



EUROOPAN YHTEISÖJEN KOMISSIO

Bryssel 16.2.2005
KOM(2005) 46 lopullinen

KOMISSION TIEDONANTO EUROOPAN PARLAMENTILLE JA NEUVOSTOLLE

Matkustajien oikeuksien vahvistaminen Euroopan Unionissa

PERUSTELUT

SISÄLLYS

JOHDANTO

I. KATSAUS NYKYISIIN SÄÄDÖKSIIN JA EHDOTUKSIIN

1. Lentoliikenne
2. Rautatieliikenne

II. MATKUSTAJIEN OIKEUKSIA KOSKEVAN POLITIIKAN KEHITYS

1. Liikuntarajoitteisia henkilöitä koskevat erityistoimenpiteet
2. Automaattiset ja välittömät ratkaisut matkan keskeytyessä
3. Korvausvastuu matkustajien kuoleman tai loukkaantumisen yhteydessä
4. Valitusten käsittely ja oikeussuojakeinot
5. Matkustajille tiedottaminen
6. Oikeus yhdistelmälippuihin
7. Matkustajien oikeudet lentoliikenteen harjoittajan konkurssin yhteydessä
8. Arviointi ja seuranta

PÄÄTELMÄT

Liitteet

JOHDANTO

- (1) Viimeisten 30 vuoden aikana liikkuvuus on lisääntynyt Euroopassa räjähdysmäisesti. Matkustamisesta on tullut mahdollisuus tai peräti oikeus miljoonille ihmisille. Matkustajaliikenne onkin yli kaksinkertaistunut vuoden 1970 jälkeen (vuoden 1970 2,118 miljardista matkustajakilometristä 4,993 miljardiin matkustajakilometriin vuonna 2002). Vuonna 1970 jokainen henkilö matkusti keskimäärin 17 kilometriä päivässä; nykyisin tämä määrä on 34 kilometriä. Tämä johtuu useista tekijöistä mutta ennen muuta talouskasvusta, matkustamisen halpenemisesta ja Euroopan sisärajattoman alueen kehittymisestä (EY:n perustamissopimuksen 2 artikla). Ensimmäisenä tästä kasvusta ovat hyötäneet maantieliikenne tavaraliikenteen osalta ja lentoliikenne matkustajaliikenteen osalta.
- (2) Lentoliikennealalla on tapahtunut lukuisia muutoksia: halpalentoyhtiöiden tulo markkinoille, muiden yhtiöiden rakennemuutos, uusien reittien avaaminen, mahdollisuus saada tietoja ja varata lippuja Internetin kautta sekä hintojen yleinen halpeneminen. Miljoonat ihmiset ovat ryhtyneet lentomatkustajiksi lentoliikenteen sisämarkkinoiden luomisen myötä. Rautatieliikenteessä saavutettu kehitys on mahdollistanut yhteisön sisäisten matkojen lisääntymisen etenkin reiteillä, joilla yhteentoimivuus on jo toteutettu. Meriliikennemarkkinoiden avaaminen on lisännyt halpojen matkojen tarjontaa matkailukohteisiin.
- (3) Rajojen poistamiseen ja liikenteen kasvuun ei ole aina liittynyt riittäviä toimenpiteitä matkustajien oikeuksien suojelemiseksi. On pakko todeta, että samalla kun matkustajien määrä on kasvanut, he ovat toisinaan joutuneet kohtaamaan hankalia tilanteita kuten peruutuksia, ylivarauksia, matkatavaroiden katoamisia ja myöhästymisiä. Samaan aikaan matkustajien on täytynyt noudattaa eräitä erittäin tiukkoja muodollisuuksia (valvonta, rekisteröinti, varaukset) sen jälkeen, kun matkajärjestelyt on jo maksettu.
- (4) Vapaaehtoiset sopimukset, kuten ilmailualan suurten toimijoiden vuonna 2002 tekemät sitoumukset, ovat erittäin tärkeitä. Koska yhteisön lainsäädäntöä ei kuitenkaan ole annettu, matkustajat joutuvat joissain vaikeissa tilanteissa turvautumaan toisistaan poikkeaviin kansallisiin sääntöihin, jotka ovat yleensä melko tehottomia. Joskus matkustajilla ei ole lainkaan todellista oikeudellista suojaa ja heidän on täytettävä merkittäviä velvollisuuksia heille tavallisesti hyvin oudossa tilanteessa, jossa he ovat kaukana kotoa ja yrittävät puolustaa oikeuksiaan vieraalla kielellä. Tällaisilla matkustajilla ei ole myöskään käytössään tehokkaita ratkaisumahdollisuuksia, sillä tarjolla olevat mahdollisuudet, kuten asian vieminen kansalliseen tuomioistuimeen, ovat usein hitaita, epävarmoja ja kalliita. Matkustajilla olisi kuitenkin oltava oikeus vähimmäistasoiseen suojeluun kaikkialla Euroopasta. Euroopan yhteisö on vastuussa vapaasta liikkuvuudesta, joten sen täytyy helpottaa tämän oikeuden soveltamista.
- (5) Tätä taustaa vasten on huolestuttavaa havaita, ettei missään liikennemuodossa ole olemassa Euroopan tason matkustajajärjestöä, joka voisi puolustaa kaikkien liikennemuotojen käyttäjien oikeuksia ja ilmaista heidän odotuksiaan.
- (6) Euroopan unioni on toistaiseksi keskittänyt toimintansa lentoliikennesektorille ja antanut aluksi asetuksen lennolle pääsyn epäämisestä. Se on antanut myös muita tätä alaa koskevia säädöksiä, ja komissio on äskettäin antanut ehdotuksen asetukseksi

matkustajien oikeuksien suojelusta kansainvälisessä rautatieliikenteessä. Myös muiden liikennemuotojen matkustajien suojelusta on huolehdittava. Suojelu voi olla tehokasta ainoastaan jos se toteutetaan yhteisön tasolla, kun otetaan huomioon erityisesti alan laajuus sekä se, kuinka paljon eurooppalaiset käyttävät näitä muita liikennemuotoja¹.

- (7) Komissio teki valkoisessa kirjassaan *Eurooppalainen liikennepolitiikka vuoteen 2010*² seuraavan sitoumuksen: ”Seuraava vaihe on laajentaa matkustajien suojelua koskevia yhteisön toimenpiteitä muihin liikennemuotoihin, erityisesti rautatieliikenteeseen ja merenkulkuun, ja mikäli mahdollista myös kaupunkiliikennepalveluihin. Kaikkia liikennemuotoja koskevia uusia erityistoimia tarvitaan, jotta matkustajat voisivat liikennemuodosta riippumatta tuntea oikeutensa ja käyttää niitä.”
- (8) Tämän toteuttamiseksi on tärkeää luoda aluksi katsaus jo hyväksyttyihin toimenpiteisiin ja yhteisön toimielinten käsiteltävinä tällä hetkellä oleviin ehdotuksiin (I osa) ennen mahdollisten uusien poliittisten aloitteiden esittämistä (II osa).

I. KATSAUS NYKYISIIN SÄÄDÖKSIIN JA EHDOTUKSIIN

- (9) Matkustajien suojelua koskeva yhteisön oikeus rajoittuu lentoliikenteeseen. Yhteisö alkoi sitoutua matkustajien oikeuksien suojeluun vuonna 1991 antamalla asetuksen lennolle pääsyn epäämisestä annettavista korvauksista. Tämän jälkeen se laajensi lentomatkustajien suojelua antamalla vuonna 1997 asetuksen, jolla otettiin käyttöön lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuuta onnettomuustapauksissa koskeva nykyaikainen järjestelmä. Asetusta muutettiin vuonna 2002, ja sitä on sittemmin täydennetty vakuutusvaatimuksia koskevalla asetuksella.

