



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Linda Nicoli

LENTOMATKUSTAJAN OIKEUKSIEN
TOTEUTUMINEN KULUTTAJARIITA-
LAUTAKUNNAN RATKAISUJEN VA-
LOSSA

Liiketalous
2017

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Linda Nicoli
Opinnäytetyön nimi	Lentomatkustajan oikeuksien toteutuminen kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen valossa
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	41+7 liitettä
Ohjaaja	Marika Teirfolk-Naarmala

Tämä opinnäytetyö käsittelee lentomatkustajien oikeuksien toteutumista kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen valossa. Opinnäytetyössä selvitetään millaisissa tilanteissa korvausta matkan viivästymisestä voi saada, mikäli lennolle pääsy peruuntuu, viivästyy tai lennolle pääsy evätään. Opinnäytetyössä selvitetään lentomatkustamista koskevaa lainsäädäntöä, kansainvälisiä aiheeseen liittyviä sopimuksia sekä siviili-ilmailun lainsäädäntöä.

Opinnäytetyö toteutetaan lainopillisena kirjoituspöytätyönä. Työn teoreettisessa osassa lähdemateriaalina käytetään oikeuskirjallisuutta, lain esitöitä, sekä aiheeseen liittyviä artikkeleita. Työn empiirisessä osassa kuluttajan oikeuksia lentomatkustajana tarkastellaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen valossa.

Työn tavoitteena on saada lukijalle mahdollisimman kattava ja selkeä kuva lentomatkustajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä ilmailun lainsäädännöstä. Kuluttajariitalautakunnan tapausten ja EU-asetuksen vertailu tuo työhön käytännönäkökulmaa, kuinka lainsäädäntö niissä toteutuu.

Työn johtopäätelmässä on todettu ilmailulainsäädännön olevan jatkuvassa muutoksessa, joten pääasiallinen tavoite on tuoda lakia nykyaikaan. Ilmailun vähimmäisvaatimukset ja normit on säädetty kansainvälisellä tasolla. Näiden määräysten toteutumisesta huolehtii kunkin valtion siihen valitut viranomaiset. Lainsäädännöstä löytyy paljon puutteita sisällöstä ja selkeydestä sekä siitä mihin sitä voidaan soveltaa. Valmismatkalain muuttumisella pyritään näiden tarkentamiseen.

ABSTRACT

Author	Linda Nicoli
Title	The realization of Air passengers Rights in the light of the Consumer Disputes Board
Year	2017
Language	Finnish
Pages	41+7 Appendices
Name of Supervisor	Marika Teirfolk-Naarmala

This thesis investigated how the rights of air-passengers are actualized in cases of the Consumer Disputes Board. The thesis studied the kind of situations in which the air passenger has the right for compensations, if boarding the flight is denied, the flight is canceled or delayed. The work investigated the air travel legislation, related international agreements as well the civil aviation legislation.

The thesis was implemented as juridical inquiry. The source material for the theoretical study is legal literature, law preparatory work, related articles and Consumer Disputes Board cases, which comply with the regulations of the European Parliament and the council adjustments with which the air passenger has better protected rights in problem situations.

The aim of this work is to offer for the reader a comprehensive and clear view of passengers rights and obligations in air traveling and the aviation legislation. Consumer Complaint Board cases and the EU regulation comparison will bring a practical perspective to how the law works.

In the conclusions it was noted, that legislation in aviation is constantly changing, with the intention to modernize legislation. The objective of the international level is to have the basic rules for aviation are, from each state the authorities that will be responsible for following the regulations are chosen. The aviation law has many imperfections in the content and the clarity for the applications. The ambition of the changes in Package Travel Act is to make the law easier to interpret.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

LYHENTEET

1	JOHDANTO	9
2	LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN VIITEKEHYS.....	11
	2.1 Ilmailulaki	11
	2.2 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus.....	12
	2.3 Montrealin yleissopimus.....	12
	2.4 Liikkumisvapaus perustuslaillisenä oikeutena.....	13
	2.5 EASA-Asetus	14
	2.6 ICAO Kansainvälinen Siviili-ilmailujärjestö.....	15
	2.7 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2111/2005.....	16
	2.8 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 996/2010.....	16
	2.9 Valmismatkalaki	17
3	LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	19
	3.1 Oikeudet ja velvollisuudet	19
	3.2 Viivästyminen ja peruuntuminen.....	21
	3.3 Ei oikeutta vakiokorvaukseen	23
	3.4 Poikkeukselliset olosuhteet.....	24
	3.5 Lennolle pääsyn epääminen.....	24
	3.6 Matkatavarat	25
	3.7 Turvallisuus.....	26
4	LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET	
	KULUTTAJARIITALAUTAKUNNAN VALOSSA	29
	4.1 Lennon pääsyn epääminen ja tiedonantovelvollisuus.....	29
	4.2 Lennon pääsyn epääminen ja matkustajakirjan puuttuminen	30
	4.3 Lennon viivästys, luonnonilmiö, tekninen vika.....	31
	4.4 Lennon viivästyminen, sairastapaus	32
	4.5 Lennon peruuntuminen, tekninen vika.....	33
	4.6 Lennon peruuntuminen, luonnonilmiö.....	34

5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	35
LÄHTEET.....	39

LIITTEET

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. korvaussummasta lennon viivästyessä. (Trafi 2015)	22
--	----

LIITELUETTELO

LIITE 1. Lentomatkustajan oikeudet EU:n valituslomake.

LYHENTEET

EU-Asteus	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta.
ICAO	International Civil Aviation Organization
EASA	European Aviation Safety Agency
ESTA	Electronic System for Travel Authorization

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia lentomatikustajan juridisia oikeuksia kuluttajansuojan näkökulmasta. Opinnäytetyö toteutetaan lainopillisena kirjoituspöytätyömuotona. Työn teoreettisessa osassa lähdemateriaalina käytetään oikeuskirjallisuutta, lain esitöitä sekä aiheeseen liittyviä artikkeleita. Työn empiiriosassa osassa kuluttajan oikeuksia lentomatikustajana tarkastellaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen valossa.

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössä ovat “Mitä velvollisuuksia ja oikeuksia yksityishenkilöillä matikustajina on?” sekä “Miten kuluttajansuojaan liittyvää lainsäädäntöä sovelletaan kuluttajariitalautakunnan tapauksissa?”. Tavoite on luoda lukijalle kokonaisvaltainen kuva lentomatikustukseen liittyvästä lainsäädännöstä sekä käytännön näkökulmaa kuluttajariitalautakunnan tapauksien avulla. Lainsäädännöllisessä viitekehityksessä tuodaan esille ilmailuun liittyvää lainsäädäntöä sekä lentomatikailijan oikeuksia suojaavaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 261/2004. Opinnäytetyössä käsitellään myös nykyisen valmismatikalain uudistusta 2018 vuoteen mennessä, joka vaikuttaa merkittävästi matikustajan oikeuksien ja velvollisuuksien tiedonsaantiin sekä soveltamisalan laajentumiseen ja tarkentamiseen.

Matikustajalle voi syntyä lennolle pääsyn epäämisen, peruuntumisen tai pitkän viivästyksen takia suurta haittaa ja vaikeuksia. Lentoliikenne on hyvin tärkeä matikustusmuoto, jota on vaikea korvata muulla liikennemuodolla. Historiallisesti lentomarkkinat ovat olleet hyvin tarkasti säädelty, mutta 1970-luvun lopulla sääntelyn vapautumiskehitys alkoi. Tästä alkaen lentoliikenne on ollut jatkuvassa kehityksessä ja markkinoille on tullut halpalentoyhtiöitä, jonka syystä yhä useampi pystyi matikustaa lentäen. Historiallisesti lentoliikenne on 15 vuoden välein kaksinkertaistunut. (Oxford Economics 2011)

Suomi on hyvin potentiaalinen lentoliikenteen tuottaja kansainvälisen vertailun valossa. Suomen maantieteellisen sijainnin johdosta lentoliikenteellä on iso merkitys yritysalamalle. Ilmailuala tuottaa suomen bruttokansantuotteesta 3,2 prosent-

tia ja välilliset työpaikat mukaan laskien työllistää yli 100 000 ihmistä. (Oxford Economics, 2011)

Suomessa on 27 lentoasemaa, jotka ovat Seinäjoen ja Mikkelin lentoasemia lukuun ottamatta Finavian omistamia. Finavian lentoasemaverkostoon sisältyy 18 siviililentoasemaa, 4 yhteistoimintalentoasemaa ja 3 sotilaslentoasemaa. Matkustajamäärä vuonna 2011 Finaviolla oli 19,1 miljoonaa, kun taas Helsinki-Vantaan matkustajamäärä oli 14,9 miljoonaa. (Trafi 2012)

2 LAINSÄÄDÄNNÖLLINEN VIITEKEHYS

Opinnäytetyön lainsäädännöllinen viitekehys muodostuu Suomen lainsäädännöstä, EU-lainsäädännöstä sekä kansainvälisistä sopimuksista. Suurin osa lentoturvallisuuslainsäädännöstä hyväksytään EU:n tasolla, mutta jäsenvaltiot on silti vastuussa perussääntöjen toteutumisesta omalla alueellaan ja ilmatilassa. Ilmailulainsäädäntö EU:ssa on jatkuvasti muutoksessa ja siihen panostetaan huomattavasti. Suomen ilmailussa noudatetaan Ilmailulakia, ellei Euroopan unionin asetuksessa tai Suomea sitovan kansainvälisen sopimuksen velvoitteesta muuta johdu. Kansainvälisellä tasolla lentoliikenteestä huolehtii kunkin maat omat tahot. Lainsäädäntöön vaikuttavat silti kaikki kansainvälisesti tehdyt sopimukset, joiden avulla toteutetaan ilmailua koskevien vähimmäisvaatimusten noudattamista. Säädöksiin tulee jatkuvasti muutoksia aiempien kokemusten ja tapausten takia. (Eduskunta 2014)

2.1 Ilmailulaki

Suomen ilmailulainsäädäntönä toimii ilmailulaki siltä osin kuin EU:n laki ei sovellu. Suomen ilmailulaki pitää sisällään, kuinka ilmailua valvotaan, mitä hyväksyntöjä ja lupia edellytetään ja niiden keskeiset myöntämisen vaatimukset. Tämän ilmailulain lähtökohtana on silti noudattaa ja täyttää kansainvälisen siviili-ilmailujärjestö ICAO:n asettamat vähimmäis standardivaatimukset. Tämä laki tuo sisällössään hyvin selkeästi ilmi, että sääntely Suomen ilmailussa liittyy hyvin pitkälle kansainvälisiin sidottuihin sopimuksiin. (L22.12.2009/1194)

Suomen ilmailulakia valvoo Liikenne- ja viestintäministeriö Trafi, joka hyväksyy lentoliikenneoikeudet, antaa lentoturvallisuus- ja turvasäännöt sekä oikeuksien ja lupien myöntämisen ja muutoin ilmailutoiminnan ylläpitämisen. Suomen valtion omistuksissa oleva julkinen osakeyhtiö Finavia Oyj on vastuussa Suomen lentoasemaverkoston ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Finavia Oyj omistaa 22 lentoasemaa ja huolehtii niiden turvallisuudesta sekä palveluista. (Eduskunta 2014)

2.2 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen mukaan pyritään suojelemaan matkustajien oikeuksia. Asetuksen lisäksi on otettava huomioon kuluttajansuojan yleiset vaatimukset. (EUR-Lex 2004)

”Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsystä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta.” (EUR, Lex 2004)

Asetus määrittelee lennolle pääsyn epäämisestä ja lentojen viivästymistä noudatettavaa EU:n korvausjärjestelmää. Asetus koskee EU-maan alueella olevilta ja EU:n perustamissopimusten soveltamisalaan kuuluvilta lentoasemilla toimivia lentoja. Tällä asetuksella suojellaan oikeudet, kun lennolle pääsy evätään, peruuntuu tai viivästyy. Lakia sovelletaan lentomatkustajille, jotka lähtevät kolmannelta maasta sijaitsevalta lentoasemalta EU-maan alueella sijaitsevalle ja EU:n perustamissopimusten soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalle. Asetuksessa säädetään lentoyhtiön vastuuta järjestää vaihtoehtoinen kuljetus, lentolipun hinnan palauttaminen tai apu tietyissä ongelmatilanteissa. Asetuksessa määritellään myös tietyt poikkeustilanteet, milloin matkustajalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen. (EUR-Lex 2015)

