



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Omatoimimatkailijan kuluttajansuoja Suomen lain mukaan

Hellman, Sami

2016 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Omatoimimatkailijan
kuluttajansuoja Suomen lain
mukaan

Sami Hellman
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2016

Sami Hellman

Omatoimimatkailijan kuluttajansuoja Suomen lain mukaan

Vuosi 2016 Sivumäärä 43

Tämä opinnäytetyö tutkii omatoimimatkailijan kuluttajansuojaa Suomen lain mukaan. Omatoimimatkailijan oikeudet perustuvat kolmeen eri asiaan: liikenteenharjoittajien itse määrittelemiin kuljetusehtoihin, kansalliseen lainsäädäntöön sekä ylikansalliseen EU-lainsäädäntöön. Opinnäytetyössä käsitellään näitä kaikkia tasoja painottaen EU-lainsäädäntöä. Opinnäytetyössä selvitetään, milloin kyseessä on Suomen lain mukaan valmismatka. Tämä tieto on oleellinen, sillä valmismatkoihin sovelletaan omaa lainsäädäntöä.

Opinnäytetyössä käsitellään neljää eri liikennemuotoa, jotka ovat lentoliikenne, linja-autoliikenne, rautatieliikenne sekä meri- ja sisävesiliikenne. Työ painottuu erityisesti käsittelemään lentoliikenteen kuluttajansuojaa. Opinnäytetyö tutkii sitä, milloin matkustaja on oikeutettu vahingonkorvauksiin liikenteenharjoittajalta ja toisaalta sitä, milloin tätä oikeutta ei ole.

Lisäksi opinnäytetyössä käsitellään niitä oikeussuojakeinoja, joihin matkustaja voi turvautua, kun hänen oikeuksiaan on loukattu. Matkustajalla on käytössään erilaisia maksuttomia oikeussuojakeinoja, kuten kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta, joihin kannattaa turvautua ennen asian viemistä tuomioistuimeen, sillä oikeudenkäyntikulut saattavat nousta hyvin suuriksi.

Matkustajien kuluttajansuoja on lukuisten EU-asetusten myötä korkealla tasolla, mutta ongelmana on, että matkustajat eivät tunne oikeuksiaan kovin hyvin, joten vain harva matkustaja saa hänelle kuuluvat korvaukset. Vaikka reklamaation tekisikin, on korvausten saaminen usein vaivalloista. Eri matkustusmuotojen välillä on suuria eroja matkustajille maksettavien korvausten määräytymisperusteissa. Esimerkiksi lentomatkustajille maksetaan kiinteä korvaus, kun taas muiden liikennevälineiden matkustajilla on tyytyminen tiettyyn osuuteen lipun hinnasta.

Asiasanat: matkailu, Eurooppaoikeus, kuluttajansuoja, oikeussuoja, matkustajan oikeudet

Sami Hellman

Consumer protection of an independent traveller according to Finnish legislation

Year	2016	Pages	43
------	------	-------	----

The aim of this thesis is to study the consumer protection of an independent traveller according to Finnish legislation. The rights of an independent traveller are based on three things, which are; the conditions of carriage set individually by each transport company, national Finnish legislation and international EU-legislation. The thesis deals with all three levels but it focuses on EU-legislation. The thesis also specifies exact situations when a trip is considered a package tour according to Finnish legislation. That information is essential because travellers on a package tour have different kind of rights and different legislation is applied to them.

The thesis contains information about four different modes of transport but it focuses on air transport. The other three modes of transportation are; bus traffic, railroad traffic and travel by sea and inland waterways. The thesis studies the rights of a passenger in unexpected circumstances for each of the four modes of transport according to legislation and case law.

Additionally, the thesis deals with different remedies which a passenger may obtain if he/she feels that his/her rights have not been respected by the transport company. A passenger can use services that are completely free such as those offered by the Consumer Advisory Service and Consumer Disputes Board. It is advisable to use those free services before going to court because judicial process can be very expensive.

Consumer protection of a passenger is at a high level because of several EU-regulations but the problem is that passengers don't know their rights well. Only a few get the compensation they are entitled to. Even if a passenger has made a complaint and demanded compensation, it is a slow and painstaking process to get your claim accepted. Compensation paid to passengers is very different depending on the mode of transport. For example, air passengers get a fixed compensation whilst passengers of other modes of transport get compensation which is based on the ticket price that they paid.

Keywords: travel, European Law, consumer protection, legal protection, passenger rights

Lyhenneluettelo

ADR-elin	<i>Alternative Dispute Resolution</i> , tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin
ECC	<i>European Consumer Centre</i> , Euroopan kuluttajakeskus
ECC-net	Euroopan kuluttajakeskusten verkosto
ETA	Euroopan talousalue
EU	Euroopan unioni
EU-asetus	Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus
EU-direktiivi	Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi
HE	Hallituksen esitys
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i> , Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö
IMF	<i>International Monetary Fund</i> , Kansainvälinen valuuttarahasto
KKO	Korkein oikeus
KRIL	Kuluttajariitalautakunta
ODR-foorumi	<i>Online Dispute Resolution</i> , verkkovälitteinen riidanratkaisufoorumi
min	minuutti
t	tunti
km	kilometri
YK	Yhdistyneet kansakunnat

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Omatoimimatka ja valmismatka	8
1.2	Matkailuun liittyvä kansallinen lainsäädäntö	9
1.3	Yhtiöiden omat kuljetusehdot	10
2	Lentomatikustajan oikeudet	11
2.1	Lennon peruuntuminen	13
2.2	Lennon viivästyminen	14
2.3	Ylivaraustilanne.....	16
2.4	Matkustusluokan muuttuminen	17
2.5	Matkatavaran katoaminen, vahingoittuminen ja viivästyminen.....	18
3	Matkustajan oikeudet muissa liikennevälineissä.....	19
3.1	Linja-autoliikenteessä	20
3.2	Rautatieliikenteessä.....	21
3.3	Meri- ja sisävesiliikenteessä.....	22
4	Liikenteenharjoittajan muita velvollisuuksia	24
4.1	Tiedottamisvelvollisuus	24
4.2	Huolenpitovelvollisuus.....	26
4.3	Velvollisuudet vammaisia ja liikuntarajoitteisia kohtaan	27
5	Matkustajan oikeussuojakeinot	29
5.1	Reklamaatio	31
5.2	Kuluttajaneuvonta	31
5.3	Kuluttajariitalautakunta.....	32
5.4	Vaihtoehtoinen riidanratkaisu Euroopan unionissa	34
5.4.1	Euroopan kuluttajakeskus	34
5.4.2	Verkkovälitteinen riidanratkaisu	35
6	Johtopäätökset	36
	Lähteet.....	38
	Taulukot.....	42
	Kuviot.....	43

1 Johdanto

Useimmiten kun matkustetaan jollakin liikennevälineellä paikasta toiseen, matka sujuu mutkattomasti ilman ongelmia. Aina näin ei kuitenkaan ole. Vuoro saatetaan perua kokonaan tai se saattaa viivästyä useita tunteja. Mahdollista on myös se, että matkustaja ei mahdukaan mukaan vuorolle, koska vuorolle on myyty enemmän lippuja kuin siellä on paikkoja. Mahdollista on myös, että matkustajan matkatavara katoaa, vahingoittuu tai myöhästyy.

Opinnäytetyö käsittelee omatoimimatkailijoiden oikeuksia Suomen lain mukaan. Opinnäytetyö käsittelee omatoimimatkoja ja valmismatkat on rajattu työn ulkopuolelle. On syytä huomata, että opinnäytetyössä käsitellyt EU-asetukset ovat sellaisenaan voimassa missä tahansa ETA-maassa, ei pelkästään Suomessa. Näkökulmaa on muutamaan otteeseen laajennettu Suomen ulkopuolellekin, esimerkiksi käsiteltäessä kuluttajariitaa, jossa toinen osapuoli on toisessa ETA-maassa. Suomalaiset tekevät paljon rajat ylittäviä ostoksia, joten kansainvälinen näkökulma on tarpeen.

Omatoimimatkailijan kuluttajansuoja perustuu kolmeen eri kokonaisuuteen: yhtiöiden kuljetusehtoihin, Suomen lainsäädäntöön sekä EU-lainsäädäntöön. Työ painottuu kolmesta kokonaisuudesta EU-lainsäädäntöön, sillä kansallista lainsäädäntöä aiheesta on vähän ja yksittäisiä kuljetusyhtiöitä on tuhansia, joten niiden kuljetusehdoista olisi hyvin haastavaa koota kattavaa esitystä.

Opinnäytetyön keskeisimpänä tavoitteena on selvittää, minkälaisia oikeuksia eri liikennevälineiden matkustajilla on silloin, kun jotain yllättävää tapahtuu ja matkasuunnitelmat muuttuvat. Toisena tavoitteena on selvittää, ovatko eri liikennevälineiden matkustajat yhtä hyvässä asemassa kuluttajansuojan tason suhteen, vai nauttivatko jonkin liikennevälineen matkustajat paremmasta kuluttajansuojan tasosta kuin jonkin toisen liikennevälineen matkustajat. Kolmantena tavoitteena on selvittää, millä tasolla matkustajien kuluttajansuoja on, eli onko matkustajien oikeudet turvattu kattavasti vai onko niissä parannettavaa. Opinnäytetyön neljäntenä tavoitteena on selvittää, mihin oikeussuojakeinoihin matkustaja voi turvautua, kun hänen oikeuksiaan on loukattu ja hän päättää vaatia korvausta liikenteenharjoittajalta.

Matkustajien oikeudet turvaava lainsäädäntö on kuluttajansuojalainsäädäntöä. Kuluttajansuojan lähtökohtana on se, että matkustaja on asiantuntemukseltaan sekä taloudelliselta kantokyvyltään yleensä elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa. Tämän takia lainsäätäjät on katsonut, että heikommassa asemassa olevaa kuluttajaa on suojeltava kuluttajansuojalainsäädännöllä, jonka tavoitteena on kaventaa osapuolten välistä tasapainoeroa ja turvata kuluttajille vähimmäisoikeudet, joista elinkeinonharjoittaja ei voi

tinkiä, sillä pakottavan lainsäädännön vastaiset sopimusehdot ovat mitättömiä. (Hemmo & Hoppu, 2006-.)

1.1 Omatoimimatka ja valmismatka

Opinnäytetyössä tarkastellaan omatoimimatkailijan kuluttajansuojaa, mikä tarkoittaa sitä, että suuri osa matkoista, eli kaikki valmismatkat, jäävät opinnäytetyön aihealueen ulkopuolelle. Valmismatkoja varten on olemassa oma lainsäädäntönsä, jota ei tässä työssä juurikaan käsitellä. Alla on määritelty ne matkat, jotka katsotaan Suomen lainsäädännön mukaan valmismatkoiksi. Jos matkaa ei katsota valmismatkaksi, on kyse tällöin omatoimimatkastasta.

Valmismatkalain soveltaminen edellyttää, että matka kestää yli vuorokauden tai että matka sisältää majoituksen yön aikana. Lisäksi edellytyksenä on, että matkan tarjoaa maksua vastaan sellainen yritys, joka järjestää matkoja säännöllisesti. Valmismatkaksi ei siis katsota esimerkiksi sellaista matkaa, jonka järjestää yritys, joka ei harjoita matkanjärjestämistä kovin usein tai matkaa, joka on kestoltaan melko lyhyt, kuten esimerkiksi päivän kestävä bussiretki. Jotta valmismatkalakia sovellettaisiin, tulee kyseessä olla etukäteen järjestetty ja yhdistettyyn hintaan myytävä matkailupalvelujen yhdistelmä, joka sisältää kuljetuksen ja majoituksen tai toisen edellä mainituista sekä jonkin lisäpalvelun, joka on kokonaisuuden kannalta oleellinen. Tällaisia lisäpalveluja voivat olla esimerkiksi liikuntapalvelut, urheilu- ja kulttuuritapahtumat, konsertit sekä erilaista ohjelmaa sisältävät retket. Sen sijaan esimerkiksi lentokoneateriaa tai koulutus- ja terveystalveluita ei katsota kokonaisuuden kannalta oleelliseksi lisäpalveluksi, sillä lisäpalvelun tulee liittyä virkistytymiseen, harrastuksiin tai lomaviihtoon. (Huovinen 2002, 50-52.)

Kuljetuksen ja majoituksen sisältävät matkapaketit ovat valmismatkoja paitsi jos matkapaketti sisältää yöpymisen ainoastaan kuljetusvälineessä. Esimerkiksi yöjunamatka makuuvaunussa ei siis ole valmismatka, vaikka se sisältääkin majoituksen ja kuljetuksen. Yli vuorokauden pituiset risteilyt kuitenkin katsotaan valmismatkoiksi. Esimerkki valmismatkaksi katsottavasta kokonaisuudesta on matkustajan itse matkanjärjestäjän esitteen perusteella kokoama matkapaketti, joka sisältää yhteiskuljetuksen kohteeseen, majoituksen sekä mahdollisesti retkiä kohteessa. Sen sijaan jos matkustaja valitsee eri yritysten itsenäisesti tarjoamia palveluita, kuten lentolipun ja jonkin hotellin, ei matkaa katsota valmismatkaksi, vaikka lentolippu sekä hotellimajoitus ostettaisiin samalla kertaa samasta matkatoimistosta. (Huovinen 2002, 50-52.)

1.2 Matkailuun liittyvä kansallinen lainsäädäntö

Jos kyseessä on valmismatka, sovelletaan siihen Suomessa valmismatkalakia, joka sisältää melko yksityiskohtaista sääntelyä valmismatkoihin liittyen. Jokaisen valmismatkan järjestäjän tulee esimerkiksi rekisteröityä valmismatkaliikerekisteriin sekä asettaa vakuus, jolla turvataan matkustajien oikeudet mahdollisessa matkatoimiston konkurssitilanteessa, jotta kukaan matkustaja ei jää jumiin kohteeseen. Markkinointia säädellään, eikä matkatoimisto voi esimerkiksi laatia matkaesitettä ottamatta huomioon valmismatkalain säädöksiä. Matkatoimistolla on velvollisuus tiedottaa matkasta riittävästi. Ellei matkustajalle anneta ennen matkasopimuksen solmimista tietoja sopimusehdoista, matkustusasiakirjoista, matkan sisällöstä sekä matkaa ja oleskelua koskevista terveystieteellisistä, on matkasopimus mitätön. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka yllättävän hinnankorotuksen, matkasuunnitelman oleellisen muuttumisen, matkakohteen heikon turvallisuustilanteen tai matkustajaa kohdanneen yllättävän ja vakavan tapahtuman takia. (Huovinen 2002, 56-58, 61, 66.)

Omatoimimatkailijan kuluttajansuojaa koskee selvästi pienempi määrä erityislainsäädäntöä ja nykyään omatoimimatkailijoiden oikeudet perustuvatkin suurimmaksi osaksi yhtiöiden omiin kuljetusehtoihin sekä EU-asetuksiin. Tämän seurauksena omatoimimatkailijalla ei ole samanlaista kuluttajansuojaa kuin valmismatkaa käyttävällä. Esimerkkinä omatoimimatkailijan heikommasta kuluttajansuojasta voidaan mainita edellisessä kappaleessa kuvattu valmismatkan peruutusosoikeus. Vastaavaa peruutusosoikeutta ei omatoimimatkailijalla ole. Muutamia säännöksiä kuitenkin löytyy omatoimimatkailijan kuluttajansuojaan liittyen myös kansallisesta lainsäädännöstä. Näistä esimerkkinä voidaan mainita rautatiekuljetuslaki, joka turvaa junamatkustajan oikeuksia esimerkiksi junavuoron myöhästyessä sekä joukkoliikennelaki, jossa asetetaan linja-autoliikennöitsijöille velvoite määrittää palveluidensa laatu kirjalliseksi laatulupaukseksi, joka on matkustajien saatavilla. Tällä varmistetaan se, että matkustajat saavat riittävästi tietoa linja-automatkaan liittyvistä asioista, kuten lipuista ja linja-autokaluston sopivuudesta liikuntarajoitteisille.

Vaikka omatoimimatkailun kuluttajansuojaan liittyviä säädöksiä löytyykin melko vähän eri liikennemuotojen erityislainsäädännöstä, voidaan omatoimimatkailijoiden kuluttajansuojan katsoa joissakin tilanteissa perustuvan myös yleiseen sopimusoikeuteen. Esimerkkinä tästä voidaan mainita kuluttajariitalautakunnan ratkaisu, jossa matkustaja vaati hinnanalennusta kausilipustaan junien jatkuvan myöhästelyn takia. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että koska kyse oli pääkaupunkiseudun lähiliikenteestä, ei asiaan voinut soveltaa EU-asetusta, eikä rautatiekuljetuslakia, joten asia ratkaistiin yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla. Sää oli ollut keho, mutta junat olivat silti myöhästelleet enemmän kuin kuluttajalla oli ollut perusteltua aiheutta olettaa, joten kuluttajariitalautakunta katsoi, että liikennepalvelussa oli ollut virhe, joten kuluttaja oli oikeutettu 10 % suuruiseen

hinnanalennukseen. (KRIL 1258/35/12.)

