

KOMISSION TIEDONANTO

Matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 sekä lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetun ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 880/2002 muutetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 tulkintaohjeet

(2016/C 214/04)

1. JOHDANTO

Matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (EY) N:o 295/91 kumoamisesta 11 päivänä helmikuuta 2004 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004⁽¹⁾, jäljempänä 'asetus', tuli voimaan 17. helmikuuta 2005. Asetus on tuonut ilmailumarkkinoiden vapauttamiseen merkittävän kansalaisuuttuvuuden, sillä siinä vahvistetaan matkustajien suojelun vähimmäistaso.

Komission liikennettä koskevassa valkoisessa kirjassa, joka hyväksyttiin 28. maaliskuuta 2011⁽²⁾, mainitaan seuraava aloite: "Kehitetään yhtenäinen tulkinta matkustajien oikeuksia koskevasta EU:n lainsäädännöstä sekä sen noudattamisen yhdenmukaista ja tehokasta valvontaa. Tavoitteena on varmistaa sekä alan toimijoille tasavertaiset toimintaolosuhteet että yhteiseurooppalainen suojataso kansalaisten oikeuksille."

Lisäksi komissio on jo laatinut tulkintaohjeen rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista annetusta asetuksesta (EY) N:o 1371/2007⁽³⁾.

Ilmailun osalta 11. huhtikuuta 2011 annetussa komission tiedonannossa⁽⁴⁾ osoitetaan, että asetuksen säännöksiä on tulkittu tekstiin jääneiden "harmaiden alueiden" ja puutteiden vuoksi eri tavoin ja että täytäntöönpanon valvonta ei ole ollut eri jäsenvaltioissa yhdenmukaista. Lisäksi kävi ilmi, että matkustajien on vaikea vaatia oikeuksiaan.

Euroopan parlamentti antoi 29. maaliskuuta 2012 päätöslauselman⁽⁵⁾ vastauksena edellä mainittuun komission tiedonantoon. Euroopan parlamentti mainitsi toimenpiteinä, joita se pitää välttämättöminä matkustajien luottamuksen palauttamiseksi, erityisesti sen, että jäsenvaltiot ja lentoyhtiöt soveltavat asianmukaisesti nykyisiä sääntöjä, oikeussuojakeinot ovat riittävät ja yksinkertaiset ja matkustajille annetaan täsmällistä tietoa heidän oikeuksistaan.

Selkiyttäkseen matkustajien oikeuksia ja varmistakseen, että lentoliikenteen harjoittajat parantavat asetuksen soveltamista ja kansalliset täytäntöönpanoelimet sen täytäntöönpanon valvontaa, komissio on antanut ehdotuksen asetuksen muuttamisesta⁽⁶⁾. Ehdotetuissa muutoksissa otetaan huomioon myös taloudelliset vaikutukset ilmailualaan. Sen vuoksi niihin sisältyy toimenpiteitä kustannusten rajoittamiseksi. Ehdotus on parhaillaan EU:n lainsäädäntömenettelyssä. Komission tarkoituksena ei ole näillä tulkintaohjeilla korvata tai täydentää ehdotustaan.

Sääntelyn parantamista koskeva paketti on yksi Junckerin komission kymmenestä painopistealueesta. Sen tavoitteena on varmistaa EU:n toimien vaikuttavuus kaikissa toimintapolitiikan vaiheissa suunnittelusta täytäntöönpanoon, tarkasteluun ja tarkistamiseen, kuten tämän tarkasteltavana olevan asetuksen tapauksessa. Toinen nykyisen komission tavoite on toteuttaa syvemmät ja oikeudenmukaisemmat sisämarkkinat. Komissio ilmoitti 11. kesäkuuta 2015⁽⁷⁾ suunnittelevansa lyhyellä aikavälillä tulkintaohjeiden antamista asetuksen soveltamisen helpottamiseksi ja parantamiseksi ja parhaiden toimintatapojen edistämiseksi. Tämä on yksi toimenpiteistä, joita ehdotettiin 7. joulukuuta 2015 esitettyssä Euroopan ilmailustrategiassa⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ EUVL L 46, 30.4.2004, s. 1.

⁽²⁾ Yhtenäistä Euroopan liikennealuetta koskeva etenemissuunnitelma – Kohti kilpailukykyistä ja resurssitehokasta liikennejärjestelmää, KOM(2011) 144 lopull., ks. s. 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:FI:PDF>

⁽³⁾ EUVL C 220, 4.7.2015, s. 1.

⁽⁴⁾ Komission tiedonanto Euroopan parlamentille ja neuvostolle matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun asetuksen 261/2004 soveltamisesta (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:FI:PDF>). KOM(2011) 174 lopullinen.

⁽⁵⁾ Euroopan parlamentin päätöslauselma lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta, 2011/2150 (INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=FI&reference=P7-TA-2012-99>

⁽⁶⁾ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

⁽⁷⁾ Liikenne-, televiestintä- ja energianeuvosto (liikenne) 11. kesäkuuta 2015, Luxemburg.

⁽⁸⁾ Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle – Ilmailustrategia Euroopalle, COM(2015) 598 final, 7.12.2015.

Oikeuskäytännöllä on ollut ratkaiseva merkitys asetuksen tulkinnassa. Euroopan unionin tuomioistuinta, jäljempänä 'tuomioistuin', on useita kertoja pyydetty selkiyttämään eräitä säännöksiä, myös asetuksen keskeisimpien näkökohtien osalta. Tuomioistuimen antamat tulkintaa koskevat tuomiot heijastelevat EU-lainsäädännön nykytilaa, sellaisena kuin kansallisten viranomaisten on kyseisen lainsäädännön noudattamista valvottava. Sekä vuonna 2010 toteutetussa arvioinnissa⁽⁹⁾ että vuonna 2012 tehdyssä vaikutustenarvioinnissa⁽¹⁰⁾ kiinnitettiin huomiota tuomioistuimen ratkaisujen suureen määrään. Siksi on selvää, että tarvitaan toimia asetuksen yhteisen ymmärtämisen ja sen soveltamisen asianmukaisen valvonnan turvaamiseksi kaikkialla EU:ssa.

Näillä tulkintaohjeilla komissio pyrkii selittämään – erityisesti tuomioistuimen oikeuskäytännön perusteella⁽¹¹⁾ – eräitä asetuksen säännöksiä, jotta sääntöjen noudattamista voitaisiin valvoa tehokkaammin ja yhdenmukaisemmin. Ohjeiden tarkoituksena on käsitellä kansallisten valvontaelinten, matkustajien ja matkustajayhdistysten, Euroopan parlamentin ja toimialan edustajien useimmin esiin tuomia kysymyksiä. Nämä tulkintaohjeet korvaavat komission verkkosivustolla aikaisemmin julkaistut tiedot, kuten usein esitetyt kysymykset ja vastaukset niihin jne.

Tarkoituksena ei ole käsitellä kaikkia asetuksen säännöksiä tyhjentävästi eikä myöskään antaa uusia oikeussäännöksiä. On myös syytä panna merkille, että tulkintaohjeet eivät rajoita tuomioistuimen tulkintaa unionin lainsäädännöstä⁽¹²⁾.

Nämä ohjeet liittyvät myös lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa 9 päivänä lokakuuta 1997 annettuun neuvoston asetukseen (EY) N:o 2027/97⁽¹³⁾, sellaisena kuin se on muutettuna 13 päivänä toukokuuta 2002 annetulla Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 889/2002⁽¹⁴⁾, sekä eräiden kansainvälisten ilmailukuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä koskevaan yleissopimukseen, jäljempänä 'Montrealin yleissopimus'⁽¹⁵⁾. Asetuksella (EY) N:o 889/2002 on kaksi tarkoitusta: ensiksikin sillä yhtenäistetään matkustajia ja näiden matkatavaroita koskevasta korvausvastuusta annettu EU-lainsäädäntö Montrealin yleissopimuksen, jossa EU on osapuolena, määräysten kanssa ja toiseksi sillä laajennetaan yleissopimuksen määräykset koskemaan jäsenvaltion alueella tuotettuja lentoliikennepalveluja.

Näiden tulkintaohjeiden toivotaan parantavan asetuksen soveltamista ja noudattamisen valvontaa.

2. ASETUKSEN SOVELTAMISALA

2.1 Alueellinen soveltamisala

2.1.1 Maantieteellinen soveltamisala

Asetuksen 3 artiklan 1 kohdassa rajoitetaan soveltamisala koskemaan matkustajia, jotka lähtevät jäsenvaltion alueella sijaitsevalta ja perussopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalta, sekä matkustajia, jotka lähtevät kolmannessa maassa sijaitsevalta lentoasemalta jäsenvaltion alueella sijaitsevalle ja perussopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalle, jos kyseisestä lennosta vastaa yhteisön lentoliikenteen harjoittaja.

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 355 artiklan mukaan EU:n lainsäädäntöä ei sovelleta SEUT-sopimuksen liitteessä II lueteltuihin maihin ja alueisiin⁽¹⁶⁾. Sen sijaan niihin sovelletaan assosiointia koskevia erityisjärjestyksiä, joista määrätään SEUT-sopimuksen neljännessä osassa. Lisäksi EU:n lainsäädäntöä ei Tanskan ja Yhdistyneen kuningaskunnan liittymisasiakirjan mukaisesti sovelleta Färsaariin, Mansaareen ja Kanaalisaariin. Sen vuoksi näitä alueita on pidettävä asetuksessa tarkoitettuina kolmansina maina⁽¹⁷⁾.

Toisaalta perussopimusten määräyksiä sovelletaan SEUT-sopimuksen 355 artiklan mukaisesti Ranskan merentakaisiin departementteihin, joita ovat Guadeloupe, Ranskan Guayana, Martinique, Réunion ja Mayotte, sekä Saint-Martiniin, Azoreihin, Madeiraan ja Kanariansaariin. Nämä alueet ovat osa perussopimuksen soveltamisalaan kuuluvaa jäsenvaltiota siten kuin asetuksessa tarkoitetaan.

⁽⁹⁾ Evaluation of Regulation 261/2004 Final report Main report, Steer Davies Gleave (helmikuu 2010).

⁽¹⁰⁾ Commission Staff Working Document Impact Assessment accompanying the Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air, Bryssel, SWD(2013) 62 final, 13.3.2013, ja ehdotus asetukseksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttamisesta (COM(2013) 130 final).

⁽¹¹⁾ Jos asiaa on käsitelty tuomioistuimessa, tekstissä annetaan viittaus oikeustapaukseen. Jos tällaista viittausta ei ole, kyseessä on komission tulkinta asetuksesta.

⁽¹²⁾ Ks. Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 19 artiklan 1 kohta.

⁽¹³⁾ EYVL L 285, 17.10.1997, s. 1.

⁽¹⁴⁾ EYVL L 140, 30.5.2002, s. 2.

⁽¹⁵⁾ EYVL L 194, 18.7.2001, s. 39.

⁽¹⁶⁾ Ks. Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) liite II (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_fi.htm)

⁽¹⁷⁾ Asetusta sovelletaan ETA-sopimuksen mukaisesti Islantiin ja Norjaan sekä Euroopan yhteisön ja Sveitsin valaliiton välisen lentoliikennesopimuksen (1999) mukaisesti Sveitsiin.

2.1.2 "Lennon" käsite 3 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti

Tuomioistuin on todennut, että matkaa, johon sisältyy meno- ja paluulento, ei voi pitää yhtenä lentona. Asetuksessa tarkoitettua lennon käsitettä on tulkittava siten, että se muodostuu lähtökohtaisesti ilmakuljetustoimesta, jolloin se on tietyllä tavalla tämän kuljetuksen "yksikkö", jonka toteuttaa lentoliikenteen harjoittaja, joka määrää sen reitin⁽¹⁸⁾. Näin ollen asetuksen 3 artiklan 1 kohdan a alakohtaa ei sovelleta sellaisen edestakaisen matkan tilanteessa, jossa jäsenvaltion alueella sijaitsevalta lentoasemalta alun perin lähteneet matkustajat palaavat tälle lentoasemalle EU:n ulkopuolisen lentoliikenteen harjoittajan lennolla, joka lähtee kolmannessa maassa sijaitsevalta lentoasemalta. Tämän säännöksen tulkintaan ei vaikuta se seikka, että meno- ja paluulennosta on tehty yksi ainoa varaus⁽¹⁹⁾.