2.3 Montrealin yleissopimus

Montrealin yleissopimus on sopimus kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämiseksi. Sopimuksen on allekirjoittanut yli 120 maata. Tämän yleissopimuksen mukaisesti tulisi lentoliikenteenharjoittajille määrättyjen velvollisuuksien olla rajoitetut tai niitä ei pitäisi olla lainkaan. Sopimuksen tavoite on suojata kuluttajien etuja sekä toteuttaa oikeudenmukaiset vahingonkorvaukset. Montrealin yleissopimus hallitsee asioita, jotka liittyvät lennon viivästymiseen, matkatavaran viivästymiseen, katoamiseen ja vahingoittumiseen sekä matkalippuun ja matkustajan loukkaantumiseen tai kuolemaan. Jos matkustaja haluaa korvauksia lentonsa keskeyttämisestä, tulee korvaushakemus tehdä kahden vuoden kuluessa. Montrealin yleissopimuksen tarkoitus on vahvistaa yhtenäinen oikeudel-

linen kehys, jonka avuin säännellään lentoyhtiön vastuuta korvaukseen. (Euroopan unioni 2007)

2.4 Liikkumisvapaus perustuslaillisena oikeutena

Matkailijoiden perustuslaillinen oikeus on liikkumisvapaus, joka on mainittu myös Suomen perustuslaissa (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 2:9 §.) Maamme matkaturvallisuuden valvojia ovat matkaturvallisuuden neuvottelukunta, edustot sekä ulkoasiainministeriö. Matkaturvallisuuden neuvottelukunta on epävirallinen keskustelufoorumi, jonka päämäärä on ajankohtaisen matkailutilanteeseen nähden verrata ja käsitellä eri toimijoiden näkemyksiä matkaturvallisuudesta sekä keskinäisestä yhteistyöstä. Ulkoasiainministeriön tavoite on vahvistaa Suomen kansainvälistä asemaa, itsenäisyyden turvaamista ja koskemattomuutta sekä parantaa suomalaisten hyvinvointia ja turvallisuutta. (Ulkoasiainministeriö 2017)

”Jokaisella on oikeus lähteä maasta. Tähän oikeuteen voidaan lailla säätää välttämättömiä rajoituksia oikeudenkäynnin tai rangaistuksen täytäntöönpanon varmistamiseksi taikka maanpuolustusvelvollisuuden täyttämisen turvaamiseksi.

Suomen kansalaista ei saa estää saapumasta maahan, karkottaa maasta eikä vastoin tahtoaan luovuttaa tai siirtää toiseen maahan. Lailla voidaan kuitenkin säätää, että Suomen kansalainen voidaan rikoksen johdosta tai oikeudenkäyntiä varten taikka lapsen huoltoon tai hoitoon koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi luovuttaa tai siirtää maahan, jossa hänen ihmisoi-keutensa ja oikeusturvansa on taattu.” (L11.6.1999/731)

Suomen perustuslaki määrää liikkumisvapauden yhdeksi Suomen perusoikeuksista. Valtion kansalaisella on oikeus lähteä maasta ja palata takaisin tarpeellisten vaadittujen dokumenttien kanssa, mutta joissakin tapauksissa voi olla rajoituksia, kuten vankeusrangaistus. Useilla valtioilla on solmittu viisumivapaussopimuksia, mikä sallii valtioiden kansalaisten vierailun toisessa maassa ilman viisumia. Schengenin sopimus, johon kuuluu 26 Euroopan maata, on luotu yhteinen rajavalvonta minkä sisällä liikkuminen onnistuu ilman rajatarkastuksia. Euroopan unionin kansalaiset voivat liikkua Schengenin sopimukseen kuuluvilla alueilla ilman viisumia, koska rajatarkastuksia sopimusalueissa kuuluvissa maissa ei suoriteta. Passi ei ole välttämätön Euroopan unionissa, kuvallinen henkilökortti riittää, mutta passi on silti hyvä pitää mukana. (EUR-Lex 2009)

2.5 EASA-Asetus

EASA-asetus (EY) N:o 216/2008 – Tämä asetus sisältää yhteiset siviili-ilmailua koskevat säännöt sekä Euroopan lentoturvallisuusviraston perustamisen. Vuonna 2002 virasto perustettiin parantamaan järjestelyjä (EY) N:o 216/2008 soveltamisalaan kuuluvilla aloilla. EASA:n virastossa toimii 700 ilmailualan asiantuntijaa ja hallintovirkamiestä jokaisesta EU:n jäsenvaltiosta. EASA:lla on itsemääräämisoikeus teknisissä asioissa lentoalalla. Tämä asetus määrittelee keskeiset periaatteet ja säännöt, jolla varmistetaan ilmailun turvallisuuden korkea taso Euroopassa. EASA-asetus käytännössä luo perustan ja säännöt lentokoneiden suunnittelusta niillä lentämiseen. EASA asetusta sovelletaan alla mainitun artikla 1 osa alueisiin. (EASA 2013)

”ilmailualan tuotteiden, osien ja laitteiden suunnittelu, valmistus, huolto ja käyttö sekä näiden tuotteiden, osien ja laitteiden suunnitteluun, valmistukseen ja huoltoon osallistuva henkilöstö ja organisaatiot;

ilma-alusten käyttöön osallistuva henkilöstö ja organisaatiot;

lentopaikkojen suunnittelu, ylläpito ja toiminta sekä näihin osallistuva henkilöstö ja organisaatiot ja lentopaikkojen ympäristön suojaaminen tämän vaikuttamatta ympäristöä ja maankäytön suunnittelua koskevan yhteisön ja kansallisen lainsäädännön soveltamiseen;

lentopaikkojen laitteiden suunnittelu, valmistus ja huolto sekä näihin osallistuva henkilöstö ja organisaatiot;

ilmaliikenteen hallinnan ja lennonvarmistuspalvelun järjestelmien ja rakenneseosien suunnittelu, valmistus ja huolto sekä näihin osallistuva henkilöstö ja organisaatiot;

ilmaliikenteen hallinta ja lennonvarmistuspalvelut sekä näihin osallistuva henkilöstö ja organisaatiot.” (EY N:o 216/2008)

Vaatimukset koskevat ilmailualan osia, tuotteita ja laitteita. EASA-asetus koskee myös lentoliikenteenharjoittajia, lentäjiä, sekä näiden koulutukseen ja lääkärintarkastuksiin osallistuvia henkilöitä, organisaatioita ja niissä käytettäviä tuotteita. Lisäksi lentopaikkoja ja ilmaliikenteen hallintaa ja lennonvarmistuspalveluita tarkastetaan alueella, johon EU:n perustamissopimusta sovelletaan. Asetuksen säännöt ovat pyrkineet takaamaan oikeudenmukaisuuden sekä sääntöjen suoraviivaisen

tarkastamisen. EASA suorittaa jäsenvaltioiden standardointitarkastuksia, joilla samalla seurataan (EY) N:o 216/2008 sekä tämän täytäntöönpanosääntöjen soveltamista jäsenvaltioissa. (EASA 2013)

2.6 ICAO Kansainvälinen Siviili-ilmailujärjestö

ICAO on kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö, joka perustettiin vuonna 1944. Tämä järjestö tavoittelee siviili-ilmailun periaatteet, joihin kuuluu tekniikan sekä turvallisuuden suunnittelu ja kehittäminen. Järjestö edistää kansainvälisesti ilmailutoimintaa. ICAO-sopimukseen liittyneiden jäsenvaltioiden tulee noudattaa vähimmäisstandardivaatimuksia jotka ICAO määrää. Trafi myöntää lentoliikenteen harjoittamiseen hakeville luvan, mikäli se täyttää ICAO:n vähimmäisvaatimukset lentoturvallisuudesta. ICAO:n standardien mukaisesti jäsenvaltiot ovat vastuussa turvallisuusohjelman laatimisesta. Jäsenvaltioilla perusvaatimusten lisäksi on oikeus tiukempien ehtojen laatimiseen siviili-ilmailua varten, jos ne nähdään tarpeellisiksi. ICAO vaatii, että jokainen jäsenvaltio laatii turvallisuuden hallintaa varten kansallisen turvallisuusohjelman, jossa on määritelty tarkat toimilinjat ja tavoitteet turvallisuusriskien hallitsemiseksi ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä toimet turvallisuuden edistämiseksi. (Euroopan parlamentti 2017)

Kansainvälinen siviili-ilmailun yleissopimus velvoittaa sopimusvaltioiden vastuun omasta ilmatilastaan. Kansainvälisessä siviili-ilmailun yleissopimuksessa veloitetaan 26 artiklassa kohdassa, onnettomuuden tutkinnasta sopimusvaltion ilmailukselle toisen sopimusvaltion alueella. Toisen sopimusvaltion alueella käynyt onnettomuus, jossa on aiheutunut vakava tekninen, vakava loukkaantuminen tai kuolema, tulee valtion jossa onnettomuus on tapahtunut, suorittaa omien lakien avuin tutkimus vallinneista olosuhteista ICAO-standardien mukaisesti. (L11/1949) Jos sopimusvaltio jättää noudattamasta ICAO:n määräämiä perusvaatimuksia, tulee kansainvälisen normin ja oman menettelyn eroavaisuuksista ilmoittaa heti ICAO:lle. (HE 77/1991)

2.7 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 2111/2005

Asetuksen tarkoitus on vahvistaa normit, joiden mukaan lentoliikenteenharjoittajien tulee toimia. Se sisältää turvallisuuskriteerit, jotka tulee täyttää. Asetuksessa huomioidaan muun muassa lentoliikenteen harjoittajan turvallisuuspuutteet, lentoliikenteen harjoittajan tai sen valvonnasta vastaavan viranomaisen kyvyttömyys tai haluttomuus korjata turvallisuuspuutteet. Tämän asetuksen pohjalta on matkustajalle ilmoitettava, mikäli lentoyhtiö on asetettu EU-alueella toimintakieltoon. (EY) asetus N:o 2111/2005 – EU:ssa toimintakieltoon asetettuja lentoliikenteen harjoittajia koskevan luettelon laatimisesta ja lennon suorittavan lentoliikenteen harjoittajan ilmoittamisesta matkustajalle. Listatut lentoyhtiöt eivät toteuta sovellettuja turvallisuusnormeja, jolloin ne asetetaan joko lentokieltoon taikka niiden toimintaa EU-alueilla on rajoitettu. Virallinen lista toimintakiellossa olevista lentoyhtiöistä löytyy Euroopan unionin virallisessa lehdestä. Jos matkustajalle selviää, että lentoyhtiön on asetettu toimintakieltoon, on hänellä oikeus korvaukseen sekä uudelleenreititykseen varauksen tekemisen jälkeen. (EUR-Lex 2016)

2.8 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 996/2010

Asetus (EU) N:o 996/2010 – Tämä asetus sisältää siviili-ilmailu lentoonnettomuuksien ja vaaratilanteiden tutkinnan sekä niiden ehkäisemisen. Tarkoitus on luoda Euroopan siviili-ilmailun turvallisuustutkinnan korkea toimivuus, asetuksen avuin pyritään onnettomuuksien ja vaaratilanteiden nopeaan ja tehokkaaseen turvallisuustutkintaan, jolla parannetaan lentoturvallisuutta ja autetaan ehkäisemään onnettomuuksia sekä vaaratilanteita. Asetusta sovelletaan EU-alueella ja EU-alueeseen liittyviin onnettomuuksiin ja vaaratilanteiden tutkintaan. Asetuksessa määrätään säännöt, jotka velvoittavat tietojen oikea-aikaista saattamista onnettomuuteen joutuneessa ilma-aluksessa olleista vaarallisista aineista ja henkilöistä. Sillä parannetaan onnettomuuksien uhreille ja omaisille annettavaa apua. Asetuksen mukaan tietokantaan on tallennettava turvallisuussuosituksia, mitkä on myös julkisesti saatavilla netissä. Euroopan komissio järjestää säännöllisin väliajoin seminaareja ilmailun turvallisuuteen liittyvistä aiheista sekä työpajoja

ja toimia, millä pyritään turvallisuusäntöjen kuten tämän asetuksen asianmukaisesti levittämistä ja ymmärtämistä. (EUR-Lex 2016)

