



LOMAKE VALITUKSEN TEKEMISEKSI LENTOYHTIÖLLE JA/TAI KANSALLISELLE VALVONTAELIMELLE

Matkustajan oikeudet asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisesti lennolle pääsyn epäämisen, alempaan matkustusluokkaan sijoittamisen, lennon peruuttamisen tai pitkän viivästymisen tapauksessa

### **OHJEET**

- 1) *Matkustajan, joka katsoo aiheelliseksi valittaa lentoyhtiöstä<sup>1</sup> lennolle pääsyn epäämisen, alempaan matkustajaluokkaan sijoittamisen, lennon peruuttamisen tai pitkän viivästymisen johdosta, olisi osoitettava valitus ensin asianomaiselle lentoyhtiölle. Valituksen voi tehdä tällä lomakkeella. Säilyttäkää itsellänne jäljennös lomakkeesta.*
- 2) *Jos lentoyhtiö ei vastaa kuuden viikon kuluessa tai jos ette ole tyytyväinen lentoyhtiön vastaukseen, lähettäkää tämä lomake (jäljennös lentoyhtiölle lähetetystä alkuperäisestä lomakkeesta riittää) kansalliselle valvontaelimelle<sup>2</sup> jäsenvaltiossa<sup>3</sup>, jossa ongelma ilmeni.*
- 3) *Jos ongelma ilmeni EU:n ulkopuolella sijaitsevalla lähtölentoasemalla, voitte kääntyä valvontaelimen puoleen siinä jäsenvaltiossa, jossa lentonne määräpaikka sijaitsi.*
- 4) *Tällä valituslomakkeella voidaan valittaa ainoastaan matkustajan lennolle pääsyn epäämisestä, matkustajan alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta, lennon peruuttamisesta tai sen pitkästä viivästymisestä.*
- 5) *Kaikki muut valitukset esimerkiksi matkatavara- tai lipunkirjoitusongelmissa tai jos lennon aikataulua on muutettu yli 14 vuorokautta ennen lähtöä, olisi myös ensin osoitettava asianomaiselle lentoyhtiölle. Jos lentoyhtiö ei vastaa tai jos ette ole tyytyväinen vastaukseen, voitte kääntyä Euroopan kuluttajakeskusten<sup>4</sup> puoleen missä tahansa EU:n jäsenvaltiossa.*
- 6) *Täyttäkää lomake suuraakkosin.*

**Muistutettakoon, etteivät jäsenvaltioiden toimivaltaiset viranomaiset voi yleensä tehdä lentoyhtiöitä sitovia päätöksiä yksittäisissä valitustapauksissa. Jos et ole tyytyväinen lentoyhtiön reaktioon toimivaltaisen viranomaisen vastauksen jälkeenkään, asian voi panna vireille tuomioistuimessa tai voi turvautua vaihtoehtoisin riidanratkaisumenettelyihin.**

<sup>1</sup> ”Asetusta (EY) N:o 261/2004 sovelletaan minkä tahansa lentoyhtiön kaikkiin lentoihin miltä tahansa EU:n lentoasemalta sekä kaikkiin EU:n lentoasemalle saapuviin minkä tahansa EU:n lentoyhtiön lentoihin”.

<sup>2</sup> Luettelo kansallisista valvontaelimistä sekä lisätietoja EU:n matkustajien oikeuksista on saatavilla verkkosivustolla <http://www.apr.europa.eu/>.

<sup>3</sup> tai Islannissa, Norjassa tai Sveitsissä.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Valituksen tekijä:**

Etunimi:	Sukunimi:
Katuosoite:	
Postinumero ja postitoimipaikka:	Maa:
Sähköposti:	
Puhelin:	

**Valituksen kohde:**

Lentoyhtiö:	Lennon numero:
Matkalipun numero:	
Varaustunnus:	
Lähtölentoasema:	Saapumislentoasema:
Jatkolentoasema (tarvittaessa):	
Lennon päivämäärä:	
Aikataulun mukainen lähtöaika:	Tosiasiallinen lähtöaika:
Aikataulun mukainen saapumisaika:	Tosiasiallinen saapumisaika:
Lentoasema(t), jo(i)lla ongelma(t) ilmeni(vät):	

**Matkustajatiedot:**

Matkustajan nimi	Aikuinen, lapsi vai sylilapsi (alle 2-vuotias)?	Oliko kyseessä avustusta tarvitseva matkustaja?

Lukekaa huolellisesti seuraavat ohjeet ja merkitkää rastilla [X] asiaankuuluvat kohdat.

- Pitkä viivästyminen tarkoittaa sitä, että lento viivästyy aikataulun mukaisesta lähtöajastaan
- i) vähintään kaksi tuntia, jos lennon pituus on enintään 1 500 km;
  - ii) vähintään kolme tuntia, jos on kyseessä EU:n sisäinen lento, jonka pituus on yli 1 500 km tai muu lento, jonka pituus on 1 501–3 000 km;
  - iii) kaikkien muiden lentojen osalta vähintään neljä tuntia.
- Peruutus tarkoittaa sitä, että suunniteltua lentoa ei lennetä.
- Lennoton pääsyn epäminen tarkoittaa sitä, että lentoyhtiö ei ota kuljetettavakseen matkustajaa, jolla on lennolle vahvistettu varaus ja joka on tullut lähtöselvitykseen ja lähtöportille lentoyhtiön, matkanjärjestäjän tai matkatoimiston ilmoittamaan aikaan mennessä (ja jos aikaa ei ole ilmoitettu, vähintään 45 minuuttia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa). Tämä ei koske tilanteita, joissa lentoyhtiöllä tai sen edustajalla on perusteltu syy estää matkustajan ottaminen lennolle esimerkiksi terveyden, turvallisuuden ja/tai ilmailun turvaamisen tai puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi.
- Alempaan matkustusluokkaan sijoittaminen tarkoittaa sitä, että matkustaja siirretään vastoin tahtoaan alempaan palveluluokkaan kuin luokka, johon matkustajalla oli vahvistettu varaus.

Oliko matkustajalla/matkustajilla vahvistettu varaus kyseiselle lennolle?

- KYLLÄ  
 EI

Saapui(vat)ko matkustaja(t) lähtöselvitykseen viimeistään lentoyhtiön ilmoittamana aikana (tai jos aikaa ei ollut ilmoitettu, viimeistään 45 minuuttia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa)?

- KYLLÄ
- EI

Saapui(vat)ko matkustaja(t) lähtöportille ennen tarkastuskortissa ilmoitettua aikaa?

- KYLLÄ
- EI

Antoiko lentoyhtiö matkustajalle/matkustajille tietoa lentomatkustajien oikeuksista?

- KYLLÄ
- EI

**Vakuutan, että kaikki tässä lomakkeessa annetut tiedot ovat kaikkien matkustajien osalta täysin totuudenmukaisia ja paikkansapitäviä.**

**Kaikkien aikuismatkustajien allekirjoitus:**

.....

## JOS LENTONNE VIIVÄSTYI:

Saitteko lentoyhtiöltä tai sen edustajalta apua pitkän viivästymisen aikana?

KYLLÄ

Minkälaista apua?

Ateria

Virvokkeita

Majoitus (hotelli tai muu) (jos viivästymisestä oli seurauksena yöpyminen)

Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos viivästymisestä oli seurauksena yöpyminen)

Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)

Muu (mikä): .....

EI

Jos lento viivästyi vähintään kolme tuntia alkuperäisestä aikataulun mukaisesta saapumisajasta, saitteko rahallista korvausta?

KYLLÄ

Määrä: .....euroa

EI

Jos lento viivästyi yli viisi tuntia:

- Oliko lento edelleen aiheellinen?

KYLLÄ

EI

- Jos vastauksenne edelliseen kysymykseen on "ei" ja jos matkanne oli jo alkanut: tarjottiinko teille paikkaa paluulennolla ensimmäiseen lähtöpaikkaanne?

KYLLÄ

EI

- Jos päätitte olla jatkamatta matkaanne, tarjottiinko teille korvausta?