1.3 Yhtiöiden omat kuljetusehdot

Kun matkustaja ostaa matkalipun ja käyttää kuljetuspalveluja, on kyse matkustajan ja liikenteenharjoittajan välisestä sopimuksesta. Tarkemmin määriteltynä kyse on vakiosopimuksesta, joka tarkoittaa sopimusta, johon sovelletaan vakioehtoja. Liikenteenharjoittajan ei kannata neuvotella jokaisen matkustajan kanssa kuljetuspalvelun ehtoja, vaan se määrittelee yhden sopimusehdot, eli vakioehdot, jotka koskevat kaikkia matkustajia, jotka sen palveluita käyttävät. (Hemmo, Hoppu, 2006-.) Näistä vakioehdoista kuljetusyrietykset käyttävät usein nimeä kuljetusehdot. Kuljetusehdoissa matkustajalle tulee taata vähintään lainsäädännön mukaiset oikeudet. Jos jokin ehto on ristiriidassa lainsäädännön kanssa, se on mitätön. Mikään ei kuitenkaan estä sitä, että liikenteenharjoittaja antaa matkustajilleen paremman kuluttajansuojan tason kuin mitä lainsäädäntö, kuten erilaiset EU-asetukset, vaativat. Olen valinnut kaksi suomalaista kuljetusyrietystä tarkasteluun ja vertailun heidän kuljetusehtojaan lainsäädäntöön ja tutkinut sitä, ovatko matkustajien oikeudet vähimmäistasolla vai turvataanko kuljetusehdoissa matkustajille jopa parempia oikeuksia kuin mitä lainsäädäntö vaatii. Kuten tarkastelu osoittaa, on matkustajien oikeuksien tasossa selviä eroja eri kuljetusyhtiöiden välillä. Jokin yhtiö pysyttelee täysin lainsäädännön mukaisessa vähimmäistasossa, kun taas toinen antaa matkustajilleen muitakin oikeuksia kuin ainoastaan lainsäädännössä mainitut.

Esimerkiksi Finnair viittaa kuljetusehdoissaan lentomatkustajia koskevaan EU-asetukseen 261/2004 ja ilmoittaa, että matkustajalla on oikeus tehdä vaatimuksia lentoyhtiölle kyseisen asetuksen puitteissa yliveraustilanteessa, lennon peruuntuessa tai viivästyessä. Matkatavaran osalta kuljetusehdoissa kerrotaan, että Finnairin vastuu matkatavaroista rajoittuu Montrealin yleissopimuksen mukaiseen käytäntöön. Voidaan siis todeta, että Finnair tarjoaa matkustajilleen vain ja ainoastaan lainsäädännön takaaman kuluttajansuojan tason, ei mitään muuta. (Finnair/kuljetusehdot.)

VR:n kuljetusehdoissa luetellut matkustajan oikeudet ovat samanlaisia, kuin mitä rautatiematkustajien oikeudet turvaavassa EU-asetuksessa 1371/2007 mainitaan. VR turvaa kuljetusehdoissaan myös lähiliikennematkustajien oikeuksia, vaikka mikään laki ei tätä nimenomaisesti vaadi. Kuljetusehtojen mukaan matkustajalla on oikeus 20 % hyvitykseen kausilipusta jos kuukauden aikana vähintään 10 % junista on peruttu tai ne ovat olleet vähintään 10 minuuttia myöhässä. VR antaa matkustajalle muitakin oikeuksia, joita ei vaadita lainsäädännössä. Matkustajalla on oikeus saada kausilipusta rahat takaisin jos hän jää työttömäksi, työkyvyttömäksi tai vaihtaa asuinpaikkaansa. VR antaa kausilipusta hyvitystä myös jos sen käyttö estyy vakavan sairauden takia vähintään viikoksi ja kautta on jäljellä vähintään kaksi viikkoa. Jos matkustajalla on kokonaan käyttämätön kausi- tai kertalippu, voi

hän saada rahat siitä takaisin jos matka estyy odottamattoman sairauden tai vastaavan syyn takia ja jos matkustajan matkavakuutus ei korvaa junalippua. VR turvaa siis matkustajilleen lainsäädännön mukaisen kuluttajansuojan tason lisäksi joukon muitakin oikeuksia, joiden avulla matkustaja voi saada lipustaan rahat takaisin kokonaan tai osittain.

(VR/kuljetusehdot.)

2 Lentomatkustajan oikeudet

Lentomatkustajien oikeuksien turvaamiseksi on säädetty EU-asetus vuonna 2004 ja se on pisimpään voimassa ollut matkustajien kuluttajansuojaa säätelevä asetus, sillä rautatie-, laiva- ja bussiliikennettä on säädelty vasta myöhemminä vuosina. Se sääntelee lentomatkustajien oikeuksia lennon ollessa ylivarattu tai peruuntuessa. Asetus koskee kaikkia ETA-maasta lähteviä lentoja. ETA-maihin saapuvia lentoja se koskee siinä tapauksessa, että lentoyhtiönä toimii lentoyhtiö, jolla on kotipaikka ETA-maassa. ETA:n sisäiset lennot ovat aina asetuksen piirissä. (EU-asetus 261/2004, 3. artikla.) Lentoyhtiöt eivät tiedota matkustajille heidän oikeuksistaan kovinkaan hyvin, sillä vuonna 2014 tehdyn eurobarometritutkimuksen mukaan ainoastaan noin puolet, 49 %, EU-alueen lentomatkustajista totesi, että lentoyhtiö oli tiedottanut heille matkustajien oikeuksista riittävästi. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 32).

Moni matkustaja kokee lentoyhtiöiden toimintatavan reklamaatioasioissa kankeaksi ja aikaavieväksi. Matkustajan kannattaa olla tarkkana vaatiessaan korvausta, sillä jokaisella lentoyhtiöllä on tietty paikka, jonne reklamaation voi toimittaa. Ongelmallista kuluttajan kannalta on se, että monet lentoyhtiöt eivät tarjoa matkustajalle sähköpostiosoitetta, jonne reklamaation voisi lähettää, vaan reklamaation toimitus on mahdollista ainoastaan puhelimitse tai internetlomakkeella, jolloin kuluttajan on haastavaa osoittaa tehneensä reklamaatiota. Jos valituksen toimittaa väärään paikkaan, on suuri todennäköisyys sille, että kuluttaja jää ilman vastausta asiassa. Reklamaatiovastauksissaan lentoyhtiöt eivät usein perehdy tapaukseen kovinkaan perusteellisesti, vaan vastaus saattaa käsitellä asiaa vain yleisellä tasolla, eikä ota suoraan kantaa kyseisen kuluttajan tapaukseen. Vastausta reklamaatioon saattaa joutua odottamaan pitkään ja reklamaation voi joutua lähettämään lentoyhtiölle useaan kertaan, ennen kuin mitään tapahtuu. (ECC-Net/Raportti lentomatkustajien oikeuksista 2015, 34-35.)

Saksassa vuonna 2010 toteutetun tutkimuksen mukaan alle puolet matkustajista sai lentoyhtiöltä tietoa oikeuksistaan. Neljännes lentoyhtiöistä suostui maksamaan korvauksia niitä vaatineille matkustajille, useimmiten vasta kirjallisen reklamaation jälkeen. Suurin osa lentoyhtiöistä vastasi hyvin hitaasti matkustajien reklamaatioihin ja 22 % valituksen tehneistä matkustajista ei saanut minkäänlaista vastausta reklamaatioonsa. 3 % reklamaation tehneistä matkustajista oli sitä mieltä, että valitusprosessi korvausten saamiseksi lentoyhtiöltä oli

sujuva. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että monet eurooppalaiset lentoyhtiöt eivät ota matkustajien suojaksi tehtyä EU-lainsäädäntöä vakavasti. Lain säätäminen ja toimeenpano ovat kaksi eri asiaa. Vaikka matkustajien turvaksi on säädetty lainsäädäntöä, eivät kaikki matkustajat saa heille kuuluvia oikeuksiaan. (Van Dam 2011, 259-260.)

Koska suuri osa kuluttajista kokee korvausten vaatimisen lentoyhtiöltä hankalaksi prosessiksi, on kuluttajien etuja ajamaan perustettu yrityksiä, jotka tarjoavat kuluttajille maksullisia palveluita asian viemiseksi eteenpäin. Suomessa toimii tällä hetkellä ainakin kaksi tällaista yritystä, Airhelp sekä peruutetutlennot.fi. Yritysten toimintamalli on se, että kuluttaja antaa heille internetissä tapauksensa tiedot ja luvan edustaa itseään asiassa. Yhtiöt ottavat yhteyttä lentoyhtiöön ja vievät asian tarvittaessa tuomioistuimen käsiteltäväksi. Jos lentoyhtiöltä ei saada rahaa, ei kuluttajalta veloiteta mitään, mutta jos rahaa saadaan, veloittaa yritys kuluttajalta palkkion, jonka suuruus on molemmissa yrityksissä 25 % korvaussummasta. (peruutetutlennot.fi & airhelp.fi.)

Lentoyhtiö ei ole vahingonkorvausvelvollinen matkustajaa kohtaan jos se voi osoittaa, että lennon peruuntuminen tai viivästyminen johtui poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei oltaisi voitu välttää, vaikka kaikki lentoyhtiöltä kohtuudella vaaditut toimet olisi toteutettu asianmukaisesti. (EU-asetus 261/2004, 5. artikla). Tällaisia poikkeuksellisia olosuhteita ovat esimerkiksi säästä tai lakoista johtuvat viivästykset ja peruutukset. Lentoyhtiöiden on helppo evätä korvaukset matkustajilta ja vedota poikkeuksellisiin olosuhteisiin, sillä niitä ei ole määritelty asetuksessa sen tarkemmin. Usein lentoyhtiöt väittävätkin täysin tavallista teknistä vikaa poikkeukselliseksi olosuhteeksi. (Yle/lentoyhtiöt väistelevät myöhästymisen vakiokorvauksia.)

EU-tuomioistuin on ottanut ratkaisukäytännössään sen linjan, että säännöstä poikkeuksellisista olosuhteista on tulkittava siten, että EU-asetuksessa lentomatikustajien oikeuksista mainittu tavoite lentomatikustajien korkeasta kuluttajansuojan tasosta toteutuu. Tämä tarkoittaa sitä, että pääsääntöisesti lentoyhtiö ei voi vedota siihen, että tekninen vika olisi sellainen poikkeuksellinen olosuhde, jonka perusteella matkustajille ei tarvitsisi maksaa vahingonkorvauksia. Kyseisessä tapauksessa matkustaja haastoi lentoyhtiö KLM:n oikeuteen, sillä kone oli myöhästynyt 29 tuntia, eikä matkustajalle oltu silti maksettu asetuksen mukaista korvausta. Lentoyhtiö oli evännyt matkustajalta korvauksen sillä perusteella, että se katsoi polttoaineen syöttöön tulleen vian olleen poikkeuksellinen olosuhde.

Tuomioistuimen mukaan lentokoneiden toiminnassa ilmenee väistämättä teknisiä häiriöitä, eikä niitä sinällään voi pitää poikkeuksellisena olosuhteena. Tekniset viat ovat osa lentoyhtiöiden tavallista toimintaa. Olosuhde ei ole poikkeuksellinen, vaikka lentoyhtiö olisi huolehtinut lentokoneiden huollosta asianmukaisesti ja silti jokin osa hajoaisi yllättäen. Poikkeuksellisena olosuhteena saatetaan silti pitää joitakin teknisiä vikoja. Esimerkkejä teknisistä vioista, jotka voivat olla poikkeuksellisia olosuhteita, ovat esimerkiksi jossakin lentokoneen osassa olevat piilevät valmistusvirheet, joihin vedoten osan valmistaja tai

viranomainen kieltää lentoyhtiötä lentämästä koneella. Samoin lentokoneelle tehty sabotaasi tai terroriteko, joka on aiheuttanut lentokoneeseen teknisen vian, voidaan katsoa poikkeukselliseksi olosuhteeksi. (EU-tuomioistuin C-257/14.)

Matkustaja voi olla oikeutettu korvaukseen myös lennon peruuntuessa poikkeuksellisista olosuhteista, kuten salamaniskusta johtuen, jos kyse on seurannaisvaikutuksesta. Tapauksessa oli kyse siitä, että lentoyhtiön koneeseen oli iskenyt salama Nagoyassa Japanissa 31.3.2013, jonka takia lentokone ei ehtinyt takaisin Helsinkiin ajoissa, vaan myöhästyi 31 tuntia, joten lento, jonka piti lähteä Helsingistä Chongqingiin Kiinaan 1.4.2013, jouduttiin peruuttamaan. Lentoyhtiö ei kertonut, oliko se ryhtynyt mihinkään toimenpiteisiin estääkseen lennon peruuntumisen 1.4., esimerkiksi yrittänyt hankkia korvaavaa konetta ja miehistöä. Molempien lentojen matkustajat olivat tehneet valituksia kuluttajariitalautakuntaan ja vaatineet korvauksia. Korvaukset myönnettiin niille matkustajille, joiden piti olla 1.4. lennolla Chongqingiin, sillä lentoyhtiö ei ollut tehnyt kaikkia siltä kohtuudella edellytettäviä toimenpiteitä, kun se ei ollut osoittanut yrittäneensä hankkia varakonetta ja miehistöä reitille. Sen sijaan ne, jotka olivat lennolla 31.3., eivät olleet oikeutettuja korvaukseen, sillä salamaniskun katsottiin olleen poikkeuksellinen olosuhde ja lentoyhtiö oli osoittanut ryhtyneensä kaikkiin siltä kohtuudella edellytettäviin toimenpiteisiin ja korjannut vian mahdollisimman nopeasti. (KRIL 2443/35/2013.)

2.1 Lennon peruuntuminen

Matkustajalla on oikeus saada korvaus lennon peruuntuessa muiden kuin poikkeuksellisten olosuhteiden takia jos lentoyhtiö ei ole tiedottanut lennon peruutuksesta matkustajalle tarpeeksi aikaisin. Jos ilmoitus peruuntumisesta on tehty vähintään kaksi viikkoa ennen lennon lähtöä, lentoyhtiön ei tarvitse maksaa korvauksia matkustajalle. Lentoyhtiö voi välttyä korvausten maksusta myös silloin jos ilmoitus peruutuksesta on tehty silloin kun lähtöön on alle kaksi viikkoa, mutta yli viikko ja matkustajan olisi lähdeävä enintään kaksi tuntia ennen alkuperäistä aikataulua tai matkustajan saapuessa määränpäähensä alle neljä tuntia alkuperäistä aikataulua myöhemmin. Jos ilmoitus peruutuksesta tehdään silloin kun lähtöön on alle viikko, puolitetään edellä mainitut tuntimäärät. Kun lentoyhtiö tekee ilmoituksen matkustajalle lennon peruuntumisesta, on sen esiteltävä matkustajalle vaihtoehtoisia kuljetusvaihtoehtoja matkustajan määränpäähän. Lentoyhtiöllä on näyttövelvollisuus siitä, että se on tehnyt ilmoituksen matkustajalle lennon peruuntumisesta tarpeeksi ajoissa. Korvaus, johon matkustaja on oikeutettu lennon peruuntuessa, on esitetty seuraavan sivun taulukossa 1. Korvauksen määrä riippuu lennon pituudesta sekä siitä, kuinka paljon aikataulua myöhemmin matkustaja saapuu kohteeseensa. Perussääntö on se, että korvaus on joko 250, 400 tai 600 euroa. Jos lentoyhtiö uudelleenreitittää matkustajan kohteeseen, eikä alkuperäinen aikataulu muutu muutamaa tuntia enempiä, voidaan korvaus puolittaa. (EU-asetus 261/2004, 5. artikla.) Vuonna 2014 lentokonetta käyttäneistä EU-jäsenvaltioiden

kansalaisista niiden osuus, joiden lento peruttiin, oli 3,3 %. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 48 & 50).

Taulukko 1. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus lennon peruuntuessa EU-asetuksen 261/2004 5. artiklan mukaisesti. Taulukossa on suluissa käytetty ilmaisuja ETA ja ei-ETA. ETA tarkoittaa ETA:n sisäistä lentoa ja ei-ETA tarkoittaa lentoa, jonka lähtöpaikka tai määränpää on ETA:n ulkopuolella.