Turvallisuustutkintaviranomaisten työ on ensisijaisesti hyvin tärkeää onnettomuuksien tai vaaratilanteiden syiden määrittelemiseksi. Tutkinnan suorittamista varten heillä tulee olla riittävät resurssit tuloksellisen ja tehokkaan tutkinnan suorittamiseen. Siviili-ilmailun turvallisuusjärjestelmä perustuu onnettomuuksien ja vaaratilanteiden tarkkaan arkistointiin, jotta aikaisempien tapausten tietolähteet olisivat käytettävissä tulevaisuudessa jonka avulla voitaisiin ehkäistä vaaratilanteita. Turvallisuustutkintaviranomaisten velvollisuus on ilmoittaa välittömästi sille tietoon tulleista onnettomuuksista ja vakavista vaaratilanteista EASA:lle, siviili-ilmailujärjestö ICAO:lle, asianomaisille jäsenvaltioille, sekä asianomaisille kolmansille maille. (Turvallisuustutkinta 2010)

2.9 Valmismatkalaki

Valmismatkojen sopimuksenteosta ja markkinoinnista on oma laki, joka on valmismatkalaki. Valmismatkalain avulla matkustajalle pyritään antamaan riittävät tiedot matkapaketista ennen sopimuksen solmimista, jonka avulla vältetään mahdolliset väärinkäsitykset riitaisissa tapauksissa. Valmismatkalaki asettaa matkajärjestäjille paljon vastuita, kuten matkasta tiedottaminen, avustamisvelvollisuus, hinnan alennus virhetilanteissa, sekä mahdollisesti korvaavan matkan tarjoamisvelvollisuus. (Virtanen 2012, 32). Valmismatkalakia tulee noudattaa, kun elinkeinonharjoittaja tarjoaa matkapalveluksia vastiketta vastaan ja muutoinkin kuin satunnaisesti sekä matkan kesto on yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana. Ensimmäinen matkailijaa suojaava pakettimatkadirektiivi tuli voimaan 1990, jonka jälkeen matkailussa on tapahtunut paljon. Suuri osa kaupankäynnistä on siirtynyt internetiin ja matkojen ostaminen hoituu sitä kautta. Suomessa internetistä ostettujen valmismatkojen määrä on jopa 65 prosenttia. Tämän lain tavoite ja tarkoitus oli lähentää toisiinsa jäsenvaltioiden lakeja, asetuksia ja hallinnollisia määräyksiä, joita sovelletaan yhteisön alueella myytäviin tai myytäväksi tarjottaviin matkapaketteihin sekä mukaan luettuna pakettikiertomatkat ja pakettilomat. (EUR-Lex 2001)

Euroopan kuluttajaviranomaisten sekä matkanjärjestäjien toiveena on pitkään ollut valmismatkalain tuominen tämän päivän tasalle. Oikeusministeriö on asettanut työryhmän ratkaisemaan matkatoimistoja koskevan valmismatkalainsäädännön muuttamista. Työryhmän yksimielinen mietintö direktiivin täytäntöön panemiseksi valmistui 2017. Mietinnöstä pyydettiin lausunto 27 yhteisöltä ja viranomaiselta sekä julkaistiin lausuntopalvelussa. Oikeusministeriön ehdotetuista pykälistä ei ollut huomautettavaa. Ehdotettujen lakien voimaantulon on tarkoitus tulla 1. päivä heinäkuuta 2018. (Oikeusministeriö 2017)

Tavoite on lainsäädännön tarkistaminen, jotta käytännössä esille tulleet ongelmat pystytään poistamaan. Oikeusministeriön tavoite on selkeyttää valmismatkalain käsitettä ja matkatoimistojen vakuutusjärjestelmien kehittämistä. Oikeusministeriön lainvalmisteluosasto ehdottaa uutta lakia säädettäväksi matkapalveluyhdistelmistä, mikä korvaisi nyt voimassaolevan valmismatkalain. Ehdotettu laki olisi laajempi soveltamisalaltaan kuin nykyinen. Laki koskisi matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä valmismatkojen sijasta. Edellytyksenä niiden yhdistämiselle on matkustajan hankittava samaa lomaa tai matkaa varten kaksi erityyppistä matkapalvelua. Nykyiseen valmismatkalakiin verraten tiedonantovelvoitteet matkanharjoittajien osalta matkustajalle on yksityiskohtaisemmat sekä laajemmat. Laki uudistuksessa on myös ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle tietolomake, joka sisältää matkustajan oikeudet. (Oikeusministeriö 2017)

3 LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Lentomatkustajalle syntyy lennon epäämisen, peruuntumisen sekä pitkäaikaisen viivästyksen vuoksi vakavia vaikeuksia ja haittoja. EU-asetuksella suojataan lentomatkustajien oikeuksia. Poikkeuksellisten olosuhteiden sattuessa, on lentoyhtiöllä velvollisuus hoitaa tilanteeseen vaadittavat toimenpiteet. Tilanteeseen tehdyistä toimenpiteistä tulee olla näyttöä tarpeeksi, jos kaikki mahdollinen on tehty, että voidaan välttyä tai ehkäistä tilannetta, lentoyhtiö ei tällöin ole korvausvastuussa. Lentomatkustajalle Euroopan Unioni on turvannut tietyt oikeudet. Matkustajan oikeuksien seuraamista valvoo Trafi sekä kuluttaja-asiamies. Valmismatkoilla ja omatoimimatkoilla on erilaiset vaikutukset matkustajan oikeuksiin. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

3.1 Oikeudet ja velvollisuudet

Henkilö joka on valinnut valmismatkailun eli käytännössä matkatoimiston myymän matkan, on siihen sisältyvät oikeudet paremmat kuin omatoimimatkailijoilla. Valmismatka on usein kokonaisuutena ostettu matkapalvelujen yhdistelmä. Valmismatkoissa on matkustajalle valmismatkaehtojen mukainen suoja ostohetkestä matkan päättymiseen asti. Tähän kuuluu matkan peruutus-oikeudet ja tarvittaessa apua ongelmatilanteissa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Valmismatkoja varten on säädetty yleiset ehdot, jotka koskevat 1.7.2009 alkaen tehtyjä valmismatkasopimuksia. Ehtojen neuvottelijoina on toimineet Suomen Matkatoimistoalan liitto Ry:n sekä kuluttaja-asiamies. Näitä valmismatkaehtoja sovelletaan yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, sekä matkoihin joita myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa ja joiden järjestäjällä on toimipaikka Suomessa. Matkanjärjestäjillä on oikeus täsmentää ja täydentää lisäehdoin valmismatkaehtoja. Nämä ei kuitenkaan saa olla ristiriidassa yleisten ehtojen kanssa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Matkatoimiston luotettavuus ennen valmismatkaa ostaessa kannattaa tarkistaa Kilpailu- ja kuluttajaviraston matkatoimistorekisteristä. Valmismatkan järjestäjä

on vastuussa matkasta sopimuksen mukaisesti eikä tällöin ole mahdollista siirtää vastuuta alihankkijoille, kuten toiselle matkatoimistolle, kuljetusyhtiölle tai majoitusliikkeelle. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Omatoimimatka on itse järjestetty matka, eli matka voi muodostua monen eri matkailuyrityksen kautta. Omatoimimatkassa matkustajan oikeuksia ei turvaa valmismatkalaki, tällöin matkustajan tulee olla tarkkana matkaa varatessaan ja lukea matkan ehdot hyvin. Kansainväliset normit ja sopimukset ovat määritelleet tähän asti matkustajan oikeudet, koska omatoimimatkailulle ei ole säädetty erillistä lakia joka heittä turvaisi ongelmatilanteissa. Tästä syystä on turvallisempi valita omatoimimatkailun sijasta valmismatka, jolloin matkustaminen voisi olla turvallisempaa omien oikeuksien puolesta, sekä niiden toteutumisesta. Omatoimimatkassa on paljon positiivisia etuja, kuten valikoiman suuruus ja muokkaaminen sekä hinta, mutta siihen liittyy myös paljon riskejä. (Finnair 2009)

Matkustajalla on velvollisuus noudattaa lentoyhtiöllä olevia määräyksiä, kuten turvamääräykset ja tietoon annetut ohjeet, joita vaaditaan päästääkseen lentomatkalle. Elinkeinoharjoittajan tai sen edustaja sekä viranomaisten määräämiä ohjeita tulee noudattaa matkustajan matkan aikana. Lentomatkustaja on itse vastuussa tehdyistä varauksista, muutoksista, peruutuksista, tietojen oikeellisuudesta ja tilanteista missä ei käytä varattua paikkaa taikka peruuttaa varausta ennen matkaa. (Finnair, 2009). Suomen ilmailulaki säätelee matkustajan velvollisuudesta lennolla pykälässä 59§, ettei matkustaja saa toiminnallansa vaarantaa lennon, sen miehistön tai matkustajien turvallisuutta. Hänen on noudatettava käskyjä, jotka miehistö antaa lennon turvallisuuden ja järjestyksen ylläpitämiseksi. (L22.12.2009/1194)

Ennen lennon varaamista ja maksamista tulee matkustajan huolehtia seuraavista asioista. Matkustajan varaustietojen tulee olla kunnossa, johon kuuluvat mm. päivämäärät sekä matkustajien passien mukaiset nimitiedot. Matkustajan täytyy tarkistaa yhteystietojensa paikkansapitävyys, jotta hänet voidaan tavoittaa ennen ja jälkeen matkan. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo, sekä välilaskupaikan tai matkakohteen ehtoja huomioiden jos on tarve viisumiin. Rokotusten

sekä terveystietokannat matkakohteesta riippuen löytyvät Terveystietokeskuksen ja hyvinvoinnin laitoksen nettisivuilta matkustajan vakuutusten voimassaolot ja kattavuudet. (Finnair 2009)

Matkan vahvistuksen ja maksamisen jälkeen sekä matkan aikana esimerkiksi Aurinkomatkojen sivuilla, tulee matkailijan ilmoittaa tarkat yhteystiedot sekä muutokset niissä. Matkailijan täytyy itse varmentaa vuorokautta ennen lentoa, onko aikatauluun tullut mahdollisia muutoksia. Lentomatkailija ei saa aiheuttaa häiriöitä käyttäytymistä, jos tätä laiminlyö, hänen pääsy voidaan evätä taikka poistaa hänet lennolta kokonaan. Laiminlyönnistä riippuen hänellä ei tällöin ole oikeutta korvaukseen vaan vastaa kaikista kuluista itse. Matkailijan on vastuussa omalla toiminnalla aiheutetuilla vahingoilla matkanjärjestäjälle, kuljetusyhtiölle sekä osapuolille. (Aurinkomatkat 2016)

3.2 Viivästyminen ja peruuntuminen

Lennon viivästyttäessä matkustajalla on oikeus hinnan palautukseen sekä apuun. Korvaukset määräytyvät lennon pituuden ja viivästyksen keston mukaan. Matkustajan lennon saapuessa lopulliseen määränpäähän yli kolme tuntia myöhässä, on hänellä oikeus korvaukseen, jollei lennon viivästys ole johtunut poikkeuksellisista olosuhteista. Aina lennon pituuden ja uudelleenreitityksestä määräytyen katsotaan millainen korvaussumma matkustajalle annetaan. Matkustajalle palautettava korvaus voidaan suorittaa lentoyhtiön puolesta, joko palauttamalla lipun hinnan käteisellä, sekillä, pankkisiirtona sekä matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella matkakuponkeina tai muina palveluina. Lennon peruminen ja hinnan palauttaminen, jos viivästyksen kesto on vähintään viisi tuntia. Palautus lentolipun hinnasta on suoritettava vähintään 7 päivän kuluessa. (Europa.eu 2017)