2.1.3 Asetuksen soveltaminen muussa kuin EU-maassa saatavaan korvaukseen ja/tai apuun ja vaikutukset saajien oikeuksiin asetuksen mukaisesti

Asetuksen 3 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaan asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka lähtevät EU:n ulkopuolella (eli kolmannessa maassa) sijaitsevalta lentoasemalta EU:n alueella toimiluvan saaneen lentoliikenteen harjoittajan (EU:n lentoliikenteen harjoittaja) lennolla ja jotka eivät ole saaneet etuuksia tai korvausta ja apua kyseisessä kolmannessa maassa.

Voidaan kysyä, onko kolmannen maan lentoasemalta EU:hun lentävillä matkustajilla asetuksen mukaiset oikeudet, jos he ovat jo saaneet matkustajien oikeuksia koskevan kolmannen maan lainsäädännön mukaisesti seuraavia:

- 1) etuuksia (esimerkiksi matkakuponki) tai korvausta (jonka määrä voi olla eri kuin asetuksessa säädetty) ja
- 2) huolenpitoa (kuten aterioita, juomia, hotellimajoitusta ja viestintäyhteyksiä).

Tässä yhteydessä sanalla "ja" on tärkeä merkitys. Jos matkustaja on vaikka saanut vain toisen näistä oikeuksista (esimerkiksi etuuksia ja korvausta 1 kohdan mukaisesti), hän voi vaatia toista näistä (tässä tapauksessa 2 kohdassa tarkoitettua huolenpitoa).

Jos molempia edellä mainituista on annettu lähtöpaikassa joko paikallisen lainsäädännön mukaisesti tai vapaaehtoisesti, matkustaja ei voi enää vaatia oikeuksiaan asetuksen perusteella. Tuomioistuin on kuitenkin todennut⁽²⁰⁾, ettei voida hyväksyä, että asetuksella annettu suoja voitaisiin evätä matkustajalta pelkästään sillä perusteella, että hän saattaa saada jonkin korvauksen kolmannessa maassa. Tällaisessa tapauksessa lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi osoitettava, että kolmannessa maassa annettu korvaus on asetuksella taatun korvaamistavoitteen mukainen tai että edellytykset korvauksen ja avun saannille ja niiden antamistavat vastaavat asetuksessa säädettyjä edellytyksiä ja sääntöjä.

2.2 Aineellinen soveltamisala

2.2.1 Helikopterimatkustajien jättäminen asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle

Asetuksen 3 artiklan 4 kohdan mukaan sitä sovelletaan ainoastaan toimiluvan saaneen lentoliikenteen harjoittajan käytämiin kiinteäsiipisiin ilma-aluksiin eli asetusta ei sovelleta helikopterilentoihin.

2.2.2 Sellaisten matkustajien, jotka matkustavat ilmaiseksi tai alennettuun hintaan, jota ei tarjota suoraan tai välillisesti yleisölle, jättäminen asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle

Asetuksen 3 artiklan 3 kohdan mukaan sitä ei sovelleta matkustajiin, jotka matkustavat ilmaiseksi tai alennettuun hintaan, jota ei tarjota suoraan tai välillisesti yleisölle. Lentoliikenteen harjoittajien henkilöstölleen tarjoamat erikoishinnat kuuluvat tämän säännöksen soveltamisalaan. Sen sijaan asetusta sovelletaan sen 3 artiklan 3 kohdan mukaan matkustajiin, joilla on kanta-asiakasohjelman tai muun kaupallisen ohjelman mukaisesti kirjoitettu lippu.

2.2.3 Soveltaminen lennosta vastaaviin lentoliikenteen harjoittajiin

Asetuksen 3 artiklan 5 kohdan mukaan asetukseen perustuvien velvollisuuksien noudattamisesta on aina vastuussa lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja eikä esimerkiksi matkalipun mahdollisesti myynyt toinen lentoliikenteen harjoittaja. Lennoista vastaavan lentoliikenteen harjoittajan käsite esitetään johdanto-osan 7 kappaleessa.

2.2.4 Tilanteet, joihin asetusta sovelletaan

Asetus antaa matkustajille suojaa lennolle pääsyn epäämistä, lentojen peruuttamista ja myöhästymistä ja matkustusluokan muuttamista vastaan. Tällaisia tilanteita sekä niiden tapauksessa matkustajille kuuluvia oikeuksia kuvailaan jäljempänä.

⁽¹⁸⁾ Asia C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, 40 kohta.

⁽¹⁹⁾ Asia C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, 53 kohta.

⁽²⁰⁾ Asia C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, 28 kohta.

2.2.5 Multimodaalisten matkojen jättäminen asetuksen ulkopuolelle

Multimodaaliset matkat, jossa yhteen kuljetussopimukseen sisältyy useamman kuin yhden liikennemuodon käyttö, eivät sellaisinaan kuulu asetuksen soveltamisalaan. Tarkempaa tietoa tästä on 6 jaksossa.

2.2.6 Asetuksen soveltamisala suhteessa matkapakettidirektiiviin

Asetuksen 3 artiklan 6 kohdan ja johdanto-osan 16 kappaleen mukaan sitä sovelletaan myös valmismatkaan sisältyviin lentoihin, mutta ei silloin, kun valmismatka peruutetaan muista syistä kuin lennon peruuntumisen takia. Lisäksi todeetaan, että asetusta ei vaikuta matkapakettidirektiivin mukaisiin matkustajien oikeuksiin⁽²¹⁾. Matkustajilla on näin ollen periaatteessa oikeuksia suhteessa sekä matkapakettidirektiivin mukaiseen valmismatkan järjestäjään sekä asetuksen mukaiseen lennosta vastaavaan lentoliikenteen harjoittajaan. Matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettu direktiivi (EU) 2015/2302 tulee kaikilta osin sovellettavaksi 1. heinäkuuta 2018. Sen 14 artiklan 5 kohdassa säädetään, että direktiivin mukainen oikeus korvaukseen tai hinnanalennukseen ei vaikuta asetukseen perustuviin matkustajien oikeuksiin, mutta matkustajien oikeuksia koskevien sääntöjen nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus ja direktiivin nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus vähennetään toisistaan liiallisten korvausten välttämiseksi.

Asetuksessa tai direktiivissä ei kuitenkaan käsitellä sitä, onko valmismatkan järjestäjän vai lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan lopulta vastattava päällekkäisistä velvollisuuksista aiheutuvista kustannuksista⁽²²⁾. Tämän kysymyksen ratkaiseminen riippuu näin ollen matkanjärjestäjien ja liikenteenharjoittajien välisistä sopimuksista sekä sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä. Tähän liittyvät järjestelyt (myös käytännön järjestelyt liiallisten korvausten välttämiseksi) eivät saa vaikuttaa kielteisesti matkustajien mahdollisuuksiin vaatia ja saada asianmukaisesti oikeuksiaan joko matkanjärjestäjältä tai lentoliikenteen harjoittajalta.

3. TILANTEET, JOITA ASETUKSEN MUKAISET OIKEUDET KOSKEVAT

3.1 Lennot pääsyn epääminen

3.1.1 "Lennot pääsyn epäämisen" käsite

Asetuksen 2 artiklan j alakohdan mukaan "lennot pääsyn epäämisestä" ei ole kyse, jos matkustajien kuljettamisesta kieltäytymiselle on hyväksyttävät syyt, kuten terveys- tai turvallisuusnäkökohdat tai puutteelliset matkustusasiakirjat, vaikka matkustaja olisi ilmoittanut lennolle ajoissa. Lennot pääsyn epäämisen käsite kuitenkin koskee paitsi ylivaaraustilanteista myös muista syistä, kuten toiminnallisista syistä, johtuvia lennot pääsyn epäämisistä⁽²³⁾.

Vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden matkustamisen osalta viitataan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1107/2006⁽²⁴⁾ 4 artiklaan ja asetuksen soveltamista koskeviin suuntaviivoihin⁽²⁵⁾, joissa asiaa käsitellään vastauksessa kysymykseen 4.

Jos matkustajaa ei oteta paluulennolle siksi, että lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja oli peruuttanut menolennon ja uudelleenreitittänyt matkustajan toiselle lennolle, kyseessä on lennot pääsyn epääminen, joka johtaa lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan lisäkorvausvelvollisuuteen.

Jos matkustajaa, jolla on meno- ja paluulennon sisältävä varaus, ei päästetä paluulennolle, koska hän ei ollut menolennolla (ilmoittamatta pois jääminen eli ns. no-show), kyseessä ei ole 2 artiklan j alakohdassa tarkoitettu lennot pääsyn epääminen. Sama koskee tilannetta, jossa matkustajaa, jolla on peräkkäisistä lennoista koostuva varaus, ei päästetä lennolle, koska hän ei ollut edellisellä tai edellisillä lennoilla. Nämä kaksi tapausta perustuvat yleensä ostetun matkalipun ehtoihin. Tällainen toimintatapa voi kuitenkin olla kiellettyä kansallisessa lainsäädännössä. Jos matkustajan, jolla on vahvistettu varaus, alkuperäinen lento viivästyy ja matkustaja reititetään uudelleen toiselle lennolle, kyseessä ei ole 2 artiklan

⁽²¹⁾ Neuvoston direktiivi 90/314/ETY, annettu 13 päivänä kesäkuuta 1990, matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (EYVL L 158, 23.6.1990, s. 59). Direktiivi kumotaan 1. päivästä heinäkuuta 2018, josta alkaen jäsenvaltioiden on sovellettava kansallisia toimenpiteitä, joilla saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta 25 päivänä marraskuuta 2015 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302 (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1). Asetuksen 3 artiklan 6 kohdassa olevaa viittausta direktiiviin 90/314/ETY on pidettävä myös viittauksena direktiiviin (EU) 2015/2302 sen 29 artiklan mukaisesti.

⁽²²⁾ Takautumisoikeuden osalta ks. kuitenkin asetuksen 13 artikla ja direktiivin (EU) 2015/2302 22 artikla.

⁽²³⁾ Asia C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, 26 kohta.

⁽²⁴⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EUVL L 204, 26.7.2006, s. 1).

⁽²⁵⁾ Commission Staff Working Document, Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of 5 July 2006 of the European Parliament and of the Council concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, Bryssel 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

j alakohdassa tarkoitettu lennolle pääsyn epääminen. Jos lemmikin kanssa matkustavan matkustajan matkanteko pysähtyy lemmikin asianmukaisten asiakirjojen puuttumisen vuoksi, kyse ei myöskään ole lennolle pääsyn epäämisestä. Sen sijaan jos matkustajalta evätään pääsy lennolle maahenkilöstön matkustusasiakirjojen (myös viisumien) tarkistamisen yhteydessä tekemän virheen vuoksi, kyseessä on 2 artiklan j alakohdassa tarkoitettu lennolle pääsyn epääminen. Tämä ei kuitenkaan päde, jos lentoliikenteen harjoittaja ja sen miehistö kuitenkin kieltäytyvät 2 artiklan j alakohdan mukaisesti ottamasta matkustajaa lennolle perustelluista turvallisuussyistä. Lentoliikenteen harjoittajien olisi käytettävä IATA:n Timatic-tietokantaa ja oltava yhteydessä asianomaisten maiden viranomaisiin (lähetystöihin ja ulkoasiainministeriöihin) määräämääntä matkustusasiakirjoja ja (maahanpääsyn edellyttämiä) viisumeita koskevien vaatimusten tarkistamiseksi, jotta ne voivat ehkäistä perusteettomat lennolle pääsyn epäämiset. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että ne toimittavat IATA/Timatic-tietokantaan kattavat ja ajantasaiset tiedot matkustusasiakirjoista, erityisesti suhteessa viisumivaatimukseen tai viisumipakosta vapautukseen.

