FINAVIA

19.2.2024

Eduskunnan valtiovarainvaliokunnan liikennejaosto, asiat U 90/2023 vp ja U 93/2023 vp

Finavia Oyj:n kommentit U-kirjelmäluonnoksista: Matkustajanoikeuksien tehokkaampi toimeenpano unionissa ja Matkustajien oikeudet multimodaalisissa matkoissa

Finavia toteaa lausuntonaan seuraavaa:

Finavia operoi 20 lentoaseman verkostoa Suomessa. Rakennamme Finavia tukee kansallisten esteettömien matkustajapolkujen rakentamista. Finavia on ollut aktiivinen yhteistyökumppani lentoasemayhteisössä esteettömien matkapolkujen varmistamisessa ja kehittämisessä, ja haluamme entisestään kehittää esteettömyyttä erityisesti eri matkustusmuotojen yhdistämisessä.

Finavia on tunnistanut matkustajien tarpeen valmistautua matkaan erityisesti esteettömyysratkaisujen osalta. Finavia tukee esteettömyystiedon laajempaa keräämistä erilaisten matkaketjun suunnittelun helpottamiseksi. 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. Yhtiöllä on kyvykkyys tarjota tietoa, kuinka kauan kestää liikennemuodon vaihto multimodaalisen liikenteen solmukohdassa normaalitilanteissa, ja poikkeustilanteissa hyödynnetään laajamittaisesti Finavian viestintäkanavia.

Kirjelmän mukaan erilaisten poikkeustilanteiden, kuten peruutusten ja viivästymisten, raportointia tulisi lisätä. Kirjelmässä todetaan, että liiallista hallinnollista taakkaa ja päällekkäisyyttä jo olemassa olevien raportointivelvoitteiden kanssa on kuitenkin vältettävä. Raportoinnin kehittämisen yhteydessä tulee selkeyttää eri osapuolten rooleja ja vastuita: lentoaseman pitäjälle kertyy paljon operatiivista dataa erilaisista poikkeustilanteista, mutta tarvitaan selkeys raportoiko esimerkiksi lennon peruuntumisesta lentoyhtiö vai lentoaseman pitäjä. Lisäksi eri maissa toimivien operaattoreiden raportointivastuut vaativat selkeytystä.

Kirjelmän mukaan liikenteenharjoittajien, terminaalien pitäjien, sataman ylläpitäjien, matkatoimistojen, matkanjärjestäjien ja lipunmyyjien olisi varmistettava, että matkustaja voisi säilyttää kaiken kirjallisen kirjeenvaihdon tallessa. Finavia huolehtii asiakkaan kanssa käydyn kirjeenvaihdon säilyttämisestä voimassa olevien tietosuojakäytänteiden mukaisesti. Finavialla on valmius ottaa käyttöön määrämuotoiset lomakkeet, ja palvella asiakkaita monikanavaisesti asiakkaan toivomassa viestintäkanavassa. Asiakkaalla tulisi olla vastuu oman asian edistämiseen liittyvän kirjeenvaihdon säilyttämisestä, ja tätä vastuuta ei tulisi siirtää liikenteen harjoittajalle tai terminaalin pitäjälle. Kirjelmän mukaan on myös selkeytettävä, edellytetäänkö liikenteenharjoittajan käsittelevän millä tahansa EU-kielellä tehtyjä korvaushakemuksia. Finavia tarjoaa asiakaspalvelua aina vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta palvelu kaikilla EU-kielillä on kohtuuton vaade operaattoreille.

Lentoaseman pitäjän velvollisuutena on tarjota maksutonta avustuspalvelua lentoasemalla. 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. Kirjelmän mukaan terminaalinpitäjiä koskevia velvoitteita tulisi selkeyttää. Siirtymät eri liikennemuotojen välillä vaativat tarkempaa kansallista suunnittelua ja vastuiden määrittelyä. Kirjelmän 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 muut liikennemuodot varmistavat matkustajan tarvitseman avun osana matkaketjua.

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

19.2.2024

Lisätiedot: Lisätietoja Finaviassa koordinoi kestävän päällikkö johtaja Mikko Viinikainen, puhelin 020 708 2276, mikko.viinikainen@finavia.fi.

FINAVIA OYJ
Tekniikka, vastuullisuus ja turvallisuus

Mikko Viinikainen
päällikkö, kestävä kehitys

Tiedoksi Tekniikka, vastuullisuus ja turvallisuus
Lakiasiat
Myynti ja reittikehitys
Markkinointi ja viestintä
Matkustajapalvelut
Toimitusjohtaja

Jakelu liv@eduskunta.fi

Tiedoksi Lakiasiat