

3.3.3.	Saapumisajasta viivästymisen pituuden määrittäminen ja saapumisajan käsite	13
3.4.	Matkustusluokan muuttaminen	14
3.4.1.	Matkustusluokan muuttamisen määrittely	14
3.4.2.	Matkustusluokan muuttamiseen liittyvät oikeudet	14
4.	MATKUSTAJIEN OIKEUDET	15
4.1.	Tiedonsaantioikeus	15
4.1.1.	Yleinen oikeus saada tietoa	15
4.1.2.	Viivästymisen, lennolle pääsyn epäämisen tai peruuttamisen yhteydessä annettavat tiedot	15
4.2.	Oikeus hinnan palautukseen, uudelleenreititykseen tai uuteen varaukseen lennolle pääsyn epäämisen tai lennon peruuttamisen yhteydessä	16
4.3.	Oikeus huolenpitoon lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen tai lähdön viivästymisen yhteydessä	18
4.3.1.	Huolenpitoa koskevan oikeuden käsite	18
4.3.2.	Aterioiden, virvokkeiden ja majoituksen tarjoaminen	18
4.3.3.	Huolenpito poikkeuksellisissa olosuhteissa tai poikkeuksellisten tapahtumien yhteydessä	20
4.4.	Oikeus korvaukseen lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen, saapumisajasta viivästymisen, uudelleenreitityksen ja alempaan matkustusluokkaan siirtämisen yhteydessä	20
A.	Yleistä	20
B.	Korvaus lennolle pääsyn epäämisen yhteydessä	20
4.4.1.	Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja poikkeukselliset olosuhteet	20
4.4.2.	Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja liityntälennot	20
4.4.3.	Korvauksen määrä	21
C.	Korvaus lennon peruuttamisen yhteydessä	21
4.4.4.	Tavanomainen tapaus	21
4.4.5.	Korvauksen määrä	21
4.4.6.	Velvollisuus antaa matkustajille tietoa	21
D.	Korvaus saapumisen pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä	22
4.4.7.	Pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta	22
4.4.8.	Korvaus saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä liityntälentojen tapauksessa	22
4.4.9.	Korvaus saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä matkustajan hyväksyttyä lennon toiselle lentoasemalle kuin se, jota varaus koskee	22
4.4.10.	Korvauksen määrä	23
4.4.11.	Etäisyyden laskeminen matkan perusteella korvauksen määrittämiseksi lopullisessa määräpaikassa tapahtuneen pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä	23
E.	Korvaus uudelleenreitityksen yhteydessä	23
4.4.12.	Matkustajat reititettävä uudelleen hyvissä ajoin	23
4.4.13.	Uudelleenreititys ja saapuminen yli kaksi tuntia mutta alle kolme tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin	24
F.	Hinnan palautus alempaan matkustusluokkaan siirtämisen yhteydessä	24
4.4.14.	Määrän laskeminen	24
G.	Lisäkorvaus	24
5.	POIKKEUKSELLISET OLOSUHTEET	24
5.1.	Periaate	24
5.2.	Sisäiset ja ulkoiset tapahtumat	25
5.2.1.	Käsite	25

5.2.2.	Sisäiset tapahtumat	25
5.2.3.	Ulkoiset tapahtumat	27
5.3.	Lentoliikenteen harjoittajalta kohtuudella edellytettävät toimenpiteet poikkeuksellisissa olosuhteissa	28
5.4.	Poikkeukselliset olosuhteet samalla ilma-aluksella suoritettulla edeltävällä lennolla	29
6.	MATKUSTAJIEN OIKEUDET LAAJAMITTAISTEN MATKUSTUSHÄIRIÖIDEN YHTEYDESSÄ	29
6.1.	Yleistä	29
6.2.	Oikeus uudelleenreititykseen tai lipun hinnan palauttamiseen	29
6.3.	Oikeus huolenpitoon	30
6.4.	Oikeus korvaukseen	30
7.	KORVAUS, HINNAN PALAUTUS, UUELLEENREITITYS JA HUOLENPITO MULTIMODAALISTEN MATKOJEN YHTEYDESSÄ	31
8.	VALITUKSET KANSALLISILLE TÄYTÄNTÖÖNPANOELIMILLE, VAIHTOEHTOISET RIIDANRATKAISUELIMET SEKÄ KULUTTAJANSUOJAA KOSKEVASTA YHTEISTYÖSTÄ ANNETUN ASETUKSEN MUKAINEN KULUTTAJANSUOJA	31
8.1.	Valitukset kansallisille täytäntöönpanoelimille	31
8.2.	Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)	32
8.3.	Muita keinoja sidosryhmien auttamiseksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisessa	32
9.	KANTEEN NOSTAMINEN ASETUKSEN (EY) N:o 261/2004 PERUSTEELLA	33
9.1.	Toimivaltainen tuomioistuin asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella nostettavissa kanteissa	33
9.2.	Määräaika kanteen nostamiselle asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella	34
10.	LENTOLIIKENTEEN HARJOITTAJIEN KORVAUSVASTUU MONTREALIN YLEISSOPIMUKSEN MUKAAN	34

1. JOHDANTO

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004 ⁽¹⁾ tuli voimaan 17. helmikuuta 2005. Asetus on tuonut ilmailumarkkinoiden vapauttamiseen merkittävän kuluttajalottuvuuden, sillä siinä vahvistetaan matkustajien suojelun vähimmäistaso.

Liikennettä koskevassa komission 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.”

Lentoliikenteen osalta 11. huhtikuuta 2011 annetusta komission tiedonannosta ⁽³⁾ ilmeni, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 säännöksiä tulkittiin tekstiin jääneiden ”harmaiden alueiden” ja puutteiden vuoksi eri tavoin ja että täytäntöönpanon valvonta ei ollut eri jäsenvaltioissa yhdenmukaista. Lisäksi kävi ilmi, että matkustajien on vaikea vaatia oikeuksiaan.

⁽¹⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsyänsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

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

Vastauksena 11. huhtikuuta 2011 annettuun komission tiedonantoon Euroopan parlamentti antoi 29. maaliskuuta 2012 päätöslauselman⁽⁴⁾. 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.

Komissio esitti vuonna 2013 ehdotuksen asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja asetuksen (EY) N:o 2027/97⁽⁵⁾ muuttamisesta⁽⁶⁾ selvittääkseen oikeuksia sekä varmistaakseen, että lentoliikenteen harjoittajat soveltavat asetusta (EY) N:o 261/2004 paremmin ja että kansalliset täytäntöönpanoelimet valvovat sen täytäntöönpanoa. Ehdotus on parhaillaan EU:n lainsäädäntömenettelyssä⁽⁷⁾.

Kuten ilmailustrategiasta Euroopalle 7. joulukuuta 2015 annetussa komission tiedonannossa⁽⁸⁾ ilmoitettiin, komissio antoi vuonna 2016 asetusta (EY) N:o 261/2004 ja neuvoston asetusta (EY) N:o 2027/97⁽⁹⁾ koskevat tulkintaohjeet.

Oikeuskäytäntö on vaikuttanut merkittävästi asetuksen (EY) N:o 261/2004 tulkintaan. Kansalliset tuomioistuimet ovat usein pyytäneet Euroopan unionin tuomioistuinta, jäljempänä 'unionin tuomioistuin', selvittämään eräitä säännöksiä, myös asetuksen keskeisiä näkökohtia. Unionin tuomioistuimen antamat tulkintaa koskevat tuomiot heijastelevat EU:n lainsäädännön nykytilaa, sellaisena kuin kansallisten viranomaisten on lainsäädäntöä sovellettava. Sekä vuonna 2010 toteutetussa arvioinnissa⁽¹⁰⁾ että vuonna 2012 tehdyssä vaikutustenarvioinnissa⁽¹¹⁾ kiinnitettiin huomiota unionin tuomioistuimen ratkaisujen suureen määrään. Näin ollen on selvää, että tarvitaan toimia, joilla varmistetaan yhteinen käsitys asetuksesta (EY) N:o 261/2004 ja sen täytäntöönpanon asianmukainen valvonta kaikkialla EU:ssa.

