

FINAVIA

# Finavia Oyj:n lausunto U 90/2023 Valtioneuvoston kirjelmään eduskunnalle

Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajan oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä

22.2.2024

Viestintä- ja markkinointijohtaja Jessica Diktonius

# Finavia-konsernin avainluvut

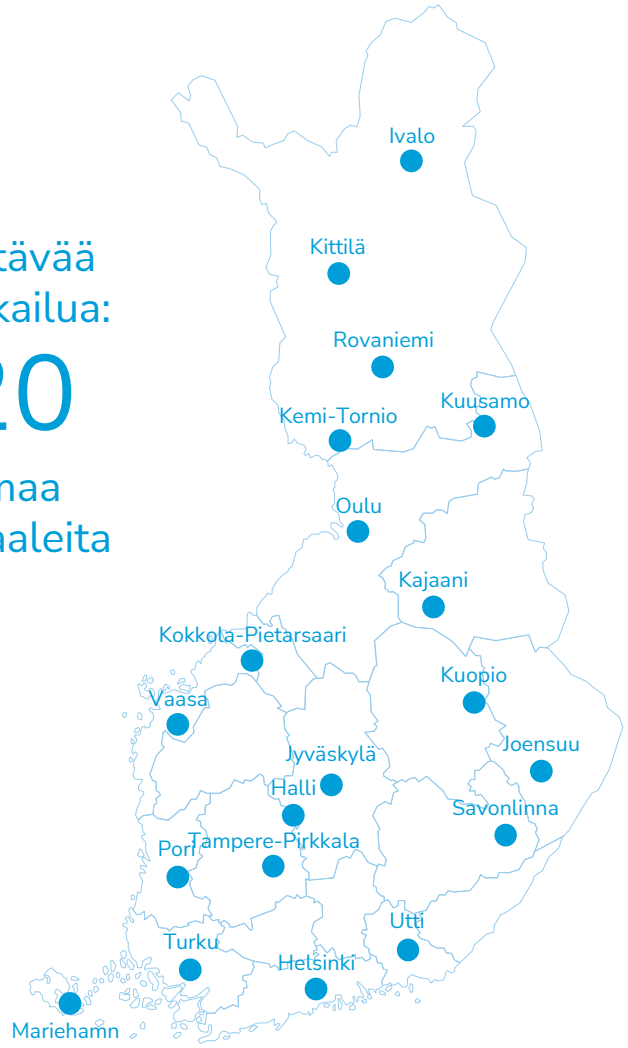
Luvut 2023 (2022)

Liikevaihto
360
milj. euroa
(298)



Liiketulos
-23,8
milj. euroa
(-52,3)

Kohti kestävää lentomatkailua:
Kaikki 20
lentoasemaa hiilineutraaleita




Konsernin henkilöstö
2 534
(2 539)

Lento-yhteyksiä
145
kohteeseen
(130)

Investoinnit
53
milj. euroa
(106)

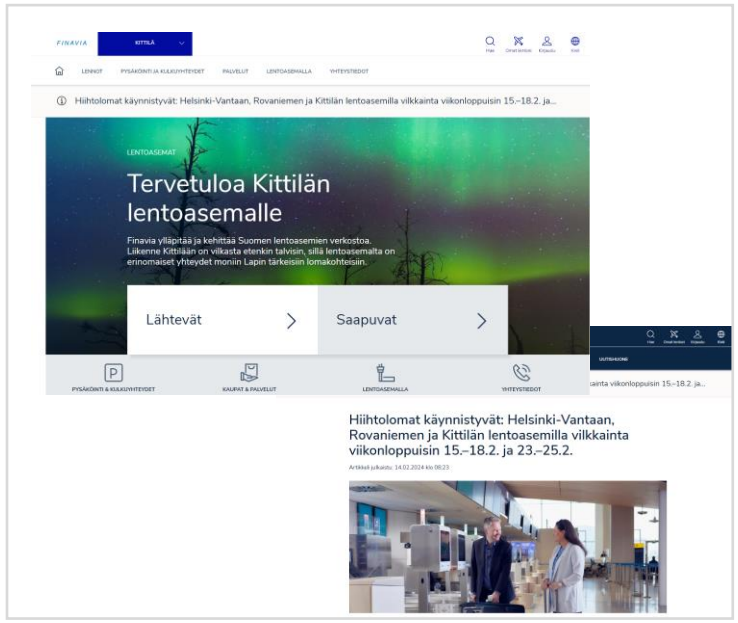


FINAVIA

# Finavian tavoitteena sujuva matkakokemus – sisältää myös saapumisen ja poistumisen lentoasemalta




Helsinki-Vantaan multimodaali matkakeskus yhdistää eri liikennemuodot toisiinsa. Juna-asemalta ja pysäköintialueelta pääsee muutamassa minuutissa suoraan lentoaseman terminaaliin. Bussi- ja taksiasemien katetut laiturit sijaitsevat aivan terminaalin ulko-ovien vieressä.