Komissio on ehdottanut, että tämä politiikka ulotetaan myös rautatieliikenteeseen, ja se antoi vuonna 2004 ehdotuksen asetukseksi kansainvälisen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista. Ehdotus kattaa muun muassa korvaukset ja avunannon matkan keskeytyessä, rautatieyritysten korvausvastuun onnettomuustapauksessa sekä liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet.

1. Lentoliikenne

- (10) Nykyisillä säädöksillä suojellaan matkustajia seuraavissa tapauksissa:

Lennolle pääsyn epääminen, lennon peruuttaminen tai pitkäaikainen viivästyminen

- (11) Syyt lennolle pääsyn epäämistä koskevan asetuksen antamiselle ovat tunnettuja: tietokonepohjaisten paikanvarausjärjestelmien ansiosta lentoyhtiöt tietävät tarkalleen hyväksytyjen varausten ja tosiasiallisesti myytyjen lippujen määrän lennon rajalliseen paikkamäärään verrattuna, jolloin ne voivat noudattaa jäljellä olevien paikkojen määrään perustuvaa hinnoittelua (tuotonhallinta).

¹ Rautatieliikenteen liikennemäärä 25 jäsenvaltion EU:ssa on yhteensä 346 miljardia matkustajakilometriä vuodessa. Eurostatin käytössä olevat tilastot osoittavat, että vuonna 2001 Euroopan lauttaliikenteessä oli yhteensä 383 miljoonaa matkustajaa. Myös pitkän matkan linja-autoliikenne on merkittävää, sillä sen liikennemäärä on yhteensä keskimäärin 485 miljardia matkustajakilometriä.

² *Eurooppalainen liikennepolitiikka vuoteen 2010: valintojen aika* - KOM(2001) 370, 12.9.2001.

- (12) Lentoyhtiöissä on tullut yleiseksi käytännöksi myydä todellisen paikkaluvun ylittävä määrä lippuja (ilmiötä kutsutaan ”ylivaraukseksi” tai ”ylibuukkaukseksi”). Lentoyhtiöt ovat omaksuneet tämän käytännön, koska eräät lentoliput ovat niin joustavia, että matkustajat voivat muuttaa niitä tai jopa peruuttaa ne ja saada rahansa takaisin. Lentoyhtiöt pyrkivät kompensoimaan riskin, etteivät ne onnistu myymään lippua, jolle on olemassa todellista kysyntää, olettamalla, että osa lipun ostaneista matkustajista ei saavu lähtöselvitykseen.
- (13) Vuonna 2002, jolloin komissio esitti uuden asetusehdotuksensa³, pääsy lennolle evättiin noin 250 000:lta matkustajalta. Yhteisön lainsäätäjä ei halua säädöksellään asettaa kyseenalaiseksi vakiintunutta kaupallista käytäntöä, mutta ongelman saamat mittasuhteet, sen yhteisön laajuinen ulottuvuus ja tuhansille matkustajille vuosittain aiheutuvat ilmeiset haitat ovat tehneet välttämättömäksi asettaa tämä käytäntö tiukempaan valvontaan, jotta matkustajien oikeuksia voitaisiin suojella tehokkaasti.
- (14) Uusi asetus tuli voimaan 17. helmikuuta 2005, ja sen tarkoituksena on helpottaa tällaisista haitoista kärsivien matkustajien elämää korottamalla huomattavasti korvausten tasoa. Asetuksessa edellytetään, että lentoyhtiöt maksavat matkustajille korvauksen lennolle pääsyn epäamisestä⁴ ja avustavat uuden matkasuunnitelman laatimisessa antamalla matkustajille mahdollisuuden valita joko uudelleenreitityksen tai lentolipun hinnan palauttamisen sekä tarjoavat majoituksen ja ateriat. Korvauksen suuruus on:
- 250 euroa lentojen osalta, joiden pituus on enintään 1 500 kilometriä;
 - 400 euroa EU:n sisäisten lentojen osalta, joiden pituus on yli 1500 kilometriä, ja muiden lentojen osalta, joiden pituus on yli 1 500 mutta alle 3 500 kilometriä;
 - 600 euroa EU:n ulkopuolisten lentojen osalta, joiden pituus on yli 3 500 kilometriä.

Uuden asetuksen tärkein uutuus on se, että siinä annetaan samanlaiset oikeudet myös peruutuksen kohteeksi joutuville matkustajille.

- (15) Lentoyhtiöt ovat vieneet yhteisöjen tuomioistuimen käsiteltäväksi tietyt uuden asetuksen kohdat sen selvittämiseksi, ovatko ne kansainvälisen lainsäädännön vastaisia. Asia on parhaillaan vireillä tuomioistuimessa (C-344/04 IATA, European Low Fares Airline Association ja Hapag – Lloyd Express). Asetuksen voimaantulon lähestyessä lentoyhtiöt suhtautuvat siihen edelleen hyvin vastahakoisesti.

³ EYVL L 140, 30.5.2002. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäamisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (EUVL L 46, 17.2.2004).

⁴ Korvaus on 250, 400 tai 600 euroa lennon pituudesta riippuen, kun aiemman asetuksen mukainen korvaus oli 150–300 euroa.

Matkustajien suojelu onnettomuustapauksissa

- (16) Yksi yhteisön merkittävistä saavutuksista on ollut nykyaikaisen korvausvastuujärjestelmän käyttöönotto lentoliikenteen alalla⁵. Järjestelmä on matkustajille huomattavasti edullisempi kuin voimassa oleva kansainvälinen yleissopimus (Varsovan yleissopimus) ja sitä sovelletaan sekä yhteisön lentoliikenteen harjoittajien kansainvälisiin että kotimaan lentoihin. EU:n aloite kannusti myös kansainvälisen yhteisön neuvottelemaan uuden kansainvälisen sopimuksen eli Montrealin yleissopimuksen, joka allekirjoitettiin vuonna 1999. Yhteisö on tämän sopimuksen sopimuspuoli. Uusi yleissopimus tuli voimaan yhteisön osalta 28. kesäkuuta 2004. Samaan aikaan tuli voimaan myös uusi yhteisön asetus, jossa kuolemantapauksiin, loukkaantumisiin, viivästymisiin ja matkatavaroihin liittyvää korvausvastuuta koskevat Montrealin yleissopimuksen määräykset ulotetaan koskemaan yhteisön lentoliikenteen harjoittajia⁶. Tämän seurauksena yhteisön lentoliikenteen harjoittajien matkustajilla on hyvä suoja määränpäästä tai käytetystä lennosta riippumatta sekä kansainvälisillä että kotimaan lennoilla.