Lennon pituus	Viivästys määränpäässä	Korvaus
Enintään 1 500 km	2 t tai alle	125 €
Enintään 1 500 km	Yli 2 t	250 €
1 501 km - 3 499 km (ei-ETA) Vähintään 1 501 km (ETA)	3 t tai alle	200 €
1 501 km - 3 499 km (ei-ETA) Vähintään 1 501 km (ETA)	Yli 3 t	400 €
Vähintään 3 500 km (ei-ETA)	4 t tai alle	300 €
Vähintään 3 500 km (ei-ETA)	Yli 4 t	600 €

2.2 Lennon viivästyminen

Lentomatikustajien oikeudet turvaavassa EU-asetuksessa 261/2004 puhutaan matkustajien oikeudesta vahingonkorvaukseen lennon peruuntuessa sekä yliveraustilanteessa, jonka takia matkustaja ei pääse lennolle. Asetuksessa ei sanota, että matkustaja olisi oikeutettu korvaukseen lennon viivästyessä. Korvauskäytäntö lennon viivästyessä perustuukin EU-tuomioistuimen ratkaisukäytäntöön. Vuonna 2014 lentokonetta käyttäneistä EU-jäsenvaltioiden kansalaisista niiden osuus, joiden lento viivästyi merkittävästi, oli 14,7 %. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 48 & 50).

Viivästyneet lennot tulivat lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuuden piiriin vuonna 2009 niin sanotun Sturgeon -tapauksen jälkeen (EU-tuomioistuin C-402/07 ja C-432/07). Päätöksen taustalla oli se, että lentoyhtiöt olivat löytäneet EU-asetuksen porsaanreiän, eli sen, että korvauksia tuli maksaa ainoastaan lennon peruuntuessa, ei viivästyessä. Tämä johti siihen, että lentoyhtiöt välttelivät lentojensa perumista, vaikka viivästys olisi ollut hyvin suuri, jopa monta kymmentä tuntia, jolloin ne eivät joutuneet maksamaan korvauksia matkustajille. Ennen päätöstä oli keskusteltu siitä, että pitkä viivästys on katsottavissa lennon peruutukseksi, mutta kukaan ei tiennyt, kuinka pitkä viivästyksen tulisi olla, että se olisi katsottavissa peruutukseksi. EU-tuomioistuimen mukaan lennon voidaan katsoa peruuntuneen vain silloin, kun matkustajat matkustavat kohteeseen toisella lennolla. Tuomioistuin kuitenkin katsoi, että asian ratkaisemisessa tulee ottaa huomioon EU-asetuksen tavoitteet pelkkien artiklojen lisäksi, joten se katsoi matkustajien olevan oikeutettuja asetuksen mukaisiin korvauksiin myös pitkien viivästyksien johdosta, vaikka näin ei asetuksessa suoraan

sanotakaan. Tuomioistuin rinnasti viivästyisestä kärsineet matkustajat peruutuksista kärsineisiin, sillä molemmat kärsivät samasta asiasta, eli siitä, että määränpään pääseminen kestää kauemmin kuin on suunniteltu. Tuomioistuimen mukaan ei ollut perusteita kohdella näitä ryhmiä täysin eri tavalla, kuten siihen asti oli tehty. (Van Dam 2011, 260-262.) Osa lentoyhtiöistä on kieltäytynyt noudattamasta EU-tuomioistuimen päätöstä siitä, että EU-asetuksen mukainen korvaus tulee maksaa myös lennon viivästyessä. Lentoyhtiöt ovat esittäneet tällaisia väitteitä kuluttajariitalautakunnassa ainakin vuosina 2012 ja 2013. (KRIL 1726/35/12 & KRIL 4905/35/2013.)

Taulukko 2. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus lennon viivästyessä EU-tuomioistuimen päätösten C-402/07 ja C-432/07 mukaisesti. Taulukossa on suluisia käytetty ilmaisuja ETA ja ei-ETA. ETA tarkoittaa ETA:n sisäistä lentoa ja ei-ETA tarkoittaa lentoa, jonka lähtöpaikka tai määränpää on ETA:n ulkopuolella.

Lennon pituus	Viivästys määränpäässä	Korvaus
Enintään 1 500 km	Vähintään 3 t	250 €
1 501 km - 3 499 km (ei-ETA) Vähintään 1 501 km (ETA)	Vähintään 3 t	400 €
Vähintään 3 500 km (ei-ETA)	3t - 3t 59 min	300 €
Vähintään 3 500 km (ei-ETA)	Vähintään 4 t	600 €

Matkustajan lentolippuun saattaa kuulua vaihto jollain lentoasemalla ennen lopullista määränpäättä. Jos lento myöhästyy, lasketaan viivästymiskorvaus sen mukaan, kuinka suuri myöhästyminen on matkustajan määränpäässä. Sillä, kuinka suuri myöhästyminen on lentoasemalla, jolla matkustaja vaihtaa lentokonetta, ei ole merkitystä korvauksen maksamisen kannalta. EU-tuomioistuimen mukaan vaihdollisia lentoyhteyksiä käyttäviä lentomatkustajia tulee kohdella samalla tavalla kuin suoraa lentoa käyttäviä ja heillä tulee olla samat oikeudet. Edellä mainittu koskee vain samalla lipulla olevia lentoja. Jos lennot ovat eri lipuilla, ei matkustajalla ole oikeutta korvaukseen EU-asetuksen perusteella. (EU-tuomioistuin C-11/11.)

Jos matkustaja matkustaa erillisillä lipuilla, saattaa lentoyhtiö silti olla vahingonkorvausvelvollinen Montrealin sopimuksen perusteella, vaikka EU-asetuksen mukaan vahingonkorvausvelvollisuutta ei olisikaan. Vaikka EU-asetuksen mukaisiin korvauksiin matkustaja ei olisikaan oikeutettu, saattaa matkustaja olla oikeutettu vahingonkorvaukseen toteutuneiden kulujen perusteella. Kyseisessä kuluttajariitalautakunnan tapauksessa matkustajien ensimmäinen lento oli myöhästynyt noin puolitoista tuntia, minkä takia he myöhästyiivät jatkolennoltaan. Heidän oli ostettava uusi lentolippu ja he vaativat lentoyhtiöltä 450 euron korvausta, eli noin puolta uuden lentolipun hinnasta sekä 50 euron taksikuluja majapaikkaan. Matkustajat olivat varanneet kaksi tuntia lentokoneen vaihtamista

varten, jonka katsottiin olevan riittävän pitkä aika tässä tapauksessa. Lentoyhtiö väitti, että heidän kuljetusvastuunsa loppui ensimmäisen lennon määränpäähän. Lentoyhtiön väite oli kuitenkin Montrealin sopimuksen vastainen, sillä sopimuksen mukaan lentoyhtiö on vastuussa lennon viivästymisestä matkustajalle aiheutuneista vahingoista, ellei viivästyminen johtunut poikkeuksellisista olosuhteista, joista myöhästyminen ei tällä kertaa johtunut. Matkustajat olivat oikeutettuja heidän vaatimaansa 500 euron korvaukseen. (KRIL 1581/35/12.)

2.3 Ylivaraustilanne

Lentovuoron ylivaraustilanteella tarkoitetaan tilannetta, jossa lennolle on myyty enemmän lippuja kuin koneessa on istumapaikkoja. Lentojen ylivaraaminen ei ole mitenkään harvinaista toimintaa, vaan kyseessä on melko yleinen lentoyhtiöiden käytäntö. Usein lentokoneen ylivaraus on harmiton toimi ja kaikki matkustajat mahtuvat lennolle. Joskus kuitenkin lennolle haluaakin useampi henkilö, kuin lentokoneessa on paikkoja. Lentoyhtiöiden kannattaa myydä lennolle enemmän lippuja kuin sillä on paikkoja, sillä hyvin usein joku, jolla on lippu lennolle, jättääkin saapumatta kokonaan tai myöhästyy lennolta. Osalla matkustajista on muutokelpoinen lippu ja he saattavat peruuttaa lippunsa vain hetki ennen lähtöaikaa, jolloin vapautuvia paikkoja ei välttämättä enää saada myytyä toiselle asiakkaalle. Peruutuksia ja varauksia voi kohdistua yhteen lentovuoroon jopa satoja. Jos lentoyhtiöt eivät ylivaraisi lentovuoroja, saattaisivat lennolle haluavat matkustajat jäädä ilman paikkaa koneesta, sillä tietyille matkustajalle varattua paikkaa pidettäisiin varattuna lennon lähtöön asti ja lopulta lennolla olisi vain tyhjä istuin. Ylivarauskäytännön taustalla vaikuttavat enimmäkseen taloudelliset syyt: kun lentoyhtiö minimoi tyhjien penkkien määrän, se maksimoi voittonsa. Käytäntöä voidaan perustella myös ympäristönsuojelullisilla näkökohdilla, sillä mitä useampi henkilö lennolla matkustaa, sitä ympäristöystävällisempää toiminta on. (Finnairin blogi/Lento ylibuukattu, mitä ihmettä?.) Vuonna 2014 lentokonetta käyttäneistä EU-jäsenvaltioiden kansalaisista niiden osuus, jotka joutuivat jäämään lennolta ylivaraustilanteen takia vastoin heidän omaa tahtoaan, oli 0,9 %. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 48 & 50).

EU-asetus lentomatikustajien oikeuksista säätelee myös matkustajien oikeuksia ylivaraustilanteissa. Kun lentoyhtiö arvoi olevan todennäköistä, että lento ylivarataan, esimerkiksi jos lennolle on tehnyt lähtöselvityksen useampi henkilö kuin lennolla on paikkoja, tulee lentoyhtiön etsiä matkustajien joukosta vapaaehtoisia, jotka suostuvat jäämään pois lennolta ja lentämään kohteeseensa joko myöhemmällä lennolla tai toista reittiä käyttäen. Lentoyhtiö saa itsenäisesti päättää, minkälaisen tarjouksen se tekee houkutelukseen vapaaehtoisia jäämään pois lennolta. Esimerkiksi Finnairilla vapaaehtoisille tarjottava korvaus on joko 125 - 300 euroa lennon pituudesta riippuen, lahjakortti arvoltaan 200 - 500 euroa tai lentopisteitä yhtiön kanta-asiakasohjelmaan kuuluville. (Finnairin blogi/Lento ylibuukattu, mitä ihmettä?) Jos riittävän moni ei suostu jäämään pois lennolta

vapaaehtoisesti, voi lentoyhtiö poistaa lennolta riittävän määrän matkustajia vastoin näiden tahtoa. Jos matkustaja poistetaan lennolta ylivaraustilanteen takia vastoin hänen tahtoaan, tulee hänelle tarjota huolenpitoa, esimerkiksi majoitus tarvittaessa sekä samansuuruinen rahallinen korvaus, jonka saavat ne, joiden lento peruuntuu. Korvauksen suuruus on 125 - 600 euroa. Lennolta ylivarauksen takia poistetun matkustajan tulee myös voida valita joko uudelleenreititys määränpäähän tai lentolipun peruutus niiltä osin, kuin hän ei ole lentolippuaan vielä käyttänyt. Myös jos siltä osalta, joka lentolipusta on käytetty, voi saada korvauksen, jos lentolipun käyttämättömästä osasta ei ole enää hyötyä matkustajalle. Tarvittaessa matkustajalle on tarjottava paluulento matkustajan ensimmäiseen lähtöpaikkaan. (EU-asetus 261/2004, artiklat 4. & 8)

Ylivaraustilannetta on käsitelty korkeimmassa oikeudessa vuonna 2013. Matkustajan piti lentää Barcelonasta Helsinkiin 29.7.2006, mutta lentokenttähenkilökunnan lakon takia Finnair joutui perumaan edellisen päivän lentonsa ja 29.7. lähteneellä lennolla lensi matkustajia, joiden lento oli edellisenä päivänä peruttu. Matkustajalta evättiin pääsy lennolle, vaikka hän oli tehnyt lähtöselvityksen asianmukaisesti. Finnair kieltäytyi maksamasta korvauksia, sillä sen mukaan lakko oli poikkeuksellinen olosuhde, eikä korvauksia tarvinnut maksaa. Korkeimman oikeuden mukaan tapahtuneessa oli kuitenkin kyse Finnairin toteuttamista poikkeustilanteen jälkeisistä lentojen uudelleenjärjestelyistä. Finnairilla ei ollut hyväksyttävää syytä evätä matkustajalta pääsyä lennolle, sillä lentoyhtiö ei voinut enää 29.7. vedota poikkeuksellisiin olosuhteisiin. Matkustajalla oli oikeus 400 euron korvaukseen. (KKO:2013:46.)

2.4 Matkustusluokan muuttuminen

Lentokoneiden matkustamo on usein jaettu useampaan erilaiseen matkustusluokkaan, jotta lentoyhtiö voisi palvella eri asiakasryhmiä mahdollisimman hyvin. Matkustusluokkien määrä vaihtelee lentoyhtiökohtaisesti. Esimerkiksi Finnairilla on kaksi matkustusluokkaa: turisti- ja businessluokka, kun taas suuremmalla British Airwaysillä matkustusluokkia on peräti neljä, sillä Finnairin luokkien lisäksi sen palveluvalikoimaan kuuluu turisti- ja businessluokan välille sijoittuva premium economy -luokka sekä businessluokkaa parempi ensimmäinen luokka. Parempaan matkustusluokkaan etuja ovat esimerkiksi paremmat penkit ja tarjoilut lennolla, suurempi matkatavarakiintiö, oma lähtöselvitys sekä pääsy loungeiloihin ennen lentoa. (Finnair/matkustusluokat & British Airways/matkustusluokat).

Joskus ylivaraustilanne lennolla voi tapahtua siten, että jokin tietty matkustusluokka on ylivarattu, mutta muissa matkustusluokissa on kuitenkin tilaa. Tällöin lentoyhtiön on vaihdettava matkustajan matkustusluokkaa, jotta hän mahtuisi mukaan lennolle. Matkustajalta ei saa periä lisämaksua siitä, että hänet korotetaan parempaan matkustusluokkaan. Jos puolestaan matkustaja sijoitetaan huonompaan matkustusluokkaan,

tulee lentoyhtiön korvata matkustajalle viikon kuluessa lennosta tietty prosenttiosuus lipun hinnasta. Korvaus tulee pääsääntöisesti maksaa rahana ja muunlainen maksutapa, kuten lahjakortti, on mahdollinen ainoastaan matkustajan suostumuksella. Matkustajalle korvattava määrä riippuu lennon pituudesta allaolevan taulukon mukaisesti. Jos lento on ETA:n sisäinen, ei korkeinta 75 prosentin korvausluokkaa sovelleta paitsi silloin jos lennon lähtöpaikkana tai määränpäänä on Ranskan merentakainen alue. (EU-asetus 261/2004, artikla 10.)

Taulukko 3. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus matkustusluokan muuttuessa, EU-asetuksen 261/2004 10. artiklan mukaisesti. Taulukossa on suluisia käytetty ilmaisuja ETA ja ei-ETA. ETA tarkoittaa ETA:n sisäistä lentoa ja ei-ETA tarkoittaa lentoa, jonka lähtöpaikka tai määränpää on ETA:n ulkopuolella.

Lennon pituus	Korvaus lipun hinnasta
enintään 1 500 km	30 %
1 501 - 3 499 km (ei-ETA) Vähintään 1 501 km (ETA)	50 %
Vähintään 3 500 km (ei-ETA)	75 %

2.5 Matkatavaran katoaminen, vahingoittuminen ja viivästyminen

EU-asetuksella säädetään monista erilaisista lentomatkustukseen liittyvistä matkustajan oikeuksista, mutta matkatavaraan liittyviä vahingonkorvausasioita ei asetukseen sisälly. Matkatavaraan liittyvästä lentoliikenteen harjoittajan vahingonkorvausvelvollisuudesta on sovittu kansainvälisellä Montrealin sopimuksella, jonka on allekirjoittanut 118 valtiota sekä EU. Suomessa sopimus astui voimaan vuonna 2004. (ICAO). Vuonna 2014 5,9 % lentokoneella matkustaneista EU-jäsenvaltioiden kansalaisista kohtasi ongelmia matkatavaroidensa kuljetuksen kanssa. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 48 & 50).

