

Finnairin tiedonanto lentomatkustajan oikeuksista

Tämä tiedonanto perustuu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EY) N:o 261/2004. Mikäli matkustajan lennolle pääsy evätään, lento viivästyy huomattavasti tai se peruutetaan, Finnair avustaa matkustajaa seuraavasti:

Lennon pääsyn epääminen

Jos matkustajia on enemmän kuin käytettävissä olevia lentopaikkoja, Finnair etsii vapaaehtoisia, jotka ovat halukkaita luopumaan paikoistaan sovittuja etuisuuksia vastaan.

Jos eduista kiinnostuneita vapaaehtoisia matkustajia ei löydetä tarpeeksi, Finnair maksaa koneesta vastoin tahtoaan jääneelle matkustajalle kertakorvauksen.

- 250 €, kun lennon pituus on enintään 1 500 km
- 400 €, kun kyseessä on yli 1 500 km pitkä EU:n sisäinen lento tai muu lento, jonka pituus on 1 500–3 500 km
- 600 €, kun kyseessä on muu kuin EU:n sisäinen lento, jonka pituus on yli 3 500 km.

Yllä olevien kertakorvausten määrä puolittuu, jos korvaava lentomatkka ei aikataulun mukaan myöhästytä matkustajan määränpäähen saapumista yli 2 tuntia (ensimmäisessä tapauksessa), yli 3 tuntia (toisessa tapauksessa) tai yli 4 tuntia (kolmannessa tapauksessa).

Kertakorvausta ei makseta, mikäli lennolle pääsyn epäämiseen on hyväksyttävät syyt, kuten esimerkiksi terveys- tai turvallisuusnäkökohdat tai puutteelliset matkustusasikirjat.

Finnair tarjoaa kyseisessä tilanteessa matkustajalle lisäksi

- virvokkeita ja/tai aterian sekä mahdollisuuden käyttää viestintävälineitä ja tarvittaessa hotellimajoituksen, mikäli yöpyminen on välttämätöntä sekä kuljetuksen lentoaseman ja hotellin välillä sekä
- mahdollisuuden valita joko vaihtoehtoisen kuljetuksen lopulliseen määränpäähen mahdollisimman pian tai myöhemmin matkustajalle sopivana ajankohtana, jos paikkoja on saatavilla, tai
- lentolipun hinnan takaisinmaksun, mikäli lennosta ei ole enää hyötyä alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta, ja matkustaja päättää peruuttaa matkansa. Mikäli matka on jo alkanut, kuljettaa Finnair matkustajan tällöin takaisin lentolipun osoittamaan alkuperäiseen lähtöpaikkaan.

Pitkäaikaiset viivästymiset

Finnair tarjoaa matkustajalle virvokkeita ja/tai aterian sekä mahdollisuuden käyttää viestintävälineitä, mikäli lennon odotetaan viivästyvän

- vähintään 2 tuntia, ja kyseessä on lento, jonka pituus on enintään 1 500 km
- vähintään 3 tuntia, ja kyseessä on yli 1 500 km pitkä EU:n sisäinen lento tai muu lento, jonka pituus on 1 500–3 500 km
- vähintään 4 tuntia, ja kyseessä on muu kuin EU:n sisäinen lento, jonka pituus on yli 3 500 km.

Jos lennon arvioitu lähtö siirtyy seuraavaan päivään, Finnair tarjoutuu majoittamaan matkustajan, mikäli se on välttämätöntä. Mikäli matkasta ei ole lennon vähintään viiden tunnin myöhästymisen jälkeen enää alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä, matkustajalla on oikeus perua matkansa, jolloin Finnair maksaa lipun hinnan takaisin. Mikäli matka on jo alkanut, kuljettaa Finnair matkustajan tällöin takaisin lentolipun osoittamaan alkuperäiseen lähtöpaikkaan.

Mikäli lennon vähintään kolme tuntia pitkä viivästyminen ei aiheudu poikkeuksellisista olosuhteista, matkustajalla on oikeus samantasoiseen korvaukseen kuin jos lennolle pääsy evätään.

Lennon peruuntuminen

Jos lento peruutetaan, Finnair tarjoaa matkustajalle mahdollisuuden valita joko lentolipun hinnan takaisinmaksun tai vaihtoehtoisen kuljetuksen lopulliseen määränpäähen sekä apua ja huolenpitoa kuten edellä on mainittu lennolle pääsyn epäämisen yhteydessä.

Jos lennon peruuntumisesta ei ole ilmoitettu matkustajalle riittävän ajoissa, eikä peruutus johdu poikkeuksellisista olosuhteista, Finnair voi joutua maksamaan matkustajalle samantasaisen korvauksen kuin jos lennolle pääsy evätään.

Oikeutta kertakorvaukseen ei ole, jos

- peruutuksesta on ilmoitettu vähintään 2 viikkoa ennen lennon aikataulunmukaista lähtöaikaa tai
- vähintään 7 päivää ja enintään 2 viikkoa ennen lähtöaikaa ja tarjottu vaihtoehtoista kuljetusta, jonka lähtöaika on korkeintaan 2 tuntia aikaisempi ja saapumisaika määräpaikkaan alle 4 tuntia alkuperäistä myöhempi tai
- alle 7 päivää ennen lähtöaikaa ja tarjottu vaihtoehtoista kuljetusta, jonka lähtöaika on korkeintaan 2 tuntia aikaisempi ja saapumisaika määräpaikkaan alle 2 tuntia alkuperäistä myöhempi tai
- peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista eikä sitä olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi tehty. Poikkeuksellisia olosuhteita voivat olla mm. lakko, sääolosuhteet, odottamattomat lentoturvallisuuteen liittyvät tilanteet ja lennonjohdon päätökset.

Kaikissa edellä mainituissa tilanteissa korvaukset voidaan maksaa käteisenä, pankkisiirtona tai sekillä, tai matkustajan niin hyväksyessä, myös matkakuponkeina. Lipun hinnan palautus maksetaan seitsemän päivän kuluessa.

Jos matkustajaa kohtaa tässä tiedonannossa mainittu tilanne, eikä Finnair ole matkustajan mielestä toiminut tiedonannossa mainitulla tavalla, voi hän olla yhteydessä Finnairin asiakaspalautetoimistoon matkan jälkeen. Yhteystiedot ja palautelomake löytyvät www.finnair.com/palaute

Mikäli matkustaja ei ole päässyt yhteisymmärrykseen Finnairin asiakaspalautetoimiston kanssa, voi hän saattaa vaatimuksen Kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi:

Kuluttajariitalautakunta
PL 306
00531 HELSINKI
Puh. 029 566 5200
Sähköposti: kril@oikeus.fi

Lentoyhtiöitä valvovat viranomaiset tämän asetuksen noudattamisen osalta ovat Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies ja Liikenne- ja viestintävirasto:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/
kuluttaja-asiamies
PL 5
00531 HELSINKI
vaihe: 029 505 3000
Sähköposti: kirjaamo@kkv.fi

Liikenne- ja viestintävirasto
(Traficom)
PL 320
00059 TRAFICOM
Puh. 029 534 5000
Sähköposti: kirjaamo@traficom.fi

Muut kansalliset täytäntöönpanoelimet:
https://transport.ec.europa.eu/document/download/d7b5dd33-4083-4faa-8132-b6dc8b3a1c07_en?filename=2004_261_national_enforcement_bodies.pdf