Lentoliikenteen harjoittajia ja ilma-alusten käyttäjiä koskevat vakuutusvaatimukset

- (17) Vaikka asiaa koskevissa kansainvälisissä yleissopimuksissa (vuonna 1999 tehdyssä Montrealin yleissopimuksessa ja vuonna 1952 tehdyssä Rooman yleissopimuksessa) velvoitetaankin liikenteenharjoittajat ottamaan vakuutus kustakin yleissopimuksesta johtuvan korvausvastuunsa kattamiseksi, niissä ei joko määritellä tarkasti suojelun tasoa tai niitä ei edes sovelleta yhteisössä.
- (18) Myöskään lentoliikenteen harjoittajan korvausvastuusta annetuissa yhteisön säännöissä (lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa 9. lokakuuta 1997 annettu neuvoston asetus (EY) N:o 2027/97, sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EY) N:o 889/2002) ei ole riittävällä tavalla määritelty vaaditun vakuutusturvan tasoa.
- (19) Tätä taustaa vasten ja kun otetaan huomioon Yhdysvalloissa 11. syyskuuta 2001 tapahtuneet terrori-iskut ja sekä matkustajiin että kolmansiin osapuoliin kohdistuvaa korvausvastuuta koskevan vakuutussuojan puuttuminen, joka johtui lentoliikennevakuutusten markkinoiden kehityksestä heti näiden iskujen jälkeen, yhteisö antoi vuonna 2004 tarkemman asetuksen lentoliikenteen harjoittajien ja ilmailualan toimijoiden vakuutusvaatimuksista⁷. Asetuksessa määritellään vakuutuksia koskevat vähimmäisvaatimukset matkustajien, matkatavaroiden, rahdin ja kolmansien osapuolten osalta. Olennaista tässä lainsäädännössä, joka tulee voimaan 30. huhtikuuta 2005, on se, että vähimmäismäärät ovat huomattavasti korkeampia kuin kansainvälisissä yleissopimuksissa määritetyt ja vastaavat vakuutusmarkkinoiden käytäntöä sekä yleisten riskien että sodan ja terrorismin aiheuttamien riskien osalta.

⁵ Neuvoston asetus (EY) N:o 2027/97, annettu 9 päivänä lokakuuta 1997, lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa (EYVL L 285, 17.10.1997).

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 889/2002, annettu 13 päivänä toukokuuta 2002, lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta (EYVL L 140, 30.5.2002).

⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 785/2004, annettu 21 päivänä huhtikuuta 2004, lentoliikenteen harjoittajia ja ilma-alusten käyttäjiä koskevista vakuutusvaatimuksista (EUVL 138, 30.4.2004).

Matkustajille tiedottaminen

- (20) Jotta lentomatikustajat saisivat paremmin tietoa oikeuksistaan, ja koska lentoyhtiöt usein laiminlyövät tämän tiedotuksen, komissio julkaisi neljä vuotta sitten ensimmäisen version peruskirjasta, jossa kuvataan yhteisön matkustajille luomat oikeudet. Peruskirja on nykyisin nähtävillä useimmilla EU:n lentoasemilla.
- (21) Yhteisö on vahvistanut tiedonsaantia koskevat asianmukaiset oikeudet, jotta matkustajien olisi helpompi valita lentonsa tai matkansa ja jotta he tietäisivät tarkasti mitä he varaavat ja mistä he maksavat. Tietokonepohjaisia paikanvarausjärjestelmiä koskevilla säännöillä taataan puolueeton ja tarkka tiedotus matkustajille, jotka pyytävät tietoja jostain lennosta tai tekevät varauksen⁸. Matkapaketeista annetulla direktiivillä⁹ taataan, että EU:ssa matkapaketin (eli paketin, joka koostuu kuljetuksesta sekä muista palveluista kuten hotellivarauksesta, retkistä, auton vuokrauksesta jne.) ostaneet matkustajat saavat matkasta tarkkoja tietoja matkanjärjestäjältä.

2. Rautatieliikenne

- (22) Lentoliikenteen jälkeen komissio on kiinnittänyt huomionsa rautatieliikenteeseen tekemällä matkustajien oikeuksien suojelua koskevia aloitteita. Suurnopeusjunia lukuun ottamatta rautateiden kansainvälinen matkustajaliikenne on menettänyt merkittävästi markkinaosuuttaan viimeisten vuosikymmenten aikana. Useissa kansallisissa tutkimuksissa tämän matkustajien vieraantumisen syiksi on osoitettu heikko täsmällisyys ja tiedon puute.
- (23) Komission maaliskuussa 2004 antaman asetusehdotuksen¹⁰ tarkoituksena on vahvistaa vähimmäissäännöt, jotka koskevat tiedottamista kansainvälisen liikenteen matkustajille ennen matkaa ja sen aikana, matkan keskeytymisestä aiheutuvia ongelmia, myöhästymistapauksessa noudatettavien sääntöjen vahvistamista, valitusten käsittelyä ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamista. Asetusehdotuksessa esitetään myös riippumattomien elinten luomista riitojen ratkaisua varten.
- (24) Ehdotuksessa luodaan myös järjestelmä, joka koskee rautatieyritysten vastuuta onnettomuustapauksessa. Järjestelmässä mentäisiin pidemmälle kuin kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF). Ehdotuksen mukaan rautatieyrityksillä olisi myös oltava vakuutus, joka riittää kattamaan ehdotuksessa määritellyt velvoitteet.
- (25) Komission ehdotuksessa rautatieyritykset velvoitettaisiin määrittelemään kansainvälisiä liikennepalveluja koskevat laatuvaatimukset ja ottamaan käyttöön

⁸ Neuvoston asetus (ETY) N:o 2299/89, annettu 24 päivänä heinäkuuta 1989, tietokonepohjaisten paikanvarausjärjestelmien käyttöä koskevista käyttäytymissäännöistä (EYVL L 220, 29.7.1989); asetus sellaisena kuin se on muutettuna 29 päivänä lokakuuta 1993 annetulla asetuksella (ETY) N:o 3089/93 (EYVL L 278, 11.11.1993) ja 8 päivänä helmikuuta 1999 annetulla asetuksella (EY) N:o 323/1999 (EYVL L 40, 13.2.1999).

⁹ Neuvoston direktiivi 90/314/ETY, annettu 13 päivänä kesäkuuta 1990, matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (EYVL L 158, 23.6.1990).

¹⁰ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi kansainvälisen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista - KOM(2004) 143, 3.3.2004.

laadunhallintajärjestelmä¹¹. Nämä tekijät voisivat luoda perustan rautatieyritysten suorituskyykyä koskevalle yhteisön raportointijärjestelmälle.

- (26) Rautateiden matkustajaliikenteen markkinaosuuden pieneneminen voidaan kääntää parantamalla rautatiematkustajien suojelua ja samalla palvelun laatua, ja näin voidaan saavuttaa tavoite, jonka mukaan rautatieliikenteen kokonaisuus on kasvatettava. Rautatiesektorin haluttomuus parantaa vapaaehtoisesti matkustajien oikeuksia osoittaa, että pelkät yksipuoliset sitoumukset eivät riitä parantamaan nykyistä tilannetta. On kuitenkin syytä huomata, että eräät yritykset (esim. Thalys) ovat ottaneet käyttöön korvausjärjestelmiä. Yritysten vapaaehtoiset sitoumukset eivät myöskään ratkaisi kansallisen tuomioistuimen käsiteltäviksi annettuja kanteita.

II. MATKUSTAJIEN OIKEUKSIA KOSKEVAN POLITIIKAN KEHITYS

- (27) Luomalla katsaus jo ehdotettuihin tai hyväksyttyihin toimenpiteisiin voidaan määritellä oikeudet, joita olisi vielä vahvistettava yhteisön tason toimilla käytetystä liikennemuodosta riippumatta:

- liikuntarajoitteisia henkilöitä koskevat erityistoimenpiteet;
- automaattiset ja välittömät ratkaisut matkan keskeytyessä;
- korvausvastuu matkustajien kuoleman tai loukkaantumisen yhteydessä;
- valitusten käsittely ja oikeussuojakeinot;
- matkustajille tiedottaminen;
- muut aloitteet.