Sopimuksen mukaan lentoyhtiö on vastuussa matkatavaran katoamisesta, tuhoutumisesta tai vahingoittumisesta jos vahingon aikana matkatavara oli lentokoneessa tai muuten lentoyhtiön hallussa. Jos vahinko aiheutui matkalaukussa olleesta viasta, puutteellisesta tai puutteellisesta pakkaustavasta, ei lentoyhtiö ole vahingonkorvausvelvollinen. Lentoyhtiö on vastuussa käsimatkatavaran vahingosta vain jos se aiheutui lentoyhtiön työntekijän virheestä. Matkatavaran katsotaan kadonneen jos lentoyhtiö myöntää laukun kadonneen tai jos se ei ole saapunut perille kohteeseen 21 päivän kuluessa lennon laskeutumisesta. Lentoyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan matkustajalle viivästyneestä matkatavarasta jos se voi osoittaa, että se on ryhtynyt kaikkiin sellaisiin toimenpiteisiin, joita siltä on voitu asiassa kohtuudella edellyttää. Esimerkiksi säätilasta tai lakosta johtuva viivästys poistaa lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuuden. (Montrealin sopimus, artikkelit 17-19.)

Reklamaatio on tehtävä tietyn ajan kuluessa tai matkustaja menettää oikeutensa vahingonkorvaukseen. Jos matkatavara vahingoittuu, on korvausvaatimus tehtävä viikon kuluessa lennon saapumisesta. Matkatavaran viivästyessä reklamointiaika on puolestaan kolme viikkoa. (Montrealin sopimus, artikla 31.) Tosin, jos matkatavara on vahingoittunut, on ilmoitus syytä tehdä jo lentoasemalla, sillä muuten matkustajan voi olla hankalaa osoittaa vahingoittumisen tapahtuneen lentokuljetuksen aikana. Vahingonkorvausvaatimuksen tulee perustua aina todelliseen vahinkoon. Esimerkiksi jos matkatavara viivästyy matkustajan palatessa kotimaahansa, on korvaukselle harvoin minkäänlaisia perusteita. Sen sijaan laukun myöhästyessä matkustajan matkustaessa kauas kotipaikastaan, on hänellä oikeus hankkia välttämättömyystarvikkeita lentoyhtiön laskuun ja saada korvaus kuitteja vastaan. Mielin määrin matkustaja ei voi ostoksia tehdä, sillä kustannukset tulee minimoida. Jos matkatavara katoaa, tulee matkustajan tehdä vahingonkorvausvaatimuksen tueksi luettelo matkalaukun sisällöstä sekä eri tavaroiden ostoajankohdista sekä hinnoista. Tavarankäytön ikä huomioidaan korvauksen määrässä ja lentoyhtiö saattaa vaatia kuitteja tavaroista. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto/matkatavaran viivästyksestä, katoamisesta ja vahingoittumisesta on ilmoitettava välittömästi.) Lentoyhtiön korvausvastuulle on asetettu matkatavaran kadotessa, viivästyessä tai vahingoituessa enimmäismäärä, joka on 1000 erityisnosto-oikeutta. (Montrealin sopimus, artikla 22). Erityisnosto-oikeuden arvo vaihtelee päivittäin ja esimerkiksi 10.4.2016 tuhannen erityisnosto-oikeuden arvo oli noin 1240 euroa. (IMF). Jos matkustajalle on käynyt niin, että matkatavara on tullut perille, mutta sieltä puuttuu jotain, voi korvauksen saaminen olla hyvin hankalaa, sillä matkustajan on lähes mahdotonta todistaa kadonneen tavarankäytön olleen matkalaukussa. (ECC-net/Raportti lentomatkustajien oikeuksista 2015, 27).

Kuluttajariitalautakunnan asiassa ottaman kannan mukaan matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen matkatavaran viivästyessä on rajallinen, sillä vahingonkorvauksen suuruutta määriteltäessä voidaan ottaa huomioon matkustajan ostamista tavaroista saama käyttöhyöty. Lautakunnan ratkomassa jutussa matkustaja lensi puoliltapäivin Joensuuhun ja matkatavarat saapuivat perille kello yhdeksältä illalla. Matkustaja osti itselleen ja lapselleen vaatteita noin sadalla eurolla ja vaati lentoyhtiötä korvaamaan ne. Lentoyhtiö vetosi omaan sääntöönsä, jonka mukaan korvauksia maksetaan vasta matkatavaran myöhästyessä vähintään vuorokaudella. Kuluttajariitalautakunnan mukaan lentoyhtiön oma sääntö oli Montrealin sopimuksen vastainen, joten se oli mitätön. Matkustaja oli ostanut tavanomaisia vaatteita, joita voi käyttää myöhemminkin, joten hän sai niistä käyttöhyötyä, mikä laski vahingonkorvauksen määrän 50 euroon. (KRIL 226/35/10).

3 Matkustajan oikeudet muissa liikennevälineissä

Lentoliikenteen lisäksi EU-asetuksilla on säädelty muidenkin liikennemuotojen matkustajien oikeuksista. Kaikista niistä joukkoliikennevälineistä, joilla tehdään pidempiä, kaupungin

ulkopuolelle suuntautuvia matkoja, on nykyään oma asetuksena. Kyseessä ovat siis linja-autoliikenne, rautatieliikenne sekä sisävesi- ja meriliikenne. Näiden kolmen liikennemuodon asetuksissa on paljon samaa lentoliikenneasetuksen kanssa, kuten se, että matkustajia on avustettava poikkeustilanteissa, mutta myös suuria eroja löytyy. Keskeisenä erona voidaan esimerkiksi mainita se, että kun lentoliikenteessä viivästymiskorvaukset ovat lipun hinnasta riippumattomia kiinteitä korvauksia, on muiden liikennevälineiden matkustajilla tyytyminen korvaukseen, joka on tietty prosenttiosuus lipun hinnasta. Lisäksi ne ehdot, missä tapauksessa asetusta sovelletaan, ovat jokaisen liikennevälineen kohdalla yksilöllisiä, eikä kaikki kyseisellä liikennevälineellä tapahtuva liikenne ole asetuksen piirissä.

3.1 Linja-autoliikenteessä

EU-asetuksella 181/2011 on säädetty linja-automatkustajien oikeuksista. Asetusta sovelletaan sellaiseen aikataulunmukaiseen linja-autoliikenteeseen, jonka liikennöimän vuoron pituus on 250 kilometriä tai enemmän, eli kaukoliikenteen linja-autovuoroihin. Jos linja-automatkan pituus on alle 250 kilometriä tai se on tilausajo, siihen sovelletaan vain muutamaa asetuksen säännöstä. Jäsenmaille on annettu valtuuksia poiketa asetuksen soveltamisesta. Kullakin jäsenmaalla on valta päättää, soveltaako se asetusta kotimaan liikenteeseen sekä liikenteeseen, josta merkittävä osa tapahtuu ETA:n ulkopuolella. (EU-asetus 181/2011, 2. artikla.) Kahden ETA-maan välinen aikataulunmukainen pitkän matkan linja-autoliikenne on kuitenkin aina asetuksen piirissä. Suomessa asetusta sovelletaan kotimaanliikenteen linja-autovuoroihin sekä Norjaan ja Ruotsiin liikennöiviin vuoroihin, mutta ei linja-autoliikenteeseen, jonka lähtö- tai määräasema sijaitsee Venäjällä. (Trafi/linja-automatkustajan oikeudet). Vuonna 2014 linja-autoa käyttäneistä EU-jäsenvaltioiden kansalaisista 7,6 % kärsi vuoron merkittävästä viivästymisestä ja 2,1 % kärsi vuoron peruuntumisesta. Tutkimuksen mukaan vain 34 % matkustajista koki, että linja-autoyhtiö on tiedottanut heille hyvin matkustajien oikeuksista. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 41, 48 & 50). Suomessa bussimatkustamiseen liittyviä ongelmatilanteita käsitellään hyvin vähän kuluttajariitalautakunnassa, joten oletettavaa on, että Suomessa bussit toimivat luotettavasti ilman suuria viivästyksiä tai vuorojen peruuntumisia tai sitten liikennöitsijät maksavat matkustajien vaatimat korvaukset ilman asioiden viemistä eteenpäin kuluttajariitalautakuntaan. Esimerkiksi vuonna 2014 kuluttajariitalautakunnassa käsiteltiin ainoastaan neljä linja-automatkustamiseen liittyvää tapausta, joista vain kaksi liittyi kaukoliikenteen linja-autoihin, joita EU-asetus koskee. (Trafi/Linja-automatkustajien oikeuksia koskevan EU-asetuksen 181/2011 täytäntöönpanoa koskeva kertomus.)

Jos liikenteenharjoittaja arvioi linja-autovuoron peruuntuvan, viivästyvän vähintään kahdella tunnilla sen aikataulunmukaisesta lähtöajasta tai olevan ylivarattu, tulee matkustajalle tarjota uudelleenreititys tai matkan jatkaminen ilman lisäkustannuksia, jotta matkustaja pääsee määränpäähensä mahdollisimman pikaisesti tai lipun hinnan palautus kahden viikon

kuluessa ja tarpeen mukaan ilmainen paluukuljetus matkustajan ensimmäiseen lähtöpaikkaan. Ellei matkustajalle tarjota edellä mainittua valintamahdollisuutta, tulee matkustajalle maksaa kuukauden kuluessa lipun hinnan palautuksen lisäksi korvaus, jonka suuruus on 50 % lipun hinnasta. Jos matka keskeytyy linja-auton hajoamiseen, tulee liikenteenharjoittajan järjestää paikalle toinen linja-auto tai vaihtoehtoisesti kuljetus odotuspaikkaan tai terminaaliin. (EU-asetus 181/2011, 19. artikla.) Korvausta on vaadittava kolmen kuukauden kuluessa linja-automatkasta. Liikenteenharjoittajan on kuukauden kuluessa ilmoitettava onko reklamaatio käsitelty ja jos on, sen lopputulos. Liikenteenharjoittajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viimeistään kolmen kuukauden kuluessa sen vastaanottamisesta. (EU-asetus 181/2011, 27. artikla.)

3.2 Rautatieliikenteessä

Rautatiematkustajien oikeuksista on säädetty EU-asetuksella 1371/2007. Asetusta sovelletaan pääsääntöisesti ainoastaan kaukoliikenteessä ja lähiliikenne on useimmiten asetuksen soveltamisalan ulkopuolella. Lähiliikenteeseen sovelletaan ainoastaan muutamia asetuksen säännöksiä, mutta suurinta osaa ei usein sovelleta. Asetuksessa on jokaiselle jäsenmaalle annettu valta päättää siitä, soveltaako se asetusta ainoastaan kaukoliikenteessä. Kukin jäsenmaa voi siis päättää, jääkö muunlainen liikenne, eli kaupunki-, esikaupunki- ja alueellinen liikenne asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle. (EU-asetus 1371/2007, 2. artikla.) Suomessa asetusta sovelletaan ainoastaan kotimaan kaukoliikenteessä. (Rautatiekuljetuslaki, 8 a §). Rautatieyhtiöiden tiedottaminen matkustajille heidän oikeuksistaan on sangen puutteellista, sillä vuonna 2014 tehdyssä tutkimuksessa ainoastaan 29 % EU-alueen rautatiematkustajista totesi, että rautatieyhtiöt olivat tiedottaneet heille matkustajien oikeuksista riittävästi. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 33).

Jos arvellaan perustellusti olevan todennäköistä, että juna myöhästyy vähintään tunnin aikataulun mukaisesta saapumisajasta, tulee matkustajalla olla mahdollisuus peruuttaa lippu ja saada rahat takaisin sellaisen matkan osalta, joka jää käyttämättä sekä myös jo tehdyn matkan osalta jos jäljelläolevasta matkan osasta ei ole enää hyötyä matkustajalle. Vaihtoehtoisesti matkustajalla on oikeus uudelleenreititykseen tai matkan jatkamiseen siten, että hän pääsee mahdollisimman pian tai matkustajalle myöhemmin sopivana ajankohtana määränpäähensä. (EU-asetus 1371/2007, 16. artikla.)

Jos matkustaja ei ole halunnut lipustaan rahoja takaisin ja junavuoro viivästyy vähintään tunnin, on matkustajalla oikeus korvaukseen. Korvaus on maksettava kuukauden kuluessa siitä, kun korvausta on vaadittu. Jos korvauksen määrä jää alle neljän euron, ei rautatieyhtiöllä ole velvollisuutta sitä maksaa. Korvauksen määrä on 25 % lipun hinnasta jos junavuoro myöhästyy 60-119 minuuttia. Jos juna oli myöhässä vähintään kaksi tuntia, nousee korvaus puoleen lipun hinnasta. Jos matkustajalla on meno-paluulippu ja molemmat matkat

eivät myöhästy, ei korvausta lasketa koko lipun arvosta, vaan lipun arvo puolitetaan ja korvaus lasketaan sen arvon perusteella. (EU-asetus 1371/2007, 17. artikla.) Rautatieyhtiö voi vapautua vahingonkorvausvelvollisuudesta jos myöhästyminen on aiheutunut rautatieyhtiön vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevan seikan johdosta, esimerkiksi matkustajan virheestä, kolmannen osapuolen toiminnasta tai lakosta. (EU-asetus 1371/2007, liite I, 32. artikla.)

Kuluttajariitalautakunnan mukaan korvausta voidaan myöntää myös EU-asetuksen korvausrajoja vähäisemmistä myöhästymisistä yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden perusteella kausilipun omistajalle jos myöhästymiset ovat olleet säännöllisiä. Edellä mainittu koskee myös lähiliikennettä. Esimerkinä tästä voidaan mainita tapaus, jossa kuluttaja oli tehnyt valituksen siitä, että lähijunat olivat puolen vuoden aikana myöhästelleet keskimäärin 15 minuuttia joka päivä. Rautatieyhtiön palvelu ei vastannut sitä, mitä kuluttajalla oli aihetta olettaa, joten rautatieyhtiö oli syylistynyt asiassa sopimusrikkomukseen.

Vahingonkorvauksena rautatieyhtiön tuli palauttaa 10 % puolen vuoden kausilipun hinnasta asiakkaalle. (KRIL 1258/35/12).

Myös Suomen kansallisessa lainsäädännössä on säädös rautatieyhtiön korvausvastuusta junavuoron viivästyessä, peruuntuessa tai ohittaessa aikataulussa mainitun aseman. Toisin kuin edellä mainittu, korvaus ei ole automaattinen prosenttiosuus lipun hinnasta, vaan matkustajalle korvataan ainoastaan hänen kärsimänsä vahinko. Korvauksen määrä voi olla enintään 5000 euroa. (Rautatiekuljetuslaki, 21 §.) Oikeus korvaukseen syntyy esimerkiksi silloin jos matkustaja on ostanut itselleen jatkoyhteyden rautatieasemalta kotiin, esimerkiksi bussilipun. Matkustajan on varattava tarpeeksi aikaa bussiin siirtymiseen. Jos junavuoro myöhästyy muutamia kymmeniä minuutteja ja matkustaja menettää sen takia jatkoyhteytensä, ei rautatieyhtiö ole korvausvelvollinen. (HE 81/2000). Rautatieyhtiö vapautuu vastuusta jos se voi osoittaa ryhtyneensä vahingon välttämiseksi kaikkiin toimenpiteisiin, joita siltä voidaan kohtuudella edellyttää. (Rautatiekuljetuslaki, 21 §.) Esimerkiksi junan törmääminen peuraan on vapauttanut rautatieyhtiön vahingonkorvausvastuusta, sillä se katsottiin ylivoimaiseksi esteeksi, koska rautatieyhtiöllä ei ollut mahdollisuuksia toteuttaa sellaisia toimenpiteitä, joilla peurakolari voitaisiin välttää. (KRIL 2305/35/2013).

