U 93/2023 vp; Valtioneuvoston kirjelmä ehdotuksesta matkustajaoikeuksien toteuttamisesta unionissa; Finnairin lausunto

Eduskunnan liikenne- ja viestintävaliokunnalle 22.2.2024

Finnair kiittää mahdollisuudesta lausua valtioneuvoston kirjelmästä matkustajanoikeuksien toteuttamisesta unionissa. Finnair lausuu yksinomaan lentoliikenteen matkustajanoikeuksia koskevaan asetukseen (261/2004) ehdotetuista muutoksista. Finnair kiinnittää huomiota siihen, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä koskevaan asetukseen (1107/2006) tehnyt muutosehdotukset ovat soveltuvin osin samat.

Finnair yhtyy kirjelmässä todettuun tarpeeseen varmistua siitä, että säännökset turvaavat kohtuullisen tasapainon liikenteenharjoittajan ja muiden toimijoiden velvollisuuksiin ja matkustajien oikeuksien välillä. Finnair yhtä lailla pitää valtioneuvoston tavoin tärkeänä, että eri toimijoiden roolit ja vastuut suhteessa matkustajaan ovat selkeät, mikä edellyttää sitä, että vastuutahot ovat yksiselitteisesti ja johdonmukaisesti määritellyt.

Seuraavien velvoitteiden osalta Finnair viittaa antamaansa lausuntoon valtioneuvoston kirjelmästä matkustajanoikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä (U 90/2024):

> 1) lipun hinnan palautus tilanteessa, jossa lippu on ostettu välittäjältä (ehdotettu uusi 8a artikla). Lentoyhtiöillä ei ole järjestelmätasolla mahdollisuutta seurata edes kansainvälisiä käytäntöjä noudattavien välittäjien ja asiakkaan välistä maksuliikennettä, saatikka niiden välittäjien, jotka eivät noudata vakiintuneita kansainvälisiä käytäntöjä;
>
> 2) varauksen yhteydessä annettavat yhteystiedot (ehdotettu uusi 14a artikla). Varausjärjestelmä ei mahdollista useampien yhteystietojen tekemistä varauksen yhteydessä. Artiklan 4 kappaleessa ehdotettu tietojenvaihto asiakkaan, välittäjän ja liikenteenharjoittajan kesken johtaisi nykypäivälle vieraaseen ja kalliiseen työvaltaiseen manuaaliseen prosessointiin digitalisoinnin ja automaation sijaan.

Mitä tulee palvelun laatustandardeihin (liite 2 liitteessä I), 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.

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

FINNAIR
Classified as Internal
oneworld