1. Liikuntarajoitteisia henkilöitä koskevat erityistoimenpiteet

- (28) Matkustajien suojelua koskevaan politiikkaan on sisällyttävä erityistoimenpiteitä liikuntarajoitteisten henkilöiden suojelemiseksi. Todelliset mahdollisuudet matkustamiseen ovat usein välttämätön edellytys aktiiviselle osallistumiselle taloudelliseen ja sosiaaliseen elämään, ja niiden puuttuminen voi haitata vakavasti lukuisten liikuntarajoitteisten kansalaisten integroitumista. Liikuntarajoitteisia henkilöitä on Euroopassa noin 45 miljoonaa eli noin 10 prosenttia väestöstä¹². Lukuun eivät sisälly ainoastaan liikuntavammaiset vaan myös henkilöt, jotka eivät pysty matkustamaan ilman saattajaa esimerkiksi iän, kehitysvamman tai sairauden vuoksi. Väestön ikääntyminen lisää väistämättä tällaisten henkilöiden määrää ja heidän tarpeensa käyvät jatkuvasti suuremmiksi.

¹¹ Tiedotus ja liput; kansainvälisten liikennepalvelujen täsmällisyys ja liikennepalvelujen keskeytymistä koskevat yleiset periaatteet; kansainvälisten liikennepalvelujen peruuttaminen; liikkuvan kaluston ja rautatieasemien siisteys (vaunujen ilman laatu, saniteettitilojen puhtaus jne.); asiakastytyväisyystutkimus; valitusten käsittely, takaisinmaksut ja korvaukset, kun laatuvaatimuksia ei ole noudatettu; avunanto liikuntarajoitteisille henkilöille.

¹² *Esteetön Eurooppa vammaisille* - KOM(2000) 284, 12.5.2000.

- (29) Liikuntarajoitteisten henkilöiden olisi voitava luottaa siihen, että he saavat tasapuolista kohtelua – komissiolle on lähetetty lukuisia valituksia tästä aiheesta. Tällaisille henkilöille on taattava asianmukainen apu heidän määränpäästään ja käyttämästään liikennemuodosta riippumatta, jotta he voivat matkustaa luottavaisin mielin kaikkialla Euroopan unionissa. Heiltä ei pitäisi koskaan evätä kuljetusta tai matkavarausta liikuntarajoitteisuuden perusteella. Lisäksi heidän olisi saatavaa tarvitsemaansa apu ilmaiseksi niin lentoasemilla, rautatieasemilla ja satamissa kuin itse liikennevälineessäkin.
- (30) Kuten edellä mainitaan, kansainvälisen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia koskevaan asetusehdotukseen sisältyy erityissäännöksiä, joilla pyritään parantamaan liikuntarajoitteisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää näitä liikennepalveluja. Näissä säännöksissä vahvistetaan liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeus käyttää näitä palveluja; rautatieyrittäjä tai matkanjärjestäjä ei voi kieltää heiltä tätä mahdollisuutta. Säännöksissä vahvistetaan myös velvollisuudet antaa apua rautatieasemilla junaan pääsyn ja junan vaihdon helpottamiseksi. Lisäksi asetuksessa edellytetään ennen matkaa annettavien tietojen osalta, että rautatieyrittäjien on annettava täydelliset tiedot liikuntarajoitteisten henkilöiden mahdollisuudesta käyttää liikennepalvelua ja tähän liittyvistä käyttöehdoista koko matkan ajalta. Rautatieyrittäjien suorituskyky tällä alalla on yksi seitsemästä kriteeristä, joita käytetään palvelun laadun arviointiin. Rautatieyrittäjien on tätä varten otettava käyttöön laadunhallintajärjestelmä.
- (31) Lentoliikenteen osalta komission tietoon on tuotu useita tapauksia, joissa vammaiset henkilöt, myös lapset, eivät ole saaneet sellaista palvelua ja huomiota, johon heillä on oikeus. Sidosryhmien kuulemisen yhteydessä yhteisön lainsäädännön antamista tuettiin laajasti¹³. Oheisen asetusehdotuksen tarkoituksena on ensinnäkin taata tasapuolinen kohtelu estämällä liikenteenharjoittajia tai matkanjärjestäjiä kieltäytymästä kuljettamisesta liikuntarajoitteisuuden perusteella (paitsi perustelluista turvallisuussyistä). Lisäksi asetuksessa veloitetaan lentoasemien pitäjät tarjoamaan ilmaista apua lentoasemilla ja lentoliikenteen harjoittajat tarjoamaan samoin ilmaista apua ilma-aluksissa. Asetusta sovelletaan lähtöön, saapumiseen ja kauttakulkuun jäsenvaltioiden alueella sijaitsevilla lentoasemilla.

Komissio esittää tämän tiedonannon ohessa ehdotuksen asetukseksi liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä. Se aikoo tutkia keinoja taata liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet meriliikenteessä ja kansainvälisessä linja-autoliikenteessä.

2. Automaattiset ja välittömät ratkaisut matkan keskeytyessä

- (32) Kun palvelu keskeytyy viivästymisen, peruutuksen tai liikennevälineeseen pääsyn epäämisen vuoksi, matkustajilla on liikennemuodosta riippumatta oltava oikeus saada automaattisia ratkaisuja kohtaamiinsa ongelmiin. Matkustajat voivat tietenkin aina ryhtyä oikeustoimiin liikenteenharjoittajaa vastaan, mutta tällaisten toimien kustannusten ja keston vuoksi niistä on hyötyä vain harvoin. Kuukausia tapahtuman jälkeen aloitetut oikeustoimet eivät voi korjata välittömästi kohdattuja vaikeuksia missään tällaisessa tapauksessa. Niiden avulla ei voida taata matkustajille korvaavaa

¹³ *Airlines' contracts with passengers*, Energian ja liikenteen pääosaston kuulemisasiakirja, 21.6.2002. Kuulemisasiakirja, vastaukset ja yksityiskohtainen yhteenvedo kommentteista ovat saatavilla Internetissä osoitteessa: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

kuljetusta peruutustapauksessa eikä majoitusta, jos matkustajat voivat pitkäaikaisen viivästymisen vuoksi jatkaa matkaa vasta seuraavana päivänä.

- (33) Tällaisessa tapauksessa, jossa esimerkiksi liikennevälineeseen pääsy on evätty tai yhteys on peruutettu, asianmukainen suoja voitaisiin antaa esimerkiksi rahallisen korvauksen muodossa saman mallin mukaan, josta on jo päätetty lentoliikenteen alalla ja jota on ehdotettu rautatieliikenteen alalla. Tällaiset ratkaisut eivät hyödyttäisi ainoastaan matkustajia suoraan, vaan ne edesauttaisivat myös palvelun laadun parantamista ehkäisemällä liikennevälineeseen pääsyn epäämistä ja yhteyksien perumista ilman varoitusta.
- (34) Eräät varustamot harkitsevat jo tällaisten ratkaisujen tarjoamista vapaaehtoiselta pohjalta, mutta niiden pitäisi olla saatavilla samalla tavoin kaikkialla yhteisössä. Myös kansainvälisen linja-autoliikenteen käyttäjien pitäisi matkan keskeytyessä saada vastaava suoja kuin muiden matkustajien siinä määrin kuin se on mahdollista.

Komissio selvittää varustamojen tarjoamien ratkaisujen tulosten pohjalta kuinka meriliikenteessä ja kansainvälisessä linja-autoliikenteessä voidaan taata korvauksen ja avun saaminen matkan keskeytyessä.