3.3 Meri- ja sisävesiliikenteessä

Matkustajien oikeudet on turvattu EU-asetuksella 1177/2010 meri- ja sisävesiliikenteessä. Kaikki liikenne ei kuitenkaan ole asetuksen piirissä, vaan asetuksen soveltamiselle on lukuisia rajoituksia. Satama, josta matkustaja nousee alukseen, tulee sijaita ETA-maassa. Jos laivayhtiö on sijoittautunut jonkin jäsenvaltion alueelle tai tarjoaa matkapalveluja sieltä käsin, sovelletaan asetusta myös siinä tapauksessa, että satama, josta alukseen nouseaan, on

ETA:n ulkopuolella ja matkan päättymispiste on vastaavasti ETA-maassa. Jos matkustaja on risteilyllä, joka lähtee ETA-maasta, sovelletaan asetusta tällöin vain hyvin rajatusti, eikä matkustajalla ole oikeutta asetuksen mukaisiin korvauksiin matkan viivästymisestä tai peruuntumisesta. Tosin on huomattava, että asetuksen määritelmän mukaan risteily on yksinomaan lomailutarkoituksessa tehty matka, joka kestää yli kaksi yötä, eli esimerkiksi suomalaisten suosimat Tallinnan ja Tukholman risteilyt ovat asetuksen piirissä, mutta viikon risteily Välimerellä ei ole. Asetuksen soveltamisalan ulkopuolella ovat myös matkat, jotka tehdään hyvin pienillä, enintään 12-paikkaisilla veneillä tai veneillä, joiden miehistö on enintään kolme henkilöä. Myös matkan pituus on rajoittava tekijä, sillä alle 500 metrin matkat eivät ole asetuksen piirissä. Asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle jäävät lisäksi ne matkustajat, jotka ovat muuntyyppisellä matkalla kuin reittimatalla tai risteilyllä sekä ne matkustajat, jotka matkustavat aluksella, joka ei käytä konevoimaa liikkumiseen, esimerkiksi purjeveneneellä. Matkat, jotka on tehty historiallisella, ennen vuotta 1965 suunnitellulla, enintään 36 matkustajaa kuljettavalla aluksella, eivät myöskään ole asetuksen piirissä. (EU-asetus 1177/2010, artiklat 2 & 3.)

Jos matka peruuntuu tai liikenteenharjoittaja arvioi matkan myöhästyvän vähintään 90 minuuttia sen alkuperäisestä lähtöajasta, tulee matkustajalle tarjota joko uudelleenreititys mahdollisimman pian ilman minkäänlaista lisämaksua tai lipun hinnan palautus ja tarvittaessa maksuton paluumatka ensimmäiseen lähtöpaikkaan. (EU-asetus 1177/2010, artikla 18.) Vuonna 2014 vesiliikennettä käyttäneistä EU-jäsenvaltioiden kansalaisista 3,5 % kärsi vuoron merkittävästä viivästymisestä ja 0,9 % kärsi vuoron peruuntumisesta. 26 % laivamatkustajista koki, että laivayhtiö on tiedottanut heille matkustajien oikeuksista riittävästi, joten tiedottamisessa matkustajille on parantamisen varaa. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 37, 48 & 50).

Matkustajan myöhästyessä määränpäässä riittävästi, on matkustajalla oikeus korvaukseen, joka on tietty prosenttiosuus lipun hinnasta. Jos kyseessä on meno-paluulippu ja vain toinen vuoro on myöhästynyt, saa lipun hinnasta korvausta vain myöhästyneen vuoron osalta. Korvaus on maksettava rahana kuukauden kuluessa korvausvaatimuksen esittämisestä. Jos maksettava korvaus jäisi alle kuuden euron suuruiseksi, ei liikenteenharjoittajan tarvitse sitä maksaa. (EU-asetus 1177/2010, artikla 19.) Korvausta ei myöskään tarvitse maksaa jos viivästys johtuu ylivoimaisesta esteestä, kuten säätilasta, joka vaarantaa aluksen turvallisen käyttämisen. Myös muu poikkeuksellinen olosuhde, jota ei olisi voitu välttää vaikka kaikki laivayhtiöltä kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi tehty, katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi, esimerkiksi lakko. (EU-asetus 1177/2010, artikla 20.)

Taulukko 4. Liikenteenharjoittajan vahingonkorvausvelvollisuus meri- ja sisävesiliikenteessä vuoron viivästyessä, EU-asetuksen 1177/2010 19. artiklan mukaisesti.

Laivamatkan aikataulun mukainen kesto	Viivästys määränpäässä	Korvaus lipun hinnasta
Enintään 4 t	1 t - 2 t	25 %
Enintään 4 t	Yli 2 t	50 %
4 t 1 min - 7 t 59 min	2 t - 4 t	25 %
4 t 1 min - 7 t 59 min	Yli 4 t	50 %
8 t - 23 h 59 min	3 t - 6 t	25 %
8 t - 23 h 59 min	Yli 6 t	50 %
24 t tai enemmän	6 t - 12 t	25 %
24 t tai enemmän	Yli 12 t	50 %

4 Liikenteenharjoittajan muita velvollisuuksia

Edellisissä kappaleissa on käsitelty lähinnä liikenteenharjoittejien rahallisia vahingonkorvausvelvoitteita matkustajille erilaisissa poikkeustilanteissa, joita ennen matkaa tai matkan aikana voi sattua. Liikenteenharjoittajille on Euroopan unionin lainsäädännössä asetettu kuitenkin tämän lisäksi myös monia muita velvollisuuksia matkustajia kohtaan. Näistä velvollisuuksista keskeisimpiin, eli tiedottamisvelvollisuuteen, avunantovelvollisuuteen sekä erilaisiin velvollisuuksiin vammaisia ja liikuntarajoitteisia kohtaan perehdyn kappaleessa 4.

4.1 Tiedottamisvelvollisuus

Jokaisessa eri liikennevälineiden matkustajien oikeuksia koskevia direktiivejä on liikenteenharjoittajalle asetettu erityyppisiä tiedottamisvelvollisuuksia. Ne poikkeavat hieman toisistaan, mutta jokaisessa direktiivissä liikenteenharjoittajille annettu keskeinen viesti on sama: matkustajille on tiedotettava heidän oikeuksistaan. Kun matkustajille tiedotetaan kattavasti heidän oikeuksistaan, he ovat tietoisia oikeuksistaan ja osaavat vedota niihin tarpeen vaatiessa. (EU-asetus 181/2011, kohta 19).

Linja-automatkustajien oikeuksiin liittyvässä direktiivissä asetetaan matkustajan oikeudeksi saada palvelua koskevaa tietoa ennen matkaa sekä matkan aikana. (EU-asetus 181/2011, kohta 14). Linja-autovuoron peruuntuessa tai viivästyessä liikenteenharjoittajan tulee tiedottaa asiasta matkustajille mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulunmukaisesta lähtöajasta. Arvio vuoron uudesta lähtöajasta on ilmoitettava matkustajille heti, kun tieto siitä on saatavissa. Myöhemmin matkalta kyytiin tuleville voidaan asiasta tiedottaa sähköisesti, mikäli mahdollista. (EU-asetus 181/2011, artikla 20.) Matkustajille tulee tiedottaa heidän EU-asetuksen mukaisista oikeuksistaan viimeistään vuoron lähtöhetkellä. Tiedotuksen tulee tapahtua terminaalissa, mutta myös internetiä voidaan hyödyntää soveltuvin osin. (EU-asetus 181/2011, artikla 25).

Joukkoliikennelain mukaan jokaisen liikenneluvan haltijan tulee antaa tarjoamistaan linja-autopalveluista laatulupaus, joka tulee julkaista liikenteenharjoittajan internet-sivuilla ja sen tulee olla myös muuten matkustajien saatavilla helposti ja ilman korvausta. Laatulupauksessa liikenteenharjoittajan tulee kertoa matkustajille liikennepalveluista, tiedottamisesta poikkeustilanteissa, lipuista ja niiden hinnoista, informaatio- ja lippujärjestelmistä, käytössä olevasta linja-autokalustosta ja sen sopivuudesta vammaisille ja liikuntarajoitteisille, asiakastytyväisyyden mittaamisesta sekä reklamaatioiden käsittelystä ja korvausten maksusta matkustajille. (Joukkoliikennelaki, 48 §.)

Rautatieliikenteessä toimivien liikenteenharjoittajien on matkalippuja myydessään tiedotettava junamatkustajille heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan junamatkaan liittyen. (EU-asetus 1371/2007, 29. artikla). Direktiivissä on tarkasti luetteloitu asiat, joista matkustajan tulee saada tietoa pyydettyä ennen matkaa. Näitä tietoja ovat esimerkiksi rautatieyrityksen yleiset kuljetusehdot, tiedot halvimmista ja nopeimmista mahdollisista junayhteyksistä sekä tiedot junan erilaisista palveluista (esteettömyys, polkupyörän kuljettaminen, makuuvaunupaikat, tupakointimahdollisuus, ensimmäinen ja toinen luokka). Matkan aikana junayhtiön on tiedotettava junassa tarjottavista palveluista, seuraavasta asemasta, myöhästymisestä jos sellainen ilmenee, tärkeimmistä vaihtoyhteyksistä sekä turvallisuusasioista. (EU-asetus 1371/2007 artikla 8 & liite II.)

Meri- ja sisävesiliikenteessä liikenteenharjoittajan tulee tiedottaa matkustajille risteilyn tai muun matkustajaliikennepalvelun viivästyksestä tai peruuntumisesta. Tällöin matkustajilla on mahdollisuus hankkia tietoa vaihtoehtoisista kulkumahdollisuuksista ja tehdä myöhästymisen aiheuttamia järjestelyjä. (EU-asetus 1177/2010, kohta 12). Tiedottamisesta voi huolehtia myös terminaalipitäjä. Ilmoitus on tehtävä heti kun tieto myöhästymisestä on saatavilla, kuitenkin viimeistään puolen tunnin kuluttua laivan aikataulunmukaisesta lähtöajasta. Lisäksi matkustajille on annettava arvio uudesta lähtöajasta heti kuin sellainen on saatavilla. Mikäli myöhästymisen seurauksena matkustaja menettää jatkoyhteytensä, tulee liikenteenharjoittajan tai terminaalipitäjän mahdollisuuksien mukaan tiedottaa vaihtoehtoisista jatkoyhteyksistä. EU-asetuksen mukaisista oikeuksista on oltava tietoa saatavilla aluksissa sekä satamaterminaaleissa. (EU-asetus 1177/2010, artikla 23.)

Jos matkustajan pääsy lennolle evätään yliveraustilanteen vuoksi, lento perutaan tai se myöhästyy yli kaksi tuntia, tulee lentoliikenteen harjoittajan antaa matkustajalle tiedote, jossa kerrotaan EU-asetuksen mukaisista matkustajan oikeuksista liittyen korvaukseen ja matkustajan avustamiseen. Jo lähtöselvitystiskillä on oltava selkeästi esillä helppolukuinen kehoitus matkustajalle pyytää oma-aloitteisesti tätä tiedotetta poikkeustilanteen sattuessa. (EU-asetus 261/2004, artikla 14.)

Jos liikenteenharjoittaja laiminlyö sille kuuluvan tiedottamisvelvollisuuden, saattaa seurauksena olla vahingonkorvausvelvollisuus matkustajaa kohtaan. Esimerkkinä tästä voidaan mainita kuluttajariitalautakunnan joulukuussa 2014 antama ratkaisu. Liikenteenharjoittaja peruutti laivavuoron Tallinnaan teknisten ongelmien vuoksi ja lähetti siitä tekstiviestillä tiedon matkustajalle. Syystä, joka jäi tuntemattomaksi, tekstiviesti lähetettiin maatunnuksella +359, kun oikea maatunnus olisi ollut +358, joten viesti ei mennyt perille. Koska matkustaja ei ollut antanut laivayhtiölle väärää puhelinnumeroa, oli matkustajalle korvattava laivalipun hinta, lentolippu Tallinnaan sekä lentomatkaan liittyneet taksikulut. Matkustaja sai tiedon viivästyksestä niin myöhään, vasta satamaterminaalissa, että hänellä oli perusteltu syy käyttää lentokonetta ehtiäkseen hautajaisiin, sillä laivalla matkustaessaan hän olisi niistä myöhästynyt. (KRIL 2940/35/2013.)

4.2 Huolenpitovelvollisuus

Liikenteenharjoittaja ei voi poikkeustilanteen sattuessa jättää matkustajaa oman onnensa nojaan, vaan matkustajalla on oikeus huolenpitoon, jonka taso määritellään EU-asetuksissa. Lentomatkustajien oikeus huolenpitoon on laajuudeltaan kattavin, mutta toisaalta heillä on pisin odotusaika ennen kuin he ovat oikeutettuja huolenpitoon.

Vuoron myöhästymisen tai peruuntumisen syillä ei ole merkitystä liikenteenharjoittajan huolenpitovelvollisuuden kannalta. Vaikka vuoron myöhästymisen tai peruuntumisen johtuisi ylivoimaisesta esteestä, kuten vaikka Euroopan yllä vuonna 2010 leijuneesta tuhkapilvestä, on matkustajilla oikeus huolenpitoon. Jos liikenteenharjoittaja kieltäytyy noudattamasta sille asetettua huolenpitovelvollisuutta, eikä esimerkiksi tarjoa ruokaa tai hotellimajoitusta matkustajalle, joka on näihin oikeutettu, voi matkustaja ostaa ne omaan laskuunsa ja vaatia kuluista jälkikäteen hyvitystä liikenteenharjoittajalta. Kuluttajariitalautakunnan vakiintuneen ratkaisukäytännön mukaan liikenteenharjoittajan laiminlyödessä sille kuuluvan huolenpitovelvollisuuden, sen tulee korvata matkustajalle tästä aiheutunut vahinko. (KRIL 2021/35/10.)

Linja-automatkustaja on oikeutettu huolenpitoon jos hän matkustaa bussivuorolla, jonka aikataulunmukainen kesto on vähintään kolme tuntia ja jos vuoro peruuntuu tai viivästyy yli 90 minuuttia. Matkustaja on oikeutettu virvokkeisiin, aterioihin ja välipalaan, joita tulee antaa tarpeeksi odotusajan pituus huomioiden, mikäli niitä on saatavilla bussissa tai terminaalissa tai jos niitä voidaan terminaaliin kohtuullisella vaivalla toimittaa. Jos viivästys on niin pitkä, että yöpyminen on välttämätöntä, tulee matkustajalle maksaa hotelliyöpyminen sekä kuljetus majapaikkaan. Jos matkustaja valitsee hotellinsa itse, voi liikenteenharjoittaja asettaa hotellin enimmäishinnaksi 80 euroa yötä kohti. Liikenteenharjoittaja on velvollinen maksamaan enintään kahden yön yöpymisen. (EU-asetus 181/2011, artikla 21.)

Meri- ja sisävesiliikenteessä matkustajan oikeus huolenpitoon on lähes identtinen linja-autoliikenteen kanssa, paitsi että matkustaja voidaan majoittaa hotellin sijasta myös laivalla viivästyksen ollessa niin pitkä, että se edellyttää majoittumista. Toinen ero bussimatkustajaan on, että velvollisuus tarjota yöpyminen on kolmen yön pituinen, eikä kahden, kuten bussiliikenteessä. (EU-asetus 1371/2007, artikla 17.)

Junamatkustaja on oikeutettu aterioihin ja virvokkeisiin jos hän matkustaa kaukoliikenteen junalla ja matkan viivästys on vähintään 60 minuuttia ja aterioita ja virvokkeita on junassa tai asemalla saatavilla tai niitä voidaan asemalle kohtuullisella vaivalla toimittaa. Jos viivästys on niin suuri, että yöpyminen on välttämätöntä, on matkustajalle maksettava hotelliyöpyminen sekä rautatieaseman ja hotellin väliset kuljetukset. Jos junamatka keskeytyy junan hajoamiseen raiteille, tulee matkustaja kuljettaa joko lähimmälle rautatieasemalle, vaihtoehtoiseen lähtöpaikkaan tai määränpäähän. (EU-asetus 1371/2007 artiklat 2 & 18.)

Lentoliikenteessä aikaraja sille, että matkustaja on oikeutettu huolenpitoon, on sangen monimutkainen, ainakin verrattuna muihin liikennemuotoihin, sillä se riippuu lentomatkan pituudesta. Kahden tunnin odotusaika ennen apua tulee kyseeseen jos lentomatkan pituus on 1500 kilometriä tai alle. Odotusaika on kolme tuntia jos lennon pituus on 1500 - 3500 kilometriä. Myös tätä pidemmän lennon odotusaika on kolme tuntia jos se on ETA:n sisäinen lento. Jos lento suuntautuu ETA:n ulkopuolelle ja sen pituus on yli 3500 kilometriä, tulee matkustajan odottaa neljä tuntia ennen kuin hän on oikeutettu huolenpitoon. Matkustaja on oikeutettu huolenpitoon jo ennen odotusajan päättymistä jos liikenteenharjoittaja on tehnyt arvion siitä, että lennon myöhästyminen ylittää edellä mainitut aikarajat.

Liikenteenharjoittajan on tarjottava matkustajalle virvokkeita ja aterioita kohtuullisesti viivästymisen pituus huomioon otuna. Liikenteenharjoittajan tulee maksaa matkustajalle hotellimajoitus ja kuljetukset lentoasemalta hotelliin jos lennon lähtöaika siirtyy seuraavaan päivään tai enemmän ja majoittautuminen on viivästyksen takia välttämätöntä yhdeksi tai useammaksi yöksi. Edellä mainitun lisäksi matkustaja on oikeutettu kahteen puheluun, teleksiin, telekopioviestiin tai sähköpostiin. (EU-asetus 261/2004, artiklat 6 & 9.)