Finavian verkkosivut palvelevat laajasti matkustajia erilaisissa tiedon tarpeissa. Erityisen tärkeää viestintä on poikkeustilanteissa. Finavian verkkosivuilla on yht. 11 miljoonaa käyttökertaa vuodessa.



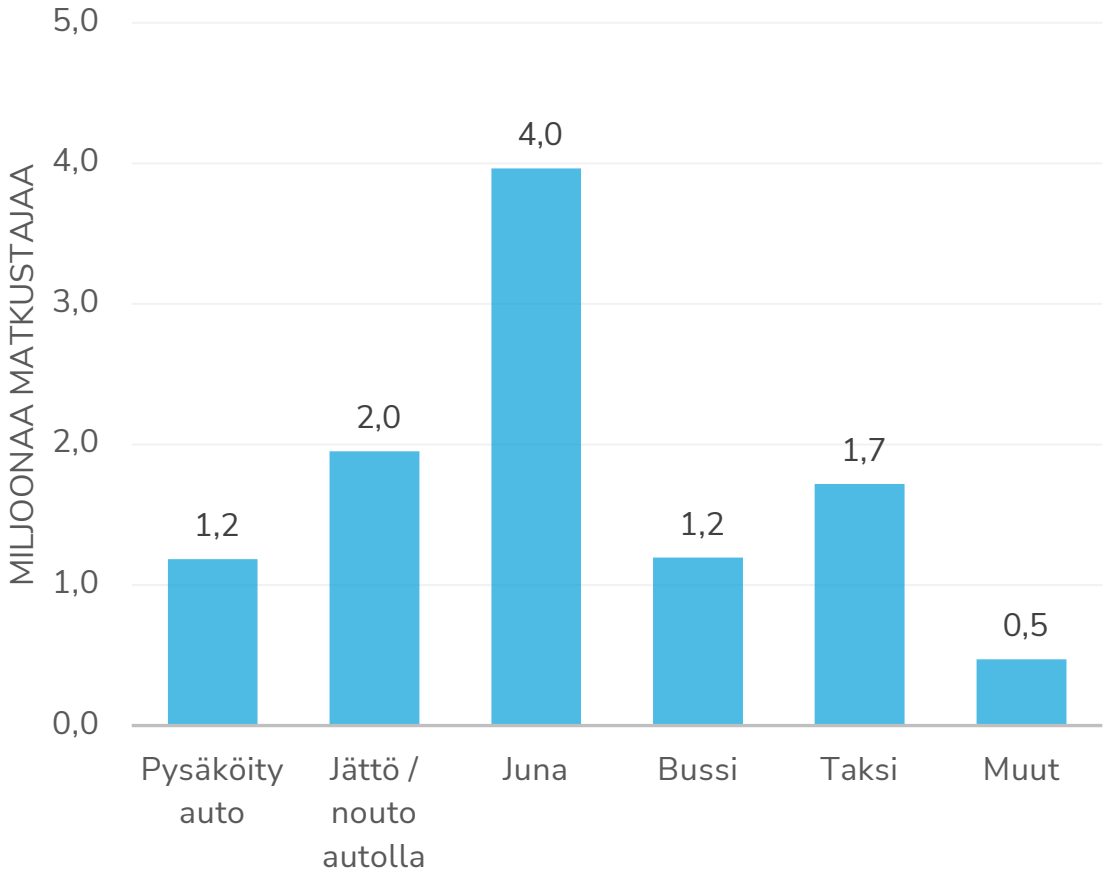
Helsinki-Vantaan pysäköintialueilla on yhteensä noin 350 sähköautojen latausasemaa ja takseille oma tehokas latausalue. Pohjoismaiden suurin taksien suurteholatauskenttä avattiin Helsinki-Vantaalla tammikuussa 2024.



FINAVIA

# Helsinki-Vantaalla 15,3 miljoonaa matkustajaa 2023, suurin osa saapuu lentoasemalle junalla

## Kulkuyhteydet Helsinki-Vantaan lentoasemalle vuonna 2023







Lähde: vuonna 2023 lähtöporttialueella tehty matkustajahaastattelu.
Saapuvien matkustajien poistumiskulkuneuvo on johdettu oletuksella, että se vastaa lähtevien matkustajien saapumiskulkuneuvoa.

