Lähettäjä: Sotaniemi Anna <Anna.Sotaniemi@finnair.com>
Lähetetty: perjantai 23. helmikuuta 2024 12.58
Vastaanottaja: Boedeker Mika <Mika.Boedeker@eduskunta.fi>
Kopio: jonna.juslin@vr.fi; Perttula Juha <Juha.Perttula@eduskunta.fi>; Lahdensuo Sami <Sami.Lahdensuo@finnair.com>
Aihe: Kuuleminen eilen matkustajaoikeuksista; jatkotoimet

Hei Mika,

Olipa hyvää keskustelua eilen valiokunnassa matkustajaoikeusehdotuksista. Kuten PJ totesi, kyse hyvin komplisoidusta ja monia tulokulmia koskevista ehdotuksista.

Palaan kuulemisen lopuksi PJ:n esittämään pyyntöön palata ehdotuksin, miten ehdotuksia voitaisiin parantaa matkustajan näkökulmasta. Mahdoinko ymmärtää kysymyksen oikein?

Näkemyksemme mukaan matkustajan etuna on yksinkertaiset, selvät, johdonmukaiset, ennalta-arvattavat ja suoraviivaiset säännöt ja menettelyt, joiden osalta asiakas tietää, miten toimitaan tai miten hänen odotetaan toimivan häiriötilanteessa. Variaatiota pitäisi olla mahdollisimman vähän. Tämän pitäisi olla myös ehdotusten tavoite. Näin ei kuitenkaan ole. Matkustajan ei pitäisi esim. tarvita etukäteen selvittää, miten hänen ostamansa lipputyypin kohdalla liikenteenharjoittaja toimii häiriötilanteessa eikä ottaa selvää minkä välittäjien kanssa liikenteenharjoittaja tekee yhteistyötä ja kenen ei. Säännöt pitäisi olla mahdollisimman pitkälle samat riippumatta siitä, ostaako matkustaja minkä lipputyyppisen multimodaalilipun tahansa tai yksinomaan lentolipun.

Multimodaaliehdotuksessa on hyvää, että matkustajalle lipun oston yhteydessä tulisi kertoa, minkälaisen yhdistelmälipun hän ostaa. Eri asia tosin on, ymmärtääkö matkustaja lipputyypin vaikutukset. Ei myöskään ole yksiselitteistä, että lipun oston yhteydessä olisi tarkoituksenmukaista kertoa, että mikäli yhdistelmälippu koostuu erillisistä kuljetussopimuksista, mahdollista korvausta tulee hakea yksittäiseltä liikenteenharjoittajalta liikennemuotokohtaisten matkustajaoikeussäädösten mukaisesti (lentoliikenteen osalta asetus 261/2004). Tämähän on kirjoitettu sisään komission ehdotukseen, vaikka sitä ei sanota ääneen, mikä sinällään jo aiheuttaa matkustajan näkökulmasta epäselvyyttä.

Yksinkertaisuus ja johdonmukaisuus tulisi ulottua myös lipunhinnan palauttamiseen häiriötilanteessa. Kuten lausuntoomme kirjoitin, pääsääntö ja lähtökohta ja lopputulema tulisi olla nykyinen vakiintunut kansainvälinen käytäntö, jonka mukaan lipunhinta palautetaan sille luottokortille, jolla lippu on ostettu. Tässä asiassa ei pitäisi tehdä eroa sen mukaan, onko kyse multimodaalista lipusta tai pelkästään yhtä liikennemuotoa koskevasta lipusta. Kuten edellisessä kappaleessa, jos matkustaja on oikeutettu korvauksiin, niin sen säännökset tulee liikennemuotokohtaisten matkustajaoikeusasetusten mukaisesti.

En lausunnossa ottanut kantaa liikuntarajoitteisia koskeviin ehdotuksiin. Niidenkin osalta sääntely ja avun taso vaihtelee lippukategorian mukaan. Tämä tullee aiheuttamaan sekaannusta ja toki lähtökohta pitäisi olla, että yhtäläistä apua liikuntarajoitteisille pitäisi olla saatavilla lipputyypistä riippumatta.

Yksinkertaisuus ja selkeys palvelee myös liikenteenharjoittajaa. Mitä enemmän sääntelyssä variaatiota (jo muutenkin monipolvisessa multimodaalisten lippujen kategorisoinnissa) ja mitä enemmän poikkeuksia pääsääntöön, sitä herkemmin päädytään henkilökohtaiseen asiakaspalveluun, mikä syö digitalisaation ja automatisaation tuomia etuja ja vie kehitystä taaksepäin.

Toivottavasti tästä on apua. Mielellämme toki jatkamme keskustelua halutessanne.

Yst.terv. ja mukavan viikonlopun toivotuksin,

Anna

Anna Sotaniemi
Senior Manager
Government and Institutional Relations
+358 40 661 0903

www.finnair.com