

		Hea lahendus	„Näiteks SAS// kasutab sellist süsteemi küll ja see on ka väga tõhus.” (E).	„...oleme näinud oma partnerite seas, et tegelikult sellised mustad nimekirjad ikkagi toimivad...” (D).	„...kui inimene on rikkunud korda, eriti selliselt, et lennuk peab n-ö siis kuskil kuskil mujal maanduma, kui et sihtlennuväljal, et siis siis ma arvan, blacklistimine on õige.” (C).
		Olemasolevad meetmed	„Hetkel on olnud meetmed piisavad, kuna nende väljakujundamine on olnud pikaajaline ja situatsioonipõhine.” (E).	„Aga nagu kuna meil ei ole sellega nagu probleeme olnud, siis me ei näe, et meil oleks nagu põhjust neid lisameetmeid välja mõelda...” (A).	
Transpordiamet	ECCAIRS 2 süsteemi kasutus	Kitsaskohad	“... suurimaks miinuseks ma pean seda, et ei ole võimalik eelsalvestada mingeid eeltäidatud vorme (C).	„...seal on väga palju neid väljasid, mida peab inimene täitma, mis võib-olla ei ole väga rakendatavad...” (D).	„...analüüsid paned pikalt kirja kõik ja paned send ja siis ütleb, et upsi unknown error ja kustutab kõik ära.” (A).
		Positiivsed küljed	„...meie silmis on see lihtne kasutada, meil on vähe raporteid, piisavalt vähe, et et need sinna sisse kanda.” (C).	„...on oma ohutussüsteem, mis on siis, saadab automaatselt siis selle transpordiameti poolt soovitud formaadis raporti faili neile.” (D).	„...võimaldab väikestel lennufirmadel, non-compleks näiteks võimaldab meeletult kulusid kokku hoida...” (D).
		Lennuettevõtjate ootus	„Transpordiameti panus sellele teemale juhendite,		„...võib-olla ongi see praktika jagamine, mida nagu lennuamet

			riskihinnangute metoodikate ning võimalike töötubade näol oleks väga tänuväärne.” (E).		läbi nende kogu//kokku kogutud raportite võib-olla tegema peaks ja seda tegelt ka operaatorid ootavad.“ (F).
	Teavitamine	Lühike tähtaeg	„Ettevõtte hinnangul on see tähtaeg lühike, kuna nädalavahetusel toimunud intsidente on keeruline õigeaegselt ajaks Transpordiametile edastada.” (E).		
	Ohutuskultuur	Raportite kasv	„...minu hinnangul ei ole päris õige mõelda kõiki nii-öelda ajada taga raporteerimise suurenemist, kõikide raportite suurenemist.“ (C).		
Koordineerimine	Abi	Ettevõtte ise	„See on olnud ja ilmselt jääb ka tulevikuks eelkõige ettevõtte enda pärusmaaks.” (E).		
	Koostöö ametkondadega	Informatsiooni sulg	„Meil puudub info, millega lõppevad niisugused menetlused PPA-s ja muudes ametites.“ (E).	„...seal on menetlusaladus, et menetlus on avalik, ainult nendele osapooltele, et ei saanud ühtegi vastust” (F).	„...see stjuardess annab selle reisiinfo üle// räägib, mis siis juhtus ehk siis täpselt samamoodi kogub tõendid kokku ja annab lihtsalt reisija sellele politseile üle...” (D).

Tabel 2. Autori koostatud

Lisa 6. Eestile kohandatavad õigusaktid

Õigusakt	Valdkond
ICAO lisa 17	Lennundusjulgestus
(EÜ) nr 300/2008	Lennundusjulgestus
(EL) nr 376/2014	Lennuohutus
(EL) 2015/1018	Lennuohutus
(EL) nr 996/2010	Lennuohutus
Eesti Lennundusseadus	Lennundusjulgestus/lennuohutus

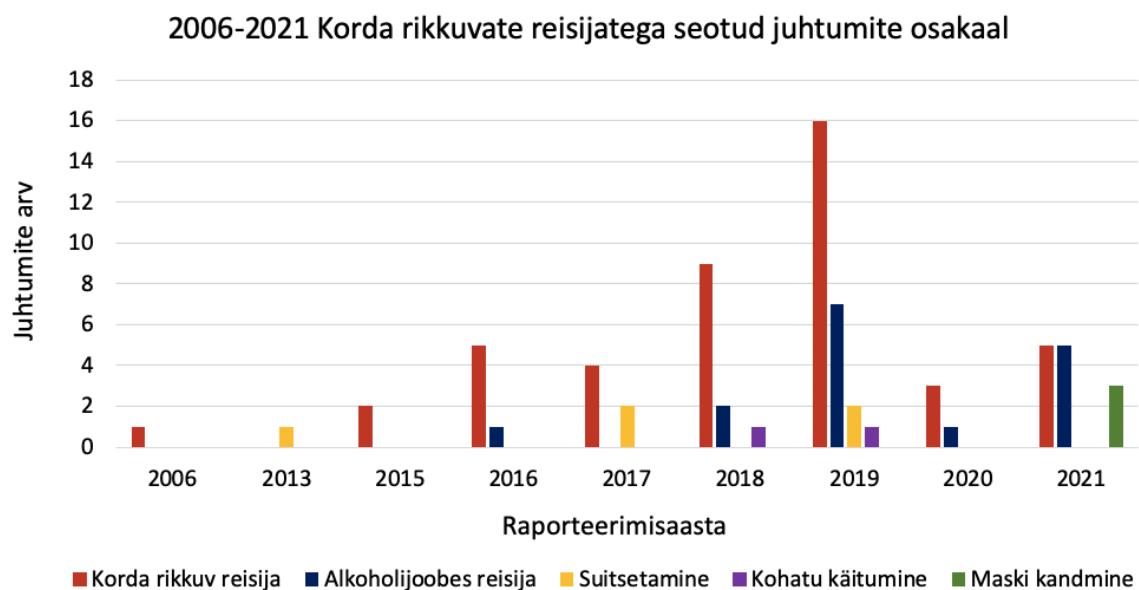
Tabel 1. Autori koostatud

Lisa 7. ECCAIRS andmebaasist saadud andmed tabelina

Aasta	Alkoholijoobes reisija	Korda rikkuv reisija	Maski kandmine	Suitsetamine	Kohatu käitumine	Kokku
2006	0	1	0	0	0	1
2013	0	0	0	1	0	1
2015	0	2	0	0	0	2
2016	1	5	0	0	0	6
2017	0	4	0	2	0	6
2018	2	9	0	0	1	12
2019	7	16	0	2	1	26
2020	1	3	0	0	0	4
2021	5	5	3	0	0	13
Kokku	16	45	3	5	2	71

Tabel 2. Autori koostatud

Lisa 8. ECCAIRS andmete joonis



Joonis 2. Autori koostatud

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Enel Andrejeva, annan Eesti Lennuakadeemiale tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

KORDA RIKKUVAD REISIJAD JA NENDEGA SEOTUD LENNUNDUST MÕJUTAVAD ASPEKTID EESTI LENNUETTEVÕTJATE SEAS,

mille juhendaja on Kristjan Roosipõld,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu Rikswebis lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu registreeritud kasutajatele kättesaadavaks tegemiseks Eesti Lennuakadeemia Raamatukogu Rikswebis veebikeskkonna kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Ülenurmel, **25.05.2022**

/allkirjastatud digitaalselt/