FINAVIA

# Lentoasema tarjoaa maksuttoman avustuspalvelun vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille







- Finavia tukee kansallisten esteettömien matkustajapolkujen rakentamista. Finavia on ollut aktiivinen yhteistyökumppani lentoasemayhteisössä esteettömien matkustuspolkujen varmistamisessa ja kehittämisessä, ja haluamme entisestään kehittää esteettömyyttä erityisesti eri matkustusmuotojen yhdistämisessä.
- Lentoaseman pitäjän velvollisuuksiin kuuluu avustettavien matkustajien palvelu (PRM-palvelu = Passengers with Reduced Mobility). PRM-palvelu on maksuton palvelu matkustajille.
  - Helsinki-Vantaan lentoasemalla on n. 69 000 avustettavaa matkustajaa vuonna 2024.
  - Avustettavien matkustajien palvelun kysyntä on ollut vuosittaisessa kasvussa. Ennen pandemiaa avustustoiminnan kysyntä nousi jopa 10-20% vuosittain.
  - Kysyntään vaikuttaa väestön ikääntyminen ja avustuspalvelun tunnettavuuden lisääntyminen.

FINAVIA

# Finavian näkökulmat kootusti

1. Siirtymät eri liikennemuotojen välillä vaativat tarkempaa kansallista suunnittelua ja vastuiden määrittelyä. Ehdotuksen mukaan kansallisella tasolla erityisesti linja-auto- ja rautatieliikenteessä ongelmana on ollut se, ettei asemilla pääasiassa työskentele liikenteenharjoittajien tai viranomaisen henkilöstöä. Tulevaisuuden työstössä tulisi varmistaa, **miten kaikki liikennemuodot varmistavat matkustajan tarvitseman avun** osana matkaketjua.
2. Ehdotuksessa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet pyritään varmistamaan muun muassa keskitetyillä yhteyspisteillä. Finavia tukee valtioneuvoston näkemystä, jonka mukaan neuvotteluissa olisi tärkeää tarkentaa myös sitä, mitkä **yhteyspisteen tehtävät ja vastuut** olisivat, ja mikä taho viime kädessä vastaa niiden toiminnan järjestämisestä.
3. Voidakseen tarjota yhtenäistä esteettömyystietoa matkaketjuihin, toimijat tarvitsevat tukea ja ohjausta tarvittavan esteettömyystiedon tunnistamiseksi. Kansallisesti tulisi tehdä **yhteistyötä yhtenäisten esteettömyystietokäytänteiden vakiinnuttamiseksi**. Finavialla on valmius tarjota lisätietoja matkustamiseen liittyen esimerkiksi verkkosivuillaan. Finavialla on kyvykkyys tarjota tietoa, kuinka kauan kestää liikennemuodon vaihto multimodaalisen liikenteen solmukohdassa normaalitilanteissa, ja poikkeustilanteissa hyödynnetään laajamittaisesti Finavian viestintäkanavia.

FINAVIA

FOR SMOOTH TRAVELLING

# Kiitos!



# I luku: Yleiset säännökset

Ehdotuksen mukaan eri liikennemuodot ovat nykyisin kattavasti sääntelyn piirissä. EU:ssa ei kuitenkaan nykyisin ole erityisiä säännöksiä matkustajansuojasta multimodaalisella matkalla eikä siten myöskään siitä, miten matkan eri osien matkapalvelujen tarjoajien ja matkan myyjän velvollisuudet ja vastuut määräytyvät. Tämän vuoksi liikennemuodosta toiseen vaihtavan matkustajan oikeudet ovat heikommat kuin niiden matkustajien, jotka tekevät matkansa vain yhdellä liikennemuodolla. Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä ei ole nykyisin oikeutta erityiseen apuun, kun he vaihtavat eri liikennemuotojen välillä esimerkiksi lento- ja rautatieliikenteen solmukohdissa.