Näillä tulkintaohjeilla päivitetään lentomatkustajien oikeuksia koskevia aiempia ohjeita sisällyttämällä niihin vuoden 2016 ja näiden ohjeiden julkaisemisen välisenä aikana annetut asiaa koskevat unionin tuomioistuimen ratkaisut. Tavoitteena on muun muassa selvittää useita asetuksen (EY) N:o 261/2004 säännöksiä erityisesti unionin tuomioistuimen oikeuskäytännön perusteella⁽¹²⁾. Näin on määrä tehostaa ja yhdenmukaistaa nykyisten sääntöjen täytäntöönpanon valvontaa. Ohjeisiin on lisätty uusi laajamittaisia matkustushäiriöitä koskeva luku (6 luku).

Näiden ohjeiden tarkoituksena on ratkoa kansallisten täytäntöönpanoelinten, matkustajien ja matkustajayhdistysten, Euroopan parlamentin ja toimialan edustajien useimmin esiin tuomia ongelmia. Tarkoituksena ei ole käsitellä kaikkia asetuksen säännöksiä tyhjentävästi eikä myöskään antaa uusia oikeussäännöksiä. On myös syytä panna merkille, että tulkintaohjeet eivät vaikuta unionin tuomioistuimen tulkintaan EU:n lainsäädännöstä⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ 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>).

⁽⁵⁾ Neuvoston asetusta (EY) N:o 2027/97, annettu 9 päivänä lokakuuta 1997, lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa (EYVL L 285, 17.10.1997, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽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⁾ 2013/0072(COD).

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

⁽⁹⁾ Neuvoston asetusta (EY) N:o 2027/97 lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa (EYVL L 285, 17.10.1997, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, helmikuu 2010.

⁽¹¹⁾ Komission yksiköiden valmisteluasiakirja 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; ehdotus asetukseksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttamisesta, COM(2013) 130 final.

⁽¹²⁾ Tekstissä viitataan järjestelmällisesti ja selkeästi asianomaisiin oikeustapauksiin. Jos tällaista viittausta ei ole, kyseessä on komission tulkinta asetuksesta.

⁽¹³⁾ Ks. Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 19 artiklan 1 kohta.

Nämä ohjeet liittyvät myös asetukseen (EY) N:o 2027/97 sekä eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehtyyn yleissopimukseen ⁽¹⁴⁾, jäljempänä 'Montrealin yleissopimus'. Asetuksella (EY) N:o 2027/97 on kaksi tarkoitusta: ensinnäkin sillä yhdenmukaistetaan matkustajia ja heidän matkatavaroitaan koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annettu EU:n lainsäädäntö Montrealin yleissopimuksen (jonka sopimuspuoli EU on) määräysten kanssa, ja toiseksi sillä ulotetaan yleissopimuksen määräykset koskemaan jäsenvaltion alueella harjoitettavaa lentoliikennettä.

Lisäksi näissä ohjeissa käsitellään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EU) N:o 1215/2012 ⁽¹⁵⁾ liittyviä toimivaltakysymyksiä.

Kuten kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategiaa koskevassa komission tiedonannossa ⁽¹⁶⁾ ilmoitettiin, komissio on tarkastellut uudelleen matkustajien oikeuksia koskevaa kehystä ja ehdottanut asetukseen (EY) N:o 261/2004 lisämuutoksia 29. marraskuuta 2023 ⁽¹⁷⁾. Komission tarkoituksena ei ole näillä tulkintaohjeilla korvata tai täydentää kyseistä ehdotusta eikä asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta vuonna 2013 esitettyä ehdotusta, vaan tarkoituksena on pikemminkin varmistaa asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja asetuksen (EY) N:o 2027/97 parempi soveltaminen ja täytäntöönpanon valvonta.

2. ASETUKSEN (EY) N:o 261/2004 SOVELTAMISALA

2.1 Alueellinen soveltamisala

2.1.1 Maantieteellinen soveltamisala

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 1 kohdassa rajataan asetuksen soveltamisala matkustajiin, jotka lähtevät jäsenvaltion alueella sijaitsevalta ja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalta, sekä matkustajiin, jotka lähtevät kolmannessa maassa (eli muualla kuin jäsenvaltiossa) sijaitsevalta lentoasemalta jäsenvaltion alueella sijaitsevalle ja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalle, jos lennosta vastaavalla lentoliikenteen harjoittajalla on toimilupa jäsenvaltiossa, jäljempänä 'EU:n liikenteenharjoittaja'.

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 355 artiklan mukaan EU:n lainsäädäntöä ei sovelleta SEUT-sopimuksen liitteessä II ⁽¹⁸⁾ lueteltuihin maihin ja alueisiin. Sen sijaan niihin sovelletaan SEUT-sopimuksen neljännessä osassa määrättyä, assosiointia koskevaa erityissääntelyä. EU:n lainsäädäntöä ei sovelleta myöskään Färsaariin ⁽¹⁹⁾. Näitä alueita pidetään sen vuoksi asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitettuina EU:n ulkopuolisina maina ja alueina ⁽²⁰⁾.

SEUT-sopimuksen 355 artiklan 1 kohdan mukaan perussopimusten määräyksiä sovelletaan sitä vastoin Guadeloupeen, Ranskan Guayanaan, Martiniqueen, Mayotteen, Réunioniin, Saint-Barthélemyyn, Saint-Martiniin, Azoreihin, Madeiraan ja Kanariansaariin. Nämä alueet ovat sen vuoksi osa asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitettuja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvia jäsenvaltioita.

⁽¹⁴⁾ 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. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle: Kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategia – Euroopan liikenne tulevaisuuden raiteelle, COM(2020) 789 final, 9.12.2020.

⁽¹⁷⁾ Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa, COM(2023) 753 final, 29.11.2023.

⁽¹⁸⁾ Ks. SEUT-sopimuksen liite II (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_fi.htm).

⁽¹⁹⁾ SEUT-sopimuksen 355 artiklan 5 kohdan a alakohhta.

⁽²⁰⁾ Asetusta sovelletaan Euroopan talousalueesta tehdyn 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

Unionin tuomioistuin on todennut, että matkaa, johon sisältyy meno- ja paluulento, ei voida pitää yhtenä lentona. Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitettua lennon käsitettä on tulkittava niin, että se muodostuu lähtökohtaisesti ilmakuljetustoimesta, jolloin se on tietyllä tavalla tämän kuljetuksen ”yksikkö”, jonka toteuttaa lentoliikenteen harjoittaja, joka määrää sen reitin⁽²¹⁾. Näin ollen asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 1 kohdan a alakohdasta 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 EU:n ulkopuolisessa maassa sijaitsevalta lentoasemalta. Tämän säännöksen tulkintaan ei vaikuta se seikka, että meno- ja paluulennosta on tehty yksi ainoa varaus⁽²²⁾.

Jos matkustajan matka ensimmäisestä lähtöpaikasta lopulliseen määräpaikkaan koostuu useasta lennosta, näiden lentojen katsotaan muodostavan asetusta sovellettaessa kokonaisuuden, jos niistä on tehty yksi ainoa varaus. Näin ollen ratkaistaessa, sovelletaanko asetusta (EY) N:o 261/2004, on otettava huomioon koko matkan alkuperäinen lähtöpaikka ja lopullinen määräpaikka, riippumatta mahdollisista välilaskuista tai matkan aikana käytetyistä lentoasemista⁽²³⁾.

2.1.3 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan kuuluvat lennot

Unionin tuomioistuin on selventänyt useissa ratkaisuisaan, että asetusta voidaan soveltaa matkustushäiriöihin, jotka ovat tapahtuneet EU:n ulkopuolella liityntälentoilla, ja muun kuin EU:n liikenteenharjoittajan suorittamilla liityntälentoilla tapahtuneisiin häiriötilanteisiin.