3. Korvausvastuu matkustajien kuoleman tai loukkaantumisen yhteydessä

- (35) Yhteisön lainsäädännössä olisi taattava liikennemuodosta riippumatta korkeatasoinen vähimmäisvakuutusturva onnettomuuksista johtuvien kuolemantapausten tai loukkaantumisten varalta. Lainsäädännön olisi katettava sekä kotimaanliikenne että kansainvälinen liikenne ja siinä olisi otettava huomioon velvollisuudet, jotka johtuvat yhteisön liittymisestä kansainvälisiin yleissopimuksiin.
- (36) On myös tärkeää varmistaa, että liikenteenharjoittajilla on riittävät taloudelliset voimavarat huolehtia vastuistaan. Vakuutuksen ottaminen on siten välttämätöntä. Vaikka liikenteenharjoittajilla onkin yleensä vakuutus matkustajien ja kolmansien osapuolten fyysisten vammojen varalle, vakuutuksia koskevat kansalliset vaatimukset vaihtelevat suuresti. Lentoliikennealaa lukuun ottamatta ei ole olemassa mitään takuita sitä, että vakuutusturva on kaikissa olosuhteissa riittävä ja yhdenmukainen.
- (37) Meriliikenteen alalla muutettiin kaksi vuotta sitten matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehtyä Ateenan yleissopimusta, kun sopimuspuolet tekivät uuden korvausvastuuta koskevan pöytäkirjan. Komission mukaan vuonna 2002 tehty Ateenan pöytäkirja voi toimia pohjana uusille yhteisön säännöille. Komissio on jo ehdottanut, että yhteisö ja sen jäsenvaltiot liittyvät nopeasti pöytäkirjan sopimuspuoliksi¹⁴. Pöytäkirjan määräyksiä ei kuitenkaan sovelleta pelkästään kotimaiseen liikenteeseen. Ne olisi siis ulotettava koskemaan kaikkea yhteisön meriliikennettä.

Komissio selvittää mahdollisuuksia luoda yhdenmukainen korvausvastuu- ja vakuutusjärjestelmä meriliikenteen matkustajien kuolemantapausten tai loukkaantumisen varalta riippumatta siitä, missä alus on rekisteröity.

¹⁴ Ehdotus neuvoston päätökseksi matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjan tekemisestä Euroopan yhteisön puolesta.

- (38) Myöskään linja-autojen matkustajia ei ole suojattu korvausvastuuta koskevalla kansainvälisellä yleissopimuksella. Henkilöt, jotka hakevat korvausta kuolemantapauksen tai loukkaantumisen¹⁵ johdosta, kohtaavat toisistaan poikkeavia kansallisia sääntöjä eivätkä tiedä, minkä maan tuomioistuimeen asia pitäisi viedä. Toinen kysymys on se, onko liikenteenharjoittajilla riittävät vakuutukset niille mahdollisesti esitettävien korvausvaatimusten varalta.

Komissio selvittää, kuinka voidaan taata riittävä vakuutusturva ja korvausvastuuta koskeva yhdenmukainen toimintatapa kansainvälisessä linja-autoliikenteessä.

4. Valitusten käsittely ja oikeussuojakeinot

- (39) Kun matkustajat on saatu tietoisiksi oikeuksistaan, näiden oikeuksien soveltamisen olisi oltava mahdollisimman yksinkertaista. Jäsenvaltioiden on luotava oikeussuojakeinot. Yhteisö puolestaan voi varmistaa, että jäsenvaltiot säätävät asianmukaisista seuraamuksista ja määrittelevät selkeästi, kuka on vastuussa lainsäädännön soveltamisesta ja valitusten käsittelystä, jotta matkustajat tietävät, kenen puoleen kääntyä. Tällaisten elinten nimeäminen jäsenvaltioissa, mistä on jo säädetty lentoliikenteen ja rautatieliikenteen aloilla, auttaa kansalaisia ajamaan oikeuksiaan.
- (40) Kuten edellä jo korostetaan, oikeustoimet ovat useimmiten kalliita tai ne vievät hyvin pitkän ajan. Siksi olisi hyödyllistä luoda mekanismeja, joilla riidat voidaan ratkaista tuomioistuinten ulkopuolella. Tällaisilla mekanismeilla on huomattavia etuja: ne ovat nopeita, avoimia, edullisia ja joustavia. Komissio on pyrkinyt edistämään riitojen ratkaisua tuomioistuinten ulkopuolella. Se on antanut kaksi suositusta tällaisessa tapauksessa noudatettavista periaatteista¹⁶ ja perustanut kansallisten elinten eurooppalaisen verkon, jonka tarkoituksena on helpottaa tuomioistuinten ulkopuolisten menettelyjen käyttöä rajat ylittävien riitojen ratkaisussa¹⁷. Tällaisten riitojen osalta kuluttajat hyötyvät pian myös tuomioistuinten ulkopuolisten elinten eurooppalaisen verkon (EEJ-verkon) ja EU-kuluttajaneuvontapisteiden verkon yhdistymisestä. Yhdistymisen tuloksena syntyvät uudet elimet tarjoavat EU:n kuluttajille keskitetyn palvelupisteen, jotka tarjoavat kattavia palveluja yleisestä tiedotuksesta aina riitojen ratkaisuun.

5. Matkustajille tiedottaminen

5.1 Kuljetuksesta vastaava liikenteenharjoittaja

- (41) Matkustajan ensimmäisenä oikeutena on tietää lippua ostaessaan, mikä liikenteenharjoittaja kuljetuksen tosiasiallisesti suorittaa. Puutteelliset tiedot lennosta vastavasta lentoliikenteen harjoittajasta estävät matkustajia valitsemasta lentoyhtiötä, jolla he aikovat lentää. Sen lisäksi, että matkustajien on voitava tietää lennosta

¹⁵ Eurostatin tietojen mukaan kansainvälisessä liikenteessä olevien linja-autojen onnettomuuksissa kuolee Euroopassa joka vuosi keskimäärin 100 henkilöä.

¹⁶ Komission suositus 98/257/EY, annettu 30 päivänä maaliskuuta 1998, tuomioistuinten ulkopuolisiin kuluttajariitoja ratkaiseviin elimiin sovellettavista periaatteista (EYVL L 115, 17.4.1998); komission suositus 2001/310/EY, annettu 4 päivänä huhtikuuta 2001, kuluttajariitojen sovitteluun osallistuvia tuomioistuinten ulkopuolisia elimiä koskevista periaatteista (EYVL L 109, 19.4.2001).

¹⁷ Katso http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/index_en.htm.

vastaava lentoliikenteen harjoittaja, heidän on myös voitava olla varmoja siitä, että kaikki tiedot, joilla voi olla vaikutusta liikenteenharjoittajan turvallisuuteen ja jotka voivat siis olla matkustajien kannalta merkityksellisiä, välitetään nopeasti ja tehokkaasti valtioiden välillä, jotta ne voivat puutteita havaittuaan ryhtyä tarvittaviin suojaustoimenpiteisiin ja mahdollisesti kieltotoimenpiteisiin. Näitä ongelmia korosti 3. tammikuuta 2004 tapahtunut Flash Airlinesin traaginen onnettomuus. Oheisella asetusehdotuksella pyritään erityisesti varmistamaan, että:

- matkustajille ilmoitetaan kuljetussopimuksen tekemisen yhteydessä lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja ja että heille ilmoitetaan myös liikenteenharjoittajan mahdollisesta muuttumisesta ennen lähtöä;
- lentoliikenteen harjoittajien turvallisuustiedot ovat entistä avoimempia ja julkistetaan riittävän laajasti: jäsenvaltioiden on julkaistava hallussaan olevat tiedot niiden alueella sijaitsevia lentoasemia käyttävien lentoliikenteen harjoittajien turvallisuustasosta ja vaihdettava tällaisia tietoja.