3.1.2 Lennolle pääsyn epäämiseen liittyvät oikeudet

Lennolle pääsyn epääminen vastoin matkustajan tahtoa oikeuttaa korvaukseen, joka määritellään asetuksen 7 artiklassa. Matkustajalla on 8 artiklan mukaan oikeus valita hinnan palautuksen, uudelleenreitityksen tai myöhemmälle lennolle tehtävän uuden varauksen välillä ja 9 artiklan mukaan oikeus huolenpitoon.

3.2 Peruuttaminen

3.2.1 Peruuttamisen määrittely

Asetuksen 2 artiklan 1 kohdassa määritellään peruuttamisen tarkoittavan sitä, että aikataulun mukainen lento, jolle ainakin yksi paikka oli varattu, ei toteudu.

Peruuttamisesta on kyse periaatteessa silloin, kun alkuperäinen aikataulun mukainen lento ei toteudu ja lennon matkustajat siirretään toiselle lennolle, jolla on eri aikataulu kuin alkuperäisellä lennolla. Asetuksen 2 artiklan 1 kohta ei edellytä liikenteenharjoittajan nimenomaista päätöstä ⁽²⁶⁾.

Sitä vastoin tuomioistuimien ⁽²⁷⁾ katsoo, että lennon viivästymistä tai peruuttamista ei voida lähtökohtaisesti päätellä lentokentän ilmoitustaululla olevan tai lentoliikenteen harjoittajan henkilökunnan antaman lennon viivästymistä tai peruuttamista koskevan tiedon perusteella. Ratkaiseva seikka ei lähtökohtaisesti ole myöskään se, noutavatko matkustajat matkatavaransa takaisin tai saavatko he uudet tarkastuskortit. Nämä seikat eivät liity itse lennon objektiivisesti todettaviin ominaisuuksiin vaan niihin voi olla monia eri syitä. Tuomioistuimien mainitsi konkreettisia esimerkkejä siitä, miten lennon viivästymisen tai peruuttamisen voi ”johtua luokitteluvirheistä tai asianomaisella lentokentällä vallitsevista tekijöistä tai ne voivat olla välttämättömiä odotusajan pituuden vuoksi ja sen vuoksi, että asianomaisten matkustajien on yövyttävä hotellissa”.

3.2.2 Peruuttamisen ja viivästymisen ero

Jäljempänä olevassa 3.3.1 kohdassa sanottua rajoittamatta ja sen välttämiseksi, että lentoliikenteen harjoittajat ilmoittaisivat jatkuvasti lennon viivästyneeksi peruuttamisen sijasta, on katsottu aiheelliseksi selkiyttää eroa peruuttamisen ja viivästymisen välillä. Vaikka lentoa voidaan käytännössä yleensä pitää peruutettuna, jos sen numero muuttuu, tämä ei välttämättä ole aina ratkaiseva tekijä. Lento voi nimittäin viivästyä niin paljon, että se lähtee vasta seuraavana päivänä, jolloin sille saatetaan antaa selvä lennon numero (esim. numeron XX 1234 sijasta numero XX 1234a), jolla se erotetaan kyseisenä seuraavana päivänä lähtevästä samannumeroisesta lennosta. Tällaisissa tapauksissa lentoa voitaisiin edelleen pitää viivästyneenä eikä peruutettuna, mutta ne olisi arvioitava tapauskohtaisesti.

3.2.3 Ilma-aluksen palaaminen lähtöpaikkaan

Asetuksen 2 artiklan 1 kohdassa määritelty peruuttaminen kattaa myös tilanteen, jossa ilma-alus lähtee lentoon, mutta joutuu sen jälkeen palaamaan lähtölentoasemalle, jossa matkustajat siirretään toisille lähteville lennoille. Sen johdosta, että lentoon lähtö on tapahtunut mutta lentokone on sitten palannut lähtölentoasemalle saavuttamatta reitin mukaista kohdettaan, on katsottava, että lentoa, sellaisena kuin se oli aikataulun mukaan, ei ole toteutettu ⁽²⁸⁾.

3.2.4 Lentäminen toiselle lentopaikalle

Lentoa, jolla matkustaja saapuu reitinmuutoksen takia lopulta lentoasemalle, joka ei ole sama kuin matkustajan alkuperäisessä matkasuunnitelmassa ilmoitettu lentoasema, on kohdeltava samoin kuin peruutettua lentoa, ellei

— lentoliikenteen harjoittaja tarjoa matkustajalle vastaavilla kuljetusehdoilla ja niin pian kuin mahdollista uudelleenreititystä lentoasemalle, joka oli alkuperäinen lopullinen määräpaikka, tai muuhun matkustajan kanssa sovittuun määrääpaikkaan, jolloin lentoa voitaisiin lopulta pitää viivästyneenä;

⁽²⁶⁾ Asia C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, 29 kohta.

⁽²⁷⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, 37 ja 38 kohta.

⁽²⁸⁾ Asia C-83/10, Sousa Rodríguez e.a., ECLI:EU:C:2011:652, 28 kohta.

— saapumislentoasema ja alkuperäisenä määräpaikkana ollut lentoasema palvelevat samaa kaupunkia tai aluetta, jolloin lentoa voitaisiin lopulta pitää viivästyneenä. Tällaisessa tapauksessa sovelletaan 8 artiklan 3 kohtaa.

3.2.5 Näyttövelvollisuus peruutustapauksessa

Asetuksen 5 artiklan 4 kohdassa asetetaan lentoliikenteen harjoittajille näyttövelvollisuus siitä, että matkustajalle on ilmoitettu lennon peruuttamisesta ja ajankohdasta, jona ilmoitus on tehty.

3.2.6 Oikeudet peruutustapauksissa

Lennon peruuttaminen antaa oikeuden hinnan palautukseen, uudelleenreititykseen tai paluumatkaan asetuksen 8 artiklan mukaisesti, oikeuden huolenpitoon 9 artiklan mukaisesti sekä 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaisesti oikeuden korvaukseen siten kuin 7 artiklassa säädetään. Asetuksen 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan taustalla on periaate, jonka mukaan korvaus on maksettava, jos matkustajalle ei ole ilmoitettu peruutuksesta riittävän ajoissa.

Korvausta ei kuitenkaan tarvitse maksaa, jos liikenteenharjoittaja pystyy osoittamaan 5 artiklan 3 kohdan mukaisesti, että peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu ⁽²⁹⁾.

3.3 Viivästyminen

3.3.1 Lähden viivästyminen

Asetuksen 6 artiklan 1 kohdassa säädetään, että lennon viivästyessä matkustajilla, joita viivästys koskee, on oikeus 9 artiklan mukaiseen huolenpitoon sekä korvaukseen ja paluulentoon 8 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti. Asetuksen 6 artiklan 1 kohta perustuu siihen, että oikeudet riippuvat viivästyksen kestosta ja lentomatkan pituudesta. Tässä yhteydessä on syytä panna merkille, että 6 artiklan 1 kohta ei kata 8 artiklan 1 kohdan b alakohdassa säädettyä oikeutta uudelleenreititykseen, koska voidaan katsoa, että lentoliikenteen harjoittaja pyrkii ensin puuttumaan viivästyminen syyhyn minimoidakseen matkustajille aiheutuvat haitat.

3.3.2 Pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta

Tuomioistuin on todennut, että vähintään kolmen tunnin viivästyminen saapumisajasta antaa samat oikeudet korvaukseen kuin peruutus ⁽³⁰⁾ (lisätietoja korvausta koskevassa 4.4.5 jaksossa).

3.3.3 Saapumisajasta viivästyminen pituuden määrittäminen

Tuomioistuin on todennut, että lentomatkustajille aiheutuneen saapumisajasta viivästyminen pituuden määrittämisessä käytetty käsite "saapumisaika" tarkoittaa ajankohtaa, jona ainakin yksi lentokoneen ovista avataan ja matkustajilla on lupa poistua lentokoneesta ⁽³¹⁾. Komissio katsoo, että lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi rekisteröitävä saapumisaika esimerkiksi ohjaamomiehien tai huolitsijan allekirjoittamalla ilmoituksella. Saapumisaika olisi ilmoitettava pyynnöstä ja veloituksetta kansalliselle täytäntöönpanoelimelle ja matkustajille, jos lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan tavoitteena on vedota saapumisaikaan todistaakseen asetuksen noudattamisen.

3.4 Matkustusluokan muuttaminen

3.4.1 Matkustusluokan muuttamisen määrittely

Matkustusluokan muuttamisesta säädetään asetuksen 10 artiklan 1 ja 2 kohdassa.

3.4.2 Matkustusluokan muuttamiseen liittyvät oikeudet

Jos matkustaja siirretään korkeampaan matkustusluokkaan, lentoliikenteen harjoittaja ei voi vaatia lisämaksua. Jos matkustaja siirretään alempaan matkustusluokkaan, hänelle on suoritettava korvauksena lipun hinnasta prosenttiosuus, josta säädetään asetuksen 10 artiklan 2 kohdan a–c alakohdassa.

Matkustusluokan muuttamisen määrittelyä sovelletaan kuljetukseen, jonka luokkaan lippu on hankittu, mutta ei mihinkään muihin etuihin, joita voi seurata lentoyhtiöiden kanta-asiakasohjelmista tai muista lentoliikenteen harjoittajan tai matkanjärjestäjän tarjoamista kaupallisista ohjelmista.

⁽²⁹⁾ Poikkeuksellisia olosuhteita käsitellään 5 jaksossa.

⁽³⁰⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon e.a. ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta. Ks. myös yhdistetyt asiat C-581/10 ja C-629/10, Nelson e.a. ECLI:EU:C:2012:657, 40 kohta, ja asia C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, 19 kohta.

⁽³¹⁾ Asia C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, 27 kohta.

4. MATKUSTAJIEN OIKEUDET

4.1 Tiedonsaantioikeus

4.1.1 Yleinen oikeus saada tietoa

Asetuksen 14 artiklan 1 kohdassa vahvistetaan ilmoituksen teksti, jonka on oltava lähtöselvityksessä esillä ja matkustajien selvästi nähtävissä. Ilmoitus olisi esitettävä fyysisesti tai sähköisesti ja mahdollisimman monella tarvittavalla kielellä. Tämä koskee lentoaseman lähtöselvitystiskien lisäksi lentoasemalla itsepalveluautomaateilla tehtävää sekä verkossa tehtävää lähtöselvitystä.

Lisäksi jos lentoliikenteen harjoittaja antaa – joko yksittäin tai yleisesti ilmoituksilla joukkoviestimissä tai julkaisuilla verkkosivustollaan – matkustajille puutteellista, harhaanjohtavaa tai virheellistä tietoa heidän oikeuksistaan, sitä olisi pidettävä asetuksen rikkomisena sen 15 artiklan 2 kohdan, luettuna yhdessä sen johdanto-osan 20 kappaleen kanssa. Lisäksi se voi muodostaa sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2005/29/EY⁽³²⁾ tarkoitettua sopimattoman tai harhaanjohtavan elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisen kaupallisen menettelyn.

4.1.2 Viivästymistapauksessa annettavat tiedot

Asetuksen 14 artiklan 2 kohdassa säädetään, että lentoliikenteen harjoittajan, joka epää lennolle pääsyn tai peruuttaa lennon, on annettava kullekin matkustajalle, jota epäminen tai peruuttaminen koskee, kirjallinen tiedote, joka sisältää korvausta ja apua koskevat säännöt. Kyseisessä kohdassa säädetään myös, että lentoliikenteen harjoittajan on ”lisäksi annettava vastaava tiedote kaikille matkustajille, joita koskee vähintään kahden tunnin pituinen viivästyminen”. Vaatimusta, joka koskee yksityiskohtaisen kirjallisen tiedotteen antamista viivästyksen kohteeksi joutuneille matkustajille, sovelletaan siten nimenomaisesti lennolle pääsyn epäämisen ja lennon peruuttamisen ja viivästymisen tapauksissa. Ottaen kuitenkin huomioon, että viivästyminen voi tapahtua lähdössä, mutta toteutua myös lopullisessa määräpaikassa, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi pyrittävä tiedottamaan asianmukaisesti vähintään kolmen tunnin viivästyksen kohteeksi joutuneille matkustajille myös lopullisessa määräpaikassa. Vain tällä tavoin matkustajat voivat saada 14 artiklan 2 kohdan vaatimusten mukaisesti asianmukaista tietoa⁽³³⁾. Tällainen lähestymistapa noudattaa kaikilta osin asiassa *Sturgeon*⁽³⁴⁾ annettua tuomioistuimen tuomiota, jossa todetaan, että vähintään kolme tuntia viivästyneiden lentojen matkustajia on kohdeltava samoin kuin peruutettujen lentojen matkustajia, kun on kyse oikeudesta asetuksen 7 artiklan mukaiseen korvaukseen.