Lentohäiriö voi kuulua asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan, vaikka se tapahtuisi EU:n ulkopuolella liityntälennolla EU:n jäsenvaltiosta EU:n ulkopuoliseen maahan ja siihen sisältyisi välilasku EU:n ulkopuolella ja lentokoneen vaihto. Unionin tuomioistuin on vahvistanut, että oikeutta korvaukseen lentojen pitkäaikaisesta viivästymisestä sovelletaan, jos kaksi lentoa tai useampia lentoja on varattu yhdellä ainoalla varauksella⁽²⁴⁾.

Kun on kyse korvausvelvollisuuden määräytymisestä matkustushäiriön yhteydessä, unionin tuomioistuin on tehnyt selväksi, että lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja, joka on osallistunut vähintään yhden liityntälennon suorittamiseen, on velvollinen maksamaan matkustajalle korvauksen riippumatta siitä, johtuiko matkustushäiriö kyseisen lentoliikenteen harjoittajan suorittamasta lennosta⁽²⁵⁾.

Näin ollen kun lento, johon liittyy jatkolento, on perustunut yhteen ainoaan varaukseen, ja se on suoritettu ensimmäisen lennon (osuuden) suorittaneen EU:n lentoliikenteen harjoittajan ja toisen osuuden suorittaneen EU:n ulkopuolisen lentoliikenteen harjoittajan välisen, yhteisten reittitunnusten käyttöä koskevan sopimuksen perusteella, matkustaja voi nostaa vahingonkorvauskanteen EU:n lentoliikenteen harjoittajaa vastaan, vaikka viivästymisen syynä olisi toisen osuuden lento⁽²⁶⁾.

Kun on kyse yhdellä varauksella varatusta lennosta, johon liittyy jatkolento ja joka on lähtenyt EU:n ulkopuolisesta maasta EU:n jäsenvaltioon ja tehnyt välilaskun EU:ssa, unionin tuomioistuin on määrännyt vastaavasti, että jos pitkäaikaisen viivästymisen syynä on ensimmäinen lento, jonka on suorittanut yhteisten reittitunnusten käyttöä koskevan sopimuksen perusteella EU:n ulkopuolinen lentoliikenteen harjoittaja, matkustaja voi nostaa vahingonkorvauskanteen jälkimmäisen lennon suorittanutta EU:n lentoliikenteen harjoittajaa vastaan⁽²⁷⁾.

Kun jatkolennon sisältänyt lento EU:n jäsenvaltiosta EU:n ulkopuoliseen maahan on kokonaan EU:n ulkopuolisen lentoliikenteen harjoittajan suorittama, ja varaus on tehty EU:n lentoliikenteen harjoittajalta, matkustajalla on oikeus saada korvaus EU:n ulkopuoliselta lentoliikenteen harjoittajalta, joka suoritti lennot kyseisen EU:n lentoliikenteen harjoittajan lukuun, jos matkustaja pääsi lopulliseen määräpaikkaansa kyseisen lennon jälkimmäisen osuuden viivästymisen takia yli kolme tuntia myöhässä⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 10.7.2008, *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland v. Diether Schenkel*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, 40 kohta.

⁽²²⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 10.7.2008, *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland v. Diether Schenkel*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400, 53 kohta.

⁽²³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.5.2018, *Claudia Wegener v. Royal Air Maroc SA*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, 18 kohta; unionin tuomioistuimen tuomio 30.4.2020, *OI v. Air Nostrum Líneas Aéreas del Mediterráneo SA*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, 26 kohta; unionin tuomioistuimen tuomio 24.2.2022, *Airhelp Limited v. Austrian Airlines AG*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, 25 kohta; unionin tuomioistuimen tuomio 6.10.2022, *flightright GmbH v. American Airlines Inc.*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 20 kohta.

⁽²⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.5.2018, *Claudia Wegener v. Royal Air Maroc SA*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361, 25 kohta.

⁽²⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.7.2019, *CS ym. v. České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, 20–26 kohta.

⁽²⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.7.2019, *CS ym. v. České aerolinie*, C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604, 33 kohta.

⁽²⁷⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 12.11.2020, *SP v. KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, 33 kohta.

⁽²⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 7.4.2022, *Q ym. v. United Airlines Inc.*, C-561/20, ECLI:EU:C:2022:266, 44 kohta.

Vaikka edellä esitetyt esimerkit koskevat liityntälentoja, joita lentoliikenteen harjoittajat suorittavat yhteisten reittitunnusten käyttöä koskevan sopimuksen perusteella, unionin tuomioistuin on tehnyt selväksi, että asetuksessa ei ole yhtään säännöstä, jossa luokittelu liityntälennon sisältäväksi lennoksi edellyttäisi erityistä oikeussuhdetta niiden lentoliikenteen harjoittajien välillä, jotka suorittavat tällaisen lennon muodostavat eri lennot ⁽²⁹⁾.

Asetusta (EY) N:o 261/2004 sovelletaan sen vuoksi myös sellaisen useita liityntälentoja sisältävän lennon matkustajiin, jonka suorittavien eri lentoliikenteen harjoittajien välillä ei ole erityistä oikeussuhdetta, jos lennot on yhdistänyt matkatoimisto, joka on laskuttanut kokonaishinnan ja antanut yhden ainoan lipun kyseistä kuljetusta varten ⁽³⁰⁾.

2.1.4 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan kuulumattomat lennot

Asetusta (EY) N:o 261/2004 ei sovelleta matkustajiin sellaisilla liityntälentoilla, jotka suorittaa EU:n lentoliikenteen harjoittaja ja joista on tehty yksi ainoa varaus, jos sekä matkan ensimmäisen osuuden lähtölentoasema että matkan toisen osuuden saapumislentoasema sijaitsevat EU:n ulkopuolisessa maassa, ja ainoastaan se lentoasema, jonne välilasku tehdään, sijaitsee jäsenvaltion alueella ⁽³¹⁾. Unionin tuomioistuin selvensi näin, että asetuksen sovellettavuus on määritettävä liityntälentojen tapauksessa yksinomaan ensimmäisen lähtölentoaseman ja matkustajan lopullisen määräpaikan lentoaseman maantieteellisen sijainnin perusteella. Jos molemmat sijaitsevat EU:n ulkopuolella, asetus (EY) N:o 261/2004 ei koske tällaisten lentojen matkustajia, vaikka EU:ssa olisi tehty yksi tai useampi välilasku.

2.1.5 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltaminen EU:n ulkopuolisessa maassa saatavaan korvaukseen tai apuun ja vaikutukset niiden saajien asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisiin oikeuksiin

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaan asetusta sovelletaan matkustajiin, jotka lähtevät EU:n ulkopuolella (EU:n ulkopuolisessa maassa) sijaitsevalta lentoasemalta ja saapuvat EU:hun EU:n jäsenvaltiossa toimiluvan saaneen lentoliikenteen harjoittajan, jäljempänä 'EU:n lentoliikenteen harjoittaja', lennolla, jos matkustaja ei ole saanut etuuksia tai korvausta ja apua kyseisessä EU:n ulkopuolisessa maassa.

Tässä yhteydessä voidaan kysyä, onko EU:n ulkopuolisen maan lentoasemalta EU:hun lentävillä matkustajilla asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaiset oikeudet, jos he ovat jo saaneet matkustajien oikeuksia koskevan EU:n ulkopuolisen maan lainsäädännön perusteella

- 1) etuuksia (esimerkiksi matkakuponki) tai korvausta (jonka määrä voi olla eri kuin asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetty) ja
- 2) apua (kuten asetuksen 8 artiklassa säädetty korvaus tai uudelleenreititys sekä 9 artiklassa eritelty ateriat, juomat, hotellimajoitus ja viestintäyhteydet).

Sana ”ja” on tässä tapauksessa tärkeä. Jos matkustaja on esimerkiksi saanut vain toisen näistä oikeuksista (esimerkiksi 1 kohdan mukaisia etuuksia ja korvauksia), hän voi vaatia myös toista oikeutta (tässä tapauksessa 2 kohdan mukaista apua).