Komissio esittää ohessa ehdotuksen asetukseksi lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ilmoittamisesta lentomatkustajille ja jäsenvaltioiden suorittamasta turvallisuustietojen toimittamisesta. Komissio selvittää myös, kuinka hyvin tällainen tietojen antaminen takaa riittävän suojelun tason matkustajille.

5.2 Oikeus saada vertailutietoja

- (42) Eri liikenteenharjoittajien tarjoamien palvelujen tasoa koskeva tietojärjestelmä voitaisiin toteuttaa määrittelemällä joukko asiaa koskevia indikaattoreita. Tällaisten vertailujen tulokset olisi julkaistava ja niitä olisi levitettävä laajasti. Tällainen käytäntö kannustaisi liikenteenharjoittajia parantamaan suorituskyykyään, koska matkustajat voisivat tehdä valintansa tosiasioiden pohjalta.
- (43) Komissio on jo kehittänyt indikaattorijärjestelmän, jonka avulla lentomatkustajat voivat saada palvelun laatua koskevia keskeisiä tietoja ja verrata helposti ja välittömästi liikenteenharjoittajien suorituskyykyä. Ehdotettuihin indikaattoreihin sisältyvät myöhästymiset, lennolle pääsyn epäämiset, peruutukset ja matkatavaroiden huono käsittely (ks. esimerkki annettavista tiedoista liitteessä 2). Komissio on käynnistänyt pilottihankkeen, jonka puitteissa lentoyhtiöt voivat antaa tietoja vapaaehtoisesti, mutta osallistujien määrä on ollut pettymys.

Komissio tekee yhteistyötä ilmailualan kanssa parantaakseen kokeilujärjestelmää ja lisätäkseen osanottajien määrää. Mikäli vaikeudet jatkuvat, se selvittää mahdollisuuksia antaa lainsäädäntöä, jossa kaikki lentoyhtiöt veloitetaan antamaan sellaisten raporttien julkaisemiseksi tarvittavia tietoja, joiden perusteella niiden tarjoamien palvelujen laatua voidaan verrata.

5.3 Matkustajien oikeus tuntee oikeutensa

- (44) Uusien oikeuksien luomisesta matkustajille on hyötyä ainoastaan siinä tapauksessa, että matkustajille annetaan oikeaa tietoa näistä oikeuksista, jotta he voivat käyttää niitä. Jos he eivät tunne oikeuksiaan, he eivät voi vaatia niiden noudattamista. On äärimmäisen tärkeää, että matkustajat ovat tietoisia oikeuksistaan, ja tätä tietoisuutta

on parannettava. Oikeuksien tunnettuutta voidaan parantaa asettamalla ne esille palveluntarjoajien ja matkatoimistojen tiloissa sekä rautatie- ja lentoasemilla.

- (45) Komissio jatkaa tiedotuskampanjaansa parantaakseen yhteisön lainsäädännöllä luotujen oikeuksien tunnettuutta. Se on saattanut ajan tasalle lentomatkustajien oikeuksia koskevan peruskirjan sisällyttämällä siihen uuden yhteisön lainsäädännön, jota on annettu lennolle pääsyn epäamisestä ja lentojen peruuttamisesta tai pitkäaikaisesta viivästymisestä sekä lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta (ks. liite 1).
- (46) Komissio aikoo julkaista saman lähestymistavan mukaisesti rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia ja velvollisuuksia koskevan peruskirjan, kunhan asiaa koskeva asetus annetaan yhteisön tasolla. Peruskirja asetetaan näkyville suurilla rautatieasemilla ja rautatieyhtiöiden lipputoimistoissa Euroopan unionissa.

Komissio julkaisee rautatieliikenteen matkustajien oikeuksia ja velvollisuuksia koskevan peruskirjan sen jälkeen, kun nämä oikeudet ja velvollisuudet vahvistava asetus on annettu.

5.4 Oikeus saada ajantasaisia tietoja

- (47) Vielä yksi osatekijä on riittävien ja ajantasaisten tietojen saaminen palvelun keskeytyksistä (myöhästymiset, peruutukset, aikataulun muutokset jne.). Jos matka ei suju suunnitelmien mukaisesti, matkustajat jätetään usein vaille tietoa, vaikka peruutukset ja myöhästymiset hyväksytään helpommin, jos niistä annetaan nopeasti täydelliset tiedot. Lentoasemilla, rautatieasemilla ja satamissa todellisuudessa vallitseva tilanne on kuitenkin se, että matkustajat jätetään usein pimentoon eikä heille selitetä häiriön syytä tai kerrota, milloin palvelun on määrä palautua normaaliksi. Selkeiden ja täydellisten ajantasaisten tietojen antamisesta matkustajille ennen matkaa ja sen aikana pitäisi tulla yleinen käytäntö. Kaikilla tärkeimmillä lentoasemilla, rautatieasemilla ja satamissa olisi oltava keskitetty piste, jossa kootaan välittömästi palvelun keskeytymistä koskevat tiedot ja välitetään ne matkustajille.

Toissijaisuusperiaatteen mukaisesti komissio kuitenkin katsoo, ettei tästä kysymyksestä ole asianmukaista antaa lainsäädäntöä. Toimivaltaisten viranomaisten ja liikenteenharjoittajien on huolehdittava riittävästä ajantasaisesta tiedotuksesta matkustajille.

6. Oikeus yhdistelmälippuihin

- (48) Matkustajien tulisi voida käyttää helposti useita liikennemuotoja yhdellä matkalla, mutta liikenteen perinteinen alakohtainen jako muodostaa esteen liikennemuotojen yhdistämiselle. Matkustajia ei riittävän usein rohkaista yhdistämään eri liikennemuotoja ja he saattavat kohdata vaikeuksia esimerkiksi tietojen saannissa ja lippujen tilaamisessa, kun matkaan sisältyy useita liikennemuotoja. Ensimmäiset yhdistetyt lipputoimistot ovat jo kuitenkin toiminnassa Saksassa ja Sveitsissä; myös Thalysin ja Air Francen yhdistettyä palvelua käyttävät matkustajat voivat ostaa lippunsa samalla kertaa. Kuten valkoisessa kirjassa *Eurooppalainen liikennepolitiikka vuoteen 2010* jo korostetaan: ”Verkolta toiselle tai liikennemuodolta toiselle siirtymisen helpottamiseksi on kannustettava [...] yhdistettyjen lipunkirjoitusjärjestelmien käyttöönottoa.” Äskettäin julkaistussa

asiantuntijaraportissa¹⁸ käsitellään teknisiä mahdollisuuksia mennä nykyistä pidemmälle ja laajentaa suuresti yhdistettyjen ja yhdenmukisten lippujen myyntimahdollisuuksia.

Komissio kokoaa yhteen lentoyhtiöiden ja rautatieyritysten edustajat, jotta ne sitoutuisivat vapaaehtoisesti luomaan yhdenmukista lipunmyyntijärjestelmää.