Tämä ei vaikuta unionin lainsäädännön muissa säännöksissä, erityisesti kuluttajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU⁽³⁵⁾ 8 artiklan 2 kohdassa ja sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskevan direktiivin 2005/29/EY 7 artiklan 4 kohdassa, vahvistettuihin tiedottamisvaatimuksiin. Olennaisen tiedon kertomatta jättäminen ja harhaanjohtavan tiedon antaminen matkustajien oikeuksista voi myös muodostaa sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla annetussa direktiivissä 2005/29/EY tarkoitettua sopimattoman tai harhaanjohtavan elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisen kaupallisen menettelyn.

4.2 Oikeus hinnan palautukseen, uudelleenreititykseen tai uuteen varaukseen lennolle pääsyn epäämisen tai lennon peruuttamisen tapauksessa

Asetuksen 8 artiklan 1 kohdassa asetetaan lentoliikenteen harjoittajille velvollisuus antaa matkustajalle mahdollisuus valita jokin seuraavista: i) lipun hinnan palauttaminen⁽³⁶⁾ ja liityntälentojen tapauksessa paluulento, joka lähtee mahdollisimman pian ensimmäiseen lähtöpaikkaan; ii) uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaan joko mahdollisimman pian tai iii) uudelleenreititys siten, että matkustaja pääsee vastaavilla kuljetusehdoilla lopulliseen määräpaikkaansa hänelle sopivana myöhempanä ajankohtana edellyttäen, että paikkoja on saatavilla. Yleisenä sääntönä on pidettävä, että kun matkustajalle on ilmoitettu lennon peruuttamisesta ja tiedotettu asianmukaisesti saatavilla olevista vaihtoehdoista, 8 artiklan 1 kohdan mukainen valinta tehdään kerran, ja kun matkustaja on valinnut 8 artiklan 1 kohdan a, b tai c alakohdan mukaisen vaihtoehdon, lentoliikenteen harjoittajalla ei ole enää muihin kahteen vaihtoehtoon liittyviä velvollisuuksia. Siitä huolimatta korvausvelvollisuutta voidaan soveltaa 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan, luettuna yhdessä 7 artiklan kanssa, mukaisesti.

⁽³²⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EY, annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22).

⁽³³⁾ EU:n kansallisten täytäntöönpanoelinten luettelon osalta tiedottamisessa matkustajille voidaan viitata komission verkkosivustoon, josta löytyy kaikkien kansallisten täytäntöönpanoelinten yhteystiedot.

⁽³⁴⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07, *Sturgeon e.a.*, ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta.

⁽³⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EY, annettu 25 päivänä lokakuuta 2011, kuluttajan oikeuksista, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 1999/44/EY muuttamisesta sekä neuvoston direktiivin 85/577/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 97/7/EY kumoamisesta (EUVL L 304, 22.11.2011, s. 64).

⁽³⁶⁾ Lipun hinta palautetaan siltä osalta tai niiltä osilta matkaa, jotka ovat jääneet tekemättä, sekä jo tehdyiltä matkan osalta siinä tapauksessa, ettei lento ole enää matkustajan alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta järkevä. Periaatteessa on niin, että jos matkustaja valitsee paluulennon lähtölentoasemalleen, jo tehty matkan osa tai osat eivät enää ole matkustajan alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta järkeviä.

Lentoliikenteen harjoittajan olisi tarjottava samanaikaisesti mahdollisuutta hinnan palautukseen tai uudelleenreititykseen. Liityntälentojen tapauksessa lentoliikenteen harjoittajan olisi tarjottava samanaikaisesti mahdollisuutta hinnan palautukseen ja paluulentoon lähtölentoasemalle tai uudelleenreititykseen. Lentoliikenteen harjoittajan on vastattava uudelleenreitityksen tai paluulennon kustannuksista sekä korvattava lennosta matkustajalle aiheutuneet kustannukset, jos lentoliikenteen harjoittaja ei noudata velvollisuuttaan tarjota uudelleenreititystä tai paluuta vastaavilla kuljetusehdoilla mahdollisimman pian. Jos lentoliikenteen harjoittaja ei tarjoa mahdollisuutta valita hinnan palautus tai uudelleenreititys ja liityntälentojen tapauksessa hinnan palautus ja paluulento lähtölentoasemalle tai uudelleenreititys, vaan päättää yksipuolisesti palauttaa lipun hinnan matkustajalle, matkustaja on lisäksi oikeutettu korvaukseen erotuksesta suhteessa vastaaviin kuljetusehtoihin perustuvan uuden lipun hintaan.

Jos lentoliikenteen harjoittaja voi kuitenkin osoittaa, että kun matkustaja on suostunut antamaan yhteystietonsa lentoliikenteen harjoittaja on ottanut matkustajaan yhteyttä tarjotakseen 8 artiklan mukaisesti vaadittavaa apua, mutta matkustaja onkin järjestänyt avun ja uudelleenreitityksen itse, lentoliikenteen harjoittaja voi todeta, ettei se ole vastuussa matkustajalle mahdollisesti aiheutuneista lisäkustannuksista, jolloin se voi päättää olla korvaamatta niitä.

Jos matkustajille tarjotaan matkan jatkamista tai uudelleenreititystä, tämän on tapahduttava ”vastaavilla kuljetusehdoilla”. Se, ovatko kuljetusehdot vastaavat, voi riippua useista tekijöistä, ja se on päätettävä tapauskohtaisesti. Olosuhteista riippuen seuraavat hyvät toimintatavat ovat suositeltavia:

- jos mahdollista, matkustajia ei pitäisi siirtää varasta alempaan liikennepalvelujen luokkaan (jos näin kuitenkin tehdään, on maksettava 10 artiklan mukainen korvaus);
- tarjotusta uudelleenreitityksestä ei saisi aiheutua matkustajalle lisäkustannuksia siinäkin tapauksessa, että matkustajat reititetään toisen lentoliikenteen harjoittajan lennolle tai toiseen liikennemuotoon taikka alun perin ostettua liikennepalvelua korkeampaan matkustus- tai hintaluokkaan;
- ylimääräisiä vaihtoja pyritään kohtuullisin keinoin välttämään;
- jos käytetään toista lentoliikenteen harjoittajaa tai vaihtoehtoista liikennemuotoa sillä osalla matkaa, joka ei ole toteutunut suunnitellusti, kokonaismatkustusajan olisi mikäli mahdollista oltava kohtuullisen lähellä alkuperäisen matkan matkustusajaa samassa tai tarvittaessa korkeammassa matkustusluokassa;
- jos vastaavalla aikataululla on saatavilla useita lentoja, uudelleenreititykseen oikeutettujen matkustajien olisi hyväksyttävä lentoliikenteen harjoittajan tarjoama vaihtoehto, myös lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan yhteistyökumppanien lennoilla;
- jos alkuperäiselle matkalle oli varattu apua vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille, apua olisi oltava samalla tavoin saatavilla myös vaihtoehtoisella reitillä.

Uusi oikeus 7 artiklan mukaiseen korvaukseen syntyy 8 artiklan 1 kohdan b tai c alakohdan mukaisen hyväksytyin uudelleenreititetyn lennon tapauksessa, jos myös se peruutetaan tai se myöhästyy saapumisajasta (ks. 4.4.11 jakso). Komissio suosittaa, että vaihtoehdot esitetään selvästi matkustajille, kun apua tarjotaan.

Jos matkustaja on varannut meno- ja paluulennon erikseen eri lentoliikenteen harjoittajilta ja menolento peruutetaan, korvausta saa ainoastaan siitä. Jos on kuitenkin kyse samaan sopimukseen sisältyvästä kahdesta eri lennosta, joiden liikennöijä on eri lentoliikenteen harjoittaja, matkustajille olisi lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan suorittaman korvauksen lisäksi tarjottava menolennon peruuntuessa kahta vaihtoehtoa: i) koko lipun hinnan (molemmat lennot) palautus tai ii) uudelleenreititys toiselle menolennolle.

4.3 Oikeus huolenpitoon lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen tai lähdön viivästymisen tapauksessa

4.3.1 Huolenpitoa koskevan oikeuden käsite

Jos lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen tai lähdön viivästymisen tapauksessa matkustaja sopii lentoliikenteen harjoittajan kanssa uudelleenreitityksestä hänelle sopivana myöhempänä ajankohtana (8 artiklan 1 kohdan c alakohta), oikeus huolenpitoon päättyy. Itse asiassa oikeus huolenpitoon kestää vain niin kauan kuin matkustajan on odotettava vastaavilla kuljetusehdoilla mahdollisimman pian tapahtuvaa uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaan (8 artiklan 1 kohdan b alakohta) tai paluulentoa (8 artiklan 1 kohdan a alakohdan toinen luetelmakohta).

4.3.2 Aterioiden, virvokkeiden ja majoituksen tarjoaminen

Asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että paluulentoa tai uudelleenreititystä odottavien matkustajien tarpeista huolehditaan asianmukaisesti. Asianmukaisen huolenpidon laajuus on arvioitava tapauskohtaisesti ja ottaen huomioon sekä matkustajien tarpeet kulloissakin olosuhteissa että suhteellisuusperiaate (esim. suhteessa odotusaikaan). Lipusta maksettu hinta tai aiheutuneen haitan ajallinen tilapäisyys eivät saisi rajoittaa oikeutta huolenpitoon.

Asetuksen 9 artiklan 1 kohdan a alakohdan (ateriat ja virvokkeet) osalta komissio katsoo ilmaisun ”*kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan*” tarkoittavan, että lennosta vastaavien lentoliikenteen harjoittajien olisi tarjottava matkustajille asianmukaista huolenpitoa suhteessa viivästymisen odotettavissa olevaan keston ja vuorokaudenaikaan – liityntälentojen tapauksessa myös yhteyslentoasemalla – matkustajille aiheutuvien haittojen vähentämiseksi niin hyvin kuin mahdollista ja suhteellisuusperiaate huomioon ottaen. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ja yksin matkustavien lasten tarpeisiin.

Lisäksi matkustajille olisi tarjottava maksutonta huolenpitoa selkeästi ja saatavilla olevalla tavalla, esimerkiksi sähköisen viestinnän keinoin, jos matkustajat ovat antaneet henkilötietonsa. Muussa tapauksessa matkustajien olisi matkan keskeytyessä ilmoitettava lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle. Tämä tarkoittaa, että matkustajia ei pitäisi jättää huolehtimaan itse esimerkiksi majoituksen tai aterioiden löytämisestä ja maksamisesta, koska lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja on velvollinen tarjoamaan aktiivisesti huolenpitoa. Lennosta vastaavien lentoliikenteen harjoittajien olisi mahdollisuuksien mukaan myös varmistettava, että majoituspaikka on vammaisten ja heidän avustajakoiriensa esteettömästi saavutettavissa.

Jos huolenpitoa ei kaikesta huolimatta tarjota, matkustajat, jotka ovat joutuneet maksamaan aterioista ja virvokkeista, hotellimajoituksesta, lentoaseman ja majoituskohteen välisistä kuljetuksista ja/tai televiestintäpalveluista, voivat saada aiheutuneista menoista korvauksen lentoliikenteen harjoittajalta, jos kyseiset menot olivat välttämättömiä, kohtuullisia ja asianmukaisia ⁽³⁷⁾.