KYLLÄ

koko matkalipun hinta

käyttämättömien lippukuponkien hinta

EI

**JOS LENTOYHTIÖ PERUUTTI LENTONNE:**

Ilmoitettiin teille lennon peruuttamisesta

- kun olitte jo saapunut lentoasemalle?
- ennen saapumistanne lentoasemalle?
  - alle viikko ennen lentonne suunniteltua lähtöaikaa?
  - yli 7 päivää mutta alle 2 viikkoa ennen lentonne suunniteltua lähtöaikaa?
  - yli kaksi viikkoa ennen lentonne alkuperäistä aikataulun mukaista lähtöpäivää?

Tarjottiin teille vaihtoehtoja lentoa?

- KYLLÄ
- EI

Ilmoitettiin teille lennon peruuttamisen syy?

- KYLLÄ  
Mikä oli teille ilmoitettu syy?  
.....
- EI

Saitteko apua lentoyhtiöltä tai sen edustajalta lentoasemalla?

- KYLLÄ  
Minkälaisista apua?
  - Ateria
  - Virvokkeita
  - Majoitus (hotelli tai muu) (jos peruutuksesta oli seurauksena yöpyminen)
  - Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos peruutuksesta oli seurauksena yöpyminen)
  - Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)
  - Muu (mikä): .....
- EI

Saitteko peruutuksesta rahallista korvausta

- KYLLÄ  
Määrä: .....euroa
- EI

Tarjottiin teille mahdollisuutta valita korvaus TAI uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaanne?

- KYLLÄ
  - Valitsin korvauksen
    - Sain palautuksena koko matkalipun hinnan
    - Sain palautuksena käyttämättömien lippukuponkien hinnan [täsmennys:]  
.....
  - Valitsin uudelleenreitityksen:  
.....
- EI
  - Ainoastaan korvausta tarjottiin
  - Ainoastaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaan tarjottiin [täsmennys:]  
.....

**JOS TEILTÄ EVÄTTIIN LENNOLLE PÄÄSY VASTOIN TAHTOANNE:**

Etsikö lentoyhtiö vapaaehtoisia?

- KYLLÄ
- EI
- En tiedä

Luovuitteko matkustajapaikastanne vapaaehtoisesti?

- KYLLÄ Jos vastaus on kyllä, alla oleviin kysymyksiin ei vastata.
- EI Jos vastaus on ei, olkaa hyvä ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin.

Epäsikö lentoyhtiö pääsytne lennolle turvallisuuteen, ilmailun turvaamiseen tai terveyteen liittyvistä syistä tai puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi?

- KYLLÄ
- EI
- En tiedä

Saavuitteko lähtöportille viimeistään tarkastuskortissanne ilmoitettuna aikana?

- KYLLÄ
- EI

Saitteko apua lentoyhtiöltä tai sen edustajalta sen jälkeen, kun pääsytne lennolle oli evätty?

- KYLLÄ
  - Minkälaista apua?
    - Ateria
    - Virvokkeita
    - Majoitus (jos lennolle pääsyn epäämisestä oli seurauksena yöpyminen)
    - Kuljetus lentoaseman ja majoituspaikan välillä (jos lennolle pääsyn epäämisestä oli seurauksena yöpyminen)
    - Viestintämahdollisuus (puhelin, faksi tai sähköposti)
    - Muu (mikä): .....
- EI

Saitteko rahallista korvausta, kun lennolle pääsytne oli evätty?

- KYLLÄ
  - Määrä: .....euroa

- EI

Tarjottiinko teille mahdollisuutta valita korvaus TAI uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaanne?

- KYLLÄ
  - Valitsin korvauksen
    - Sain palautuksena koko matkalipun hinnan
    - Sain palautuksena käyttämättömien lippukuponkien hinnan
  - Valitsin uudelleenreitityksen:
    - .....
- EI
  - Ainoastaan korvausta tarjottiin
    - Ainoastaan uudelleenreititystä lopulliseen määräpaikkaan tarjottiin [täsmennys:]
      - .....

**JOS TEIDÄT SIJOITETTIIN ALEMPAAN MATKUSTUSLUOKKAAN:**

Olin varannut matkan

- ensimmäisessä luokassa
- liikematkustusluokassa

Matkustin tosiasiassa

- liikematkustusluokassa
- säästöluokassa

Saitteko korvausta alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta?

- KYLLÄ  
Määrä: .....euroa

- EI

Mikä oli matkalippunne hinta? .....