7. Matkustajien oikeudet lentoliikenteen harjoittajan konkurssin yhteydessä

- (49) Lentoyhtiön joutuessa konkurssiin matkustajat ovat vaarassa menettää vielä enemmän kuin jonkin muunkaltaisen yhtiön konkurssissa, sillä he ovat saattaneet maksaa etukäteen huomattavia summia ja heidät saatetaan jättää oman onnensa nojaan kaukana kotoaan. Matkustaja saattaa joutua ostamaan uuden paluulipun, ja todennäköisesti korkeampaan hintaan kuin alkuperäisen lippunsa.
- (50) Matkustajia, jotka ostavat matkansa osana matkapakettia, suojellaan jo matkapaketeista annetulla direktiivillä 90/314/ETY¹⁹, jonka mukaan matkanjärjestäjän on asetettava maksukyvyttömyyden varalta riittävä vakuus suoritettujen maksujen palauttamisen ja kuluttajan paluukuljetuksen turvaamiseksi. Komissio on käynnistänyt tutkimuksen muiden lentomatkustajien suojelusta lentoyhtiön konkurssin yhteydessä, ja sen tulosten odotetaan valmistuvan vuoden 2005 puolivälissä. Tutkimuksessa selvitetään ensinnäkin, missä määrin konkurssit vaikuttavat matkustajiin, ja vertaillaan tämän jälkeen erilaisia suojelukeinoja.

Tämän tutkimuksen pohjalta komissio tarkastelee yhdessä alan toimijoiden kanssa mahdollisuuksia vahvistaa matkustajien oikeuksia lentoyhtiöiden konkurssien yhteydessä.

8. Arviointi ja seuranta

- (51) Matkustajien suojelua koskevan yhteisön politiikan olisi perustuttava dynaamiseen näkemykseen alan kehityksestä. Selvittääkseen, tarvitaanko tässä tiedonannossa kuvattujen toimenpiteiden lisäksi vielä uusi aloitteita, komissio käynnistää eri liikennemuodot kattavan tutkimuksen, jossa käsitellään matkustajien vaatimusten, palvelujen laadun ja matkustajien kohtelun kehityssuuntia. Lisäksi on varmennettava niiden vapaaehtoisten sitoumusten tulokset, joita lentoliikenne- ja rautatiealat ovat tehneet matkustajille tarjottavien palvelujen parantamiseksi. Komissio kannustaa lentoyhtiöitä, lentoasemia ja rautatieyrityksiä analysoimaan vapaaehtoisten sitoumusten tilannetta ja raportoimaan niiden noudattamisesta.

Komissio käynnistää tutkimuksen matkustajien vaatimusten, palvelujen laadun ja matkustajien kohtelun kehityssuunnista ja pyytää lentoyhtiöitä, lentoasemia ja rautatieyrityksiä esittämään analyysin palvelujen laatua koskevien omien vapaaehtoisten sitoumustensa noudattamisesta.

¹⁸ Katso http://europa.eu.int/comm/transport/intermodality/raiff/index_en.htm.

¹⁹ Neuvoston direktiivi 90/314/ETY, annettu 13 päivänä kesäkuuta 1990, matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (EYVL L 158, 23.6.1990).

PÄÄTELMÄT

- (52) Komissio pyytää Euroopan parlamenttia ja neuvostoa hyväksymään pikaisesti maaliskuussa 2004 annetun ehdotuksen asetukseksi kansainvälisen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä käsittelemään niiden hyväksymistä silmällä pitäen kahta tämän tiedonannon liitteenä olevaa asetusehdotusta, jotka koskevat liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksia lentoliikenteessä sekä lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ilmoittamista lentomatkustajille.

Valkoisessa kirjassa antamansa sitoumuksen mukaisesti komissio tarkastelee vuonna 2005, tehtyään ensin vaikutusten arvioinnin, parhaita tapoja parantaa matkustajien oikeuksia ja taata niiden noudattaminen myös muissa liikennemuodoissa.

Lentomatkustajan oikeudet

*Ongelmia lentomatalla?
Euroopan unioni (EU) on vahvistanut oikeuksiasi.
Tässä esitellään niistä tärkeimmät. (*)*

Lennolle pääsyn epääminen ja lennon peruuttaminen

Jos lennolle pääsy evätään tai lento peruutetaan, lennosta vastaavan lentoyhtiön on tarjottava matkustajille rahallinen korvaus ja apua. Edellyttäen, että lähtöselvitys on tehty ajoissa, nämä oikeudet ovat voimassa kaikilla lennoilla, myös tilauslennnoilla, jotka

- lähtevät EU:n lentoasemalta tai
- saapuvat EU:n lentoasemalle EU:n ulkopuolelta, kun lentoa liikennöi EU-maan lentoyhtiö.

Lennolle pääsyn epääminen

Kun matkustajia on enemmän kuin käytettävissä olevia paikkoja, lentoyhtiön on ensimmäiseksi etsittävä vapaaehtoisia, jotka ovat valmiita luopumaan paikoistaan sovittuja etuuksia vastaan. Tällaisiin etuuksiin on sisällyttävä mahdollisuus valita joko lentolipun hinnan korvaus (johon sisältyy aiheellisissa tapauksissa ilmainen lento takaisin alkuperäiseen lähtöpaikkaan) tai vaihtoehtoinen kuljetus lopulliseen määräpaikkaan.

Jos matkustaja ei ilmoittaudu vapaaehtoiseksi, lentoyhtiön on maksettava hänelle korvauksia seuraavasti:

- 250 €, jos lennon pituus on 1 500 km tai vähemmän
- 400 €, jos kyseessä on pidempi EU:n sisäinen lento tai muu lento, jonka pituus on 1 500–3 500 km
- 600 €, jos kyseessä on EU:n ulkopuolinen lento, jonka pituus on yli 3 500 km.

Korvaus voidaan puolittaa, jos lento ei myöhästy yli 2 tuntia (ensimmäisessä tapauksessa), 3 tuntia (toisessa tapauksessa) tai 4 tuntia (kolmannessa tapauksessa).

Jä tarjottava matkustajalle

- mahdollisuus valita joko lentolipun hinnan korvaus (johon sisältyy aiheellisissa tapauksissa ilmainen lento takaisin alkuperäiseen lähtöpaikkaan) tai vaihtoehtoinen kuljetus lopulliseen määräpaikkaan, sekä
- ateriat ja virvokkeet, tarvittaessa hotellimajoitus (kuljetuksineen) ja mahdollisuus käyttää viestintävälineitä.

Lennon peruuttaminen

Jos lento peruutetaan, lennosta vastaavan lentoyhtiön on tarjottava matkustajille

- mahdollisuus valita joko lentolipun hinnan korvaus (johon sisältyy aiheellisissa tapauksissa ilmainen lento takaisin alkuperäiseen lähtöpaikkaan) tai vaihtoehtoinen kuljetus lopulliseen määräpaikkaan, sekä
- ateriat ja virvokkeet, tarvittaessa hotellimajoitus (kuljetuksineen) ja mahdollisuus käyttää viestintävälineitä.

Lentoyhtiö voi myös joutua maksamaan matkustajille samantasoisia korvauksia kuin lennolle pääsyn epäämisen yhteydessä, jollei se ilmoita lennon peruuttamisesta riittävän ajoissa. Teille tulee ilmoittaa vaihtoehtoisesta kuljetuksesta.

Korvaukset voidaan maksaa käteisenä, pankkisiirtona tai sekällä tai, matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella, matkakuponkeina, ja ne on maksettava 7 päivän kuluessa.

Jos matkustajalle ei tarjota näitä oikeuksia, hänen tulee välittömästi valittaa lennon lentäville lentoyhtiölle.