Jos matkustaja ei ota vastaan lentoliikenteen harjoittajan kohtuullista tarjousta 9 artiklan velvoittamasta huolenpidosta vaan tekee omat järjestelynsä, lentoliikenteen harjoittajalla ei ole velvollisuutta korvata matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, ellei kansallisessa lainsäädännössä toisin säädetä tai asiasta ole sovittu ennakolta lentoliikenteen harjoittajan kanssa. Matkustajien tasavertaisen kohtelun varmistamiseksi tällainen korvaus voi joka tapauksessa olla enintään lentoliikenteen harjoittajan edellä mainitun kohtuullisen tarjouksen suuruinen. Matkustajien olisi myös säilytettävä kaikki kuitit menoista. Matkustajilla ei kuitenkaan ole oikeutta saada korvausta huolenpidon laiminlyönnistä, jos siitä ei ole aiheutunut menoja.

Matkustajilla, jotka katsovat olevansa oikeutettuja isomman osan menoista kattavaan korvaukseen taikka korvaukseen viivästymisen aiheuttamasta haitasta ja mahdollisista menoista, säilyy joka tapauksessa oikeus esittää vaatimus Montrealin yleissopimuksen ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 3 artiklan perusteella sekä haastaa lentoliikenteen harjoittaja kansalliseen tuomioistuimeen tai kääntyä toimivaltaisen kansallisen täytäntöönpanoelimen puoleen. Joissakin jäsenvaltioissa matkustajien voi olla tarpeen käyttää kuluttajariitoja käsittelevien tahojen vaihtoehtoisia riidanratkaisumenettelyjä.

On syytä pitää mielessä, että asetuksen 18 johdantokappaleen mukaan korvaavaa tai viivästyntä lentoa odottavista matkustajista huolehtiminen voi olla rajoitettua tai siitä voidaan luopua, jos huolenpito itsessään aiheuttaisi lisäviivästymisen. Jos lento esimerkiksi viivästyy myöhään illalla, mutta sen voidaan odottaa lähtevän muutaman tunnin kuluessa, viivästymisen voi pidentyä, jos matkustajat on kuljetettava hotelleihin ja tuotava takaisin lentoasemalle keskellä yötä. Silloin lentoliikenteen harjoittajalla olisi oltava oikeus kieltäytyä tarjoamasta tällaista huolenpitoa. Samoin jos lentoliikenteen harjoittaja on aloittamassa ruokaan ja juomiin oikeuttavien kuponkien jakelun, mutta saakin tietää lennon olevan valmis ottamaan matkustajat koneeseen, lentoliikenteen harjoittajalla olisi oltava oikeus kieltäytyä tarjoamasta sanotun kaltaista huolenpitoa. Tällaisia tapauksia lukuun ottamatta komissio katsoo, että rajoittamista pitäisi soveltaa vain erittäin poikkeuksellisissa tilanteissa ja matkustajille aiheutuvia haittoja olisi kaikin keinoin pyrittävä vähentämään.

Asetuksen mukainen oikeus huolenpitoon ei vaikuta valmismatkojen järjestäjien matkapaketteja koskevien sääntöjen mukaisiin velvollisuuksiin.

4.3.3 *Huolenpito poikkeuksellisissa olosuhteissa tai poikkeuksellisten tapahtumien tapauksessa*

Asetuksen mukaan lentoliikenteen harjoittajan on noudatettava huolenpitoa koskevaa velvollisuutta myös silloin, jos lennon peruuttaminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu. Asetus ei sisällä mitään viitettä, jonka perusteella voitaisiin päätellä, että siinä tunnus-tettaisiin tämän asetuksen 5 artiklan 3 kohdassa mainittujen poikkeuksellisten olosuhteiden lisäksi erillinen ”erityisen poikkeuksellisten olosuhteiden” luokka niin, että tällaisten olosuhteiden seurauksena lentoliikenteen harjoittaja vapautuisi kaikista velvollisuuksistaan, mukaan lukien mainitun asetuksen 9 artiklaan perustuvat velvollisuudet, pitkänkään ajan kuluessa, sillä tällaisissa tilanteissa ja tapahtumissa matkustajat ovat erityisen haavoittuvassa asemassa ⁽³⁸⁾.

Poikkeuksellisten tapahtumien osalta asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että erityisesti 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaista uudelleenreititystä odottavien matkustajien tarpeista huolehditaan asianmukaisesti. Lentoyhtiöille ei pitäisi

⁽³⁷⁾ Asia C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, 66 kohta.

⁽³⁸⁾ Asia C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, 30 kohta.

kuitenkaan langettaa seuraamuksia, jos ne voivat osoittaa tehneensä kaikkensa noudattaakseen asetuksen mukaisia velvoitteitaan tapahtumiin liittyvät erityisolosuhteet ja suhteellisuusperiaate huomioon ottaen. Kansallisten täytäntöönpanoelinten olisi kuitenkin sovellettava seuraamuksia, jos ne katsovat, että lentoliikenteen harjoittaja on käyttänyt tilanetta hyväkseen välttääkseen asetuksesta johtuvien velvoitteidensa noudattamisen.

4.4 Oikeus korvaukseen lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen, saapumisajasta viivästymisen, uudelleenreitityksen ja alemmaan matkustusluokkaan siirtämisen tapauksessa

A. Korvaus lennolle pääsyn epäämisestä

4.4.1 Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja poikkeukselliset olosuhteet

Asetuksen 2 artiklan j alakohtaa ja 4 artiklan 3 kohtaa on tulkittava siten, että lennolle pääsyn epäämisestä on aina maksettava korvaus ja lentoliikenteen harjoittajat eivät voi hyväksyttävien syin evätä pääsyä lennolle ja vapautua velvollisuudesta suorittaa korvaus matkustajille vetoamalla poikkeuksellisiin olosuhteisiin⁽³⁹⁾.

4.4.2 Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja liityntälennot

Liityntälentojen matkustajille on annettava korvaus tilanteessa, jossa on kyse yhdestä kuljetussopimuksesta, joka sisältää välittömästi peräkkäisiä ja samanaikaisesti lähtöselvitettyjä lentoja, ja jossa lentoliikenteen harjoittaja epää joiltakin matkustajilta pääsyn lennolle siitä syystä, että heidän varauksensa sisältämä ensimmäinen lento on viivästynyt mainitusta liikenteenharjoittajasta johtuvista syistä, ja tämä on arvioinut virheellisesti, etteivät kyseiset matkustajat saavu ajoissa päästäkseen jälkimmäiselle lennolle⁽⁴⁰⁾. Sen sijaan jos matkustajilla on kaksi erillistä matkalippua kahdelle peräkkäiselle lennolle, ja he eivät ensimmäisen lennon viivästymisen vuoksi ehdi tehdä lähtöselvitystä seuraavalle lennolle, lentoliikenteen harjoittajilla ei ole korvausvelvollisuutta. Jos ensimmäinen lento kuitenkin viivästyy yli kolme tuntia, matkustajalla voi olla oikeus saada korvaus ensimmäisestä lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta.

4.4.3 Korvauksen määrä

Korvaus lasketaan asetuksen 7 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Sitä voidaan alentaa 50 prosentilla, jos 7 artiklan 2 kohdan edellytykset täyttyvät.

B. Korvaus lennon peruuttamisen tapauksessa

4.4.4 Yleinen tapaus

Peruuttamisesta on maksettava korvaus asetuksen 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaisesti, ellei peruutus ole johtunut 5 artiklan 3 kohdan mukaisesti poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu (poikkeuksellisten olosuhteiden osalta ks. 5 jakso).

4.4.5 Korvauksen määrä

Korvaus lasketaan asetuksen 7 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Sitä voidaan alentaa 50 prosentilla, jos 7 artiklan 2 kohdan edellytykset täyttyvät.

C. Korvaus viivästymistapauksessa

4.4.6 Pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta

Pitkäaikaisen viivästymisen osalta tuomioistuimien on todennut, että matkustajat, joiden lento on viivästynyt, voivat kärsiä vastaavan ajan menetyksestä muodostuvan vahingon kuin matkustajat, joiden lento on peruutettu⁽⁴¹⁾. Tasavertaisen kohtelun periaatteen mukaisesti matkustajat, joiden saapuminen lopulliseen määräpaikkaan viivästyy vähintään kolme tuntia, ovat oikeutettuja samaan korvaukseen (7 artikla) kuin matkustajat, joiden lento on peruutettu. Tuomioistuin perusti ratkaisunsa pääasiassa asetuksen 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan iii alakohtaan, jossa EU:n lainsäätävä esittää oikeudelliset seuraukset, oikeus korvaukseen mukaan luettuna, tapauksessa, jossa matkustajille, joiden lento on peruutettu, ei tarjota uudelleenreititystä, jonka mukaan matkustajan olisi lähdettävä korkeintaan tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja hän saapuisi määräpaikkaan alle kaksi tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin. Tuomioistuin päätteli tästä, että oikeudella asetuksen 7 artiklassa säädettyyn korvaukseen on tavoitteena korvata vähintään kolmen tunnin ajan menetys. Tällainen viivästymisen ei kuitenkaan anna matkustajille oikeutta korvaukseen, jos lentoliikenteen harjoittaja pystyy osoittamaan, että peruutus johtui poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu⁽⁴²⁾ (poikkeuksellisten olosuhteiden osalta ks. 5 jakso).

⁽³⁹⁾ Asia C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, 40 kohta.

⁽⁴⁰⁾ Asia C-321/11, Rodríguez Cachafeiro ja Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, 36 kohta.

⁽⁴¹⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-437/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, 54 kohta.

⁽⁴²⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-437/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta.

4.4.7 Korvaus saapumisen viivästyisestä liityntälentojen tapauksessa

Unionin tuomioistuin⁽⁴³⁾ on todennut, että viivästyistä on arvioitava asetuksen 7 artiklassa säädetyn korvauksen kannalta siihen aikaan nähden, jolloin lennon oli määrä saapua matkustajan lopulliseen määräpaikkaan – siten kuin se määritellään asetuksen 2 artiklan h alakohdassa – jonka suoraan toisiinsa liittyvien lentojen tapauksessa on katsottava tarkoittavan matkustajan viimeisen lennon määräpaikkaa.

Asetuksen 3 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti matkustajilla, jotka jäävät EU:ssa tai EU:n ulkopuolella jatkolennotta, kun on kyse jäsenvaltion alueella sijaitsevalta lentoasemalta tulevasta lennosta, olisi oltava oikeus korvaukseen, jos heidän saapumisensa lopulliseen määräpaikkaan myöhästyy vähintään kolme tuntia. Sillä ei ole merkitystä, onko liityntälentoista vastaava lentoliikenteen harjoittaja EU:n liikenteenharjoittaja tai muu kuin EU:n liikenteenharjoittaja.

Jos matkustaja matkustaa joko sekä muun kuin EU:n lentoliikenteen harjoittajan että EU:n lentoliikenteen harjoittajan tai ainoastaan EU:n lentoliikenteen harjoittajien liikennöimällä lennolla muussa kuin EU-maassa sijaitsevalta lentoasemalta jäsenvaltion alueella sijaitsevalle lentoasemalle, joka on matkan lopullinen määräpaikka 3 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti, oikeus korvaukseen pitkäaikaisesta viivästyisestä lopullisessa määräpaikassa olisi arvioitava vain suhteessa EU:n lentoliikenteen harjoittajien liikennöimiin lentoihin.

Jos matkustaja myöhästyy jatkolennotta turvatarkastuksessa esiintyvien merkittävien viivästysten takia tai ei noudata koneeseen nousun aikaa jatkolentoasemalla, oikeutta korvaukseen ei synny.

4.4.8 Korvaus saapumisen viivästyisestä, kun matkustaja on hyväksynyt lennon toiselle lentoasemalle kuin se, johon varaus oli tehty

Otsikon mukaisessa tapauksessa korvaus on maksettava. Viivästyksen laskemiseen käytetty saapumisaika on todellinen saapumisaika lentoasemalle, jolle alkuperäinen varaus on tehty taikka toiseen lähellä sijaitsevaan määräpaikkaan, josta on sovittu matkustajan kanssa 8 artiklan 3 kohdan mukaisesti. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi vastattava kustannuksista, joita aiheutuu kuljettamisesta vaihtoehdoisen lentoaseman ja lentoaseman, jolle alkuperäinen varaus oli tehty taikka toisen lähellä sijaitsevan määräpaikan, josta on sovittu matkustajan kanssa, välillä.