4.3 Velvollisuudet vammaisia ja liikuntarajoitteisia kohtaan

EU-lainsäädännössä asetetaan liikenteenharjoittajille erilaisia velvoitteita liittyen liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamiseen matkustukseen liittyen. Velvoitteiden taustalla on vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus. EU on sen allekirjoittanut ja ratifioinut, kun Suomi puolestaan on ainoastaan allekirjoittanut sopimuksen, ei ratifioinut sitä. (Eduskunta/vammaisten oikeuksia koskevan yleissopimuksen ratifiointi). Sopimuksen mukaan vammaisten tulee voida elää mahdollisimman itsenäisesti ja

pystyä osallistumaan kaikilla elämänalueilla. Vammaisilla tulee myös olla yhdenvertainen mahdollisuus käyttää erilaisia kuljetuspalveluita, eikä heitä saa asettaa erilaisen asemaan vammansa perusteella. (YK-yleissopimus vammaisten oikeuksista, 9. artikla.)

Meri- ja sisävesiliikenteessä, linja-autoliikenteessä sekä rautatieliikenteessä vammaisia koskeva sääntely on samantyyppistä. Liikenteenharjoittaja ei saa kieltäytyä vammaisen kuljettamisesta eikä lipun myymisestä vammaiselle hänen vammaisuutensa perusteella. Vammaiselta ei saa periä lisämaksua kuljetuspalvelun käytöstä. Liikenteenharjoittaja voi kuitenkin kieltäytyä kuljettamasta vammaista jos se on välttämätöntä laissa asetettujen liikennöintiä koskevien turvallisuusvaatimuksien kannalta tai jos se on fyysisesti mahdotonta suorittaa turvallisella tavalla. Liikenteenharjoittajalla on oltava syrjimättömät ehdot vammaisten kuljetukselle ja heidän on tiedotettava vammaisille näistä ehdoista. (EU-asetus 181/2011, artikkelit 9, 10, 11).

Vammaisella on oikeus saada sellaista apua, että hän voi nousta kulkuvälineeseen ja poistua sieltä turvallisesti. Tämä koskee linja-autoliikenteen osalta nimettyjä terminaaleja, joita Suomessa on 13. Rautatieliikenteen osalta tämä koskee niitä rautatieasemia, joilla on virantoimituksessa olevaa henkilöstöä. Suomessa on vajaa 200 rautatieasemaa, joista 38 on sellaisia, joissa on henkilöstöä. Avustamisvelvollisuus koskee sellaisia satamia, joiden vuosittainen matkustajamäärä on vähintään 100 000 henkilöä. Vammaisella on myös oikeus saada apua itse kulkuvälineessä, jotta hän pystyisi käyttämään samoja palveluita kuin muut matkustajat, esimerkiksi junan ravintolavaunua. Jos matkustaja haluaa käyttää edellä mainittuja avustuspalveluita, tulee hänen ilmoittaa siitä etukäteen. Tämä ilmoitus on tehtävä viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä, paitsi linja-autoliikenteessä 36 tuntia ennen lähtöä. Ilmoituksen saatuaan liikenteenharjoittajan tulee ilmoittaa avun tarvitsijalle paikka ja aika, jossa avun tarvitsijan tulee ilmoittautua saadakseen apua. Ilmoitettu aika ei saa olla yli tunti ennen liikennevälineen lähtöaikaa. Jos liikenteenharjoittaja ei ilmoita mitään aikaa, on avun tarpeessa olevan oltava paikalla viimeistään puoli tuntia ennen linja-autovuoron lähtöä tai tunti ennen junan tai laivan lähtöä. Vaikka avun tarvitsija ei olisi tehnyt ilmoitusta avun tarpeestaan ajoissa, on liikenteenharjoittajan pyrittävä huolehtimaan avun järjestämisestä ainakin siinä laajuudessa, että liikuntarjoitteinen voi matkustaa. Liikenteenharjoittaja tai terminaalinpitäjä on velvollinen korvaamaan liikuntarjoitteiselle apuvälineen tai muun erityisvälineen, esimerkiksi pyörätuolin jos se katoaa tai vahingoittuu. Vahingonkorvausvelvollisuus edellyttää liikenteenharjoittajan tuottamusta tai laiminlyöntiä. Liikuntarjoitteiselle on hankittava uusi apuväline tai korjattava vaurioitunut ennalleen. Hänelle on myös pyrittävä hankkimaan uusi apuväline niin nopeasti kuin mahdollista. (EU-asetus 181/2011, artikkelit 9-14, 17; EU-asetus 1177/2010, artikkelit 7-11, 13 & 15; EU-asetus 1371/2007 artikkelit 19 & 21-25.)

Lentoliikenteessä vammaisten ja liikuntarajoitteisten oikeuksista ei ole säädetty läheskään yhtä yksityiskohtaisesti kuin muissa liikennevälineissä, vaan sääntelyä on selvästi vähemmän. Asetuksen mukaan lentoyhtiöiden tulee ottaa huomioon liikuntarajoitteisten sekä heidän saattajiensa erityistarpeet. Lentoyhtiöiden on ensisijaisesti kuljetettava liikuntarajoitteiset sekä heidän kanssaan matkustavat henkilöt sekä avustuskoirat. Liikuntarajoitteisella on oikeus saada huolenpitoa mahdollisimman nopeasti lennon myöhästyessä tai peruuntuessa. (EU-asetus 261/2004, kohta 19, artikla 11.)

5 Matkustajan oikeussuojakeinot

Viidennessä kappaleessa käsitellään reklamointia sekä erilaisia tuomioistuimen ulkopuolisia oikeussuojakeinoja, jotka ovat kuluttajan käytettävissä. Vahvin matkustajan käytössä oleva oikeussuojakeino on asian vieminen riita-asiana kärjäoikeuteen, sillä ainoastaan tuomioistuin voi antaa asiassa liikenteenharjoittajaa sitovan päätöksen. (Kuluttajariitalautakunta/valituksen käsittely).

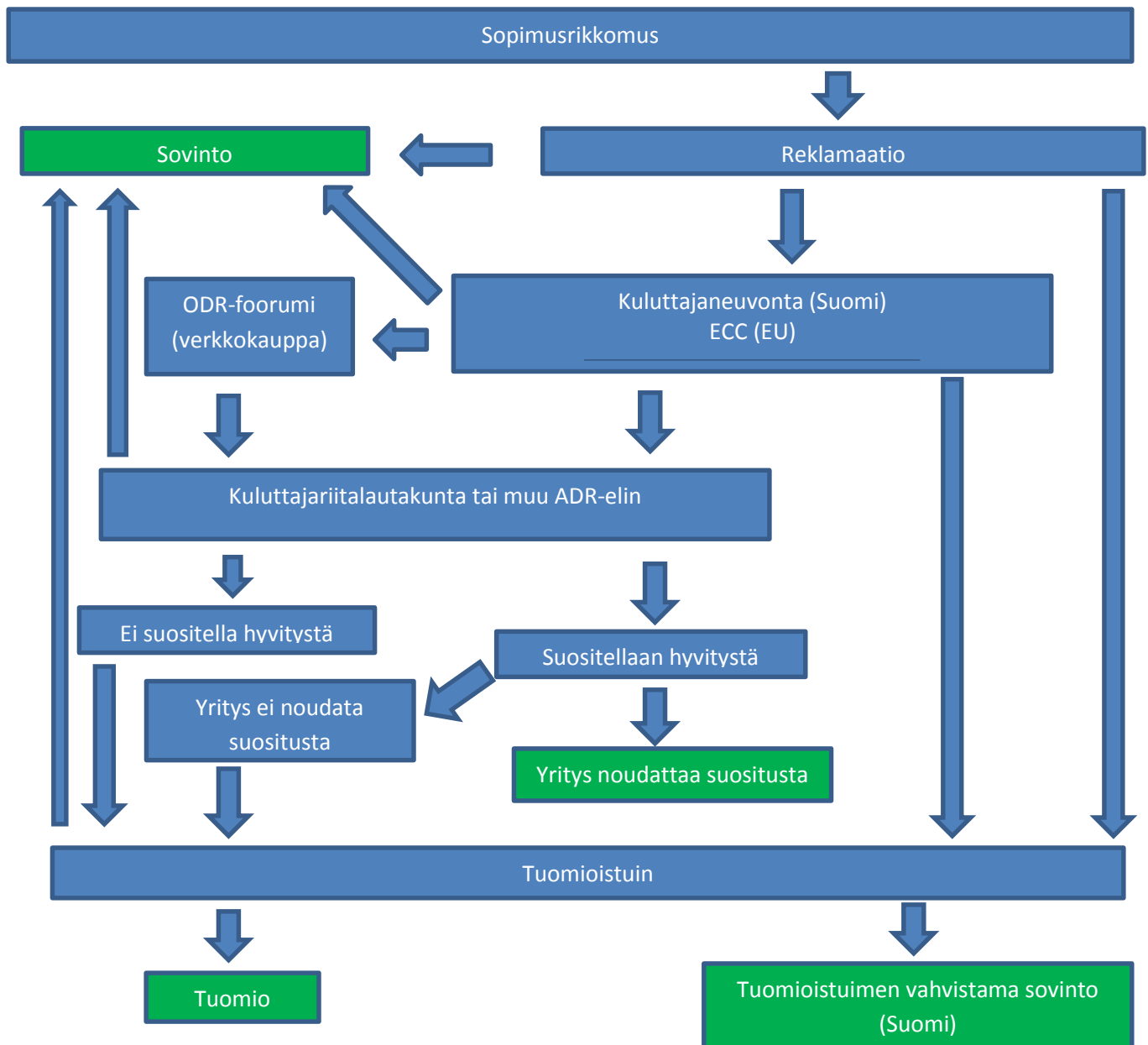
Oikeudenkäynti sisältää kuitenkin kuluttajalle hyvin suuren rahallisen riskin. Riita-asiaa käytävän oikeudenkäynnin pääsääntönä Suomessa on, että jutun voittaneella on oikeus saada korvaus hävinneeltä oikeudenkäyntikuluistaan. Jutun hävinnyt osapuoli joutuu useimmiten siis maksamaan paitsi omansa myös toisen osapuolen oikeudenkäyntikulut. Sääntö ei ole ehdoton, vaan joissain tapauksissa molemmat osapuolet vastaavat omista kuluistaan. Näin voi käydä esimerkiksi silloin jos oikeudenkäynti on päättynyt ilman selkeää voittajaa. (Frände ym., 2012.)

Jos oikeudenkäynnin häviää, saattavat kustannukset nousta jopa kymmeniintuhansiin euroihin, sillä oikeudenkäyntikulut ovat nousseet Suomessa rajusti viime vuosina. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen erikoistutkijan Kaijus Ervastian vuonna 2013 antaman haastattelun mukaan oikeudenkäyntikulut ovat noin kaksinkertaistuneet vuosien 1995 - 2008 välisenä aikana, vaikka inflaatio otetaan huomioon. Hän arvioi riita-asian oikeudenkäyntikulujen olevan keskimäärin noin 6000 - 9000 euroa yhden osapuolen osalta. Tuo summa kohoaa entisestään jos osapuolet eivät tyydy kärjäoikeuden päätökseen ja asian käsittelyä jatketaan muissa oikeusasteissa. (Helsingin Sanomat/Tutkija: Homeriidan häviäjälle voi tulla jopa 50 000 euron kulut.) Oikeudenkäynnin korkeiden kulujen vuoksi kuluttajaa suojaamaan on luotu erilaisia maksuttomia menettelyjä, kuten kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta, joiden avulla kuluttajan on mahdollista saada oikeussuojaa ilman kohtuutonta taloudellista riskiä.

Seuraavan sivun kuviossa 1 on havainnollistettu sitä, miten kuluttajansuoja-asian riidanratkaisu etenee. Kuluttaja aloittaa prosessin tekemällä reklamaation ja hän voi keskeyttää prosessin halutessaan milloin vain. Jos kuluttaja ei luovu vaatimuksistaan ja jätä

asiaa sillensä, kuluttajansuoja-asian riidanratkaisuprosessi päättyy joko sovintoon, siihen että yritys noudattaa kuluttajariitalautakunnan tai muun ADR-elimien kuluttajalle hyvitystä suosittelevaa ratkaisua, tuomioistuimen tuomioon tai tuomioistuimen vahvistamaan sovintoon. Tällainen sovinto rinnastuu lainvoimaiseen tuomioon, jolloin samaa asiaa ei voi tuoda uudelleen oikeuden käsiteltäväksi ja sovinto on pantavissa ulosottoteitse täytäntöön. (Frände ym., 2012.) Kaaviossa on käytetty suluissa mainintaa Suomi jos toimi on mahdollinen ainoastaan sellaisissa asioissa, joissa riidan molemmat osapuolet ovat Suomessa. Mainintaa EU on suluissa käytetty silloin, kun toimi on mahdollinen ainoastaan silloin jos riidan osapuolet ovat eri EU-maissa. Jos toimi on mahdollinen ainoastaan silloin, kun ostos on tehty internetissä, on suluissa maininta verkkokauppa.

Kuvio 1. Matkustajan oikeussuojakeinot ja vaihtoehtoiset etenemistavat kuluttajansuojaan liittyvässä riita-asiaassa. Kuluttajan valitusprosessin päätepisteet vihreällä.



5.1 Reklamaatio

Jos matkustaja kokee, että hänen oikeuksiaan on loukattu, on reklamaation tekeminen ensimmäinen askel korvauksia vaadittaessa. Kuluttajaneuvontaan on syytä olla yhteydessä vasta silloin jos reklamaatio ei tuota toivottua lopputulosta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttajaneuvonta).

Reklamaatiolla tarkoitetaan ilmoitusta vuoron liikennöineelle yritykselle siitä, että matkustaja pitää saamaansa suoritusta sopimuksen vastaisena. Reklamaation yhteydessä ei tarvitse esittää yritykselle yksilöityjä vaatimuksia, vaan se riittää, että ilmoittaa virheestä. Reklamaatiota tehdessä on syytä selvittää se, mitä oli sovittu liikennöivän yhtiön kanssa, eli ainakin matkalipun sisältö ja mahdolliset muut asiaan vaikuttavat seikat. Tapahtumat on hyvä kuvailla kattavasti sekä selvittää reklamaation syy mahdollisimman tarkkaan. (Hemmo & Hoppu, 2006-.) Reklamaation sisältö on vapaamuotoinen, eli se voidaan tehdä joko kirjallisesti tai suullisesti. Reklamaation tekijän tulee käytännön syistä pystyä näyttämään toteen se, että hän on tehnyt reklamaation. Reklamaatio on siis useimmiten järkevintä tehdä kirjallisessa muodossa, joko kirjeitse tai sähköpostilla, sillä suullisen reklamaation todentaminen jälkikäteen on sangen hankalaa. (Peltonen & Määttä, 2015.)

Reklamaatio on laadittava kohtuullisessa ajassa. Ellei matkustaja toimi näin, menettää hän oikeutensa vedota virheeseen. (Hemmo & Hoppu, 2006-). Kun kyseessä on aikaisemmin opinnäytetyössä käsiteltyihin matkustajan oikeuksiin kohdistunut loukkaus, on reklamointiaika Suomessa muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kolme vuotta. Kolme vuotta on Suomessa saatavan yleinen vanhentumisaika. Vanhentumisaajan katsotaan alkavan matkan päättymisestä. (Lehtonen, Mökkönen, Töyrylä, Seulu, Tammenkoski, 2004-.) Samaa kolmen vuoden vanhenemisaikaa ei sovelleta kaikkialla, vaan jokaisella ETA-jäsenmaalla on oma käytäntönsä saatavan vanhenemisestä. Kuluttajariitalautakunta noudattaa tätä kolmen vuoden vanhentumisaikaa ratkaisukäytännössään. Esimerkkinä tästä voidaan mainita marraskuussa 2013 annettu ratkaisu. Kuluttaja oli ollut 3.1.2009 lennolla, joka viivästyi aikataulustaan kuudella ja puolella tunnilla. Hän teki asiasta reklamaation kuitenkin vasta 29.10.2012. Kuluttajariitalautakunta katsoi ratkaisussaan, että koska reklamointi oli tehty yli kolme vuotta lennon myöhästymisen jälkeen, oli kuluttaja tehnyt reklamaation liian myöhään ja siten menettänyt oikeutensa vedota palvelussa olleeseen virheeseen. Kuluttajan vaatimus vahingonkorvauksen maksamisesta hylättiin. (KRIL 4632/35/2013.)

