



# Finnairin tiedonanto lentomatrustajan oikeuksista

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

## Lennolle pääsyn epääminen

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

Jos eduista kiinnostuneita vapaaehtoisia matrustajia ei löydetä tarpeeksi, Finnair maksaa koneesta vastoin tahtoaan jääneelle matrustajalle 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 matrustajan määränpäähän 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 matrustusasiakirjat.

Finnair tarjoaa kyseisessä tilanteessa matrustajalle 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 vaihtoehdoisen kuljetuksen lopulliseen määränpäähän mahdollisimman pian tai myöhemmin matrustajalle sopivana ajankohtana, jos paikkoja on saatavilla, tai
- lentolipun hinnan takaisinmaksun, mikäli lennosta ei ole enää hyötyä alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta, ja matrustaja päättää peruuttaa matkansa. Mikäli matka on jo alkanut, kuljettaa Finnair matrustajan tällöin takaisin lentolipun osoittamaan alkuperäiseen lähtöpaikkaan.

## Pitkäaikaiset viivästymiset

Finnair tarjoaa matrustajalle 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 matrustajan, mikäli se on välttämätöntä. Mikäli matrustaja ei ole lennon vähintään viiden tunnin myöhästymisen jälkeen enää alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä, matrustajalla on oikeus perua matkansa, jolloin Finnair maksaa lipun hinnan takaisin. Mikäli matka on jo alkanut, kuljettaa Finnair matrustajan tällöin takaisin lentolipun osoittamaan alkuperäiseen lähtöpaikkaan.

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

## Lennon peruuntuminen

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

Jos lennon peruuntumisesta ei ole ilmoitettu matrustajalle riittävän ajoissa, eikä peruutus johdu poikkeuksellisista olosuhteista, Finnair voi joutua maksamaan matrustajalle samantasoiseen korvaukseen kuin jos lennolle pääsyevätään.

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 vaihtoehdoista kuljetusta, jonka lähtöaika on korkeintaan 2 tuntia aikaisempi tai saapumisaika määränpäähän alle 4 tuntia alkuperäistä myöhempi tai
- alle 7 päivää ennen lähtöaikaa ja tarjottu vaihtoehdoista kuljetusta, jonka lähtöaika on korkeintaan 2 tuntia aikaisempi tai saapumisaika määränpäähän 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 matrustajan niin hyväksyessä, myös matkakuponkeina. Lipun hinnan palautus maksetaan seitsemän päivän kuluessa.

Jos matrustajaa kohtaa tässä tiedonannossa mainittu tilanne, eikä Finnair ole matrustajan mielestä toiminut tiedonannossa mainitulla tavalla, voi hän olla yhteydessä Finnairin asiakaspalautetoimistoon matkan jälkeen. Yhteystiedot ja palautelomake löytyvät [www.finnair.com/palaute](http://www.finnair.com/palaute)  
Postiosoite: Finnair Oyj, Asiakaspalautteet, SL/403, 01053 FINNAIR.

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

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306  
00531 HELSINKI  
Puh. 029 566 5200  
Sähköposti: [krii@oikeus.fi](mailto:krii@oikeus.fi)

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

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

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

Muut kansalliset täytäntöönpanoelimet:  
[https://transport.ec.europa.eu/system/files/2023-09/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies-2023-09-20.pdf](https://transport.ec.europa.eu/system/files/2023-09/2004_261_national_enforcement_bodies-2023-09-20.pdf)

Finnish 2/2023 SL