Apu ja lisätiedot

Jos lennolle pääsy evätään tai jos lento peruutetaan tai se viivästyy pitkäaikaisesti, eikä lentoyhtiö tarjoa matkustajille korvauksia, joihin he ovat oikeutettuja, matkustajien tulee valittaa asiasta asianmukaiselle kansalliselle valvontaelimelle. Valvontaelimen nimen ja osoitteen saa soittamalla numeron **00 800 6 7 8 9 10 11** (Europe Direct Freephone) tai sähköpostitse osoitteesta **mail@europe-direct.cec.eu.int**. Valvontaelin tarjoaa myös yksityiskohtaisia tietoja järjestöistä, jotka neuvovat ja auttavat muiden valitusten tekemisessä.

Matkustaja voi myös ilmoittaa Euroopan komission energian ja liikenteen pääosastolle (European Commission's Energy and Transport DG, B-1049 Brussels) valituksensa käsittelemiseksi faksitse (**32-2) 299 10 15** tai sähköpostitse osoitteeseen **tren-aprights@cec.eu.int**.

Tämän julkisteen tiedot sekä tarkempia tietoja tässä julkistuksessa käsitellyistä aiheista on tiedotuspisteestä saatavissa lehtisissä ja Internet-sivulla **http://europea.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm**.

LENTOYHTIÖN KANSSA TEHDYSSÄ SOPIMUKSESSA VAHVISTETAAN MUUT OIKEUDET JA VELVOITTEET. LENTOYHTIÖ TAI MATKATOIMISTO ANTAA PYYDETTÄESSÄ JÄLJENNÖKSEN SOPIMUKSESTA.

Pitkäaikaiset viivästymiset

Välittömästi tarjottava apu

Jos matkustaja tulee ajoissa minkä tahansa sellaisen lennon, myös tilauslennon, lähtöselvitykseen, joka

- lähtee EU:n lentoasemalta tai
- saapuu EU:n lentoasemalle EU:n ulkopuolelta, kun lentoa liikennöi EU-maan lentoyhtiö,

ja jos lennon lentävä lentoyhtiö odottaa lennon viivästytään

- vähintään 2 tuntia, kun kyseessä on lento, jonka pituus on 1 500 km tai vähemmän,
- vähintään 3 tuntia, kun kyseessä on pidempi EU:n sisäinen lento tai muu lento, jonka pituus on 1 500–3 500 km,
- vähintään 4 tuntia, kun kyseessä on EU:n ulkopuolinen lento, jonka pituus on yli 3 500 km,

lentoyhtiön on tarjottava matkustajille ateriat ja virvokkeet, tarvittaessa hotellimajoitus (kuljetuksineen) ja mahdollisuus käyttää viestintävälineitä.

Kun lento viivästyy vähintään 5 tuntia, lentoyhtiön on myös tarjouduttava korvaamaan lipun hinta (johon sisältyy aiheellisissa tapauksissa ilmainen lento takaisin alkuperäiseen lähtöpaikkaan).

Jos matkustajalle ei tarjota näitä oikeuksia, hänen tulee välittömästi valittaa lennon lentäville lentoyhtiölle.

Myöhemmät korvaushakemukset

Jos EU-maan lentoyhtiö on vastuussa lennon viivästymisestä missä tahansa maassa, matkustaja voi hakea enintään 4 150 erityisnosto-oikeuden (**) suuruista korvausta viivästymisestä aiheutuvista vahingoista. Jos lentoyhtiö ei ole asiasta samaa mieltä, matkustaja voi viedä asian oikeuteen.

Korvausta voi hakea lentoyhtiöltä, jonka kanssa matkustajalla on sopimus, tai lennon tosiasiallisesti lentäältä lentoyhtiöltä, jos kyseessä on eri lentoyhtiö.

Matkatavarat

Matkustaja voi hakea enintään 1 000 erityisnosto-oikeuden (**) suuruista korvausta vahingoista, jotka aiheutuvat matkatavaroiden tuhoutumisesta, vahingoittumisesta, katoamisesta tai viivästymisestä lennolla, josta vastaa EU-maan lentoyhtiö missä tahansa maassa. Jos lentoyhtiö ei ole asiasta samaa mieltä, matkustaja voi viedä asian oikeuteen. Lähtöselvityksille matkatavaroille aiheutuneista vahingoista on tehtävä kirjallinen korvaushakemus 7 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on saanut matkatavarat takaisin, ja viivästyneille matkatavaroille aiheutuneista vahingoista 21 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on saanut matkatavarat takaisin.

Korvausta voi hakea lentoyhtiöltä, jonka kanssa matkustajalla on sopimus, tai lennon tosiasiallisesti lentäältä lentoyhtiöltä, jos kyseessä on eri lentoyhtiö.

Loukkaantumiset ja kuolemantapaukset onnettomuuksissa

Matkustaja voi hakea korvausta loukkaantumisesta johtuvista vahingoista tai kuolemantapauksesta, jos loukkaantuminen tai kuolemantapaus on aiheutunut EU-maan lentoyhtiön lennolla missä tahansa maassa sattuneesta onnettomuudesta. Matkustajalla on oikeus ennakkomaksuun välittömiä taloudellisia tarpeita varten. Jos lentoyhtiö ei ole asiasta samaa mieltä, matkustaja voi viedä asian oikeuteen.

Korvausta voi hakea lentoyhtiöltä, jonka kanssa matkustajalla on sopimus, tai lennon tosiasiallisesti lentäältä lentoyhtiöltä, jos kyseessä on eri lentoyhtiö.

Valmismatkat

Edellä kuvattujen oikeuksien lisäksi vahingonkorvausta voi hakea matkanjärjestäjältä, jos se ei pysty tarjoamaan EU:ssa varattuja palveluja matkan määräpaikasta riippumatta. Nämä oikeudet ovat voimassa silloin, kun matkanjärjestäjä ei pysty tarjoamaan mitä tahansa valmismatkaan sisältyvää lentoa. Jos matkanjärjestäjä ei yleensä pysty tarjoamaan merkittävää osaa varustusta valmismatkasta, sen velvollisuutena on auttaa matkustajaa ja huolehtia vaihtoehtoisista järjestelyistä, myös matkajärjestelyistä, ilman matkustajalle aiheutuvia ylimääräisiä kustannuksia.

(*) Tässä julkaisussa esitetään yhteenveto asiaan liittyvän EU-lainsäädännön pääkohdista. Riita-asiassa toteutettavien oikeusvaateiden tai toimien pitäisi perustua yksinomaan asiaa koskeviin oikeusteksteihin.

(**) 1 erityisnosto-oikeus = 1,18 € 30.9.2004. Nykyisen vaihtokurssin saat selvillä ottamalla yhteyttä Europe Directiin.



Julkaisija: Euroopan komissio, Energian ja liikenteen pääosasto, B-1049 Bryssel

Liite 2

Täsmällisyys

Directorate General for Energy and Transport

EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT

CAPRS

Community Air Passenger Reporting System

ARRIVALS CANCELLED



Home

Denied boarding figures

> April - 2004

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months

Last 6 Months

Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

** : Partially Available

-- : Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy

FI

17

FI

Lennot pääsyn epääminen

Directorate General for Energy and Transport

EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT

ARRIVALS CANCELLED

CAPRS

Community Air Passenger Reporting System

Home

Denied boarding figures

> April - 2004

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
Total	Total	Total	Total	
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months

Last 6 Months

Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details : Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

** : Partially Available

-- : Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy