



# TIEDOTE

SUOMEN MATKATOIMISTOALAN LIITTO RY  
Vilhonkatu 4 B  
00100 Helsinki

15.5.2015

Puh. (09) 4133 3500  
Fax (09) 4133 3555  
Sähköposti: [smal@smal.fi](mailto:smal@smal.fi)

## **SMALin ERILLISTIEDOTE**

### **SISÄLTÖ: IAU:N LAKONUHKKA 19.-20.5.**

**Jakelu:** Pää- ja sivutoimistot sekä toimialajäsenet

#### **1. Taustatietoa**

IAU:n uudet mahdolliset lakkopäivämäärät ovat 19.-20.5. Neuvotteluita lakon välttämiseksi jatketaan tällä välin edelleen.

Aiemman tiedon mukaan lakon piti haitata lentoliikennettä 7.-8.5. Esimerkiksi Finnair ehti jo ilmoittaa lippujen muutosehdoista näille päiville.

Jos lakko toteutuu, vaikuttaa se liitteenä olevan IAU:n jäsenkirjeen mukaisesti lentokenttien maapalveluihin.

Maapalveluja ovat mm. matkustajien lähtöselvitys- ja porttipalvelut sekä matkatavaran ja rahdin lastaaminen ja purkaminen lentokoneista, lentokoneiden siirrot matkustajasilloilta sekä lähettäminen.

Sekä lakon uhalla että lakolla voi olla vaikutusta lentoyhtiöiden toimintaan. Kannattaa tarkistaa lentoyhtiöiltä, miten niissä suhtaudutaan esim. lentojen siirtämiseen toiseen ajankohtaan.

Osapuolet neuvottelevat koko ajan valtakunnansovittelija Minna Helteen johdolla ja tilanne voi siis ratketa ennen ensi tiistaita.

#### **3. Lakon uhka**

Niin kauan kuin on olemassa vain lakon uhka, sitoo sopimus sekä matkustajaa että matkanjärjestäjää. Matkan peruuttaminen on mahdollista ainoastaan ehtojen sallimissa rajoissa ja ehdoilla.

Lakon uhan aikana (siis ennen kuin lakko on toteutunut) valmismatka-asiakkaille voi sanoa, että tässä vaiheessa heillä ei ole oikeutta kuluttomaan peruutukseen. Jos he kuitenkin haluavat peruuttaa valmismatkansa, menee heiltä normaalit peruutuskulut. Jos asiakkaat haluavat tehdä varauksen varmuuden vuoksi jollekin toiselle lentoyhtiölle, katsotaan tämä matkan peruuttamiseksi ja uusien lentojen hinnan saa periä matkustajalta.

Pelkkien lentojen osalta lentoyhtiöt määrittelevät, missä vaiheessa kuluton peruutus tai mahdollinen lentoaikataulun muuttuminen voidaan tehdä kuluitta. Muutoin lentolippujen peruutusehdot ovat lentolippukohtaiset. Sama koskee erikseen varattuja majoituksia ja muita palveluja.

#### **4. Lakko**

Lakko on matkanjärjestäjän näkökulmasta force majeure -syy, jonka perusteella matkanjärjestäjän vahingonkorvausvastuu poistuu. Palvelun luovuttamisvelvollisuuteen syy ei vaikuta, vaan palvelu tulisi luovuttaa matkustajalle luvatuslaisena. Mikäli tämä ei onnistu, voi matkanjärjestäjälle syntyä hinnanalennusvelvollisuus. Joissakin tilanteissa matkustaja saa oikeuden matkan peruuttamiseen ja matkan hinnan palautukseen.

#### **5. Lennon ja valmismatkan peruutusoikeus**

Pelkän lennon ja valmismatkan ostaneen matkustajan peruutusoikeudet poikkeavat selkeästi toisistaan. Pelkän lennon ostaneelle oikeus peruuttamiseen syntyy jo viiden tunnin viivästymisen perusteella. Valmismatkalaisella kuluton peruutusoikeus sen sijaan on vasta sitten, kun on selvää, että matkaa ei voida toteuttaa lakon vuoksi. Jos matkustajalle kuitenkin järjestetään peruutetun lennon tilalle vaihtoehtoinen kuljetus, peruutusoikeutta valmismatkalaiselle ei lakon vuoksi yleensä synny. Matkustaja saa peruuttaa valmismatkan kuluitta ainoastaan matka-aikataulumuutoksen ollessa olennainen (yli 30 tunnin poikkeama sovitusta).

#### **6. Korvausvelvollisuus**

##### *Ylimääräiset kulut*

Tärkeä lakkoon liittyvä kysymys on, kuka vastaa niistä kustannuksista, jotka syntyvät sen vuoksi, että matkustaja ei pääse matkakohteeseen tai matkakohteesta kotiin ajoissa. Kyseisiä kustannuksia syntyy mm. ylimääräisistä hotelliöistä kohteessa.

Lain ja ehtojen mukaan matkanjärjestäjä ei vastaa niistä ylimääräisistä kustannuksista, jotka ovat aiheutuneet force majeure -syystä. Mikäli lentoyhtiö ei huolehdi matkustajan yövyttämisestä, on vastuu näistä kustannuksista matkustajalla itsellään.

On muistettava, että matkanjärjestäjän on kuitenkin avustettava matkustajaa esim. tilanteessa, jossa lentoyhtiö ei hankkinut matkustajalle tarvittavaa majoitusta ja yritettävä löytää hänelle mahdollisimman edullinen majoitus.

Sama koskee myös uudelleenreitityksen järjestämisessä avustamista ja siitä aiheutuvia ylimääräisiä kustannuksia.

## **7. Hinnanalennus**

On myös muistettava, että mikäli matkustajalle saadaan järjestettyä vaihtoehtoinen kuljetus, voi hänellä kuitenkin olla hinnanalennusoikeus. Tämä oikeus voi syntyä, mikäli uudelleenreititys johtaa siihen, että matkassa katsotaan olevan alennukseen oikeuttava virhe, esim. matkan lyhentyminen. Tässä tapauksessa on otettava huomioon, että virheluokitteluun vaikuttaa se, että syy matkan lyhentymiseen on force majeure -perusteinen. Hinnanalennukseen oikeuttavaksi virheeksi katsotaan näin ollen matkan lyhentyminen:

alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla 12 tuntia

5 -8 vuorokautta kestäväällä matkalla 16 tuntia ja

yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla 24 tuntia

alle 3 vuorokautta kestäväällä matkalla lyhentyminen on arvioitava tapauskohtaisesti

Hinnanalennusta ei kuitenkaan ole syytä lähteä tarjoamaan automaattisesti, vaan harkinnan siitä, onko hinnanalennusvelvollisuus olemassa, voi tehdä tapauskohtaisesti.

## **8. Välittäjän vastuukuviot**

Välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan nimissä ja lukuun ja jää näin ollen asiakkaan ja palvelun tuottajan välille syntyneen sopimuksen ulkopuolelle. Jos asiakas on ostanut matkatoimiston välittämänä lentokuljetuksen tai valmismatkapaketin, vastaavat lentoyhtiö ja matkanjärjestäjä siitä, että palvelu vastaa luvattua. Välittäjä ei voi joutua esim. hinnanalennusvelvolliseksi, jos matkalle lähtö viivästyy. Se vastaa ainoastaan siitä, että välitystehtävä on hoidettu asianmukaisesti.

## **9. Jatko**

Tällä hetkellä joudumme odottamaan, miten neuvotteluissa käy ja toivomaan parasta. Tiedotamme asiasta heti, kun tiedämme asiasta enemmän.

Lisätietoja: Heli Mäki-Fränti (040 575 1303).

Terveisin

SUOMEN MATKATOIMISTOALAN LIITTO

Päivi Laatikainen-Mattsson