U 90/2023 vp; Valtioneuvoston kirjelmä ehdotuksesta asetukseksi matkustajan oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä; Finnairin lausunto

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle 22.2.2024

Finnair kiittää mahdollisuudesta lausua valtioneuvoston kirjelmästä koskien matkustajan oikeuksia multimodaalisessa matkaketjussa. Finnair tukee multimodaalisen matkustamisen edistämistä etenkin silloin kun se on kestävin tapa liikkua niin ympäristön kuin taloudenkin kannalta.

Yleistä

Finnair tukee komission ehdotuksen tavoitetta matkustajan aseman selkeyttämisestä. Finnair pitää valtioneuvoston tavoin tärkeänä ehdotukseen sisältyviä pyrkimyksiä siitä, että matkustajalla on yhdistettyjä matkoja hankkiessaan riittävät ja ymmärrettävät tiedot ostamansa lipun luonteesta ja sen tarjoamasta suojasta. Tämä auttaa myös määrittämään liikenteenharjoittajien ja yhdistetyn matkan myyneen välittäjän keskinäisiä velvoitteita ja vastuita häiriötilanteessa.

Valtioneuvoston tavoin Finnair pitää tärkeänä, että jatkoneuvotteluissa eri toimijoiden roolit ja vastuut ja sekä keskeiset määritelmät selkeytetään. Erityisesti Finnair yhtyy valtioneuvoston kantaa siltä osin, että välittäjän ja liikenteenharjoittajan välistä häiriötilanteeseen liittyvää rahaliikennettä koskevat säännökset selkeytetään.

Säännösten tulee Finnairin näkemyksen mukaan oltava myös kohtuullisia ja kohtuullisin kustannuksin täytäntöönpantavissa, etenkin kun ehdotus ei sisällä liikenteenharjoittajalle kannustimia multimodaalisten lipputuotteiden kehittämiseksi. Muutoin on riskinä, että vastoin ehdotuksen ja valtioneuvoston tavoitteita multimodaalisten lippujen tarjoaminen vähenee.

Finnair haluaa nostaa esille ehdotuksen kaksi keskeistä järjestelmätason haastetta:

Liikenteenharjoittajan ja välittäjän suhde

Lentoyhtiöillä on pitkään ollut haasteita lipunhinnan palautustilanteessa, jos lipun on ostanut asiakkaan puolesta omalla maksukortillaan sellainen välittäjä, joka ei noudata kansainvälisiä lentoyhtiöiden ja välittäjien välistä rahaliikennettä koskevia käytäntöjä. Se, ettei ehdotuksessa oteta kantaa liikenteenharjoittajan ja välittäjän väliseen suhteeseen siirtää nykyiset ongelmat komplisoidummalle tasolle multimodaalikontekstiin.

Komission ehdotuksen (artiklan 8.5.) lähtökohta, jonka mukaan liikenteenharjoittaja palauttaa lipun hinnan sille maksukortille, jolla lippu on ostettu (oli se sitten matkustajan tai välittäjän), on kansainvälisten käytänteiden mukainen ja tervetullut. Lisäksi tervetullut on myös kirjaus, jonka mukaan välittäjä palauttaa puolestaan lipunhinnan asiakkaalle, jos välittäjä on ostanut lipun matkustajan puolesta.

Sen sijaan ehdotuksen sisältävät tarkentavat ehdotukset liikenteenharjoittajan velvoitteesta seurata maksun perille menoa asiakkaalle ei ole nykyisellään täytäntöönpantavissa. Lentoyhtiöillä ei ole järjestelmätasolla mahdollisuutta seurata edes kansainvälisiä käytäntöjä noudattavien välittäjien ja asiakkaan välistä maksuliikennettä, saatikka niiden välittäjien, jotka eivät noudata vakiintuneita kansainvälisiä käytäntöjä.