Finavian huomiot:

- Liikenne- ja viestintäministeriön Liikenne 12-suunnitelman työstössä tuli esille, että erityisesti eri liikennemuotojen siirtymäkohdat eivät ole esteettömiä tai sujuvia kaikille matkustajille.
- Lentoasemalla matkustaja noudetaan kutsupisteiltä, joihin lentoasemalla matkustajilla on sujuva pääsy. Lentoasemalta poistuttaessa matkustaja saatetaan seuraavaan liikennevälineeseen. Siirtymät eri liikennemuotojen välillä vaativat tarkempaa kansallista suunnittelua ja vastuiden määrittelyä. Ehdotuksen mukaan kansallisella tasolla erityisesti linja-auto- ja rautatieliikenteessä ongelmana on ollut se, ettei asemilla pääasiassa työskentele liikenteenharjoittajien tai viranomaisen henkilöstöä. Tulevaisuuden työstössä tulisi varmistaa, miten kaikki liikennemuodot varmistavat matkustajan tarvitseman avun osana matkaketjua.

# I luku: Yleiset säännökset

Ehdotetussa asetuksessa multimodaaliset matkat on jaettu luokkiin a–c eli:

a) matkoihin, joita liikenteenharjoittajat ja matkanvälittäjät tarjoavat matkustajille yhdellä sopimuksella (yhtenäinen multimodaalisopimus,
b) yhdellä kertaa ostettuna, mutta erillisinä sopimuksina (yhdistetty multimodaalilippu),
c) tai erikseen maksettuina, mutta yhdessä tarjottuina tai markkinoituna lippuina (erillinen multimodaalilippu.

Matkustajanoikeuksien taso ja oikeuksia vastaavat liikenteenharjoittajan tai lipunmyyjän velvoitteet riippuvat siitä, mikä lipputyypeistä on kyseessä.

- Lentoliikenteessä matkustajat voivat ostaa lentolipun, joka sisältää kaksi tai useampia lentomatkaa samalta lentoyhtiöltä tai heidän partneriyrityksiltään. Näissä tilanteissa lentoyhtiö kantaa jo vastuun poikkeustilanteiden aiheuttamista uudelleen reitityksistä tai lennon peruuntumisesta. Matkustajat kuitenkin optimoivat matkan kokonaishintaa tai aikatauluja ostamalla lentoyhteyksiä eri lentoyhtiöiltä, jolloin kukin yhtiö kantaa vastuun vain omasta lentoreitistään. Lentoliikenteessä ei ole tyypillistä myydä lentomatkan lisäksi bussi- tai junayhteyttä. Ainoastaan yksi lentoyhtiö on korvannut kotimaan lentoreittejä bussiyhteyksillä. Näin ollen ehdotus jättäisi ison osan lentomatkustamiseen liittyvistä multimodaalisista matkoista uudistuksen ulkopuolelle.

# I luku: Yleiset säännökset

Ehdotuksen mukaisesti multimodaalisilla matkustajaliikennekeskuksilla eli terminaaleilla, jotka toimivat vähintään kahden liikennemuodon sekä lisäksi lähi- ja kaukoliikenteen solmukohtana, on erityinen merkitys. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustaminen on keskitetty tällaisiin niin kutsuttuihin multimodaalisiin matkustajaliikennekeskuksiin.

- Lentoasemat toimivat useiden liikennemuotojen sekä lähi- ja kaukoliikenteen solmukohtina. Vastaavia terminaaleja löytyy myös muista liikennemuodoista, kuten raideliikenteestä.
- Helsinki-Vantaan lentoasema sijaitsee Vantaalla, ja Vantaata ei ole huomioitu  liitteen 1 määritellyissä matkustajaliikennekeskusten paikkakunnissa.

# II luku: Tiedoksiantovelvollisuus

Ehdotuksen II luvussa on säännökset tiedoista, joita liikenteenharjoittajien, välittäjien ja multimodaalisten matkustajaliikennekeskusten pitäjien tulee antaa matkustajille ennen matkaa ja matkan aikana. Myös terminaalinpitäjien tulisi tarjota yleisesti tietoa siitä, kuinka kauan kestää liikennemuodon vaihto multimodaalisessa matkustajaliikennekeskuksessa.

- Voidakseen tarjota yhtenäistä esteettömyystietoa matkaketjuihin, toimijat tarvitsevat tukea ja ohjausta tarvittavan esteettömyystiedon tunnistamiseksi. Kansallisesti tulisi tehdä yhteistyötä yhtenäisten esteettömyystietokäytänteiden vakiinnuttamiseksi.
- Finavialla on valmius tarjota lisätietoja matkustamiseen liittyen esimerkiksi internet-sivuillaan. Finavialla on kyvykkyys tarjota tietoa, kuinka kauan kestää liikennemuodon vaihto multimodaalisen liikenteen solmukohdassa normaalitilanteissa, ja poikkeustilanteissa hyödynnetään laajamittaisesti Finavian viestintäkanavia.