Jos lähtöpaikassa on saatu molemmat edellä mainitut oikeudet joko paikallisen lainsäädännön perusteella tai vapaaehtoisesti, matkustaja ei voi enää vaatia oikeuksia asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla, koska asetusta ei silloin sovelleta ⁽³²⁾.

Unionin tuomioistuin ⁽³³⁾ on kuitenkin todennut, ettei voida hyväksyä, että asetuksella (EY) N:o 261/2004 annettu suoja evättäisiin matkustajalta pelkästään sillä perusteella, että hän saattaa saada tietyn korvauksen EU:n ulkopuolisessa maassa. Tällaisessa tapauksessa lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi osoitettava, että EU:n ulkopuolisessa maassa annettu korvaus on asetuksella (EY) N:o 261/2004 taatun korvaamistavoitteen mukainen tai että edellytykset korvauksen ja avun saannille ja niiden täytäntöönpanoa koskevat yksityiskohtaiset säännöt vastaavat asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädettyjä edellytyksiä ja sääntöjä.

⁽²⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 6.10.2022, *flightright GmbH v. American Airlines Inc.*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 28 kohta.

⁽³⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 6.10.2022, *flightright GmbH v. American Airlines Inc.*, C-436/21, ECLI:EU:C:2022:762, 31 kohta.

⁽³¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 24.2.2022, *Airhelp Limited v. Austrian Airlines AG*, C-451/20, ECLI:EU:C:2022:123, 41 kohta.

⁽³²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.11.2020, *SP v. KLM Royal Dutch Airlines*, C-367/20, ECLI:EU:C:2020:909, 18 ja 25 kohta.

⁽³³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 17.9.2015, *Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, 28 kohta.

2.2 Aineellinen soveltamisala

2.2.1 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 jättäminen soveltamatta helikopterilla matkustaviin

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 4 kohdan mukaan asetusta sovelletaan ainoastaan toimiluvan saaneen lentoliikenteen harjoittajan käyttämiin kiinteäsiipisiin ilma-aluksiin. Sitä ei näin ollen sovelleta helikopterilentoihin.

2.2.2 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 jättäminen soveltamatta matkustajiin, jotka matkustavat ilmaiseksi tai alennettuun hintaan, jota ei tarjota suoraan tai välillisesti yleisölle

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 3 kohdan mukaan asetusta ei sovelleta matkustajiin, jotka matkustavat ilmaiseksi tai alennettuun hintaan, jota ei tarjota suoraan tai välillisesti yleisölle.

Ilmaiseksi matkustamisella tarkoitetaan, että lentoliikenteen harjoittajan kuljettamalla matkustajalla ei ole minkäänlaista maksuvelvollisuutta. Tapauksissa, joissa lento ei maksa mitään mutta matkustajien on kuitenkin maksettava verot ja muut maksut saadakseen lippunsa, ei ole kyse ilmaiseksi matkustamisesta.

Jos lippu on saatu alennettuun hintaan, ratkaisevaa on, onko kyseinen alennus tarkoitettu tietyille ihmisryhmälle vai onko se jokaisen kiinnostuneen saatavilla, vaikka sen saadakseen olisi täytettävä tietyt edellytykset tai vaatimukset. Tällaisten lippujen katsottaisiin silti olevan ”yleisesti saatavilla”, ja asetus koskisi niiden haltijoita.

Lentoliikenteen harjoittajien henkilöstölleen tarjoamat erikoishinnat kuuluvat kuitenkin mainitun säännöksen soveltamisalaan. Asetusta (EY) N:o 261/2004 ei sovelleta myöskään matkustajaan, jolla on lentoliikenteen harjoittajan osana tapahtumasponsoroitua kirjoittama alennushintainen lippu, kun kyseinen etuus on tarkoitettu vain tietyille tarkoin määrätyille henkilöille ja lipun saamisen edellytyksenä on kyseisen lentoliikenteen harjoittajan yksilöllinen ennakko hyväksyntä ⁽³⁴⁾.

Asetuksen 3 artiklan 3 kohdan mukaan asetusta sovelletaan sitä vastoin matkustajiin, joilla on lentoliikenteen harjoittajan tai matkanjärjestäjän kanta-asiakasohjelman tai muun kaupallisen ohjelman mukaisesti kirjoitettu lippu.

Pikkulasten osalta unionin tuomioistuin on todennut, että asetusta (EY) N:o 261/2004 ei sovelleta matkustajiin, jotka matkustavat ilmaiseksi nuoren ikänsä vuoksi mutta joilla ei ole omaa istumapaikkaa tai tarkastuskorttia ja joiden nimi ei ilmene lapsen vanhempien tekemästä varauksesta ⁽³⁵⁾.

2.2.3 Matkustajien ilmoittauduttava lähtöselvitykseen

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 2 kohdasta seuraa, että asetusta sovelletaan vain, jos i) matkustajalla on vahvistettu varaus ja ii) hän ilmoittautuu ajoissa lähtöselvitykseen. Jälkimmäistä vaatimusta ei sovelleta, jos lento peruutetaan.

Nämä kaksi edellytystä ovat kumulatiivisia: matkustajan ilmoittautumista lähtöselvitykseen ei voida olettaa siitä, että hänellä on vahvistettu varaus asianomaiselle lennolle ⁽³⁶⁾. Asetuksen 3 artiklan 2 kohdan tehokas vaikutus edellyttää sitä, että matkustaja ilmoittautuu oikea-aikaisesti lentoasemalle – täsmällisemmin sanottuna lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan edustajalle – hänen kuljettamisekseen suunniteltuun määräpaikkaan, vaikka hän olisi jo tehnyt lähtöselvityksen internetissä ennen lentoasemalle saapumistaan ⁽³⁷⁾.

Matkustajien tosiasiallisen lähtöselvitykseen ilmoittautumisen todistamisen osalta unionin tuomioistuin on vahvistanut, että matkustajien, joilla on vahvistettu varaus lennolle ja jotka ovat lennolla olleet, on katsottava täyttäneen asianmukaisesti vaatimuksen ilmoittautua lähtöselvitykseen ennen lentoa. Heidän ei tarvitse esittää tätä varten tarkastuskorttia tai muuta asiakirjaa, joka osoittaa, että he ovat ilmoittautuneet viivästyneen lennon lähtöselvitykseen ilmoitetussa määräajassa. Lentoliikenteen harjoittajan tehtävänä on silloin todistaa, että kyseisiä matkustajia ei kuljetettu asianomaisella lennolla ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 26.11.2020, VO ym. v. *SATA International – Azores Airlines SA*, C-316/20, ECLI:EU:C:2020:966, 19 kohta.

⁽³⁵⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 11.10.2021, YE ym. v. *Vueling Airlines SA*, C-686/20, ECLI:EU:C:2021:859, 31 kohta.

⁽³⁶⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 24.10.2019, LC ja MD v. *easyJet Airline Co. Ltd*, C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902, 25 kohta.

⁽³⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 25.1.2024, *Laudamotion GmbH v. flightright GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, 21 kohta.

⁽³⁸⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 24.10.2019, LC ja MD v. *easyJet Airline Co. Ltd*, C-756/18, ECLI:EU:C:2019:902, 28, 29, 30 ja 33 kohta.

Unionin tuomioistuin on vahvistanut, että lähtöselvitykseen ilmoittautumista koskeva vaatimus on olennainen, kun matkustaja haluaa vaatia korvausta lennon saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä ⁽³⁹⁾. Tämä on tärkeää huomata tilanteissa, joissa matkustaja saa etukäteen tiedon lentonsa viivästymisestä eikä saavu lentoasemalle, riippumatta siitä, onko syynä se, että matkustaja on päättänyt olla matkustamatta tai on tehnyt omia vaihtoehtoisia kuljetusjärjestelyjä.