Viivästyksen takia aiheutuneista ongelmista voi matkustaja vaatia vahingonkorvausta. Silloin tulee matkustajalla olla sellaista näyttöä kuluista, jotta vahingonkorvaukseen voitaisiin ryhtyä. Yläraja korvauksessa on noin 4150 erityisnosto-oikeutta, eli noin 4635 euroa. Vakiokorvauksesta voidaan vähentää vahingonkorvausta. Jos lentoyhtiö on ryhtynyt kaikkiin mahdollisiin toimenpiteisiin välttääkseen lennon viivästyksen ja on näyttää se toteen matkustajalle, ei vastuuta vahin-

gosta tällöin ole. Poikkeuksellisten olosuhteiden johdosta ei matkustajalla ole oikeutta korvaukseen. Olosuhteisiin nähden tulisi toteuttaa kaikki vaativat toimenpiteet, jotta viivästykseltä olisi voitu välttyä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015)

Lennon peruuntuessa matkustaja voi vaatia vakiokorvausta lentoyhtiöltä. Summa lennon korvauksesta määräytyy lennon pituuden ja uudelleenreitityksen viivästyksen mukaan. Lento katsotaan peruuntuneeksi näissä tapauksissa, kun matkustajan alkuperäisestä lentoaikataulusta luovutaan ja hänet siirretään eri lennolle. Joissakin tapauksissa, jossa lento palaa takaisin määränpäähensä, siirretään matkaja korvaavalle lennolle. Matkustajan lento saapuu lipussa merkittyyn poikkeavaan määränpäähän, ellei matkaja ole hyväksynyt uudelleenreititystä alkuperäiselle määräasemalle taikka muuhun määränpäähän vastaavilla kuljetusehdoilla niin pian kuin mahdollista. Tällaisessa tilanteessa on kyse viivästyksestä eikä lennon peruutuksesta. (Trafi 2015)

Taulukko 1. korvaussummasta lennon viivästyessä. (Trafi 2015)

Matkan pituus	Viivästys määränpäässä	Korvaus
Lennon pituus enintään 1500 km	Vähintään 3 h	250 €
EU:n sisäinen lento yli 1500 km tai EU:n ulkopuolelle suuntautuva lento 1500-3500 km	Vähintään 3 h	400 €
Lento EU:n ulkopuolelta (lähtevä/saapuva), lennon pituus yli 3500 km	3-4 h	300 €
Lento EU:n ulkopuolelta (lähtevä/saapuva), lennon pituus yli 3500 km	Yli 4 h	600 €

Taulukko 1 kertoo korvaussumman määrästä, lennon pituuden ja uudelleenreitityksestä johtuvan viivästyksen mukaan. Lentoyhtiö voi suorittaa maksun käteisenä, pankkisiirtona, sekillä tai matkustajan suostumuksella matkakuponkeina/muina palveluina. (Euroopan kuluttajakeskus Suomessa 2014)

3.3 Ei oikeutta vakiokorvaukseen

Oikeutta vaikiokorvaukseen ei ole, jos lennon peruuntumisesta on informoitu ajoissa taikka syy sen peruuntumiseen on poikkeukselliset olosuhteet. Lentomatkustaja ei saa myöskään vakiokorvausta artikla 5 kohdassa 1, jos lennon peruutuksesta on ilmoitettu matkustajalle ajoissa. Lennon peruuntumisesta tulee ilmoittaa matkustajalle vähintään 2 viikkoa ennen sen tarkoitettua lähtöaikaa sekä alle 7 päivää ennen lähtöä vaihtoehtoinen kuljetus. Vaihtohetöisen kuljetuksen lähdön tulisi olla korkeintaan 2 tuntia aikaisempi ja saapumisaika määräpaikkaan alle 4 tuntia alkuperäistä myöhempi. (Trafi 2015)

”matkustajalla on oikeus saada lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta korvaus 7 artiklan mukaisesti, paitsi jos;

matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta vähintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, tai matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta vähintään seitsemän päivää ja enintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja tarjottu uudelleenreititystä, jonka mukaan hänen olisi lähdettävä korkeintaan kaksi tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa tai hän saapuisi määräpaikkaan alle neljä tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin, tai matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta alle seitsemän päivää ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja tarjottu uudelleenreititystä, jonka mukaan hänen olisi lähdettävä korkeintaan tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa tai hän saapuisi määräpaikkaan alle kaksi tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin.” (EY N:o 261/2004)

Euroopan neuvoston ja parlamentin asetuksessa artiklassa 5 kohta 3, lennon peruuntumisesta ei tule lentoyhtiön ryhtyä korvaukseen, jos se osoittaa tilanteen johtuneen poikkeuksellisesta olosuhteesta, mitä ei olisi voitu välttää. Artikla 7 määrittellään korvauksen suuruudesta lentomatkustajalle. Lentoyhtiöllä on aina velvollisuus näyttää toteen lautakunnalle omat tilanteen eteen tehdyt toimenpiteet.

”Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ei tarvitse maksaa 7 artiklan mukaista korvausta, jos se pystyy osoittamaan, että peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.”(EY N:o 261/2004)

3.4 Poikkeukselliset olosuhteet

Lennon peruuntuessa poikkeuksellisilla olosuhteilla tarkoitetaan sellaisia tilanteita, joita ei ole voitu välttää millään toimenpiteellä. Lentoyhtiön tulee kaikin mahdollisin keinoin kohtuudella estää lennon peruuntuminen. Olosuhteista poikkeavia tilanteita ovat usein esimerkiksi, lentämiseen sopimattomat sääolosuhteet, työtaistelu, turvallisuusriski, poliittiset epävakaa otot ja ilmaliikenteen hallintaa koskeva päätös, jotka aiheuttaa lennon viivästymisen tai peruuntumisen. Tekninen vika koneessa voi aiheuttaa myös lennon peruuntumisen, mutta sitä ei silti lähtökohtaisesti katsota poikkeukselliseksi olosuhteeksi. Lentokoneen teknisistä vioista on kerrottu EU-tuomioistuimen ennakkopäätöksessä C-257/14. Erittäin usein lentoyhtiöt kieltävät matkustajan korvauspyyntövaatimuksen vetoamalla siihen, että tekninen vika on aiheuttanut viivästyksen. EU-tuomioistuimen ratkaisukäytäntöjen mukaan hyvin harvoin on pidetty pätevänä syynä teknistä vikaa ja sen takia olla maksamatta vakiokorvausta. Lentoyhtiön tulee näyttää toteen se, että lennon viivästys on johtunut poikkeuksellisista olosuhteista sekä niitä ei ole voitu välttää millään tilanteeseen soveltuvin keinoin. Matkustajalle tulee riittävin selvityksin kertoa peruuntumisen syy, sekä mihin toimenpiteisiin on ryhdytty sen välttämiseksi. (Trafi 2015)

3.5 Lennolle pääsyn epääminen

Lennon pääsyn epääminen tapahtuu tilanteissa, joissa lentoyhtiö ilman hyväksytyä syytä kieltäytyy kuljettamasta matkustajaa lennolla, vaikka hänellä on voimassaoleva lippu sekä ajoissa tehty ilmoitus lennolle. Epäämisestä puhutaan myös ylivarauksena, jolloin kaikki matkustajat eivät mahdukaan kyseiselle lennolle, johon heiltä löytyy varaus. Lennolle pääsy voidaan evätä myös sellaisissa tilanteissa, joissa lentomatkustaja ei ole noudattanut omia velvollisuuksiaan, kuten asianmukaiset matkustusasiakirjat. Myös turvallisuus- ja terveyssyyt, kuten päihtymys, influenssa, uhkaava käytös ja terrorismikytkökset ovat asioita, joiden takia epääminen voi myös tapahtua. Sellaiset tilanteet joissa matkustaja ei ole käyttänyt meno-paluulippua tai varaus, johon sisältyy useampi peräkkäinen lento ja aiempia ei ole käytetty. Nämä tilanteet tarkoittavat sitä, että matkustaja on itse aiheuttanut

epäämisen syyn lennolle, jolloin hänellä ei ole oikeutta korvauksiin. Matkustaja on itse vastuussa vahingosta. (Europa.eu 2017)

Ylibuukkaustilanteissa lentoyhtiöt etsivät vapaaehtoisia matkustajia luopumaan lennoistansa, he voivat keskenään sopia, mitä etuuksia vastaan se tapahtuu. Jollei vapaaehtoisia löydy, on lentomatkustajan oikeus saada tilanteesta vakiokorvaus, jonka lisäksi on hoidettava hänelle tarvittavat muut kulut, kuten uudelleenreititys tai hyvitys lennon hinnasta. Lisäksi on lentoyhtiön tarjottava huolenpitoa korvavaa lentoa odotellessa, joihin kuuluu esimerkiksi ateriat ja virvokkeet kohtuullisissa määrin olosuhteeseen nähden sekä kaksi maksutonta puhelua tai sähköpostia ja hotellimajoitus sekä kuljetus lentoaseman ja hotellin välillä, jos yöpyminen on välttämätöntä. (Europa.eu 2017)

Matkustajan päätettyä peruuttaa lento epäämisen johdosta on lentoyhtiön korvattava hinta lipusta 7 päivän kuluessa. Jos peruuttaminen tapahtuu välilaskun aikana, on matkaajalle oikeutettu ilmainen paluulento lähtöpaikkaan, jossa lippu on ostettu. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

3.6 Matkatavarat

Matkustajan matkatavaroiden viivästys, katoaminen tai vahingoittuminen oikeuttaa hänelle suoritettavaan korvaukseen. Matkatavaroiden korvauksen maksimi on 1220 euroa. Lentoyhtiön kanssa voi sopimuksen mukaan neuvotella lisämaksua vastaan korkeammasta korvaussummasta. Kun matkatavaroiden arvo ylittyy, voi omalta vakuutusyhtiöltä hakea lisäkorvausta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Matkatavaroiden viivästys on tapahtunut silloin, kun ne eivät saavu samalla lennolla. Korvaukseen oikeuttaminen riippuu yleensä siitä, onko se tapahtunut menovai paluulennolla. Lentoyhtiöltä matkustaja voi vaatia korvauksen välttämättömistä asioista, esimerkiksi vaatetus ja hygieniatuotteet, jotta matkustaja selviää odotusajan. Paluulennolla tavaroiden viivästys ei usein aiheuta samankaltaista haittaa kuin menolennolla, jolloin korvaukselle on harvoin perusteita. Lennosta riippuen, jotkut yhtiöt voivat tarjota matkaajalle välttämättömyystarvikepakkauksen taikka

etusetelin, jolla voi suorittaa välttämättömät hankinnat. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Viivästyneen matkatavaran toimituksesta 21 vuorokauden kuluessa, tulee tehdä kirjallinen korvausvaatimus taloudellisista menetyksistä joita matkustajalle on aiheutunut. Tavarat katsotaan kadonneiksi jollei niistä kuulu 21 vuorokauden päästä lennon saapumisesta. Kadonneista matkatavaroista tulee tehdä lentoyhtiölle korvausvaatimus. Korvausvaatimuksessa tulee olla liitettynä PIR-lomake (Property Irregularity Report, PIR), luettelo matkalaukun sisällöstä, sekä niiden arvo ja hankinta-ajankohta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014)

Matkustajan täytyy tehdä heti lennolta saavuttaessa vahingoittuneista matkatavaroista vahinkoilmoitus täyttämällä PIR-lomake sekä sen lisäksi tulee olla kirjallinen ilmoitus lentoyhtiölle. Kirjallinen ilmoitus tehdään vahingon huomaamisesta ja viimeistään 7 päivän kuluessa tavarantoimittamisesta, koska muutoin matkustaja menettää oikeuden saada tavaroista korvausta. Jos kirjattu matkatavara vahingoittuu, katoaa tai tuhoutuu huostassa ollessa, on lentoyhtiö tällöin vastuussa niistä. Jos matkustaja ei ole tehnyt heti vahinkoilmoitusta tavaroista on hänen lähes mahdoton näyttää toteen, että laukku on ollut tällöin lentoyhtiön hallussa. Lentoyhtiön vastuu käsimatkatavaroista on vain silloin, kun vahinko on aiheutunut palveluksessa olevan henkilön huolimattomuudesta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2014)

3.7 Turvallisuus

Lentoliikenteelle on asetettu tiukat turvallisuusvaatimukset. Matkustukseen sisältyy paljon erikaltaisia riskejä, niiden minimointiin ja tiedostamiseen kiinnittäen huomiota, pyritään matkustuksen turvallisuutta parantamaan ja ehkäisemään risikit. Matkakohdetta valittaessa milloin, minne ja miten matkustaa pystytään parantamaan omaa matkaturvallisuuttaan, eli käytännössä suunnittelemalla matka hyvin alusta lähtien jolloin välttyttäisiin suurimmilta riskeiltä. (Ulkoasianministeriö 2004)