Se, että ehdotuksessa (artikla 8.1.) annetaan oikeus liikenteenharjoittajan päättää keille välittäjille se palauttaa lipunhinnan, ei ole ratkaisu eikä selkeytä asiakkaan asemaa. Sen sijaan hyvää tarkoittava ehdotus johtaa nykypäivälle vieraaseen ja kalliiseen työvaltaiseen manuaaliseen prosessointiin digitalisoinnin ja automaation sijaan.

Asiakkaalla on aina viime kädessä mahdollisuus kääntyä lentoyhtiön puoleen, jos välittäjä ei palauta lipunhintaa. Ehdotuksen tulisi Finnairin näkemyksen mukaan selvyyden vuoksi pitäytyä lipunhinnan palauttamista koskevissa perusperiaatteessa, jonka mukaan lipunhinta palautetaan sen ostaneelle taholle. Liikennepalvelun tarjoajalle ei tulisi asettaa huomattavia lisäkustannuksia vaativia velvoitteita syystä, etteivät välittäjät suostu noudattamaan yleisesti hyväksyttyjä kansainvälisiä käytänteitä.

Järjestelmätason este liittyy myös lipun ostamista koskevaan tilanteeseen, jonka osalta ehdotuksen mukaan välittäjän on matkustajan puolesta varausta tehdessään ilmoitettava omien yhteystietojensa lisäksi asiakkaan yhteystiedot (artikla 5.8.). Järjestelmä mahdollistaa vain yksien yhteistietojen kirjaamisen varauksen tekemisen yhteydessä. Artiklan velvoite poistaa asiakkaan tiedot 72h tunnin kuluessa matkaketjun toteutumisesta on kyseenalainen kuluttajasuojalainsäännön näkökulmasta (oikeus valituksen tekemiseen kohtuullisen ajan kuluessa) ja edellyttäisi huomattavaa työvaltaista manuaalista työtä.

Reaaliaikaisen liikennetiedon välittäminen

Finnair yhtyy valtioneuvoston kantaan, jonka mukaan multimodaaliin matkaan liittyvän liikennöintitiedon tiedonantovelvoite (artikla 5) tulisi olla täytettävissä kohtuulisin kustannuksin. Ehdotus sisältään velvoitteen liikenteenharjoittajalle välittää matkan kuluessa reaaliaikaista tietoa multimodaalisen matkaketjun häiriöistä ja viivästyksistä, keskeisistä jatkoyhteyksistä ja terminaalien turvallisuustilanteesta. Oletuksena on, että tiedonantovelvollisuus koskee multimodaalin matkaketjun muiden liikennemuotojen tietoja. Velvoite ei ole nykyisellään toteutettavissa. Lentokoneessa ei lennon aikana oli mahdollista välittää matkustajille muiden liikennemuotojen reaaliaikaisia liikennöintitietoja.

Lisäksi Finnair haluaa kiinnittää huomiota ehdotuksen liitteenä oleviin palvelun laatustandardeihin. Finnair pitää varsin erikoisena ja tarpeettomana raportointia lentokoneen matkustamon puhtaudesta (ilmanlaatu, lämpötila, wc-tilojen hygienia). Finnair ymmärtää, että vastaava velvoite sisältyy rautatieliikenteen matkustajaoikeuksia koskevaan sääntelyyn, mutta pitää velvoitteen ulottamista lentoliikenteeseen yksinomaan sääntelyn harmonisoimiseksi ylimitoitetulta eikä asiakaspalautteen perusteella perusteltuna. Lentokoneen ilmanvaihto on varsin tasalaatuista. Lisäksi Finnair pitää liki mahdottomana raportoida multimodaalin matkaketjun menetetyistä jatkoyhteyksistä lentomatkan jälkeisiltä osuuksilta.

Lisätietoja: Anna Sotaniemi, yhteiskuntasuhdepäällikkö,
anna.sotaniemi@finnair.com, 040-661 0903

Classified as Internal