4.4.9 Korvauksen määrä

Jos viivästyminen saapumisajasta on alle neljä tuntia yli 3 500 kilometrin matkalla, johon sisältyy EU:n ulkopuolella sijaitseva lentoasema, korvausta voidaan vähentää 50 prosentilla, jolloin sen määräksi tulee 300 euroa⁽⁴⁴⁾ asetuksen 7 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

4.4.10 Etäisyyden laskeminen matkan perusteella korvauksen määrittämiseksi, kun on kyseessä pitkäaikainen viivästyminen lopullisessa määräpaikassa

Asiassa Folkerts⁽⁴⁵⁾ viitataan nimenomaan käsitteeseen ”matka”, joka voi muodostua useista liityntälentoista. Käsitteellä ”lopullinen määräpaikka” tarkoitetaan asetuksen N:o 261/2004 2 artiklan h alakohdan mukaan lähtöselvityksessä esitetävään lippuun merkittyä määräpaikkaa tai, jos on kyse suoraan toisiinsa liittyvistä lennoista, viimeisen lennon määräpaikkaa. Asetuksen 7 artiklan 4 kohdan mukaan etäisyyden, jonka perusteella määritetään maksettava korvaus pitkäaikaisesta viivästyisestä lopullisessa määräpaikassa, olisi perustuttava lähtöpaikan ja lopullisen määräpaikan väliseen isoympyräetäisyyteen eli ”matkaan” eikä matkan muodostavien eri liityntälentojen välisten isoympyräetäisyyksien yhteenlaskemiseen.

D. **Alempaan matkustusluokkaan siirtämisestä suoritettava hinnan palautus**

4.4.1. Määrän laskeminen

Asetuksen 10 artiklan mukaan hinnanpalautus on maksettava ainoastaan lennosta, jolla matkustaja on siirretty alempaan matkustusluokkaan, eikä lippuun kuuluvasta koko matkasta, joka voi sisältää yhden tai useampia liityntälentoja. Edellä mainittu palautus olisi maksettava seitsemän päivän kuluessa.

5. POIKKEUKSELLISET OLOSUHTEET

5.1 Periaate

Asetuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittaja vapautuu korvausvelvollisuudesta, jos se pystyy osoittamaan, että peruutus tai viivästyminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

⁽⁴³⁾ Asia C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, 47 kohta.

⁽⁴⁴⁾ Yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-437/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, 63 kohta.

⁽⁴⁵⁾ Asia C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, 18 kohta.

Sen vuoksi lentoliikenteen harjoittajan on korvauksen maksamisesta vapautuakseen todistettava samanaikaisesti seuraavat:

- poikkeukselliset olosuhteet ja niiden yhteys viivästymiseen tai peruutukseen ja
- se, että viivästystä tai peruuttamista ei voitu välttää, vaikka lentoliikenteen harjoittaja oli toteuttanut kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet.

Poikkeuksellinen olosuhde voi johtaa useampaan kuin yhteen peruutukseen tai lopulliseen määräpaikkaan saapumisen viivästymiseen, esimerkiksi asetuksen 15 johdantokappaleessa tarkoitetun ilmaliikenteen hallintaa koskevan päätöksen tapauksessa.

Koska poikkeus on vapautus korvauksen maksamista koskevasta yleisestä säännöstä, jonka tavoitteena on kuluttajien suojeleminen, sitä on tulkittava suppeasti⁽⁴⁶⁾. Sen vuoksi kaikki tapaukseen liittyvät poikkeukselliset olosuhteet, joista esimerkiksi luetellaan johdanto-osan 14. kappaleessa, eivät välttämättä muodosta perusteita vapautukselle vaan ne on arvioitava tapauskohtaisesti⁽⁴⁷⁾. Lisäksi jos on kyse teknisistä ongelmista, poikkeuksellisten olosuhteiden on liityttävä tapahtumaan, joka täyttää seuraavat kaksi kumulatiivista edellytystä: ensinnäkään tapahtuma ei saa olla osa asianomaisen lentoliikenteen harjoittajan tavanomaista toimintaa; toiseksi se ei luonteensa tai alkuperänsä vuoksi ole kyseisen liikenteenharjoittajan tosiasiallisesti hallittavissa⁽⁴⁸⁾.

Lentoliikenteen harjoittajat voivat todistaa tämän esimerkiksi lentopäiväkirjojen tai vaaratilanneilmoitusten otteilla ja/tai ulkoisilla asiakirjoilla ja/tai lausunnoilla. Jos matkustajalle ja/tai kansalliselle täytäntöönpanoelimelle annetuissa vastauksissa viitataan tällaisiin todisteisiin, ne olisi myös annettava vastauksen yhteydessä. Jos lentoliikenteen harjoittaja vetoaa poikkeuksellisiin olosuhteisiin, sen olisi annettava tällaiset todisteet veloituksetta kansalliselle täytäntöönpanoelimelle ja matkustajille asiakirjojen saatavuutta koskevien kansallisten säännösten mukaisesti.

5.2 Tekniset viat

Tuomioistuimien⁽⁴⁹⁾ on täsmentänyt, että teknistä vikaa, joka tulee ilmi lentokoneiden huollon yhteydessä tai joka johtuu huollon laiminlyömisestä, ei voi pitää poikkeuksellisenä olosuhteena. Tuomioistuimien katsoo, että vaikka odottamaton tekninen vika ei johdu puutteellisesta huollosta ja sitä ei ole voitu havaita säännöllisen huollon yhteydessä, se ei kuulu käsitteen ”poikkeukselliset olosuhteet” alaan, jos se liittyy lentoliikenteen harjoittajan tavanomaiseen toimintaan. Esimerkiksi vika, joka aiheutuu ilma-aluksen tiettyjen osien ennenaikaisesta toimimattomuudesta, voi olla odottamaton tapaus. Siitä huolimatta tällainen vika on sidoksissa ilma-aluksen erittäin monitahoiseen toimintajärjestelmään, jota lentoliikenteen harjoittaja käyttää usein vaikeissa ja jopa äärimmäisissä – etenkin ilmastollisissa – olosuhteissa, ja lisäksi on selvää, ettei yksikään ilma-aluksen osa kestä loputtomiin. Sen vuoksi on todettava, että tällainen odottamaton tapahtuma on osa lentoliikenteen harjoittajan tavanomaista toimintaa⁽⁵⁰⁾. Sen sijaan ilma-aluksen valmistajan tai toimivaltaisen viranomaisen ilmoittamaa piilevää valmistusvirhettä taikka sabotaaista tai terroriteosta johtuvaa ilma-aluksen vauriota voidaan pitää poikkeuksellisenä olosuhteena.

5.3 Porrasajoneuvon ja ilma-aluksen yhteentörmäys

Tuomioistuimen⁽⁵¹⁾ mielestä porrasajoneuvon yhteentörmäystä ilma-aluksen kanssa ei voida pitää poikkeuksellisenä olosuhteena, joka vapauttaisi lentoliikenteen harjoittajan asetuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaisen korvauksen maksamisesta. Liikutteltavia laskuportaita tai käytäviä voidaan pitää välttämättöminä lentomatikustajien kuljettamisessa, ja lentoliikenteen harjoittajat joutuvat usein selvittämään niiden käyttöön liittyviä tilanteita. Ilma-aluksen ja porrasajoneuvon välinen yhteentörmäyksen voidaan sen vuoksi katsoa olevan osa lentoliikenteen harjoittajan tavanomaista toimintaa. Poikkeuksellisista olosuhteista voisi olla kyse esimerkiksi, jos ilma-aluksen vaurio johtuu lentoaseman tavanomaisen toiminnan ulkopuolisesta teosta, kuten esimerkiksi terrorismista tai sabotaaista.

5.4 Lentoaseman ruuhkautuminen huonon sään vuoksi

Asetuksen 14 johdantokappaleen mukaisesti tapaus, jossa lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja joutuu viivästyttämään lentoa tai peruuttamaan lennon ruuhkautuneella lentoasemalla huonon sään vuoksi – myös jos sääolosuhteista aiheutuu kapasiteettipulaa – olisi seurausta poikkeuksellisista olosuhteista.

5.5 Lentoliikenteen harjoittajalta kohtuudella edellytettävät toimenpiteet poikkeuksellisissa olosuhteissa

Poikkeuksellisissa olosuhteissa lentoliikenteen harjoittajan on korvausvelvollisuudesta vapautuakseen osoitettava, että olosuhteita ei olisi voitu välttää, vaikka liikenteenharjoittaja olisi toteuttanut kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet.

⁽⁴⁶⁾ Asia C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, 17 kohta ja siteerattu oikeuskäytäntö.

⁽⁴⁷⁾ Asia C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, 22 kohta.

⁽⁴⁸⁾ Asia C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, 23 kohta.

⁽⁴⁹⁾ Asia C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, 25 kohta.

⁽⁵⁰⁾ Asia C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, 40–42 kohta.

⁽⁵¹⁾ Asia C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, 19–20 kohta.

Tuomioistuimien⁽⁵²⁾ on lisäksi todennut, että asetuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittajan voidaan edellyttää organisoivan resurssinsa siten, että suunniteltu lento voidaan toteuttaa, kun poikkeukselliset olosuhteet ovat päättyneet eli tietyn ajan kuluessa aikataulun mukaisesta lähtöajasta. Lentoliikenteen harjoittajan olisi erityisesti varattava tietty ajallinen liikkumavara, jonka ansiosta se voi mahdollisesti suorittaa lennon kokonaisuudessaan, kun poikkeukselliset olosuhteet ovat päättyneet. Tällainen ajallinen liikkumavara on arvioitava tapauskohtaisesti. Asetuksen 5 artiklan 3 kohtaa ei kuitenkaan voida tulkita siten, että siinä veloitettaisiin kohtuudella edellytettävänä toimenpiteinä suunnittelemaan yleisesti ja erottelematta ajallinen liikkumavara, jota sovelletaan erotuksetta kaikkiin lentoliikenteen harjoittajiin kaikissa tilanteissa, joissa on kyse poikkeuksellisista olosuhteista. Kotilentoasemalla on yleensä käytettävissä paremmat resurssit kuin määräpaikoissa, mikä auttaa rajoittamaan poikkeuksellisten olosuhteiden vaikutuksia. Arvioitaessa lentoliikenteen harjoittajan kykyä toteuttaa koko suunniteltu lento uudessa tilanteessa, joka perustuu näiden olosuhteiden ilmaantumiseen, on huolehdittava siitä, ettei vaaditun ajan pituus johda siihen, että lentoliikenteen harjoittajan on suositettava kestävämpiin uhrauksiin yrityksensä tuolloiseen kapasiteettiin nähden.

Teknisten vikojen osalta se, että lentoliikenteen harjoittaja on täyttänyt lentokoneen huoltotöiden vähimmäisvaatimukset, ei voi yksinään riittää osoittamaan, että kyseinen lentoliikenteen harjoittaja on toteuttanut kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet vapautuakseen sille kuuluvasta korvausvelvollisuudesta⁽⁵³⁾.

6. KORVAUS, HINNAN PALAUTUS, UDELLENREITITYS JA HUOLENPITO MULTIMODAALISTEN MATKOJEN TAPAUKSESSA

Multimodaaliset matkat, joissa yhdistyy useampi kuin yksi liikennemuoto yhden kuljetussopimuksen perusteella (esim. rautatie- ja lentomatka myytenä yhtenä matkana), eivät sellaisinaan kuulu asetuksen soveltamisalaan eivätkä matkustajien oikeuksia muissa liikennemuodoissa koskevan unionin lainsäädännön soveltamisalaan. Jos matkustaja ei ehdi lennolle junan myöhästymisen takia, hänellä on ainoastaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EY) N:o 1371/2007⁽⁵⁴⁾ perustuva oikeus korvaukseen ja apuun junamatkan osalta ja sekin vain siinä tapauksessa, että saapuminen määräpaikkaan viivästyy yli 60 minuuttia⁽⁵⁵⁾. Vastaavasti sovelletaan muita säännöksiä, jos lennolta pois jääminen johtuu samaan kuljetussopimukseen sisältyvän laiva- tai linja-auton viivästymisestä⁽⁵⁶⁾. Valmismatkojen järjestäjillä voi kuitenkin olla direktiivin 90/314/ETY tai direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisesti korvausvelvollisuus myös menetettyjen lentojen ja koko matkapaketin kohdistuvien vaikutusten osalta, jos multimodaalinen matka on osa muiden matkustuspalvelujen yhdistelmää, johon voi sisältyä esimerkiksi majoitus.