Matkaturvallisuuden edistämiseksi Euroopan Unionissa toimivat matkaturvallisuuden neuvottelukunta ja Suomen ulkoasiainministeriön edustustot. Matkaturvallisuuden neuvottelukunta on tehnyt Turvallista matkaa -esitteen, millä edistetään Suomalaisten matkustusta ulkomaille turvallisesti sekä mahdollisten vahinkojen syntymisen estämiseksi. (Ulkoasiainministeriö 2004)

Ilmailun elinehto on turvallisuus, lentoliikenne ei olisi pystynyt kehittymään ilman tarkoin määriteltyjä turvallisuussääntöjä. Suomessa lentämisen turvallisuus on korkeaa kansainvälistä tasoa. Lentoliikenteen kasvusta ja turvallisuusuhkista huolimatta, Eurooppalaisten linjausten mukaisesti päämäärä on vuotuisten lentonnettomuuksien sekä niissä kuolleiden määrän jatkuva väheneminen. Suomessa on erittäin hyvät lentoturvallisuusjärjestelmät sekä toimintakulttuurit. Lentoturvallisuuden tasoa seurataan toiminnan arvioinnin ja tilastojen avulla jatkuvasti. Kaikista vaaratilanteista ja poikkeavista lentotapahtumista raportoidaan ilmailuviranomaisille, joka hoitaa raportit sekä tilastot Suomessa aiheutuneissa lentonnettomuuksista, vaaratilanteista ja vaurioista. Tarvittaessa raporttien pohjalta voidaan tehdä aloitteita lentoturvallisuuden kehittämiseksi. (Trafi 2016)

Vakavia vaaratilanteita sattuu Suomessa hyvin harvoin. Poikkeamatilanteiden tutkinta suoritetaan vakavuutta huomioiden joko ilmailuviranomainen tai oikeusministeriön Onnettomuustutkintakeskuksen asettama tutkintalautakunta. Tarkoitus on välttää tapaukset, sekä kehittää parannusehdotuksia tutkimalla vaaratilanteen aiheuttamat syyt. Onnettomuustutkintakeskuksen kaikki raportit ovat luettavissa sen verkkopalvelussa. (Trafi 2016)

Turvallisuuteen koskevat vähimmäisvaatimukset määrittelee kansainvälinen Siviili-ilmailujärjestö ICAO (International Aviation Organization). Turvallisuusäännöt siviili-ilmailussa on suurimmilta osin ICAO:n hyväksymiä standardeja ja suosituksia, jotka koskevat kaikkia lentoliikenteen toimijoita. Turvallisuusvaatimuksilla pyritään ennaltaehkäisemään onnettomuuksia, joka perustuu toiminnan valvontaan sekä toimijoiden vastuun lisäämiseen. Ilmailun onnettomuustutkinnan ICAO:n periaatteet astui voimaan 1994 osana unionin lainsäädäntöä, nykyään korvattu asetuksella (EU) N:o 966/2010). Onnettomuustutkinnan tulee olla riip-

pumaton ja tarkoitus on syiden määrittäminen sekä onnettomuuksien ehkäisy, eikä vastuun tai syyllisyyden määrittäminen. Poikkeustapaukset lentoliikenteessä vuodesta 2005 eteenpäin, on tullut ilmoittaa toimivaltaiselle kansalliselle viranomaiselle sekä näiden välityksellä EASA:lle (European Aviation Safety Agency), jolloin tiedot on säilytetty komission ylläpitämään keskusrekisteriin joita on jaettu analysoinnin mahdollistamiseksi. (Euroopan parlamentti 2017)

Euroopan parlamentti on tukenut hyvin paljon siviili-ilmailun turvallisuutta. Matkustajien tiedonsaantioikeuteen sekä Euroopan lentoturvallisuusviraston tehokkuuteen on kiinnitetty paljon huomiota. Euroopan komission ylläpitämästä mustasta listasta lentoyhtiöistä on tullut pakollinen. Tähän listaan päätyvät lentoyhtiöt, jotka eivät noudata turvallisuusäntöjä. Tämänhetkisessä mustassa listassa on 181 lentoyhtiötä 23 maasta. Pääosin kyseessä olevat lentoyhtiöt ovat kotoisin Aasiasta ja Afrikasta. EU on asettanut huomattavia rajoituksia listassa oleville kuudelle lentoyhtiölle. Näitä kuutta lentoyhtiötä lukuun ottamatta on niille komissio antanut lentokiellon. (Yle 2015)

4 LENTOMATUKSTAJAN OIKEUDET KULUTTAJARIIT- TALAUTAKUNNAN VALOSSA

Tässä luvussa avaan tapauskohtaisesti kuluttajariitalautakunnan sivuilla olevia lennon pääsyn epäämisen, pitkäaikaisen viivästyksen, sekä peruuntumisiin liittyviä tapauksia. Vertailen miten tapauksissa on sovellettu Euroopan parlamentin ja Neuvoston asettamaa lakia.

”Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta.” (EUR-Lex 2004)

Kuluttajariitalautakunnan toimeksi on tullut tilastojen mukaan taas ennätysmäärä ratkaisupyyntöjä ja niistä isoin osa koski lentämistä. Monet lentoyhtiöt pyrkivät korvausvastuuttomuuteen vetoamalla teknisiin vikoihin, mitä ei pääsääntöisesti katsota tapaukseksi, jossa lentomatkustaja olisi oikeutettu vakiokorvaukseen. Kuluttajariitalautakunta noudattaa EU-asetusta ja EU-tuomioistuimien antamia ratkaisujen linjauksia tapauksien selvittämisessä. (Kuluttajariitalautakunta 2016)

4.1 Lennon pääsyn epääminen ja tiedonantovelvollisuus

Tapauksessa matkustajat ovat ostaneet 763,82 euroa henkilöä kohden maksavat meno-paluu lentoliput Helsinki - San Franciscoon. Lähtöpäivänä matkustajilta evättiin lentokentällä pääsy koneeseen, koska heiltä puuttui ESTA-maahantulolupa. ESTA on järjestelmä jolla ilman viisumia matkustavien kelpoisuus varmistetaan, kun matkustaa USA:han. Matkustajat kertovat, että matkaa varatessaan matkatoimiston sivuilla ei ole ollut tietoa ESTA:sta, jonka takia he vaativat matkatoimistolta lentolipuista korvausta 675 euroa per henkilö. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

ESTA-luvan selvittäessä lentokentällä, matkustajat täyttivät ja maksoivat lentoyhtiön virkailijan ohjeistusten mukaan internetin kautta lomakkeen. Matkustajat olivat tulleet jo kolme tuntia aikaisemmin lentokentälle, jolloin lomakkeidenkin täyttö tapahtui, siitä huolimatta virkailija ilmoitti, ettei heidän järjestelmässään näy lomaketietoja. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

Matkatoimisto kiistää vaatimukset lippujen hinnan palautuksesta, koska ESTA-matkustusluvasta on vaatimus sen sivuillaan. Matkatoimiston sivuilla varausta tehdessä pyydetään asiakasta lukemaan ja hyväksymään matkaehdot joista matkaja on vastuussa tarvittavista matkustusasiakirjoista. EU-asetuksen 2 artikla J kohdassa sanotaan. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

”lennolle pääsyn epäämisellä’ kieltäytymistä kuljettamasta matkustajaa lennolla, vaikka tämä on ilmoittautunut lennolle 3 artiklan 2 kohdan ehtojen mukaisesti, paitsi jos lennolle pääsyn epäämiselle on hyväksyttävät syyt, kuten terveys- tai turvallisuuskohdat tai puutteelliset matkustusasiakirjat;” (EUR-Lex 2004)

2009 vuodesta lähtien ESTA-hakemusta USA:han matkaaville on vaadittu. Matkatoimisto on antanut lautakunnalle jo 15.11.2011 voimaan tulleet matkaehdot. Ehdosta löytyy myös erillinen kohta Yhdysvaltoihin matkustaville, josta löytyy ESTA-matkustusluvasta pakollisuudesta tiedot. Lautakunta toteaa, että matkustajien olisi tullut ennen varaamista tutustua matkaehdoin. Lautakunta ei epäile matkatoimiston selvitystä sekä tullut siihen tulokseen, että ESTA-vaatimuksesta on tiedotettu ja löytynyt tietoa riittävästi. Tapauksessa päätös on ollut yksimielinen ja matkustajille ei oikeuteta hyvitystä. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

4.2 Lennon pääsyn epääminen ja matkustajakirjan puuttuminen

Elinkeinoharjoittaja (EH) ei päästänyt matkustajaa hänen varaamalle Helsinki-Lontoo lennolle, siitä syystä ettei passi ollut voimassa. Matkustajalla oli Kanadan passi, jonka voimassaolo oli päättynyt. M vaatii EU:n asetuksen 261/2004 7 artiklan mukaista korvausta. Matkustajalla oli passissa merkintä pysyvistä oleskeluluvasta Yhdistyneessä kansakunnassa, tämän perusteella maahantulo olisi sallittua. Matkustajan mukaan EH ei ole ilmoittanut oleskeluluvasta Yhdistyneen kansakunnan rajavalvontaviranomaisille. Matkustaja on silti päästetty kuljetussopimuksen aiemmille lennoille Lontoo-Helsinki-Kittilä. Passin voimassaolon päättymiseen oli kiinnitetty huomio vasta paluukuljetuksessa Kittilässä. Matkustajan passin voimassaolon selviäminen jo Lontoossa, olisi auttanut matkustajaa saamaan toisen passin kotoaan. Tällöin passikuluista on aiheutunut 125 euroa, sekä 20 euron passikuvat ja 50 euron taksikulut. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

EH:n kuljetusehtojen mukaan matkustaja on itse vastuussa tarvittavista asiakirjoista ja niiden voimassaolosta, EH voi kieltäytyä matkustajan kuljetuksesta ilman niiden oikeudenmukaisuutta. Asetuksessa 2 artikla on kohta, jossa on määritelty lennon pääsyn epäämisestä. Asetuksen sekä muun syyn perusteella EH katsoo ettei ole velvoitettu korvaamaan matkustajalle vakiokorvausta. EH on myös ollut yhteydessä Yhdistyneen kansakunnan viranomaisiin ja varmistanut ettei heille käy pelkkä pysyvä oleskelulupa, vaan siihen tarvitaan myös voimassaoleva passi. Aiemmille lennoille pääsy ei muuta sitä, että seuraaville lennoille meno olisi sallittua. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

Lautakunnan ratkaisujen mukaan EH:n oikeus antamatta vakiokorvausta asiakkaalle matkustajan asiakirjojen puutteellisuudesta on ollut hyväksyttävä syy kuljettamasta matkustajaa Helsingistä Lontooseen. Matkustajalla ei tällöin ole oikeutta vakiokorvaukseen. (Kuluttajariitalautakunta 2013)

4.3 Lennon viivästys, luonnonilmiö, tekninen vika

Kuluttajariitalautakunnan tapaus mikä koskee lennon viivästymistä luonnonilmiön takia, joka johtui aiemman lennon aikana iskeneestä salamasta. Matkustajat vaativat lentoyhtiöltä EU-asetuksen mukaista korvausta. Vakiokorvauksen summa asetuksen mukaan on 600 euroa. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

Tapauksessa matkustajat A, B ja C olivat matkalla Helsingistä Phuketiin. Matkustajien lento viivästyi salamaniskun takia yli seitsemän tuntia. Lentokoneeseen iskeneen salaman jälkeen tuli koneen valmistajan tarkistaa kone ennen kun matkaa voi jatkaa. Tarkastuksen jälkeen koneen rungossa olevissa kiinnikkeissä huomattiin palamisjälkiä, jotka tuli tämän takia vaihtaa. Tapauksessa lentoyhtiö on tehnyt kaiken tilanteeseen vaadittavat toimenpiteet jotta viivästyminen olisi voitu välttää. Ratkaisussa sovelletaan asetuksen 5 artikla 3 kohtaa. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

”Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ei tarvitse maksaa 7 artiklan mukaista korvausta, jos se pystyy osoittamaan, että peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.” (EUR-Lex 2004)

Lautakunta ei hyväksy hyvitystä matkustajille, koska kyseessä on ollut luonnonilmiö, johon ei ole pystytty vaikuttamaan säätutkan avuin vaikka ukkosrintamat pyritään välttämään, ukonilmaa ei silti varmuudella voitu ennakoita. Iskuntakia tarkastus on välttämätöntä. Tapauksessa lautakunta toteaa tilanteen poikkeukselliseksi olosuhteeksi, jolloin matkustajilla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

4.4 Lennon viivästyminen, sairastapaus

Matkustajien lento Helsinki-München ja sieltä Hong Kongiin oli 24 tuntia myöhässä alkuperäisestä aikataulusta perillä Hong Kongissa. Onko matkustajilla oikeus EU-asetuksen 261/2004 mukaiseen vakiokorvaukseen, vai onko uudelleenreitys hoidettu asianmukaisesti. Matkustajat vaati 600 euron vakiokorvauksia lentoyhtiöltä. Edellisellä lennolla ollut sairastapaus aiheutti viivästyksen, sairastapauksen saanut matkustaja yritettiin uudelleen reitittää määränpäähän mahdollisimman nopeasti. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

Lennon viivästyminen on säädetty EU-asetuksen artikla 6 kohdassa, mutta siinä ei mainita nimenomaisesti 7 artiklan mukaista vakiokorvausta, kun saapuminen määräpaikkaan viivästyy. EU-tuomioistuimen ennakkoratkaisun ohjeen mukaan on 5,6 sekä 7 artiklaa on tulkittava niin, että matkustajat jotka ovat viivästyneet voidaan verrata peruutettujen lentojen matkustajiin. Tällöin voi vedota artikla 7 mukaan oikeutettuun korvaukseen, jos viivästyneestä lennosta johtuu yli kolmen tunnin viivästys, aikataulusta mainitusta saapumisajasta. Ei silti oikeuta korvaukseen jos kyseessä olisi poikkeuksellinen olosuhde. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

Poikkeukselliseen olosuhteeseen vedoten aiemmalla lennolla ollut sairastapaus johti matkustajien viivästyksen, tähän sairauskohtaukseen lentoyhtiö ei voinut toiminnallaan vaikuttaa. Matkustajat vetoavat silti, ettei uudelleenreititystä ole tehty asianmukaisesti. Heidän mukaansa olisi ollut mahdollisuus päästä eri lennoilla määränpäähän aiemmin sairastapauksesta huolimatta. Artiklassa 8 sanotaan, että matkustajalla on mahdollisuus valita uudelleenreititys siten, että hän

pääsee vastaavilla kuljetusehdoilla määränpäähensä mahdollisimman pian. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

Lautakunnan ratkaisun mukaan asetus ei tarkemmin määrittele uudelleenreitityksen vastaavia kuljetusehtoja, eikä myöskään säätele seuraamusta tai vakiokorvauksen maksuvelvollisuutta, jos uudelleenreititys ei ole asianmukainen. Uudelleenreititykseen vaikuttaa se, onko vaihtoehtoisilla lennoilla tilaa. Lautakunnalla ei ole syytä epäillä selvitystä lentoyhtiöltä, joten matkustajilla ei ole vakiokorvaukseen oikeutta. (Kuluttajariitalautakunta 2015)

4.5 Lennon peruuntuminen, tekninen vika

Lentomatka Bryssel-Helsinki jouduttiin peruuttamaan teknisen vian johdosta. Jos koneessa todetaan tekninen vika, se on lähtökohtaisesti yllättävä sekä vaikuttaa lentoturvallisuuteen. Vika todettiin putkessa, joka mittaa ilmanpainetta nopeus- sekä korkeustietoja varten. Lentokoneeseen oli tehty kaikki huollot ja tarkastukset määräysten mukaisesti, siitä huolimatta koneessa vioittui ennalta arvaamattomasti sähkörele, minkä johdosta vika täytyi korjata ennen seuraavaa lentoa. Brysselissä ei ollut koneen mekaanikkoa paikalla, joten mekaanikko ja varaosat lähetettiin Helsingistä Brysseliin. Tästä syystä 7 matkustajaa laitettiin uudelleenreititykselle ja loput menivät bussikuljetuksella Amsterdamiin ja sieltä Helsinkiin. (Kuluttajariitalautakunta 2016)

Tapauksessa on kyse siitä, tuleeko lennon peruuntumisen syyksi poikkeuksellinen olosuhde, EU-asetuksen 5 artikla 3 kohdan mukaan. Lautakunnan ratkaisujen mukaan lentoyhtiö ei ole pystynyt osoittamaan, että koneeseen on käynyt valmistajan tai toimivaltaisen viranomaisen ilmoittama lentoturvallisuuteen piilevä valmistusvirhe, koneeseen kohdistuva sabotaasi tai terroriteko. Lautakunnan mukaan viat koneissa alustavasti liittyvät lentoliikenteen harjoittajan tavanomaiseen toimintaan. Lentoyhtiö joutuu korvaamaan matkustajalle 400 euron vakiokorvauksen asetuksen mukaisesti, koska ei ole pystynyt osoittamaan sellaista selvitystä, joidenka perusteilla vikaa olisi arvioitava toisin. (Kuluttajariitalautakunta 2016)

4.6 Lennon peruuntuminen, luonnonilmiö

Matkustajat saapuivat 8 tuntia alkuperäistä aikataulua myöhemmin määränpäähänsä, koska Helsinki-Chongqing lento peruutettiin ja heidät uudelleen reititettiin Shanghain kautta määränpäähän. Peruuntuminen johtui salamaniskusta aiemmalla lennolla, josta syntyi tekninen vika koneeseen. Matkustajat vaativat EU-asetuksen 261/2004 mukaista vakiokorvausta. (Kuluttajariitalautakunta 2014)

Lennon edellisenä päivänä laskuvaiheessa oli koneeseen kohdistunut salamanisku, joka tuhosi tutkaan kuuluvan tutkakuvun. Varaosa siihen saatiin seuraavana päivänä Helsingistä Nagoyaan, minkä syystä lento viivästyi 31 tuntia ja 40 minuuttia Helsinkiin. Peruuntuminen on aiheutunut poikkeuksellisista olosuhteista. Lentoyhtiö toimitti lautakunnalle selvityksen vauriotilanteesta, sekä selvitti mistä varaosan saaminen olisi nopeinten hoitunut. Tapauksessa lentoyhtiö on tehnyt kaiken tilanteen eteen jotta lento saataisiin määränpään mahdollisimman pian ja muutoinkin tehnyt tilanteeseen nähden kaikki mahdolliset toimenpiteet mitä siltä vaaditaan. Jos lentoyhtiö pystyy osoittamaan tilanteen olleen poikkeuksellinen olosuhde eikä sitä olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu. (Kuluttajariitalautakunta 2014)

Lautakunta arvioi, että salamaniskun aiheuttama vika on vaikuttanut edellä oleviin lentoihin. Lentoyhtiö ei kuitenkaan ole antanut tiedoksi selitystä, mitä toimenpiteitä on ryhdytty tekemään jottei Helsinki-Chongqing lento peruuntuisi. Ei ole saatu selville, onko tilanteessa yritetty saada korvaavaa konetta ja miehistöä, jotta peruuntumista ei täytyisi tehdä. Lentoyhtiö ei ole pystynyt näyttämään, että kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu, jolloin tilanteessa ei sovelleta poikkeuksellista olosuhdetta. Lentoyhtiö on velvoitettu korvaamaan matkustajille 600 euron vakiokorvaukset. (Kuluttajariitalautakunta 2014)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin mielenkiintoinen ja opettava prosessi toteuttaa. Aiheen ajankohtaisuus sekä muutoin ilmailualaan kohdistuva mielenkiinto teki työstä mielekkään. Palkitsevaa oli huomata tiedonhaun ja lakien soveltamisen kehittymisen. Työn aloitusvaiheessa oli epävarmuuksia, miten opinnäytetyön tutkimus saadaan toteutettua. Lopulta työ sai hyvän näkökulman uudesta lakimuutoksesta, joka vastaa hyvin opinnäytetyön tutkimuskysymykseen ja lain soveltamiseen. Lainsäädännön etsiminen opinnäytetyön aiheeseen liittyen oli todella kiinnostavaa sekä samalla haastavaa, koska sääteleviä ja valvovia tahoja on paljon. Tästä ollen on pyritty saamaan ja ajantasaistamaan kansainväliset perussäännöt ilmailuun.

Lentomatkailu on jatkuvasti kehittynyt matkustusmuoto maailmalla. Ilmailussa on paljon tapahtunut muutoksia ajan myötä, joten lainsäätäjät pyrkivät pitämään niistä huolen kaikkien kokemusten ohella, jotta pystyttäisiin tekemään oikeanlaisia ratkaisuja jos tilanne sitä vaatii. Kansainvälisesti siviili-ilmailun perussäännöt asettaa ICAO erityisjärjestö, sopimuksen ovat allekirjoittaneet tällä hetkellä 191 jäsenmaata. Euroopan ilmailulainsäädäntöä valvoo EASA lentoturvallisuusvirasto, joka pyrkii tuomaan yhtenäisen korkean ja ylläpidetyn lentoturvallisuustason Euroopassa. Suomen ilmailulainsäädäntöä valvoo Liikenne- ja viestintäministeriö Trafi.

Työn aihealuetta koskeva Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, on perusta sille mitä ja missä tapauksissa on korvattava lentomatkustajalle, jos hänen pääsynsä lennolle evätään, peruuntuu tai pitkäaikaisesti viivästyy. Tapauksia lukiessa tuli ilmi, että tämä asetus auttaa ratkaisemaan tilanteet oikeudenmukaisesti, niin että jokainen eri tilanne pyritään ratkaisemaan tätä asetusta vasten, jolloin kaikilla on oikeus varmentaa korvauksen saanti taikka saamattomuus. Työhön laitetuissa kuluttajariitalautakunnan tilanteissa oli monessa kyse poikkeuksellisesta olosuhteesta, mikä oli hieman kyseenalainen. EU-asetuksessa poikkeuksellisen olosuhteen sattuessa, lentoyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan matkustajalle vakiokorvauksia. Ratkaisuihin tuli ilmi, että tilanne jossa poikkeuk-

sellinen olosuhde on aiheuttanut lentokoneeseen teknisen vian, on sitä tulkinnanvaraisesti jouduttu arvioimaan tilanteittain, koska lähtökohtaisesti sitä ei katsota poikkeukselliseksi olosuhteeksi. Lentoyhtiön tulee näyttää toteen lautakunnalle se, että tilannetta kohden on tehty kaikki tarvittavat toimenpiteet, jotta määränpäähän päästään mahdollisimman nopeasti taikka lentoa ei jouduttaisi perumaan. Työssä mainitussa tapauksessa on ollut kyse salamaniskusta koneeseen, toisessa tapauksessa matkustajalle ei myönnetty korvausta, koska lentoyhtiö osoitti ryhtyneensä tilanteessa kaikkiin mahdollisiin toimenpiteisiin, joita se vaati. Tapauksessa jossa lentoyhtiö joutui maksamaan matkustajalle vakiokorvauksen, olivat lautakunnalle antamat selvitykset liian vähäiset, siitä että kyseessä olisi ollut poikkeuksellinen olosuhde. Tekninen vika koneessa tulisi määritellä tarkemmin lainsäädännöstä, koska se näyttää aiheuttavan ratkaisuisissa ongelmia. Työn tutkimuskysymykseen “Miten kuluttajansuojaan liittyvää lainsäädäntöä sovelletaan kuluttajariitalautakunnan tapauksissa?”, tulin siihen tulokseen sekä kuluttajariitalautakunnan tapausten, että muiden artikkeleiden pohjalta EU-asetus toimii hyvänä lainsäädäntönä, mutta joissain määrin se on myös hieman epäselvä. Asetus toimii hyvänä oikeutena lentomatkustajalle, jotta tilanteen tullen hän voi vedota EU-asetuksen mukaiseen korvaukseen. On hyvä, että EU-asetus on säädetty, sillä lentomatkustajilla on vaara joutua tilanteeseen jossa ei saa korvausta.