2.2.4 Soveltaminen lennosta vastaaviin lentoliikenteen harjoittajiin

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 5 kohdan mukaan asetukseen perustuvien velvollisuuksien noudattamisesta on aina vastuussa lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja eikä esimerkiksi matkalipun mahdollisesti myynyt toinen lentoliikenteen harjoittaja. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 7 kappaleen mukaan lennosta vastaavalla lentoliikenteen harjoittajalla tarkoitetaan liikenteenharjoittajaa, ”joka suorittaa tai aikoo suorittaa lennon joko omistamallaan ilma-aluksella taikka ilman miehistöä (dry lease) tai miehistön kanssa (wet lease) vuokratulla ilma-aluksella tai muulla tavoin” ⁽⁴⁰⁾.

Unionin tuomioistuin on selventänyt, että jos kyseessä on ”wet lease”, jossa lentoyhtiö (vuokralle antaja) vuokraa toiselle lentoyhtiölle (vuokralle ottaja) ilma-aluksen miehistöineen, vuokralle antajaa ei voida katsoa asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitetuksi lennosta vastaavaksi lentoliikenteen harjoittajaksi, koska toiminnallinen vastuu lennosta on edelleen vuokralle ottajalla, ei ilma-aluksensa ja miehistön vuokralle antaneella lentoliikenteen harjoittajalla ⁽⁴¹⁾.

Lentoliikenteen harjoittajan liikenneluvan osalta unionin tuomioistuin on selventänyt, että asetusta (EY) N:o 261/2004 ei voida soveltaa yritykseen, joka on hakenut liikennelupaa mutta ei ole saanut sitä vielä suunnitellun lennon suorittamisajankohtana. Lentoliikenteen harjoittajalla on näin ollen oltava *voimassa oleva* liikennelupa, jotta matkustajilla on oikeus korvaukseen asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan ja 7 artiklan 1 kohdan nojalla ⁽⁴²⁾.

2.2.5 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan kuuluvat tilanteet

Asetus (EY) No 261/2004 suojaa matkustajia lennolle pääsyn epäämisen, lentojen peruuttamisen ja viivästymisen ja matkustusluokan muuttamisen yhteydessä. Tällaisia tilanteita sekä niiden tapauksessa matkustajille kuuluvia oikeuksia kuvaillaan jäljempänä.

2.2.6 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 jättäminen soveltamatta multimodaalisiin matkoihin

Multimodaaliset matkat, joissa yhteen kuljetussopimukseen sisältyy useamman kuin yhden liikennemuodon käyttö, eivät sellaisenaan kuulu asetuksen (EY) No 261/2004 soveltamisalaan. Tästä on lisätietoa 6 luvussa.

2.2.7 Asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisala suhteessa direktiiviin (EU) 2015/2302 (matkapakettidirektiivi)

Asetuksen (EY) No 261/2004 3 artiklan 6 kohdan ja johdanto-osan 16 kappaleen mukaan asetusta sovelletaan myös valmismatkaan sisältyviin lentoihin, paitsi jos valmismatka peruutetaan muista syistä kuin lennon peruuntumisen takia (esimerkiksi hotellimajoituksen peruuntuessa). Lisäksi todetaan, että asetukseen (EY) N:o 261/2004 perustuvat oikeudet eivät vaikuta Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisiin matkustajien oikeuksiin ⁽⁴³⁾. Matkustajilla on näin ollen periaatteessa oikeuksia suhteessa sekä direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiseen valmismatkan järjestäjään sekä asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaiseen lennosta vastaavaan lentoliikenteen harjoittajaan. Direktiivin (EU) 2015/2302 14 artiklan 5 kohdassa säädetään myös, että direktiivin mukainen oikeus korvaukseen tai hinnanalennukseen ei vaikuta asetukseen (EY) N:o 261/2004 perustuviin matkustajien oikeuksiin, mutta matkustajien oikeuksia koskevien asetusten nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus ja direktiivin nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus on vähennettävä toisistaan liiallisten korvausten välttämiseksi.

⁽³⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 25.1.2024, *Laudamotion GmbH v. flightright GmbH*, C-474/22, ECLI:EU:C:2024:73, 34 kohta.

⁽⁴⁰⁾ Ks. myös lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan määritelmä 2 artiklan b alakohdassa.

⁽⁴¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.7.2018, *Wolfgang Wirth ym. v. Thomson Airways Ltd*, C-532/17, ECLI:EU:C:2018:527, 26 kohta.

⁽⁴²⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 6.12.2018, *Petra Breyer ja Heiko Breyer v. Sundair GmbH*, C-292/18, ECLI:EU:C:2018:99, 28 kohta.

⁽⁴³⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, 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 (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). Direktiivin (EU) 2015/2302 29 artiklan mukaan asetuksessa olevia viittauksia direktiiviin 90/314/ETY pidetään viittauksina direktiiviin (EU) 2015/2302.

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tai direktiivissä (EU) 2015/2302 ei kuitenkaan käsitellä sitä, ovatko päällekkäisistä velvollisuuksista aiheutuvat kustannukset viime kädessä valmismatkan järjestäjän vai lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan vastuulla ⁽⁴⁴⁾. Asian ratkaiseminen riippuu näin ollen matkanjärjestäjien ja lentoliikenteen harjoittajien välisistä sopimuksista sekä sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä. Tähän liittyvät järjestelyt (myös käytännön järjestelyt liiallisten korvausten välttämiseksi) eivät saa vaikuttaa kielteisesti matkustajien mahdollisuuksiin hakea korvausta joko matkanjärjestäjältä tai lentoliikenteen harjoittajalta ja saada heille kuuluvat, muut kuin direktiiviin (EU) 2015/2302 perustuvat oikeudet.

Unionin tuomioistuin on todennut tältä osin, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan 2 kohdan mukaisesti matkustajalla, jolla on matkapakettidirektiivin perusteella oikeus vaatia matkanjärjestäjältä lentolipusta maksamansa hinnan palauttamista, ei enää ole mahdollisuutta vaatia tästä lipusta maksetun hinnan palautusta lentoliikenteen harjoittajalta asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella silloinkaan, kun matkanjärjestäjä ei kykene taloudellisen tilanteensa vuoksi palauttamaan lipun hintaa eikä se ole toteuttanut mitään toimenpiteitä palautuksen takaamiseksi ⁽⁴⁵⁾. Toisin sanoen matkustajat, joilla on oikeus hakea korvausta matkanjärjestäjältä direktiivin (EU) 2015/2302 perusteella, eivät voi hakea korvausta lentoliikenteen harjoittajalta asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella.

Matkustaja voi kuitenkin hakea suoraan lentoliikenteen harjoittajalta korvausta vähintään kolme tuntia viivästyneestä tai peruutetusta lennosta, vaikka matkustajan ja kyseisen lentoliikenteen harjoittajan välillä ei ole tehty mitään sopimusta ja lento on osa matkapakettia ⁽⁴⁶⁾.

3. TILANTEET, JOITA ASETUKSEN (EY) N:o 261/2004 MUKAISET OIKEUDET KOSKEVAT

3.1 Lennot pääsyn epääminen

3.1.1 "Lennot pääsyn epäämisen" käsite

Lennot pääsyn epäämisen käsite koskee paitsi ylivaraustilanteista myös muista syistä, kuten toiminnallisista syistä, johtuvia lennot pääsyn epäämisistä ⁽⁴⁷⁾. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan j alakohdan mukaan kyseessä ei ole lennot pääsyn epääminen, jos matkustajan kuljettamisesta kieltäytymiselle on hyväksyttävä syy, kuten terveys- tai turvallisuusnäkökohdat tai puutteelliset matkustusasiakirjat, vaikka matkustaja olisi ilmoittautunut lennot pääsyn ajoissa.

Jos matkustajalla on vahvistettu varaus mutta hänen alkuperäinen lentonsa viivästyy ja hänet reititetään uudelleen toiselle lennot, kyseessä ei ole asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan j alakohdassa tarkoitettu lennot pääsyn epääminen.

Jos matkustajaa ei oteta paluulennot, koska lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja on peruuttanut menolennon ja reitittänyt matkustajan uudelleen toiselle lennot, kyseessä on lennot pääsyn epääminen, josta aiheutuu lisäkorvausvelvollisuus lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle.