7. VALITUKSET KANSALLISILLE TÄYTÄNTÖÖNPANOELIMILLE, VAIHTOEHTOISET RIIDANRATKAISUVELIMET⁽⁵⁷⁾ JA KULUTTAJANSUOJAA KOSKEVASTA YHTEISTYÖSTÄ ANNETUN ASETUKSEN⁽⁵⁸⁾ MUKAINEN KULUTTAJANSUOJA

7.1 Valitukset kansallisille täytäntöönpanoelimille

Jotta voidaan varmistaa valitusten tehokas käsittely sekä lentoliikenteen harjoittajille ja muille mahdollisesti asiaan liittyville yrityksille vakaa oikeudellinen toimintaympäristö, komissio suosittaa, että matkustajia neuvotaan tekemään kohtuullisen ajan kuluessa valitus tapahtumamaan kansalliselle täytäntöönpanoelimelle, jos he katsovat lentoliikenteen harjoittajan loukanneen oikeuksiaan. Matkustajien tulisi valittaa kansalliselle täytäntöönpanoelimelle vasta, kun he ovat ensin valittaneet lentoliikenteen harjoittajalle eivätkä hyväksy tämän vastausta tai eivät ole saaneet lainkaan tyydyttävää vastausta lentoliikenteen harjoittajalta. Komissio suosittelee, että lentoliikenteen harjoittajan olisi vastattava kahden kuukauden kuluessa ja että EU:n virallisten kielten käyttöä ei rajoiteta. Tuomioistuimien⁽⁵⁹⁾ on kuitenkin katsonut, että asetuksen

⁽⁵²⁾ Asia C-294/10, Eglitis ja Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, 37 kohta.

⁽⁵³⁾ Asia C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, 43 kohta.

⁽⁵⁴⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 1371/2007, annettu 23 päivänä lokakuuta 2007, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EUVL L 315, 3.12.2007, s. 14).

⁽⁵⁵⁾ Asetuksen (EY) N:o 1371/2007 17 ja 18 artikla.

⁽⁵⁶⁾ Tämän osalta ks. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 1177/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 334, 17.12.2010, s. 1); Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) N:o 181/2011, annettu 16 päivänä helmikuuta 2011, matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (EUVL L 55, 28.2.2011, s. 1).

⁽⁵⁷⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoisista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63).

⁽⁵⁸⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 2006/2004, annettu 27 päivänä lokakuuta 2004, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä (”asetus kuluttajansuojaa koskevista yhteistyöstä”) (EUVL L 364, 9.12.2004, s. 1).

⁽⁵⁹⁾ Yhdistetyt asiat C-145/15 ja C-146/15, Ruijsseenaars e.a., ECLI:EU:C:2016:187, 32, 36 ja 38 kohta.

mukaan kansallisia täytäntöönpanoelimiä ei voida vaatia turvaamaan kunkin valituksen tapauksessa yksittäisen matkustajan oikeuksia. Näin ollen kansallisen täytäntöönpanoelimen ei tarvitse toteuttaa lentoliikenteen harjoittajia vastaan pakkoimia, joilla ne veloitettaisiin maksamaan asetuksessa säädetty korvaus yksittäistapauksissa. Sen sijaan kyseisen elimen tehtävä asetuksen 16 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen seuraamusten toteuttajana koostuu toimenpiteistä, joilla vastataan rikkomisiin, joita se on havainnut 16 artiklan 1 kohdassa säädetyn yleisen valvontatehtävänsä yhteydessä. Tuomioistuimen mukaan asetus ei kuitenkaan estä jäsenvaltioita antamasta lainsäädäntöä, jossa veloitetaan kansallinen täytäntöönpanoelin toteuttamaan toimenpiteitä vastauksena yksittäisiin valituksiin, jos vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä ei ole käytettävissä tai jos tällaiselta elimeltä ei ole saatu vastausta. Tämä ei kuitenkaan rajoita kansallisten täytäntöönpanoelinten velvollisuutta antaa, hyvän hallintotavan mukaisesti ja jos edellä mainittuja elimiä ei ole käytettävissä, valittajille valituksen johdosta tietoon perustuva vastaus. Komissio katsoo hyvien toimintatapojen edellyttävän myös, että matkustajille tiedotetaan muutoksenhakumahdollisuuksista tai muista toimista, joihin nämä voivat ryhtyä, jos he eivät ole samaa mieltä tapauksensa arvioinnista. Matkustajalla olisi oltava oikeus päättää, haluaako hän toisen henkilön tai tahon edustavan itseään.

7.2 Vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet

Asetuksen mukaisten valitusten lisäksi ja siinä tapauksessa, että lentoliikenteen harjoittaja on sijoittautunut EU:hun ja osallistuu vaihtoehtoiseen riidanratkaisumenettelyyn, EU:ssa asuvat matkustajat voivat saattaa sopimusriitansa EU:hun sijoittautuneiden lentoliikenteen harjoittajien kanssa vaihtoehtoisia riidanratkaisua koskevalla direktiivillä perustettujen vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten käsiteltäväksi. Jos matkustaja on ostanut matkalippunsa verkosta, hän voi myös toimittaa riidan verkkovälitteistä riidanratkaisua koskevalla asetuksella perustetun verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin käsiteltäväksi seuraavan linkin kautta: <http://ec.europa.eu/odr>.

Jos kansallinen lainsäädäntö ei velvoita lentoliikenteen harjoittajia osallistumaan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten menettelyihin, on toivottavaa, että ne osallistuisivat vapaaehtoisesti asiaa koskeviin menettelyihin ja tiedottaisivat tästä asiakkailleen.

7.3 Lisäkeinot sidosryhmien auttamiseksi asetuksen soveltamisessa

Sidosryhmien auttamiseen asetuksen soveltamisessa on useita keinoja. Ensimmäinen niistä liittyy kuluttajansuojaa koskeva yhteistyöstä annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EY) N:o 2006/2004⁽⁶⁰⁾, jossa säädetään yleisistä edellytyksistä ja puitteista kansallisten täytäntöönpanoviranomaisten väliselle yhteistyölle. Näiden viranomaisten yhteistyö on välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa kuluttajien oikeuksia koskevan lainsäädännön tasavertainen soveltaminen kaikkialla sisämarkkinoilla sekä yrityksille tasapuoliset toimintaedellytykset. Yhteistyö kattaa tilanteet, joissa kuluttajien kollektiiviset edut ovat vaarassa, ja tarjoaa kansallisille viranomaisille lisävoimia tutkintaan ja täytäntöönpanon valvontaan kuluttajien oikeuksia koskevien sääntöjen rikkomisen lopettamiseksi tapauksissa, joissa myyjä ja kuluttaja ovat sijoittautuneet eri maihin. Lentomatkustajien oikeuksia koskeva asetus (EY) N:o 261/2004 mainitaan kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen liitteessä olevassa luettelossa. Sen vuoksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 täytäntöönpanon valvonnasta vastaavien kansallisten viranomaisten on noudatettava kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetun asetuksen mukaisia velvollisuuksiaan, jos kuluttajien kollektiiviset edut voivat vaarantua valtioiden rajat ylittävissä toiminnassa.

Lisäksi matkustajat, jotka kohtaavat ongelmia rajat ylittävissä tilanteissa, voivat kääntyä Euroopan kuluttajakeskusten verkoston puoleen⁽⁶¹⁾. Se tiedottaa kuluttajille eurooppalaisen ja kansallisen lainsäädännön mukaisista oikeuksista, neuvoo kuluttajavalitusten käsittelyssä, antaa suoraa apua sovitteluratkaisujen löytämiseksi valituksiin sekä ohjaa kuluttajia oikeiden tahojen puoleen, jos keskus itse ei voi auttaa. Matkustajat voivat saada asetuksen mukaisesti tietoa ja suoraa apua myös kansallisilta kuluttajaorganisaatioilta.

8. KANTEEN NOSTAMINEN ASETUKSEN MUKAISESTI

8.1 Tuomioistuimen toimivalta asetuksen mukaisesti nostettavissa kanteissa

Jos on kyseessä yhdestä jäsenvaltiosta toiseen jäsenvaltioon liikennöitävä lento, josta on tehty sopimus yhden lentoliikenteen harjoittajan kanssa, joka on lennosta vastaava liikenteenharjoittaja, vaatimus asetuksen mukaisesta korvauksesta voidaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1215/2012 (Bryssel I -asetus)⁽⁶²⁾ mukaisesti esittää hakijan valinnan mukaan kansalliselle tuomioistuimelle, joka on toimivaltainen joko kuljetussopimuksen mukaisessa lähtöpaikassa tai saapumispaikassa⁽⁶³⁾. Bryssel I -asetuksen mukaan matkustajat voivat myös saattaa asian vastaajan (lento- liikenteen harjoittajan) kotimaan tuomioistuimien käsiteltäväksi.

⁽⁶⁰⁾ Katso alaviite 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.

⁽⁶²⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1215/2012, annettu 12 päivänä joulukuuta 2012, tuomioistuimen toimivallasta sekä tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta siviili- ja kauppaoikeuden alalla (EUVL L 351, 20.12.2012, s. 1).

⁽⁶³⁾ Asia C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, 47 kohta.

8.2 Määräaika kanteen nostamiselle asetuksen mukaisesti

Asetuksessa ei aseteta aikarajoja kanteiden nostamiselle kansallisissa tuomioistuimissa. Tämä asia määräytyy kunkin jäsenvaltion kanteen nostamisen määräaika koskevan kansallisen lainsäädännön mukaan. Montrealin yleissopimuksen kahden vuoden määräaika kanteen nostamiselle ei koske asetuksen mukaisesti nostettuja kanteita eikä vaikuta jäsenvaltioiden kansalliseen lainsäädäntöön, sillä asetuksessa säädetyt korvaustoimenpiteet eivät kuulu yleissopimuksen soveltamisalaan, koska niiden kohteena on matkustajille aiheutuva haitta ja ne ovat lisä yleissopimuksen vahinkoja koskevaan järjestelmään. Sen vuoksi määräajat voivat vaihdella jäsenvaltiosta toiseen ⁽⁶⁴⁾.

9. LENTOLIIKENTEEN HARJOITTAJIEN KORVAUSVASTUU MONTREALIN YLEISSOPIMUKSEN MUKAAN

Yleissopimus eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä, joka tunnetaan yleisesti nimellä Montrealin yleissopimus, tehtiin Montrealissa 25. toukokuuta 1999. Euroopan unioni on osapuolena tässä yleissopimuksessa ⁽⁶⁵⁾, ja eräät sen määräyksistä on pantu täytäntöön unionin lainsäädännössä neuvoston asetuksella (EY) N:o 2027/97, sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EY) N:o 889/2002. Nämä säännöt ovat osa toimenpiteitä, joiden tavoitteena on suojella lentomatrustajien oikeuksia Euroopan unionissa asetuksen (EY) N:o 261/2004 lisäksi.