Matkapalveluja ostetaan internetistä hyvin paljon. Tämän takia Suomea säätelevä valmismatkalaki on ollut jo pitkään matkanjärjestäjien ja Euroopan kuluttajaviranomaisten tavoitteena saada tämän päivän tasalle. Nyt valmismatkalaki ollaan muuttamassa niin, että se selkeyttää ja laajentaa valmismatkan eli matkapaketin käsitettä. Uudistuneen lain myötä on matkustajan saatava vakiotiedotteella tietoon selkeästi omat velvollisuudet ja oikeudet matkaa varten. Valmismatkoja koskevat uudet lainsäädännöt astuvat voimaan vuonna 2018. Laki tulee varmasti olemaan hyvin tarpeellinen, koska valmismatka käsitteenä on ollut epäselvä sekä itse Valmismatkalaki ei ole kattava. Uuden lain myötä ei olisi ratkaisevaa se suunnittelee-ko elinkeinoharjoittaja matkapalvelu yhdistelmän vai matkaja itse sekä tapahtuuko sen kokoaminen etukäteen ennen sopimuksen tekoa. Opinnäytetyön tutkimuskysymykseen “Mitä velvollisuuksia ja oikeuksia yksityishenkilöillä matkustajina on?” päädyttiin siihen tulokseen, että jatkuvasti lainsäädäntöä muutetaan niin, että

matkustajalla olisi mahdollisimman hyvät ja kattavat tiedot omiin oikeuksiin ja velvollisuuksiin kun tilanne sitä vaatii. Nykylainsäädäntö on ollut puutetta tämän suhteen, koska ihmiset ostavat paljon omatoimimatkoja eri tahoilta ja tällöin heillä on huonommat mahdollisuudet omiin oikeuksiin jos tilanne sitä vaatii. Matkustajalle on uuden lainuudistuksen myötä annettava vakiotiedote hänelle kuuluvista oikeuksista ja velvollisuuksista, mikä mahdollisesti selkeyttää koko korvausprosessia. Esimerkkinä työssä mainitussa kuluttajariitalautakunnan tapauksessa, matkustaja vetosi vakiokorvaukseen siitä syystä, ettei mielestensä ollut saanut tarpeeksi tietoa tarvittavista matkustusasiakirjoista. Näitä tapauksia voitaisiin uudistuksen johdosta välttää.

Turvallisuus Suomen lentomatkailussa on korkealla tasolla, turvallisuusjärjestelmien tarkkailu on hyvin oleellista. Kaikki poikkeavat vaaratilanteet raportoidaan ilmailuviranomaisille. Nämä tapaukset vaikuttavat samalla myös lainsäädäntöön ja vastaavien tapahtumien ennalta ehkäisyyn. Suomessa on hyvin vähän tapahtunut mitään vaaratilanteita. Lentoyhtiöistä, jotka eivät täytä turvallisuuden vähimmäisvaatimuksia on laadittu musta lista, jonka Euroopan komissio julkaisee. Lentomatkustajan turvallisuuteen vaikuttaa tietenkin myös oma velvollisuus kuunnella turvallisuusohjeet ja noudattaa niitä.

Työn tarkoitus oli löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin “Mitä velvollisuuksia ja oikeuksia yksityishenkilöillä matkustajina on?”, “Miten kuluttajansuojaan liittyvää lainsäädäntöä sovelletaan kuluttajariitalautakunnan tapauksissa?”. Näihin kysymyksiin opinnäytetyössä löydettiin vastaukset sekä työn edetessä huomattiin ilmailulainsäädännön jatkuvan ajantasaistamisen nykyilmailuun sekä matkustajien oikeuksien toteutumiseen ja tiedonantoon. Myös tällä hetkellä voimassaolevan ilmailulain uudistaminen on ollut pitkään työn alla.

Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen toteuttaa sillä muutoksen alla oleva nykylainsäädäntö ei ole riittävä tapauksien ratkaisemiseen. Tällöin ratkaisut ovat hyvin epäselvissä tilanteissa vaikea arvioida lakia vasten. Lentomatkustus on jatkuvassa kasvussa, kuten monen tutkimuksenkin mukaan lentomatkustuksen tulisi edelleen kasvaa ja kehittyä.

Opinnäytetyön tietolähteinä toimivat teoreettisessa osassa oikeuskirjallisuus, lainesityöt, sekä aiheeseen liittyvät artikkelit. Empiirisessä osassa kuluttajan oikeuksia lentomatkustajana tarkastellaan kuluttajariitalautakunnan ratkaisujen valossa. Tiedonhaku kehittyi opinnäytetyön edetessä ja huomattiin ettei ilmailuun koskevia lakeja tähän työhön ollut helppoa sisällyttää.

Aikataulun toteutuminen opinnäytetyön teossa onnistui pääasiallisesti. Työhön olisi varmasti mielenkiintoista tehdä jatkotutkimus, kun uusi laki vuonna 2018 astuu voimaan ja nähdä onko uusilla säännöksillä pystytty ratkaisemaan ja vähentämään epäselvyyksiä sekä turvaamaan matkailijoiden oikeuksia muutoinkin kuin valmismatkoissa.

LÄHTEET

Aurinkomatkat. 2016. Pelkän lentovarauksen matkaehdot. Viitattu 5.10.2017.
<http://www.aurinkomatkat.fi/matkaehdot/pelkkien-lentojen-matka-ja-erityisehdot>

EASA. 2013. What does the Agency do?. Viitattu 22.10.2017.
<https://www.easa.europa.eu/faq/1922>

Eduskunta. 2014. Eduskunnan vastaus. Viitattu 28.10.2017.
https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/EduskunnanVastaus/Documents/ev_123+2014.pdf

Europa.eu. 2017. Lennon viivästyminen. Viitattu 7.9.2017.
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fi.htm#apr-problems

Europa.eu. 2017. Lentomatikustajan oikeudet, EU:n valituslomake. 2017. Viitattu 26.10.2017.
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_fi.pdf

Europa.eu. 2017. Lentomatikustajan oikeudet. Viitattu 7.9.2017.
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fi.htm

EUR-Lex. 2004. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004. Viitattu 3.9.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1476179175834&uri=CELEX:32004R0261>

EUR-Lex. 2009. (EY) N:o 216/2008. Viitattu 30.10.2017. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2008R0216:20091214:FI:PDF>

EUR-Lex. 2016. Lennolle pääsyn epäämistä ja lentojen viivästyistä koskeva EU:n korvausjärjestelmä. Viitattu 11.10.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=legissum:l24173>

EUR-Lex. 2009. Schengen-alue ja yhteisö. Viitattu 26.10.2017.
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=LEGISSUM:l33020>

EUR-Lex. 2015. Siviili-ilmailu ja Euroopan lentoturvallisuusvirasto. Viitattu 12.10.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=legissum:l24492>

EUR-Lex. 2016. Siviili-ilmailun onnettomuudet ja vaaratilanteet. Viitattu 13.10.2017. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=legissum:tr0046>

EUR-Lex. 2016. Tiedottaminen lentomatikustajille: lentoliikenteen harjoittajan ilmoittaminen. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=legissum:l24006> EUR-Lex. 2015.

EUR-Lex. 2001. Yleissopimus eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä (Montrealin yleissopimus). Viitattu 5.9.2017.
[http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718\(01\):fi:HTML](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718(01):fi:HTML)

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. 2014. Lennon viivästyminen. Viitattu 20.10.2017. <https://www.ecc.fi/Teemat/matkailu/lentomatkat/lennon-viivastyminen/>

Euroopan parlamentti. 2017. Lentoliikenne: siviili-ilmailun turvaaminen. Viitattu 16.10.2017.
http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/fi/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.8.html

Euroopan parlamentti. 2017. Lentoliikenne. Viitattu 5.10.2017.
http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/fi/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.6.10.html

Euroopan Unioni. 2007. Montrealin yleissopimus. Viitattu 19.10.2017.
<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=63514&doclang=FI>

Finlex. 11/1949. Kansainvälinen siviili-ilmailun yleissopimus. Viitattu 29.10.2017.
http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1949/19490011/19490011_2

Finnair. 2009. Yleiset valmismatkaehdot. Viitattu 16.10.2017.
https://holidays.finnair.com/fi-fi/yleiset-valmismatkaehdot?_ga=2.228209557.967025062.1509276016-2041622430.1505647554

HE 77/1991. Hallituksen esitys Eduskunnalle kansainvälisen siviili-ilmailun yleissopimusta muuttavien pöytäkirjojen eräiden määräysten hyväksymisestä sekä laiksi ilmailun muuttamisesta. Viitattu 29.10.2017.
<https://www.edilex.fi/he/19910077>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015. Lennon viivästyisestä voi vaatia huolenpitoa ja pitkästä viivästyksestä vakiokorvausta. Viitattu 14.9.2017.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/lentomatkestajan-oikeudet/lennon-viivastyminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Matkatavaran viivästyksestä, katoamisesta ja vahingoittumisesta on ilmoitettava välittömästi. Viitattu 12.9.2017.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/lentomatkestajan-oikeudet/matkatavarat/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Oikeus siirtää lentoa tai saada rahat takaisin. Viitattu 10.10.2017. <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja->

matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/lentomatkustajan-
oikeudet/lennolle-paasyn-epaaminen1/

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Valmismatka. Viitattu 5.9.2017.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/valmismatka/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Yleiset valmismatkaehdot. Viitattu 7.9.2017.
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/sopimukset/vakiosopimusehdot/yleiset-valmismatkaehdot/>

Kuluttajariitalautakunta. 2013. Lennolle pääsyn epääminen. Tiedonantovelvollisuus. Viitattu 11.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378971145049.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2016. Lennon peruuttaminen. Tekninen vika. Ennenaikainen vioittuminen. EU-tuomioistuimen ratkaisu. Vakiokorvaus. Poikkeukselliset olosuhteet. Viitattu 15.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1476947370628.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2015. Lennon viivästyminen. Sairastapaus. Vakiokorvaus. Poikkeukselliset olosuhteet. Viitattu 18.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1424945022155.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2015. Lennon viivästyminen. Salamanisku. Luonnonilmiö. Tekninen vika. Seurannaisvaikutus. Viitattu 9.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1425287425292.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2014. Lennon peruuttaminen. Salamanisku. Seurannaisvaikutus. Viitattu 21.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1419946596060.html>

Kuluttajariitalautakunta. 2013. Lentomatka. Lennolle pääsyn epääminen. Matkustajakirjan puuttuminen. Oikeus vakiokorvaukseen. Viitattu 16.10.2017.
<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378971926335.html>

L22.12.2009/1194. Ilmailulaki. Viitattu 20.10.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091194>

L11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Viitattu 20.10.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Lohiniva-Kerkelä, M. 2012. Matkailuoikeus. Tampere. Juvenes Print.