Unionin tuomioistuin on vahvistanut, että lennot pääsyn epäämisen käsitteeseen sisältyy myös lennot pääsyn epääminen jo ennakolta. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa lentoliikenteen harjoittaja ilmoittaa matkustajalle etukäteen, että se epää matkustajalta vastoin hänen tahtoaan lennot pääsyn lennot, jolle hänellä on vahvistettu varaus ⁽⁴⁸⁾.

Unionin tuomioistuin on selventänyt myös, että jos lennot pääsyn evätään jo ennakolta, lentoliikenteen harjoittajan on maksettava matkustajalle asetuksen (EY) N:o 261/2004 4 artiklan 3 kohdan mukainen korvaus, vaikka tämä ei olekaan ilmoittautunut lähtöselvitykseen asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 2 kohdassa säädettyjen edellytysten mukaisesti ⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ Ks. takautumisoikeuden osalta kuitenkin asetuksen (EY) N:o 261/2004 13 artikla ja direktiivin (EU) 2015/2302 22 artikla.

⁽⁴⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 10.7.2019, HQ ym. v. Aegean Airlines SA, C-163/18, ECLI:EU:C:2019:585, 44 kohta.

⁽⁴⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.3.2020, Libuše Králová v. Primera Air Scandinavia, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, 38 kohta.

⁽⁴⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.10.2012, Finnair Oyj v. Timy Lassooy, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, 26 kohta.

⁽⁴⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.10.2023, FW v. LATAM Airlines Group SA, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, 28 kohta.

⁽⁴⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.10.2023, FW v. LATAM Airlines Group SA, C-238/22, ECLI:EU:C:2023:815, 39 kohta.

Jos matkustajaa, jolla on meno- ja paluulennon sisältävä varaus, ei päästetä paluulennolle, koska hän ei ole ollut menolennolla (ilmoittamatta pois jääminen eli ns. no-show), sitä voidaan pitää lentoliikenteen harjoittajan ehtojen rikkomisena. Sama pätee, jos matkustajaa, jolla on peräkkäisistä lennoista koostuva varaus, ei päästetä lennolle, koska hän ei ole ollut edellisellä tai edellisillä lennoilla. Lentoliikenteen harjoittajan ehtojen on oltava sellaisten kansallisten säädösten mukaisia, joilla kuluttajansuojaa koskeva EU:n lainsäädäntö, kuten kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista 5. huhtikuuta 1993 annettu neuvoston direktiivi 93/13/ETY⁽⁵⁰⁾, on saatettu osaksi kansallista lainsäädäntöä. Unionin tuomioistuimien ei ole vielä antanut ratkaisua siitä, onko tässä tapauksessa kyse asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan j alakohdassa tarkoitettua lennolle pääsyn epäämisestä. Tällainen toimintatapa voi lisäksi olla kielletty kansallisessa lainsäädännössä.

Jos lemmikin kanssa matkustavaa matkustajaa ei päästetä lennolle, koska hänellä ei ole tarvittavia lemmikin asiakirjoja tai eläimen kuljettaminen ei ole lentoliikenteen harjoittajan ehtojen mukaista, kyseessä ei ole lennolle pääsyn epääminen.

Jos taas matkustajalta evätään pääsy lennolle maahenkilöstön matkustusasiakirjojen (myös viisumien) tarkistamisen yhteydessä tekemän virheen vuoksi, kyseessä on asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan j alakohdassa tarkoitettu lennolle pääsyn epääminen.

Unionin tuomioistuimien on todennut tältä osin, että asetuksella (EY) N:o 261/2004 ei anneta asianomaiselle lentoliikenteen harjoittajalle toimivaltaa arvioida ja päättää yksipuolisesti ja lopullisesti, että lennolle pääsyn epäämiselle on hyväksyttävä syy, ja näin ollen evätä kyseessä olevilta matkustajilta suoja, jota heidän oletetaan saavan mainitun asetuksen nojalla⁽⁵¹⁾.

Yleisissä kuljetusehdoissa ei voi olla lauseketta, jolla rajoitetaan lentoliikenteen harjoittajan asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaista korvausvelvollisuutta matkustajaa kohtaan tai luovutaan siitä, kun matkustajalta evätään pääsy lennolle matkustusasiakirjojen oletetun puutteellisuuden vuoksi⁽⁵²⁾.

Tilanne on eri, jos lentoliikenteen harjoittaja ja sen miehistö kieltäytyvät 2 artiklan j alakohdan mukaisesti ottamasta matkustajaa lennolle hyväksyttävistä turvallisuussyistä. Lentoliikenteen harjoittajien olisi tarkistettava määränpäämaiden matkustusasiakirjoja ja (maahantulo)viisumia koskevat vaatimukset hyödyntämällä IATAN Timatic-tietokantaa ja olemalla yhteydessä asianomaisten maiden viranomaisiin (lähetystöihin ja ulkoministeriöihin) sekä pidettävä asianmukaista kirjanpitoa, jotta ne voivat ehkäistä perusteettomat lennolle pääsyn epäämiset. Jäsenvaltioiden olisi varmistettava, että ne toimittavat IATAN Timatic-tietokantaan kattavat ja ajantasaiset tiedot matkustusasiakirjoista, erityisesti viisumivaatimuksia tai niistä vapauttamista koskevat tiedot.

Vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden matkustamisen osalta viitataan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1107/2006⁽⁵³⁾ 4 artiklaan ja vastaaviin tulkintaohjeisiin⁽⁵⁴⁾.

3.1.2 Lennolle pääsyn epäämiseen liittyvät oikeudet

Jos lennolle pääsy evätään vastoin matkustajan tahtoa, matkustajalla on i) oikeus asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklassa määritellyyn korvaukseen, ii) 8 artiklan mukainen oikeus valita hinnan palautuksen, uudelleenreitityksen ja myöhemmälle lennolle tehtävän uuden varauksen välillä ja iii) oikeus 9 artiklan mukaiseen huolenpitoon.

⁽⁵⁰⁾ EYVL L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>;

ks. myös unionin tuomioistuimen tuomio 6.7.2017, *Air Berlin plc & Co. Luftverkehrs KG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*, C-290/16, ECLI:EU:C:2017:523, 46–49 kohta.

⁽⁵¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 30.4.2020, *D. Z. vastaan Blue Air – Airline Management Solutions SRL*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, 92 ja 94.

⁽⁵²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 30.4.2020, *D. Z. vastaan Blue Air – Airline Management Solutions SRL*, C-584/18, ECLI:EU:C:2020:324, 103 kohta.

⁽⁵³⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, SWD(2012) 171 final, 11.6.2012 [päivitetään, kun tarkistetut ohjeet on hyväksytty].

3.2 Peruuttaminen

3.2.1 Peruuttamisen määrittely

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan 1 alakohdassa määritellään peruuttamisen tarkoittavan sitä, että aikataulun mukainen lento, jolle ainakin yksi paikka oli varattu, ei toteudu.

Peruuttamisesta on periaatteessa kyse silloin, kun alkuperäisen lennon lentosuunnitelma hylätään ja lennon matkustajat yhdistetään niin ikään suunnitellun toisen lennon matkustajiin, riippumatta alkuperäisestä lennosta. Asetuksen 2 artiklan 1 alakohda ei edellytä liikenteenharjoittajan nimenomaista päätöstä peruuttamisesta ⁽⁵⁵⁾.

Lentoa, jonka lähtöpaikka ja kohde ovat lentosuunnitelman mukaiset mutta joka on tehnyt suunnittelemattoman välilaskun, ei voida pitää peruutettuna ⁽⁵⁶⁾.