5.2 Kuluttajaneuvonta

Mikäli liikenteenharjoittajalle toimitettua reklamaatiota ei syystä tai toisesta hyväksytä tai siihen ei vastata ollenkaan, on seuraava askel ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvontaan tulee ottaa yhteys ennen kuin asian vie kuluttajariitalautakunnan

käsiteltäväksi. Jos näin ei ole toimittu, kuluttajariitalautakunta voi harkintansa mukaan ohjata asian kuluttajaneuvontaan, eikä ota sitä tällöin käsittelyyn.
(Laki kuluttajariitalautakunnasta, 14 §).

Kuluttajaneuvonnasta Suomessa huolehtivat maistraatit, mutta toimintaa ohjaa kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvonnalla on yksi valtakunnallinen puhelinnumero, josta soittaja ohjataan oikeaan maistraattiin hänen asuinpaikkansa perusteella. Kuluttajaneuvontaan voi ottaa yhteyttä myös sähköisellä lomakkeella. (Kilpailu ja kuluttajavirasto/kuluttajaneuvonta.) Kuluttajaneuvonnalla ratkaistaan suurin osa kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisistä riitatilanteista. Kuluttajaneuvonnan olemassaolo vähentääkin jutturuuhkaa kuluttajariitalautakunnassa sekä tuomioistuimissa. Kuluttajille annettu neuvonta myös ennaltaehkäisee kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisten riitojen syntymistä ja siten edistää markkinoiden toimivuutta Suomessa. (HE 54/2008.)

Suomessa kuluttajaneuvonnalle on asetettu neljä tehtävää. Ensinnäkin se antaa kuluttajille ja elinkeinonharjoittajille tietoja ja neuvontaa liittyen kuluttajan oikeudelliseen asemaan sekä kuluttajille merkittäviin asioihin. Toiseksi kuluttajaneuvonta avustaa kuluttajaa kuluttajan ja yrityksen välisissä ristiriitatilanteissa pyrkimällä saavuttamaan sovintoratkaisun asiassa. Jos tämä ei ole mahdollista, ohjataan kuluttaja oikeussuojaa antavaan toimielimeen, esimerkiksi kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajaneuvonnan kolmas tehtävä on osallistua kulutushyödykkeiden laadun, hintojen, markkinoinnin ja sopimusehtojen seurantaan. Neljäs tehtävä on avustaa tarvittaessa muita kuluttajaviranomaisia, kuten kilpailu- ja kuluttajavirastoa. (Laki kuluttajaneuvonnasta, 1 §.)

5.3 Kuluttajariitalautakunta

Joskus reklamaatio on tulokseton, eikä kuluttajaneuvojakaan onnistu neuvottelemaan osapuolten välille molempia tyydyttävää sovintoratkaisua. Tällöin kuluttajaneuvojan tulee, kuten edellä on jo todettukin, ohjata kuluttaja ottamaan yhteyttä kuluttajariitalautakuntaan. Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton oikeussuojaelin, joka käsittelee kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä kuluttajariita-asioita. (Laki kuluttajariitalautakunnasta, 1 §). Matkustukseen liittyvät tapaukset, erityisesti lentomatkoihin liittyvät riidat, työllistivät voimakkaasti kuluttajariitalautakuntaa viime vuonna. Vuonna 2015 käsiteltiin 899 matkustukseen liittyvää tapausta, joka oli noin 15 % kaikista jutuista. Matkustukseen liittyvien juttujen määrä kasvoi hyvin voimakkaasti edellisestä vuodesta, noin 25 % . (Kuluttajariitalautakunta/lentoriidat työllistivät kuluttajariitalautakuntaa.)

Asian käsittely kuluttajariitalautakunnassa lopetetaan jos jokin laissa asetetuista kuudesta ehdosta täyttyy. Asian ratkaiseminen ei saa edellyttää suullisen todistusaineiston

käyttämistä, vaan lautakunta ratkaisee aina jutut kirjallisten todisteiden pohjalta. Asia ei saa olla vireillä tai ratkaistu jossain tuomioistuimessa, eikä se saa olla kuluttajariitalautakunnan käsiteltävänä ryhmävalituksena tai toisena asiana. Jos yritys, jota vastaan ratkaisua haetaan, on konkurssissa, ei valitusta käsitellä. Käsittely voidaan lopettaa myös silloin jos kuluttaja ei ole ollut yhteydessä kuluttajaneuvontaan tai jos asia on poikkeuksellisen monimutkainen ja vaikeasti selvitettävä. Jos jokin edellä mainituista ehdoista täyttyy, kuluttajariitalautakunta päättää, käsitelläänkö juttua vai ei. Asian käsittelyn lopettaminen johonkin edellämainittuun seikkaan vedoten on aina harkinnanvarainen toimi ja edellyttää perusteltua päätöstä. (Laki kuluttajariitalautakunnasta, 14 §.) Jos kuluttajariitalautakunta ottaa tapauksen käsiteltäväkseen, tulee sen antaa ratkaisusuositus 90 päivän kuluessa siitä, kun se on saanut käyttöönsä kaiken tarvittavan aineiston. 90 päivän määräaikaa voidaan pidentää erittäin monimutkaisissa asioissa. (Laki kuluttajariitalautakunnasta, 17 a §.)

Uusi asia tulee vireille kuluttajariitalautakuntaan kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella. Kuluttajariitalautakunnalla on vielä valmisteluvaiheessakin ennen asian etenemistä käsittelyyn velvollisuus pyrkiä sovintoon osapuolten välillä. Tarvittaessa se voi tehdä sovintoehdotuksen. (Laki kuluttajariitalautakunnasta, 12 §.) Uuden asian saavuttua lautakuntaan esittelijä perehtyy hakemukseen ja vastapuolelle lähetetään kopiot dokumenteista sekä lausuntopyyntö. Näin myös asian toisella osapuolella on mahdollisuus ilmaista oma näkemyksensä tapahtumista. Valittaja saa vastapuolen vastauksen tietoonsa sen saavuttua. Useimmiten lautakunnassa on tarvittavaa asiantuntemusta juttujen ratkaisemiseen, mutta tarvittaessa lautakunta voi pyytää lausuntoa myös ulkopuoliselta asiantuntijalta. Jos vastapuoli ei vastaa lausuntopyyntöön, voi lautakunta antaa asiassa yksipuolisen päätöksen, mikäli valittajan vaatimukset eivät ole selvästi perusteettomia. Tämä edellyttää sitä, että lausuntopyyntö on todistettavasti mennyt perille vastapuolelle. Asian käsittely kuluttajariitalautakunnassa päättyy ratkaisusuosituksen antamiseen. Ratkaisusuosituksessaan kuluttajariitalautakunta joko suosittaa tai ei suosita hyvitystä kuluttajalle. Ratkaisusuosituksella voidaan myös jättää asia ratkaisematta esimerkiksi jos lautakunnan toimivalta ei riitä ratkaisemaan asiaa. Kuluttajariitalautakunnan päätökset eivät ole velvoittavia päätöksiä, vaan ainoastaan suosituksia. Vaikka yritys tuomittaisiin maksamaan korvauksia kuluttajalle, ei sillä ole mitään velvoitetta näin toimia. Jos asiassa haluaa velvoittavan päätöksen, tulee asia viedä tuomioistuimen käsiteltäväksi. Suurin osa yrityksistä kuitenkin noudattaa ratkaisuja, tällä hetkellä tuo osuus on noin 80 %. (Kuluttajariitalautakunta/valituksen käsittely.)

Valitus kannattaa täyttää huolellisesti ja kiinnittää huomio erityisesti valituksen vaatimuksiin sekä perusteluihin. Myönteisen päätöksen saamiseksi tulee hakemuksen liitteiden olla kunnossa, sillä todistusvelvollisuus on kuluttajalla. Esimerkiksi kuitit käyvät todisteeksi. Kuluttajan ei kannata ylimitoittaa vaatimuksiaan, sillä tällöin hän hankaloittaa mahdollisuuksia sovintoon asiassa. Myös se kannattaa huomioida, että pelkästä harmista ja

mielipahasta ei saa korvauksia, vaan vaatimuksille on aina oltava oikeudelliset perusteet. Vaatimusten määrää ei kuitenkaan kannata laittaa liian alhaiseksikaan, sillä kuluttajariitalautakunta ei voi määrätä kuluttajalle korvauksia enempää kuin niitä on asiassa vaadittu. (Kuluttajariitalautakunta/ohje valituslomakkeen täyttämiseksi.)

5.4 Vaihtoehtoinen riidanratkaisu Euroopan unionissa

Kuluttajan oikeussuojakeinoista on säädetty Euroopan unionin laajuisella lainsäädännöllä, sillä kuluttajansuojan parantamisen katsotaan edistävän Euroopan unionin sisämarkkinoiden toimintaa ja siten taloudellista kasvua ja työpaikkojen syntyä unionissa. Tavoitteena on lisätä kuluttajien luottamusta sisämarkkinoihin huolehtimalla siitä, että eri jäsenmaiden välisten kuluttajariitojen ratkaisuun on jokaisessa jäsenmaassa helposti saatavilla edullisia, tehokkaita ja nopeita keinoja. Toisin kuin Suomessa, muualla Euroopan unionissa toimivat riidanratkaisuelimet eivät aina ole ilmaisia, mutta jos maksua peritään, sen on oltava nimellinen. (EU-direktiivi 2013/11/EU, kohdat 3-5 & 41.)

Kun tehokas riidanratkaisu on mahdollista, kuluttajat voivat täysimittaisesti hyödyntää sisämarkkinoiden tarjoamat mahdollisuudet. Kuluttajat Euroopan unionissa eivät usein tunne vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ja vain harva tietää, kuinka valituksen voi toimittaa tuomioistuimen ulkopuolisen riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi. Vaihtoehtoinen riidanratkaisu on ollut hyvin eritasoista Euroopan unionin eri maissa, minkä takia monet kuluttajat eivät ole uskaltaneet tehdä oman kotimaansa ulkopuolelle suuntautuvia ostoksia, joten kuluttajansuoja-asioissa tapahtuvaa tuomioistuimen ulkopuolista riidanratkaisua on päätetty yhdenmukaistaa EU-lainsäädännöllä. (EU-direktiivi 2013/11/EU, kohdat 5-7.)

5.4.1 Euroopan kuluttajakeskus Suomessa

Jos matkustaja katsoo oikeuksiansa loukatun Euroopan unionin alueella Suomen ulkopuolella, Norjassa tai Islannissa, kannattaa asiassa kääntyä Euroopan kuluttajakeskuksen puoleen, ellei reklamointi ole tuottanut asiassa tulosta. Jos kuluttaja on esimerkiksi matkustanut junalla Ranskassa ja juna on myöhästynyt niin paljon, että matkustaja on oikeutettu korvaukseen, on asiaa turha viedä Suomen kuluttajaneuvonnan käsiteltäväksi. Euroopan kuluttajakeskus neuvoo kuluttajaa erilaisissa kaupankäynnin ongelmatilanteissa. Tavoitteena on saavuttaa sovintoratkaisu osapuolten välille ja kotiuttaa kuluttajan saatavat toisesta EU-maasta. Kuluttajakeskuksella ei ole valtaa määrätä yritystä toimimaan tietyllä tavalla, kuten määräämään korvauksia kuluttajalle, sillä se ei käytä julkista valtaa. Euroopan kuluttajakeskuksella on toimintaa jokaisessa Euroopan unionin maassa. Suomessa se on osa kilpailu- ja kuluttajavirastoa. Kuluttajakeskukset muodostavat keskenään Euroopan kuluttajakeskusten verkoston ECC-netin ja ne tekevät sen välityksellä tiivistä yhteistyötä keskenään. (ECC/tietoa meistä.) ECC-net on ollut olemassa vuodesta 2005 alkaen. Tänä

aikana kuluttajien rajat ylittävä kaupankäynti ja etenkin verkkokauppa on kasvanut selvästi, noin 150 %, mikä on johtanut siihen, että ECC-netin vastaanottamien valitusten määrä on kymmenessä vuodessa lisääntynyt voimakkaasti, noin 60 %. Lentomatkestajien valitukset ovat kolmanneksi yleisin syy ottaa yhteyttä ECC-netiin ja niiden osuus kaikista valituksista vuonna 2014 oli 8,5 %. (Euroopan komissio/10 vuotta kuluttajan palveluksessa – Euroopan kuluttajakeskusten verkoston kymmenvuotisraportti 2005-2015, 8, 11.)

Käsittely Euroopan kuluttajakeskuksessa kestää noin 3-4 kuukautta. Loma-aikoina käsittelyä voi mennä kauemminkin. Suomen kuluttajakeskus ei pääsääntöisesti ota yhteyttä suoraan vastapuoleen, vaan se siirtää asian sen maan kuluttajakeskukselle, jossa vastapuolen kotipaikka sijaitsee. Tämän jälkeen Suomen toimisto pyrkii ratkaisemaan asian yhdessä paikallisen kuluttajakeskuksen kanssa. Paikallisen toimiston lakimies on yhteydessä vastapuoleen. Euroopan kuluttajakeskus onnistuu saavuttamaan asiassa sovinnon noin kuudessa tapauksessa kymmenestä. (ECC/usein kysyttyä.)

5.4.2 Verkkovälitteinen riidanratkaisu

Mikäli Euroopan kuluttajakeskus ei onnistu saavuttamaan asiassa sovintoratkaisua osapuolten välille, on asia mahdollista viedä ADR-riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi yrityksen kotimaassa. Jos ostos on tehty verkossa, voi saattaa riita-asiansa ADR-elimien käsiteltäväksi käyttäen ODR-foorumia eli verkkovälitteistä riidanratkaisupalvelua. (ECC/ADR- ja ODR toiminta EU:ssa). Euroopan unionin lainsäädännön mukaan jokaisessa EU-maassa on oltava kuluttajia varten tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisuelin. Suomessa tällainen on esimerkiksi kuluttajariitalautakunta. Tällaisen riidanratkaisuelimen on oltava asiantunteva, puolueeton ja riippumaton. Riidanratkaisuelimen on oltava hinnaltaan kohtuullinen ja lakimiehen käyttöä ei saa edellyttää kuluttajalta. Toiminnan on oltava tehokasta ja ratkaisu asiassa on annettava 90 päivän kuluessa siitä, kun riidanratkaisuelin on vastaanottanut asiaan liittyvät asiakirjat. Molemmille osapuolille tulee antaa oikeus oman näkemyksensä antamiseen. Riidanratkaisuelimen tulee antaa asiassa perusteltu päätös. (EU-direktiivi 2013/11/EU, artikkelit 5-9.)

Suomessa edellä mainitun EU-direktiivin edellyttämät lainsäädäntömuutokset toteutettiin vuoden 2016 alussa, noin puoli vuotta direktiivissä asetettua aikataulua myöhemmin. Suomessa on pitkät perinteet kuluttajariitojen tuomioistuimen ulkopuolisesta riidanratkaisusta jo 1970-luvulta alkaen ja Suomessa on kattavasti erilaisia riidanratkaisuelimiä, joten järin suuria muutoksia lainsäädäntöön ei tarvittu. Kuluttajansuojalakiin tuli elinkeinonharjoittajille uusi velvollisuus tiedottaa asiakkaille vaihtoehtoisista riidanratkaisumenetelmistä. Lakiin kuluttajariitalautakunnasta tehtiin kaksi keskeistä muutosta. Jos kuluttaja ei ole vienyt asiaa ensin kuluttajaneuvonnan käsittelyyn, voi kuluttajariitalautakunta jättää asian käsittelemättä. Muutoksen pyrkimyksenä on vähentää kuluttajariitalautakunnan työkuormaa

ratkomalla helpoimmat tapaukset jo kuluttajaneuvonnassa. Lisäksi tapauksen käsittely kuluttajariitalautakunnassa nopeutuu, kun asiaa on selvitetty jo kuluttajaneuvonnassa. Kuluttajariitalautakunnalle asetettiin velvollisuus ratkaista tapaukset 90 päivän kuluessa. Lautakunnan on tehostettava toimintaansa selvästi, sillä esimerkiksi vuonna 2014 keskimääräinen käsittelyaika oli peräti 9 kuukautta. (HE 74/2015.)