Oikeusministeriö. 2017. Uusi laki matkapaketeista parantaisi kuluttajansuojaa. Viitattu 18.9.2017. http://oikeusministerio.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-laki-matkapaketeista-parantaisi-kuluttajansuojaa

Oxford Economics. 2011. Airlines and airports. Viitattu 16.9.2017. <https://www.oxfordeconomics.com/airlines-and-airports>

Trafi. 2015. Lennon peruuntuessa voit valita uudelleenreitityksen tai saada rahasi takaisin. Viitattu 7.9.2017. https://www.trafi.fi/ilmailu/matkustajan_oikeudet/lennon_peruuntuminen

Trafi. 2016. Lentoturvallisuus. Viitattu 4.10.2017. <https://www.trafi.fi/ilmailu/lentoturvallisuus>

Trafi. 2015. Suomen lentoliikenne vuoteen 2025. Viitattu 17.9.2017. https://www.trafi.fi/filebank/a/1339738458/bf44340878b0339676dd7f209da645af/9909-Trafin_julkaisuja_12-2012_-_Lentoliikenne2025.pdf

Turvallisuustutkinta. 2010. Euroopan unionin virallinen lehti. Viitattu 30.10.2017. http://www.turvallisuustutkinta.fi/material/attachments/otkes/otkes/sovellettavalainnsaadanto/I8XbpIZPD/996-2010_EU_Ilmailuonnettomuustutkinta-asetus.pdf


Ulkoasiainministeriö. 2004. Matkaturvallisuuden neuvottelukunta korostaa turvallisuustietoista matkustamista. Viitattu 28.9.2017. <http://www.formin.fi/public/default.aspx?contentid=60857&contentlan=1&culture=fi-FI>

Ulkoasiainministeriö. 2017. Ulkoministeriön toiminnan painopisteet. Viitattu 20.10.2017. <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=49221&contentlan=1&culture=fi-FI>

Yle. 2015. Matka maailmalla? Tarkista, ettei lentoyhtiösi kuulu mustalle listalle. Viitattu 7.9.2017. <https://yle.fi/uutiset/3-8424924>

LIITE 1

Lentomatkustajien oikeudet, EU:n valituslomake

	LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET EU:N VALITUSLOMAKE	
--	---	--

LOMAKE VALITUKSEN TEKEMISEKSI LENTOYHTIÖLLE JA/TAI KANSALLISELLE VALVONTAELIMELLE

Matkustajan oikeudet asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisesti lennolle pääsyn epäämisen, alempaan matkustusluokkaan sijoittamisen, lennon peruuttamisen tai pitkän viivästymisen tapauksessa

OHJEET

- 1) Matkustajan, joka katsoo aiheelliseksi valittaa lentoyhtiöstä¹ lennolle pääsyn epäämisen, alempaan matkustajaluokkaan sijoittamisen, lennon peruuttamisen tai pitkän viivästymisen johdosta, olisi osoitettava valitus ensin asianomaiselle lentoyhtiölle. Valituksen voi tehdä tällä lomakkeella. Säilyttäkää itsellänne jäljennös lomakkeesta.
- 2) Jos lentoyhtiö ei vastaa kuuden viikon kuluessa tai jos ette ole tyytyväinen lentoyhtiön vastaukseen, lähettäkää tämä lomake (jäljennös lentoyhtiölle lähetetystä alkuperäisestä lomakkeesta riittää) kansalliselle valvontaelimelle² jäsenvaltiossa³, jossa ongelma ilmeni.
- 3) Jos ongelma ilmeni EU:n ulkopuolella sijaitsevalla lähtölentoasemalla, voitte kääntyä valvontaelimen puoleen siinä jäsenvaltiossa, jossa lentonne määräpaikka sijaitsi.
- 4) Tällä valituslomakkeella voidaan valittaa ainoastaan matkustajan lennolle pääsyn epäämisestä, matkustajan alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta, lennon peruuttamisesta tai sen pitkästä viivästymisestä.
- 5) Kaikki muut valitukset esimerkiksi matkatavara- tai lipunkirjoitusongelmissa tai jos lennon aikataulua on muutettu yli 14 vuorokautta ennen lähtöä, olisi myös ensin osoitettava asianomaiselle lentoyhtiölle. Jos lentoyhtiö ei vastaa tai jos ette ole tyytyväinen vastaukseen, voitte kääntyä Euroopan kuluttajakeskusten⁴ puoleen missä tahansa EU:n jäsenvaltiossa.
- 6) Täyttäkää lomake suuraakkosin.

Muistutettakoon, etteivät jäsenvaltioiden toimivaltaiset viranomaiset voi yleensä tehdä lentoyhtiöitä sitovia päätöksiä yksittäisissä valitustapauksissa. Jos et ole tyytyväinen lentoyhtiön reaktioon toimivaltaisen viranomaisen vastauksen jälkeenkään, asian voi panna vireille tuomioistuimessa tai voi turvautua vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin.

¹ "Asetusta (EY) N:o 261/2004 sovelletaan minkä tahansa lentoyhtiön kaikkiin lentoihin miltä tahansa EU:n lentoasemalta sekä kaikkiin EU:n lentoasemalle saapuviin minkä tahansa EU:n lentoyhtiön lentoihin".

² Luettelo kansallisista valvontaelimistä sekä lisätietoja EU:n matkustajien oikeuksista on saatavilla verkkosivustolla <http://www.apr.europa.eu/>.

³ tai Islannissa, Norjassa tai Sveitsissä.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm

Valituksen tekijä:

Etunimi:	Sukunimi:
Katuosoite:	Maa:
Postinumero ja postitoimipaikka:	
Sähköposti:	
Puhelin:	

Valituksen kohde:

Lentoyhtiö:	Lennon numero:
Matkalipun numero:	
Varaustunnus:	
Lähtölentoasema:	Saapumislentoasema:
Jatkolentoasema (tarvittaessa):	
Lennon päivämäärä:	
Aikataulun mukainen lähtöaika:	Tosiasiallinen lähtöaika:
Aikataulun mukainen saapumisaika:	Tosiasiallinen saapumisaika:
Lentoasema(t), jo(i)lla ongelma(t) ilmeni(vät):	

Matkustajatiedot:

Matkustajan nimi	Aikuinen, lapsi vai sylilapsi (alle 2-vuotias)?	Oliko kyseessä avustusta tarvitseva matkustaja?

Lukekaa huolellisesti seuraavat ohjeet ja merkitkää rastilla [X] asiaankuuluvat kohdat.

- Pitkä viivästyminen tarkoittaa sitä, että lento viivästyy aikataulun mukaisesta lähtöajastaan
- vähintään kaksi tuntia, jos lennon pituus on enintään 1 500 km;
 - vähintään kolme tuntia, jos on kyseessä EU:n sisäinen lento, jonka pituus on yli 1 500 km tai muu lento, jonka pituus on 1 501–3 000 km;
 - kaikkien muiden lentojen osalta vähintään neljä tuntia.
- Perutus tarkoittaa sitä, että suunniteltua lentoa ei lennetä.
- Lennon pääsyn epäminen tarkoittaa sitä, että lentoyhtiö ei ota kuljetettavakseen matkustajaa, jolla on lennolle vahvistettu varaus ja joka on tullut lähtöselvitykseen ja lähtöportille lentoyhtiön, matkanjärjestäjän tai matkatoimiston ilmoittamaan aikaan mennessä (ja jos aikaa ei ole ilmoitettu, vähintään 45 minuuttia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa). Tämä ei koske tilanteita, joissa lentoyhtiöllä tai sen edustajalla on perusteltu syy estää matkustajan ottaminen lennolle esimerkiksi terveyden, turvallisuuden ja/tai ilmailun turvaamisen tai puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi.
- Alempaan matkustusluokkaan sijoittaminen tarkoittaa sitä, että matkustaja siirretään vastoin tahtoaan alempaan palveluluokkaan kuin luokka, johon matkustajalla oli vahvistettu varaus.
- Oliko matkustajalla/matkustajilla vahvistettu varaus kyseiselle lennolle?
- KYLLÄ
- EI

Saapui(vat)ko matkustaja(t) lähtöselvitykseen viimeistään lentoyhtiön ilmoittamana aikana (tai jos aikaa ei ollut ilmoitettu, viimeistään 45 minuuttia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa)?

- KYLLÄ
 EI

Saapui(vat)ko matkustaja(t) lähtöportille ennen tarkastuskortissa ilmoitettua aikaa?

- KYLLÄ
 EI

Antoiko lentoyhtiö matkustajalle/matkustajille tietoa lentomatkustajien oikeuksista?

- KYLLÄ
 EI

Vakuutan, että kaikki tässä lomakkeessa annetut tiedot ovat kaikkien matkustajien osalta täysin totuudenmukaisia ja paikkansapitäviä.

Kaikkien aikuismatkustajien allekirjoitus:

.....

JOS LENTONNE VIIVÄSTYI:

Saitteko lentoyhtiöltä tai sen edustajalta apua pitkän viivästymisen aikana?

KYLLÄ

Minkälaista apua?

Ateria

Virvokkeita

Majoitus (hotelli tai muu) (jos viivästymisestä oli seurauksena yöpyminen)

Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos viivästymisestä oli seurauksena yöpyminen)

Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)

Muu (mikä):

EI

Jos lento viivästyi vähintään kolme tuntia alkuperäisestä aikataulun mukaisesta saapumisajasta, saitteko rahallista korvausta?

KYLLÄ

Määrä: ..euroa

EI

Jos lento viivästyi yli viisi tuntia:

- Oliko lento edelleen aiheellinen?

KYLLÄ

EI

- Jos vastauksenne edelliseen kysymykseen on "ei" ja jos matkanne oli jo alkanut: tarjottiinko teille paikkaa paluulennolla ensimmäiseen lähtöpaikkaanne?

KYLLÄ

EI

- Jos päätitte olla jatkamatta matkaanne, tarjottiinko teille korvausta?

KYLLÄ

koko matkalipun hinta

käyttämättömien lippukuponkien hinta

EI

JOS LENTOYHTIÖ PERUUTTI LENTONNE:

Ilmoitettiinko teille lennon peruuttamisesta

- kun olitte jo saapunut lentoasemalle?
 ennen saapumistanne lentoasemalle?
 alle viikko ennen lentonne suunniteltua lähtöaikaa?
 yli 7 päivää mutta alle 2 viikkoa ennen lentonne suunniteltua lähtöaikaa?
 yli kaksi viikkoa ennen lentonne alkuperäistä aikataulun mukaista lähtöpäivää?

Tarjottiinko teille vaihtoehtoista lentoa?

- KYLLÄ
 EI

Ilmoitettiinko teille lennon peruuttamisen syy?

- KYLLÄ
 Mikä oli teille ilmoitettu syy?

 EI

Saitteko apua lentoyhtiöltä tai sen edustajalta lentoasemalla?

- KYLLÄ
 Minkälaista apua?
 Ateria
 Virvokkeita
 Majoitus (hotelli tai muu) (jos peruutuksesta oli seurauksena yöpyminen)
 Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos peruutuksesta oli seurauksena yöpyminen)
 Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)
 Muu (mikä):

 EI

Saitteko peruutuksesta rahallista korvausta

- KYLLÄ
 Määrä: ..euroa

 EI

Tarjottiinko teille mahdollisuutta valita korvaus TAI uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaanne?

- KYLLÄ
 Valitsin korvauksen
 Sain palautuksena koko matkalipun hinnan
 Sain palautuksena käyttämättömien lippukuponkien hinnan [täsmennys:]

 Valitsin uudelleenreitityksen: EI

- Ainoastaan korvausta tarjottiin
 Ainoastaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaan tarjottiin [täsmennys:]

JOS TEILTÄ EVÄTTIIN LENNOLLE PÄÄSY VASTOIN TAHTOANNE:

Etsikö lentoyhtiö vapaaehtoisia?

- KYLLÄ
 EI
 En tiedä

Luovuitteko matkustajapaikastanne vapaaehtoisesti?

- KYLLÄ Jos vastaus on kyllä, alla oleviin kysymyksiin ei vastata.
 EI Jos vastaus on ei, olkaa hyvä ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin.

Epäsikö lentoyhtiö pääsyyne lennolle turvallisuuteen, ilmailun turvaamiseen tai terveyteen liittyvistä syistä tai puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi?

- KYLLÄ
 EI
 En tiedä

Saavuitteko lähtöportille viimeistään tarkastuskortissanne ilmoitettuna aikana?

- KYLLÄ
 EI

Saitteko apua lentoyhtiöltä tai sen edustajalta sen jälkeen, kun pääsyyne lennolle oli evätty?

- KYLLÄ
Minkälaista apua?
 Ateria
 Virvokkeita
 Majoitus (jos lennolle pääsyn epäämisestä oli seurauksena yöpyminen)
 Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos lennolle pääsyn epäämisestä oli seurauksena yöpyminen)
 Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)
 Muu (mikä): ..

- EI

Saitteko rahallista korvausta, kun lennolle pääsyyne oli evätty?

- KYLLÄ
Määrä: ..euroa

- EI

Tarjottiinko teille mahdollisuutta valita korvaus TAI uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaanne?

- KYLLÄ
 Valitsin korvauksen
 Sain palautuksena koko matkalipun hinnan
 Sain palautuksena käyttämättömien lippukuponkien hinnan
 Valitsin uudelleenreitityksen:

- EI

- Ainoastaan korvausta tarjottiin
 Ainoastaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaan tarjottiin [täsmennys:] ..

JOS TEIDÄT SIJOITETTIIN ALEMPAAN MATKUSTUSLUOKKAAN:

Olin varannut matkan

- ensimmäisessä luokassa
- liikematkustusluokassa

Matkustin tosiasiassa

- liikematkustusluokassa
- säästöluokassa

Saitteko korvausta alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta?

- KYLLÄ
Määrä: ..euroa

- EI

Mikä oli matkalippunne hinta? .