Unionin tuomioistuin ⁽⁵⁷⁾ katsoo sitä vastoin, 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 lennon peruuttamisen varmistamisen kannalta ei lähtökohtaisesti ole myöskään se, noutavatko matkustajat matkatavaransa takaisin tai saavatko he uudet tarkastuskortit. Nämä seikat eivät liity itse lennon objektiivisesti todettaviin ominaisuuksiin, ja ne voivat johtua eri syistä. Unionin tuomioistuin mainitsi erityisesti, että nämä seikat (eli lennon ilmoittaminen viivästyneeksi tai peruutetuksi) voivat ”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 Lähtöajan muuttaminen

Jäljempänä olevassa 3.3.1 kohdassa sanottua rajoittamatta ja sen välttämiseksi, että lentoliikenteen harjoittajat ilmoittaisivat lennon jatkuvasti viivästyneeksi peruuttamisen sijaan, on katsottu aiheelliseksi painottaa peruuttamisen ja viivästymisen välistä eroa. Vaikka lentoa voidaan yleensä pitää peruutettuna, jos sen numero muuttuu, se ei käytännössä aina ole ratkaiseva tekijä. Lento voi nimittäin viivästyä niin paljon, että se lähtee vasta seuraavana päivänä, minkä vuoksi lennolle annetaan selvä numero (esimerkiksi numeron XX 1234 sijasta numero XX 1234a), jolla se erotetaan kyseisenä seuraavana päivänä lähtevästä samannumeroisesta lennosta. Tällaisessa tapauksessa lentoa voitaisiin kuitenkin edelleen pitää viivästyneenä eikä peruutettuna, mutta sitä olisi arvioitava tapauskohtaisesti.

Lentoa ei esimerkiksi pidetä peruutettuna, jos lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja lykkää lennon lähtöaikaa alle kolmella tunnilla tekemättä muita muutoksia kyseiseen lentoon ⁽⁵⁸⁾.

Lentoa on kuitenkin pidettävä peruutettuna, jos lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja aikaistaa lennon lähtöaikaa yli tunnilla ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3 Ilma-aluksen palaaminen lähtöpaikkaan

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan 1 alakohdassa määritely peruuttaminen kattaa myös tilanteen, jossa ilma-alus lähtee lentoon, mutta joutuu sen jälkeen mistä tahansa syystä palaamaan lähtölentoasemalle, jossa kyseisen ilma-aluksen matkustajat siirretään muille lennoille. Koska lentoon lähtö on tapahtunut mutta ilma-alus on sitten palannut lähtölentoasemalle saavuttamatta reitin mukaista kohdettaan, on katsottava, että lentoa, sellaisena kuin se oli aikataulun mukaan, ei ole toteutettu ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 13.10.2011, *Aurora Sousa Rodríguez ynnä muut v. Air France SA*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 29 kohta.

⁽⁵⁶⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 5.10.2016, *Ute Wunderlich v. Bulgarian Air Charter Limited*, C-32/16, ECLI:EU:C:2016:753, 27 kohta.

⁽⁵⁷⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:2009:716, 37 ja 38 kohta.

⁽⁵⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *AD ym. v. Corendon Airlines ym.*, C-146/20, C-188/20, C-196/20 ja C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, 87 kohta.

⁽⁵⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *Airhelp Limited v. Laudamotion GmbH*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, 35 kohta; unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *EP ja GM v. Corendon Airlines Turistik Hava Tasimacilik A.S.*, C-395/20, ECLI:EU:C:2021:1041, 23 kohta.

⁽⁶⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 13.10.2011, *Aurora Sousa Rodríguez ynnä muut v. Air France SA*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 28 kohta.

3.2.4 Uudelleen suunnattu lento

Jos lento suunnataan lentoasemalle, joka ei ole sama kuin alkuperäisessä matkasuunnitelmassa lopulliseksi määräpaikaksi ilmoitettu lentoasema, se on rinnastettava lennon peruuttamiseen, jollei saapumislentoasema palvele samaa kaupunkia tai aluetta kuin alkuperäisen lopullisen määräpaikan lentoasema, missä tapauksessa lentoa voidaan pitää viivästyneenä ⁽⁶¹⁾. Näin ollen jos uudelleen suunnattu lento laskeutuu muulle kuin alun perin suunnitellulle lentoasemalle, joka ei palvele samaa kaupunkia tai aluetta, matkustajilla on oikeus korvaukseen lennon peruuttamisesta ⁽⁶²⁾.

3.2.5 Näyttövelvollisuus peruutustapauksessa

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 4 kohdassa asetetaan lentoliikenteen harjoittajille näyttövelvollisuus siitä, että kullekin matkustajalle on ilmoitettu lennon peruuttamisesta, sekä ajankohdasta, jona ilmoitus on tehty.

Velvollisuutta ilmoittaa matkustajille peruuttamisesta käsitellään myös 4.4.6 kohdassa.

3.2.6 Peruuttamiseen liittyvät oikeudet

Lennon peruuttaminen antaa i) oikeuden hinnan palautukseen, uudelleenreititykseen tai paluulentoa asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan mukaisesti, ii) oikeuden huolenpitoon 9 artiklan mukaisesti ja iii) 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaisesti oikeuden 7 artiklassa säädettyyn korvaukseen. 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 lentoliikenteen harjoittaja pystyy osoittamaan 5 artiklan 3 kohdan mukaisesti, että peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu ⁽⁶³⁾.

3.3 Viivästyminen

3.3.1 Lähdön viivästyminen

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 6 artiklan 1 kohdassa säädetään, että lennon lähdön viivästyessä matkustajilla, joita viivästys koskee, on oikeus 9 artiklan mukaiseen huolenpitoon sekä korvaukseen ja paluulentoa 8 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti. Asetuksen 6 artiklan 1 kohdan taustalla olevan periaatteen mukaan oikeudet riippuvat viivästyksen kestosta ja lentomatkan pituudesta. Tässä yhteydessä on syytä panna merkille, että 6 artiklan 1 kohtaan ei sisälly 8 artiklan 1 kohdan b alakohdassa säädettyä oikeutta uudelleenreititykseen, koska voidaan katsoa, että lentoliikenteen harjoittaja pyrkii ensin puuttumaan viivästymisen syyhyn minimoidakseen matkustajille aiheutuvat haitat.

3.3.2 Pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta

Unionin tuomioistuin ⁽⁶⁴⁾ on todennut, että vähintään kolmen tunnin viivästyminen saapumisajasta antaa samat oikeudet korvaukseen kuin peruutus (korvauksesta on lisätietoja 4.4.5 kohdassa).

3.3.3 Saapumisajasta viivästymisen pituuden määrittäminen ja saapumisajan käsite

Unionin tuomioistuin on todennut, että lentomatkustajille aiheutuneen saapumisajasta viivästymisen pituuden määrittämisessä käytetty käsite "saapumisaika" tarkoittaa ajankohtaa, jona ainakin yksi lentokoneen ovista avataan, ja matkustajilla on silloin lupa poistua lentokoneesta ⁽⁶⁵⁾. Komissio katsoo, että lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi rekisteröitävä saapumisaika esimerkiksi ohjaamomiehien tai huolitsijan allekirjoittamalla ilmoituksella. Saapumisaika olisi ilmoitettava pyynnöstä ja veloitusetta kansalliselle täytäntöönpanoelimelle ja matkustajille todisteeksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 noudattamisesta.

⁽⁶¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, WZ v. Austrian Airlines AG, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 44 kohta.

⁽⁶²⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 6.10.2021, FI ja RE v. TUIfly GmbH, C-253/21, ECLI:EU:C:2021:840, 27 kohta.

⁽⁶³⁾ Ks. poikkeuksellisia olosuhteita koskeva 5 luku.

⁽⁶⁴⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta. Ks. myös unionin tuomioistuimen tuomio 23.10.2012, Emeka Nelson ym. v. Deutsche Lufthansa AG ja TUI Travel plc ym. v. Civil Aviation Authority, C-581/10 ja C-629/10, ECLI:EU:C:2012:657, 40 kohta, sekä unionin tuomioistuimen määräys 18.4.2013, Germanwings GmbH v. Amend, C-413/11, ECLI:EU:C:2013:246, 19 kohta.

⁽⁶⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.9.2014, Germanwings GmbH v. Ronny Henning, C-452/13, ECLI:EU:C:2014:2141, 27 kohta.