Helmikuussa 2016 Euroopan komissio on luonut uuden nettisivun, verkkovälitteisen riidanratkaisupalvelun, jonka tavoitteena on auttaa kuluttajaa saattamaan asiansa oikean riidanratkaisuelimen käsiteltäväksi jos hän on ostanut verkossa tuotteita tai palveluita toisesta EU-maasta, eikä ole ostokseensa syystä tai toisesta tyytyväinen. Yhdessä EU-valtiossa saattaa toimia useita eri ADR-elimisiä, joten oikean löytäminen ei välttämättä ole aivan helppoa. Monet Eurooppalaiset kuluttajat ovat kokeneet maan rajat ylittävät riitatilanteet myyjän kanssa monimutkaisiksi hoitaa. Tavoitteena on lisätä kuluttajien luottamusta maan rajat ylittävään verkkokauppaan ja siten parantaa Euroopan unionin digitaalisten sisämarkkinoiden toimivuutta. Euroopan komission tavoitteena on, että verkkovälitteinen riidanratkaisu kattaisi kaikki EU-maat ja kaikki eri alat. Toistaiseksi näin ei vielä ole, mutta ODR-foorumilla on kuitenkin tietoja 17 eri EU-maasta ja 117 eri ADR-elimistä. (Euroopan komissio/verkkokaupan riidat voi nyt ratkaista verkossa.)

6 Johtopäätökset

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että omatoimimatkailijan oikeudet Suomessa ja Euroopan unionissa ovat hyvällä tasolla. Suomessa ei ole asiaan liittyen kovinkaan paljoa lainsäädäntöä, mutta 2000-luvulla voimaan tullut EU-lainsäädäntö matkustajien oikeuksiin liittyen on korjannut asian ja turvannut eri liikennevälineiden matkustajille korkean kuluttajansuojan tason. EU-lainsäädäntöä on tulkittu matkustajan kannalta suopeasti EU-tuomioistuimessa ja esimerkiksi lennon viivästyessä matkustaja saattaa olla oikeutettu korvaukseen, vaikka tätä ei lakitekstissä nimenomaisesti mainitakaan.

Eri liikennemuotojen välillä on kuitenkin hyvin suuria eroja siinä, millaiseen korvaukseen matkustaja on oikeutettu. Lentoliikenteessä korvaus on kiinteä, kun taas muilla liikennevälineillä matkustavan korvaus on tietty prosenttiosuus lipun hinnasta. Lentolippujen hinnat eivät ole nykyään erityisen korkealla tasolla ja hinnat ovatkin laskeneet Suomessa selvästi viime vuosina, esimerkiksi vuodesta 2010 vuoden 2016 huhtikuuhun kotimaan lentojen hinnat laskivat 36 % ja ulkomaan lentojen 14 %. (Tilastokeskus/kuluttajahintaindeksi). Lentolippujen hintojen pudotessa on yhä useammin tilanne se, että matkustaja on maksanut lentolipustaan vähemmän, kuin hän saa korvausta lennon myöhästyessä tai peruuntuessa, mikä on kieltämättä outo tilanne ja asettaa lentoyhtiöille suuren taloudellisen taakan. Edellä mainittu kiinteä korvaus asettaa lentomatkustajat parempaan asemaan verrattaessa muihin liikennemuotoihin. Huonoimmassa asemassa ovat puolestaan linja-automatkat, sillä

heille maksetaan korvaus vasta silloin jos heille ei ole annettu valinnan mahdollisuutta lipun hinnan peruuttamisen sekä uudelleenreitityksen ja matkan jatkamisen välillä. Liikenteenharjoittaja voi helposti välttää korvausten maksamisen linja-automatkustajille tarjoamalla matkustajille valinnan mahdollisuuden, joten käytännössä linja-automatkustajilla on vain oikeus peruuttaa lippunsa vuoron tarpeeksi myöhästyessä, sillä tuskin kukaan linja-autoliikennöitsijä jättää valinnan mahdollisuutta tarjoamatta. Jos jokin liikennöitsijä näin toimisi, joutuisi se maksamaan korvauksia ja kulut kasvaisivat. Matkustajien kuluttajansuojaa olisi ehkä syytä hieman yhtenäistää samankaltaisemmaksi eri liikennevälineiden välillä, jotta eri liikennevälineitä käyttävien matkustajien oikeudet olisivat lähempänä toisiaan, sillä tuskin on olemassa sellaista järkevää perustetta, että jonkun liikennevälineen matkustajia pitäisi kohdella toisen liikennevälineen matkustajia paremmin. Esimerkiksi lentomatkustajille maksettavista kiinteistä korvauksista voisi luopua ja siirtyä lipun hinnasta riippuviin prosenttiperusteisiin korvauksiin, kuten muissa liikennevälineissä. Vastaavasti linja-automatkustajien kuluttajansuojaa voisi parantaa siten, että matkustajille olisi maksettava korvauksia aina vuoron myöhästyessä tai peruuntuessa, eikä liikennöitsijä voisi vapautua korvausvastuustaan tarjoamalla matkustajille joko lipun peruutusta tai uudelleenreititystä ja matkan jatkamista.

Yksi ongelma matkustajien kuluttajansuojaan liittyen on se, että matkustajat eivät tunne oikeuksiaan riittävän hyvin, joten tiedottamista olisi ehkä syytä parantaa.

Eurobarometritutkimukseen osallistuneista ainoastaan 29 % oli tietoisia matkustajien oikeuksista ennen tutkimusta. (Euroopan komissio/erityinen eurobarometri 420, 22). Vaikka matkustaja valittaisi viivästymisestä tai peruuntumisesta, todella moni tyytyy liikenteenharjoittajan kielteiseen vastaukseen. Airhelpin pr-päällikön Cecilia Mingesin mukaan vain 2-4 % lentomatkustajista saa heille kuuluvat vahingonkorvaukset. Jos näin pieni osa matkustajista saa heille kuuluvat korvaukset, on lainsäädännön käytännön toimivuus heikolla tasolla. Se hyvä puoli vähäisessä korvausmäärässä toki on, että jos kaikille matkustajille maksettaisiin heille kuuluvat korvaukset, olisi liikenteenharjoittajien korotettava lippujensa hintoja, sillä vuosittain korvauksia jää hakematta pelkästään lentoliikenteessä jopa 2,9 miljardia euroa ja tämä rahamäärä lentoyhtiöiden olisi koottava jostain. (Helsingin Sanomat.)

Vaikka vain harva matkustaja saa korvauksia, ei tämä ole ainakaan oikeussuojakeinojen puutteen syytä, sillä Suomessa ja yleisesti muuallakin EU:ssa on luotu kattavasti eri oikeussuojakeinoja kuluttajien käytettäväksi. Nämä valitusmahdollisuudet, kuten Suomessa kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta, ovat maksuttomia ja kuluttajille helppoja. Kielimuuri saattaa hankaloittaa asian käsittelyä jos liikenteenharjoittaja on toisesta maasta, mutta tähänkin ongelmaan on EU:n puolelta laajasti varauduttu perustamalla jokaiseen maahan Euroopan kuluttajakeskus, joka auttaa matkustajia rajat ylittävissä riidoissa.

Lähteet

Kirjallisuus

Frände, D. Havansi E., Helenius D., Koulu R., Lappalainen J., Lindfors H., Niemi J., Rautio J., Virolainen J. 2012. Prosessioikeus. SanomaPro.

Hemmo M. & Hoppu K. 2006-. Sopimusoikeus. WSOYPro.

Huovinen U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Edita.

Lehtonen Y., Mökkönen, K., Töyrylä H., Seulu M-R., Tammenkoski R. 2004-. Perintä ja luotonhallinta. WSOYPro.

Peltonen A. & Määttä K. 2015. Kuluttajansuojaoikeus. Talentum Pro.

Muut lähteet

Airhelp. Usein kysyttyä. Viitattu 17.4.2016

<https://beta.getairhelp.com/fi/faq>

British Airways. Matkustusluokat. Viitattu 16.4.2016.

<http://www.britishairways.com/en-gb/information/travel-classes>

Eduskunta. Vammaisten oikeuksien yleissopimuksen ratifiointi. 6.4.2016. Viitattu 7.4.2016.

https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LA/TI/Sivut/vammaisten-oikeuksien-yleissopimuksen-ratifiointi.aspx

Euroopan komissio. 10 vuotta kuluttajan palveluksessa – Euroopan kuluttajakeskusten verkoston kymmenvuotisraportti 2005-2015. 2015.

http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/docs/ecc_net_-_anniversary_report_2015_en.pdf

Euroopan komissio. Erityinen eurobarometri 420. 2014.

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_420_en.pdf

Euroopan komissio. Verkkokaupan riidat voi nyt ratkaista verkossa: uusi sivusto kuluttajille ja myyjille. 15.2.2016.

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-297_fi.htm

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. Tietoa meistä. 19.3.2014. Viitattu 4.4.2016

<http://www.ecc.fi/Tietoa-meista/>

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. Usein kysyttyä. 22.1.2014. Viitattu 4.4.2016

<http://www.ecc.fi/Usein-kysyttya/>

Euroopan kuluttajakeskus Suomessa. ADR- ja ODR-toiminta EU:ssa. Viitattu 4.4.2016

<http://www.ecc.fi/Tietoa-meista/adr-ja-odr--toiminta-eussa/>

Euroopan kuluttajakeskusten verkosto ECC-Net. Raportti lentomatkestajien oikeuksista 2015. 2015.

<http://www.konsumenteuropa.se/globalassets/pressmeddelanden/apr-report-2015-12-03.pdf>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen 295/91 kumoamisesta. Annettu 11.2.2004.

http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0006.02/DOC_1&format=PDF

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 1371/2007 rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista. Annettu 23.10.2007.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:FI:PDF>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 1177/2010 matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen 2006/2004 muuttamisesta. Annettu 24.11.2010.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:334:0001:0016:FI:PDF>

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 181/2011 matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen 2006/2004 muuttamisesta. Annettu 16.2.2011.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:FI:PDF>

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen 2006/2004 muuttamisesta ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta. Annettu 21.5.2013.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=fi>

Euroopan tuomioistuimen ratkaisu C-257/14. Annettu 17.9.2015.

<http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d2dc30d54471a19ce43e47388c67ef20e11d2998.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxuSc3b0?text=&docid=167942&pageIndex=0&doclang=FI&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=109588>

Euroopan tuomioistuimen ratkaisu C-11/11. Annettu 26.2.2013.

<http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62011CJ0011&lang1=fi&type=TXT&ancre=>

Euroopan tuomioistuimen ratkaisut C-402/07 & C-432/07. Annettu 19.11.2009.

<http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62007CJ0402&lang1=fi&type=TXT&ancre=>

Finnair. Matkustajien ja matkatavaran yleiset kuljetusehdot. Viitattu 24.4.2016

<https://www.finnair.com/fi/fi/info/conditions-of-carriage>

Finnair. Matkustusluokat. Viitattu 16.4.2016.

<http://www.finnair.com/fi/fi/travel-classes>

Finnairin blogi. Lento ylibuukattu, mitä ihmettä? 8.6.2015. Viitattu 14.4.2016.

<https://blog.finnair.com/2015/06/08/lento-ylibuukattu-mita-ihmetta-4/>

HE 54/2008. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajaneuvonnasta sekä kuluttajavirastosta annetun lain 1 §:n ja Ahvenanmaan itsehallintolain 30 §:n muuttamisesta. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080054.pdf>

HE 74/2015. Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajariitojen vaihtoehtoista ratkaisemista koskevaksi lainsäädännöksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2015/20150074>

HE 81/2000. Hallituksen esitys eduskunnalle rautatiekuljetuslaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2000/20000081>

Helsingin Sanomat. Lennon myöhästymisestä voi saada jopa 600 euroa – harva hakee korvausta. Takala, S. 11.10.2015. Viitattu 24.4.2016.

<http://www.hs.fi/matka/a1444362617919>

Helsingin Sanomat. Tutkija: Homeriidan häviäjälle voi tulla jopa 50 000 euron kulut. Tyynysniemi, M. 4.5.2013. Viitattu 6.6.2016.

<http://www.hs.fi/kotimaa/a1367631259834>

Joukkoliikennelaki. 13.11.2009/869.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090869>

Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO. Luettelo Montrealin sopimuksen allekirjoittaneista ja/tai ratifioineista valtioista ja organisaatioista. Viitattu 10.4.2016. http://www.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_EN.pdf

Kansainvälinen valuuttarahasto IMF. Erityisnosto-oikeuden arvo eri valuutoissa. Viitattu 10.4.2016. https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajaneuvonta. 19.3.2014. Viitattu 28.3.2016. <http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Matkatavaran viivästyksestä, katoamisesta ja vahingoittumisesta on ilmoitettava välittömästi. 10.3.2014. Viitattu 10.4.2016. <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/matkustaminen-ja-liikenne/lentomatkustajan-oikeudet/matkatavarat/>

Korkeimman oikeuden päätös 2013:46. Annettu 11.6.2013. <http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2013/20130046>

Kuluttajariitalautakunta. Lentoriidat työllistivät kuluttajariitalautakuntaa. 8.1.2016. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2016/01/lentoriidattuollistivatkuluttajariitalautakuntaa.html>

Kuluttajariitalautakunta. Ohje valituslomakkeen täyttämiseksi. 3.3.2016 Viitattu. 2.4.2016 <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko/ohjevalituslomakkeentayttamiselle.html>

Kuluttajariitalautakunta. Valituksen käsittely. 3.3.2016. Viitattu 30.3.2016 <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/valituksenteko/valituksenkasittely.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 226/35/10. Annettu 20.5.2011. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909497061.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 2021/35/10. Annettu 26.9.2011. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909497711.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1581/35/12. Annettu 30.4.2013. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378971447986.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1258/35/12. Annettu 29.5.2013. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378972519933.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1726/35/12. Annettu 11.7.2013. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378971447986.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 4632/35/2013. Annettu 26.11.2013. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1385471520232.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 2443/35/2013. Annettu 30.12.2014. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1419946596060.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 2940/35/2013. Annettu 30.12.2014. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1419946016916.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 4905/35/2013. Annettu 5.1.2015. <http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1420461309826.html>

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 2305/35/2013. Annettu 2.3.2015.

<http://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1425286705973.html>

Laki kuluttajaneuvonnasta. 5.12.2008/800.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2008/20080800>

Laki kuluttajariitalautakunnasta. 12.1.2007/8.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070008>

peruutetutlennot.fi. Viitattu 17.4.2016.

Rautatiekuljetuslaki 15.12.2000/1119.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20001119>

Tilastokeskus. Kuluttajahintaindeksi. Lentolippujen hinnan muutos Suomessa vuodesta 2010 huhtikuuhun 2016. Indeksien kohta 07.3.3.

http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_hin_khi/008_khi_tau_109.px/table/tableViewLayout1/?rxid=11b9407c-6422-47a0-b92d-708ca68c5919

Trafi. Linja-automatkustajan oikeudet. 20.1.2016. Viitattu 12.4.2016.

http://www.trafi.fi/tieliikenne/matkustajalle_2

Trafi. Linja-automatkustajien oikeuksia koskevan EU-asetuksen 181/2011 täytäntöönpanoa koskeva kertomus. 1.6.2015.

http://www.trafi.fi/filebank/a/1433238501/19a20b4af920cf15ac69cffe26261f0f/17663-Bussimatkustajan_oikeuksia_koskevan_asetuksen_taytantonpanoa_koskeva_kertomus_0106_2015_2.pdf

Van Dam, C. 2011. Air Passenger Rights After Sturgeon. Air and Space Law. 2011.

<http://www.ceesvandam.info/default.asp?fileid=561>

VR. Kuljetusehdot. 16.2.2016.

<https://www.vr.fi/cs/vr/fi/kuljetusehdot>

Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. 2006.

http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Yle. Lentoyhtiöt väistelevät myöhästymisen vakiokorvauksia. 26.1.2015. Viitattu 17.4.2016.

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/09/25/lentoyhtiot-vaistelevat-myohastymisten-vakiokorvauksia>

Yleissopimus eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä. (Montrealin sopimus). 2001.

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718\(01\):fi:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:22001A0718(01):fi:PDF)

Taulukot

Taulukko 1. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus lennon peruuntuessa EU-asetuksen 261/2004 5. artiklan mukaisesti.....	14
Taulukko 2. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus lennon viivästyessä EU-tuomioistuimen päätösten C-402/07 ja C-432/07 mukaisesti.....	15
Taulukko 3. Lentoyhtiön vahingonkorvausvelvollisuus matkustusluokan muuttuessa EU-asetuksen 261/2004 10. artiklan mukaisesti.....	18
Taulukko 4. Liikenteenharjoittajan vahingonkorvausvelvollisuus meri- ja sisävesiliikenteessä vuoron viivästyessä, EU-asetuksen 1177/2010 19. artiklan mukaisesti.....	24

Kuviot

Kuvio 1. Matkustajan oikeussuojakeinot ja vaihtoehtoiset etenemistavat kuluttajansuojaan liittyvässä riita-asiassa.....	30
---	----