# II luku: Tiedoksiantovelvollisuus

Ehdotuksessa keskeinen poikkeus tiedonantovelvollisuuksista on se, että reaaliaikainen tiedonantovelvollisuus koskisi vain pk-yrityksiä suurempia yrityksiä. Reaaliaikainen tiedonantovelvollisuus ei siten koskisi liikenteenharjoittajia ja matkanvälittäjiä, jotka ovat mikro- tai pk-yrityksiä eli komission asetuksen (EU) 651/2014 liitteessä 1 mainittuja yrityksiä, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma enintään 43 miljoonaa euroa. Esityksen kolmannessa luvussa tiedoksiantovelvollisuus yhdistetään asiakkaan oikeuteen saada korvausta, jos tiedoksiantovelvollisuutta on laiminlyöty. Keskeinen ero voimassa oleviin matkustajanoikeusasetuksiin on se, että ehdotetussa asetuksessa ei ole säännöksiä vakiokorvauksista viivästystapauksissa.

- Lentoasemat toimivat useiden liikennemuotojen sekä lähi- ja kaukoliikenteen solmukohtina. Finavia Oyj ymmärtää pientoimijoiden vaikeuden tuottaa reaaliaikaista tietoa. Nämä toimijat toimivat kuitenkin lentoasemaympäristössä kaikilla Finavian lentoasemilla, ja sujuvan matkaketjun varmistamiseksi matkustaja voi tarvita tietoa myös näiden toimijoiden operoinnista.
- Multimodaalisessa matkustajaliikenteessä viivästymiset ovat yleisempiä kuin reitin osan peruuntumiset ja pientoimijoiden jättäminen tiedoksiantovelvollisuuden ulkopuolelle voi vaikuttaa matkustajan saamiin korvauksiin viivästymistilanteissa (vaikutus esimerkiksi pk-bussiyritysten yhteydet lentoasemalle).

*FINAVIA*

# V luku: Palvelujen laatu ja valitukset

Ehdotuksen V luvussa on säännökset yhtenäistä multimodaalisopimusta (a-luokka) tarjoavien liikenteenharjoittajien ja multimodaalisten keskusten pitäjien velvollisuudesta laatia palvelun laatustandardit. A-luokan multimodaalisia lippuja tarjoavien liikenteenharjoittajien tulisi julkaista verkkosivuillaan selvitys siitä, miten se on täyttänyt laatustandardinsa. Multimodaalisten keskusten pitäjien tulisi antaa vastaavat tiedot viranomaiselle pyynnöstä (17 artikla).

- Ehdotuksen jatkotyöstössä tulisi määritellä tarkemmin mitä laatustandardeja liikenteenharjoittajilta ja terminaalinpitäjiltä edellytetään, ja määritellä tarkemmin näiden raportointi- ja viestintävastuut.
- Lentoaseman avustuspalvelu vaikuttaa merkittävästi multimodaalisien matkojen sujuvuuteen ja asiointiin lentoasemalla. Lentoaseman avustuspalvelun laatua seurataan jo nyt tiukoin palveluaikojen laatustandardein. Finavialla on olemassa ajantasainen seuranta palvelun toteutumisesta, ja tietoa jaetaan jo nyt viranomaisille ja sidosryhmille.

# Tuki valtioneuvoston kannalle

Ehdotuksen mukaan Valtioneuvosto pitää tärkeänä, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet varmistetaan myös multimodaalisilla matkoilla. Ehdotuksessa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet pyritään varmistamaan muun muassa keskitetyillä yhteyspisteillä. Neuvotteluiden kuluessa tulee arvioida, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa varmistaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden mahdollisuus siirtyä liikennevälineestä toiseen multimodaalisissa matkustajaliikennekeskuksissa. … Neuvotteluissa olisi tärkeää tarkentaa myös sitä, mitkä yhteyspisteen tehtävät ja vastuut olisivat ja mikä taho viime kädessä vastaa niiden toiminnan järjestämisestä.

- Ehdotuksessa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet pyritään varmistamaan muun muassa keskitetyillä yhteyspisteillä. Finavia tukee valtioneuvoston näkemystä, jonka mukaan neuvotteluissa olisi tärkeää tarkentaa myös sitä, mitkä yhteyspisteen tehtävät ja vastuut olisivat, ja mikä taho viime kädessä vastaa niiden toiminnan järjestämisestä.
- Finavia Oyj tukee kansallista yhteistyötä esteettömien matkaketjujen rakentamiseksi, ja on mielellään jatkokeskustelussa mukana aktiivisena toimijana.