— Asetuksen yhteensopivuus Montrealin yleissopimuksen kanssa:

— Tuomioistuin ⁽⁶⁶⁾ on vahvistanut, että vaatimukset antaa korvaus, jos lento viivästyy saapumisajasta, ja apua lähdön viivästyessä ovat yhteensopivia Montrealin yleissopimuksen kanssa. Samassa yhteydessä tuomioistuin katsoo, että lennon viivästyminen aiheutuva ajan menetys muodostaa pikemminkin haitan kuin vahingon, joita Montrealin sopimus koskee. Tämä perustuu siihen, että pitkä viivästyminen aiheuttaa ensimmäiseksi haitan, joka on kunkin matkustajan osalta lähes sama, ja asetuksessa säädetään vakiomuotoisesta välittömästä korvauksesta. Sen sijaan Montrealin yleissopimuksen mukaiset korvaukset edellyttävät aiheutuneen vahingon tapauskohtaista arviointia, ja näin ollen niitä voidaan myöntää ainoastaan yksittäin. Asetusta siis sovelletaan aikaisemmassa vaiheessa kuin Montrealin yleissopimusta. Sen vuoksi asetuksen mukainen vaatimus korvauksen suorittamisesta matkustajille, joiden lento on viivästynyt, ei kuulu yleissopimuksen soveltamisalaan vaan toimii lisänä siinä määrätyle vahingonkorvausjärjestelmälle.

— Asetusta (EY) N:o 2027/97 sovelletaan ainoastaan ”lentoliikenteen harjoittajan” matkustajiin ⁽⁶⁷⁾. Lentoliikenteen harjoittajalla tarkoitetaan kyseisen asetuksen 2 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti lentoliikenneyritystä, jolla on voimassa oleva liikennelupa.

— Montrealin yleissopimuksen 17 artiklan mukaan ”matkustaja” on kuljetussopimuksen nojalla kuljetettava henkilö siten kuin yleissopimuksen 3 artiklassa tarkoitetaan, vaikka ei olisikaan annettu yksilö- tai ryhmämatkalippua ⁽⁶⁸⁾.

— Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kohtaa olisi luettava yhdessä sen 3 artiklan 3 kohdan kanssa ja tulkittava sen tarkoittavan, että oikeutta korvaukseen ja liikenteenharjoittajan korvausvastuun rajoittamista 1 131 erityisnosto-oikeuteen matkatavaran tuhoutumisen, katoamisen, vahingoittumisen tai viivästyksen tapauksessa sovelletaan myös matkustajaan, joka vaatii korvausta kirjatun matkatavaran tuhoutumisesta, katoamisesta, vahingoittumisesta tai viivästyksestä toisen matkustajan nimissä, jos matkatavaraan sisältyi ensin mainitun matkustajan omaisuutta. Näin ollen kukin matkustaja, johon jonkun toisen nimellä kirjatun matkatavaran tuhoutuminen, katoaminen, vahingoittuminen tai viivästys vaikuttaa, on oikeutettu enintään 1 131 erityisnosto-oikeuden suuruiseen korvaukseen, jos hän pystyy osoittamaan omaisuuttaan olleen tosiasiallisesti kirjatussa matkatavarassa. Kunkin asianomaisen matkustajan on osoitettava tämä riittävällä tavalla kansalliselle tuomarille, joka voi ottaa huomioon sen, että matkustajat ovat saman perheen jäseniä, että he ovat ostaneet lippunsa yhdessä tai että he ovat matkustaneet yhdessä ⁽⁶⁹⁾.

— Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kohta, jossa asetetaan lentoliikenteen harjoittajan vastuun yläraja muun muassa matkatavaroiden katoamisesta aiheutuneen vahingon osalta, koskee sekä aineellisia että aineettomia vahinkoja ⁽⁷⁰⁾. Kyseistä artiklaa sovelletaan myös matkatavaraksi kirjattujen pyörätuolien tai muiden liikkumis- tai

⁽⁶⁴⁾ Asia C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, 33 kohta.

⁽⁶⁵⁾ Neuvoston päätös 2001/539/EY, tehty 5 päivänä huhtikuuta 2001, yleissopimuksen tekemisestä tiettyjen kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä (Montrealin yleissopimus) Euroopan yhteisön puolesta (EYVL L 194, 18.7.2001, s. 39).

⁽⁶⁶⁾ Asia C-344/04, IATA ja ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, 43, 45, 46 ja 47 kohta sekä yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon e.a., ECLI:EU:C:2009:716, 51 kohta.

⁽⁶⁷⁾ Asia C-240/14 – Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, 29 kohta.

⁽⁶⁸⁾ Asia C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, 36–38 kohta.

⁽⁶⁹⁾ Asia C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, 35 kohta.

⁽⁷⁰⁾ Asia C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, 39 kohta.

apuvälineiden tuhoutumiseen, katoamiseen, vahingoittumiseen tai viivästymiseen siten kuin määritellään asetuksen (EY) N:o 1107/2006 2 artiklan a alakohdassa. Liikenteenharjoittajan vastuu rajoittuu tässä tapauksessa edellisessä kohdassa mainittuun määrään, paitsi jos matkustaja on kirjatun matkatavaran liikenteenharjoittajalle luovuttaessaan tehnyt erityisen ilmoituksen perille toimittamiseen liittyvästä etuudesta ja maksanut tapauksen mukaan lisämaksun.

- Montrealin yleissopimuksen 19, 22 ja 29 artiklan tulkinnan osalta tuomioistuin ⁽⁷¹⁾ on katsonut, että lentoliikenteen harjoittaja voi olla yleissopimuksen mukaisesti korvausvastuussa työnantajalle, jos aiheutuu vahinkoa sellaisen lennon viivästymisestä, jolla kyseisen työnantajan työntekijät ovat olleet matkustajina. Sen vuoksi olisi katsottava, että yleissopimusta voidaan soveltaa paitsi matkustajille itselleen aiheutuneisiin vahinkoihin myös sellaiselle työnantajalle aiheutuneisiin vahinkoihin, jonka kanssa on tehty kansainvälinen matkustajan kuljetussopimus. Tuomiossaan tuomioistuin totesi kuitenkin lentoliikenteen harjoittajien voivan luottaa siihen, että niiden korvausvastuu ei saa ylittää kuhunkin matkustajaan yleissopimuksen perusteella sovellettavaa määrää kerrottuna asianomaisten työntekijöiden/matkustajien määrällä.
- Jos on kyse Montrealin yleissopimuksen 19 artiklan mukaisesta vahingosta, vahingonkorvauskanteen voi panna vireille matkustajan valitsemassa tuomioistuimessa, jotka määritellään yleissopimuksen 33 artiklassa: liikenteenharjoittajan kotipaikan tai päätoimipaikan tuomioistuin tai tuomioistuin siinä toimipaikassa, jonka välityksellä kuljetussopimus on tehty, taikka määräpaikan tuomioistuin. Tässä tapauksessa ei ole merkitystä sillä sijaitseeko paikka EU:ssa, sillä tuomioistuimen toimivalta perustuu yleissopimukseen, jossa EU on osapuolena.

⁽⁷¹⁾ Asia C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, 29 ja 49 kohta.

LIITE

EU:n kansallisten täytäntöönpanoelinten toimivalta, kun on kyseessä pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta suoraan toisiinsa liittyvillä lennoilla lopulliseen määräpaikkaan

Oikeudellinen tausta:

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, "Folkerts" ⁽¹⁾

"33. Koska kyseinen haitta konkretisoituu viivästyneiden lentojen osalta **lopulliseen määräpaikkaan** saavuttaessa, unionin tuomioistuin on todennut, että viivästyistä on arvioitava asetuksen N:o 261/2004 7 artiklassa säädetyn korvauksen kannalta siihen aikaan nähden, jolloin lennon oli aikataulun mukaisesti tarkoitus saapua kyseiseen määräpaikkaan (ks. em. yhdistetyt asiat Sturgeon ym., tuomion 61 kohta ja em. yhdistetyt asiat Nelson ym., tuomion 40 kohta).

34. Käsitteellä 'lopullinen määräpaikka' tarkoitetaan asetuksen N:o 261/2004 2 artiklan h alakohdan mukaan **lähtöselvityksessä esitettävään lippuun merkittyä määräpaikkaa tai, jos on kyse suoraan toisiinsa liittyvistä lennoista, viimeisen lennon määräpaikkaa.**

35. Tästä seuraa, että kun kyse on lennosta, johon kuuluu jatkolentoja, asetuksen N:o 261/2004 7 artiklassa säädetyn kiinteämääräisen korvauksen kannalta merkitystä on **pelkästään siihen aikaan nähden todetulla viivästyksellä, jolloin lennon oli aikataulun mukaisesti tarkoitus saapua lopulliseen määräpaikkaan**, jolla tarkoitetaan asianomaisen matkustajan viimeisen lennon määräpaikkaa."

2. Asetuksen (EY) N:o 261/2004, 16 artikla Asetuksen rikkominen

"1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä tämän asetuksen täytäntöönpanosta vastaava elin, joka vastaa tämän asetuksen täytäntöönpanosta **jäsenvaltion alueella sijaitsevilta lentoasemilta lähtevien lentojen sekä kolmannesta maasta näille lentoasemille suuntautuvien lentojen osalta.** Sen on toteutettava tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että matkustajien oikeuksia kunnioitetaan. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava tämän kohdan mukaisesti nimetty elin komissiolle.

2. Matkustaja voi valittaa mille tahansa 1 kohdan mukaisesti nimetylle elimelle tai muulle jäsenvaltion nimeämälle toimivaltaiselle elimelle tämän asetuksen rikkomisesta, jonka väitetään tapahtuneen jonkin jäsenvaltion alueella sijaitsevalla lentoasemalla tai jonka väitetään koskevan lentoa kolmannesta maasta mainitulla alueella sijaitsevalle lentoasemalle, sanotun kuitenkin rajoittamatta 12 artiklan soveltamista."

Mahdollisia esimerkkejä ⁽²⁾:

Vastuuvapauslausekkeet:

- Tämä esimerkkiluettelo ei välttämättä ole täydellinen ja perustuu siihen, että kyseeseen tulevia reittejä, joihin sisältyy yksi tai useampi samaan kuljetussopimukseen kuuluva suoraan toisiinsa liittyvä lento, liikennöivät asetuksen 3 artiklan mukaisesti asianomaiset lentoliikenteen harjoittajat, ja liikennöinti reiteillä on sallittua EU:n jäsenvaltioiden ja/tai EU:n sekä kolmansien maiden välisten lentoliikennesopimusten nojalla.
- Nämä esimerkit liittyvät vain siihen, "kun kyse on lennosta, johon kuuluu jatkolentoja, [...] pelkästään siihen aikaan nähden todetulla viivästyksellä, jolloin lennon oli aikataulun mukaisesti tarkoitus saapua lopulliseen määräpaikkaan".
- Oletuksena on, että pitkäaikainen viivästyminen lopullisessa määräpaikassa johtuu ainoastaan jatkolennolta myöhästymiseen, muita tilanteita ei asiaan liity ja ei ole kyse poikkeuksellisista olosuhteista.

Matka 1: Lähtö EU:n jäsenvaltiosta A (lento 1), vaihto EU:n jäsenvaltiossa B lennolle lopulliseen määräpaikkaan EU:ssa (lento 2).

Asetuksen 16 artiklan 1 kohdan mukaan toimivaltainen elin on jäsenvaltion B kansallinen täytäntöönpanoelin. Korvauksen määrä lasketaan koko matkan perusteella.

Matka 2: Lähtö EU:n jäsenvaltiosta A (lento 1), vaihto kolmannessa maassa lennolle lopulliseen määräpaikkaan toisessa kolmannessa maassa (lento 2).

Asetuksen 16 artiklan 1 kohdan mukaan toimivaltainen elin on jäsenvaltion A kansallinen täytäntöönpanoelin. Korvauksen määrä lasketaan koko matkan perusteella.

Matka 3: Lähtö EU:n ulkopuolelta (lento 1, josta vastaa EU:n liikenteenharjoittaja), vaihto EU:n jäsenvaltiossa A lennolle lopulliseen määräpaikkaan EU:n jäsenvaltiossa B (lento 2).

Asetuksen 16 artiklan 1 kohdan mukaan toimivaltainen elin on jäsenvaltion A kansallinen täytäntöönpanoelin. Korvauksen määrä lasketaan koko matkan perusteella.

⁽¹⁾ Merkityksellisimmät osat on lihavoitu.

⁽²⁾ EU (Euroopan unioni)