Viivästymistä laskettaessa lähtökohtana käytetään aikataulun mukaista saapumisaikaa, joka tarkoittaa lentosuunnitelmassa vahvistettua ja asianomaisella matkustajalla olevasta varauksesta (lippu tai muu todiste ⁽⁶⁶⁾) ilmenevää ajankohtaa ⁽⁶⁷⁾.

Määritettäessä matkustajalle aiheutuneen saapumisen viivästymisen kestoja tapauksessa, jossa uudelleen suunnattu lento on laskeutunut lentoasemalle, joka ei ole sama kuin varauksessa mutta joka palvelee samaa kaupunkia tai aluetta, perusteena on käytettävä matkustajan tosiasiallista siirtymisen jälkeistä saapumisaikaa lentoasemalle, jota varaus koskee, tai tarvittaessa muuhun lähellä sijaitsevaan määräpaikkaan, josta on sovittu lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan kanssa ⁽⁶⁸⁾.

Jos lennon saapuminen on viivästynyt vähintään kolme tuntia ja viivästymisen johtuu osittain poikkeukselliseksi olosuhteeksi katsottavasta tapahtumasta ja osittain jostakin muusta syystä, poikkeuksellisesta olosuhteesta johtuva viivästymisen on vähennettävä asianomaisen lennon saapumisen kokonaisviivästymisestä sen ratkaisemiseksi, onko lennon saapumisen viivästymisestä maksettava korvausta ⁽⁶⁹⁾.

3.4 Matkustusluokan muuttaminen

3.4.1 Matkustusluokan muuttamisen määrittely

Matkustusluokan muuttamisesta säädetään asetuksen (EY) N:o 261/2004 10 artiklan 1 ja 2 kohdassa.

Asianomainen matkustajien oikeus liittyä matkustamoluokan tai palveluluokan (economy-, business- ja ensimmäinen luokka) muuttamiseen. Sitä ei sovelleta etuihin, joita tarjotaan korkeammalla hinnalla samassa luokassa (esimerkiksi erityinen istumapaikka tai ruokatarjoilu). Erihintaisten lipun ostamista samasta matkustusluokasta ei näin ollen pidetä tässä artiklassa tarkoitettuna matkustusluokan muuttamisena. Samalla tavoin jos matkustajan lennolla saama palvelu ei vastaa hänen varaustaan (esimerkiksi istumapaikan tai ruokatarjoilun osalta), mutta hän matkustaa edelleen samassa luokassa, se ei merkitse alempaan matkustusluokkaan siirtämistä. Matkustajalla voi kuitenkin olla oikeus saada toteutumatta jääneestä palvelusta maksamansa määrä takaisin lentoliikenteen harjoittajan ehtojen ja/tai kansallisen lainsäädännön nojalla.

Määriteltyä matkustusluokan muuttamista sovelletaan palveluluokkaan, johon lippu on hankittu, mutta ei mihinkään muihin etuihin, joita tarjotaan lentoliikenteen harjoittajan tai matkanjärjestäjän kanta-asiakasohjelman tai muun kaupallisen ohjelman kautta.

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 (EY) N:o 261/2004 10 artiklan 2 kohdan a–c alakohdassa.

Hinta, joka otetaan huomioon määritettäessä asianomaiselle matkustajalle maksettavaa palautusta, on sen lennon hinta, jolla matkustajan matkustusluokkaa on alennettu, paitsi jos tätä hintaa ei ole merkitty hänen kuljetukseensa tällä lennolla oikeuttavaan lippuun. Siinä tapauksessa perusteeksi on otettava se osa lipun hinnasta, joka vastaa kyseisen lennon pituuden suhdetta sen kuljetuksen kokonaispituuteen, johon matkustajalla on oikeus. Tähän hintaan eivät sisälly lippuun merkityt verot ja maksut, edellyttäen, että näiden verojen ja maksujen peruste ja määrä eivät riipu matkustusluokasta, johon lippu on hankittu ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, AD ym. v. Corendon Airlines ym., C-146/20, C-188/20, C-196/20 ja C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, 68 kohta.

⁽⁶⁷⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 1.10.2020, FP Passenger Service v. Austrian Airlines AG, C-654/19, ECLI:EU:C:2020:770, 25 kohta.

⁽⁶⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, WZ v. Austrian Airlines AG, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 49 kohta.

⁽⁶⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.5.2017, Marcela Pešková ja Jiří Peška v. Travel Service a.s., C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 54 kohta.

⁽⁷⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.6.2016, Steef Mennens v. Emirates Direktion für Deutschland, C-255/15, ECLI:EU:C:2016:472, 32 ja 43 kohta.

4. MATKUSTAJIEN OIKEUDET

4.1 Tiedonsaantioikeus

4.1.1 Yleinen oikeus saada tietoa

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 14 artiklan 1 kohdassa vahvistetaan teksti lähtöselvityksessä esitettävää ilmoitusta varten, jonka on oltava helposti luettavissa ja matkustajien selvästi nähtävissä. Ilmoituksen on oltava esillä fyysisessä tai sähköisessä muodossa ja mahdollisimman monella tarvittavalla kielellä lentoaseman lähtöselvitystiskillä sekä lisäksi lentoaseman kioskeissa, verkossa ja mieluiten myös lähtöportilla.

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 (EY) N:o 261/2004 15 artiklan 2 kohdan mukaisesti, luettuna yhdessä johdanto-osan 20 kappaleen kanssa, asetuksen rikkomisena. Lisäksi se voi olla Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2005/29/EY⁽⁷¹⁾ tarkoitettu sopimaton ja harhaanjohtava elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välinen kaupallinen menettely.

Jos lento viivästyy, lennolle pääsy evätään tai lento peruutetaan, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on ilmoitettava matkustajille sen yrityksen täsmällinen nimi ja osoite, jolta he voivat vaatia korvausta, sekä, tarvittaessa, mitä asiakirjoja heidän on liitettävä korvaushakemukseensa. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ei sitä vastoin tarvitse ilmoittaa matkustajille heidän mahdollisesti saamansa korvauksen tarkkaa määrää⁽⁷²⁾.

4.1.2 Viivästyksen, lennolle pääsyn epäämisen tai peruuttamisen yhteydessä annettavat tiedot

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 14 artiklan 2 kohdassa säädetään, että lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan, joka epää lennolle pääsyn tai peruuttaa lennon, on annettava kullekin matkustajalle, jota epääminen tai peruuttaminen koskee, kirjallinen tiedote, joka sisältää korvausta ja apua koskevat säännöt. Samassa kohdassa säädetään, että lentoliikenteen harjoittajan on lisäksi "annettava vastaava tiedote kaikille matkustajille, joita koskee vähintään kahden tunnin pituinen viivästyminen". Vaatimusta, joka koskee matkustajien oikeuksia koskevan yksityiskohtaisen kirjallisen tiedotteen antamista matkustajille, sovelletaan näin ollen nimenomaisesti lennolle pääsyn epäämisen sekä lennon peruuttamisen ja viivästyksen yhteydessä. Ottaen kuitenkin huomioon, että viivästyminen voi tapahtua paitsi lähdössä myös lopullisessa määräpaikassa, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi pyrittävä tiedottamaan myös matkustajille, joita koskee vähintään kolmen tunnin viivästyminen lopullisessa määräpaikassa. Vain tällä tavoin jokainen matkustaja voi saada 14 artiklan 2 kohdan nimenomaisten vaatimusten mukaisesti asianmukaista tietoa⁽⁷³⁾. Tällainen lähestymistapa vastaa kaikilta osin asiassa *Sturgeon* annettua unionin tuomioistuimen tuomiota⁽⁷⁴⁾, jossa todetaan, että vähintään kolme tuntia viivästyneiden lentojen matkustajia on kohdeltava asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan mukaisen korvausta koskevan oikeuden kannalta samalla tavoin kuin peruutettujen lentojen matkustajia.

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 14 artiklan 2 kohdassa säädetty tiedonantovaatimus ei vaikuta muussa EU:n lainsäädännössä, erityisesti Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU⁽⁷⁵⁾ 8 artiklan 2 kohdassa ja direktiivin 2005/29/EY 7 artiklan 4 kohdassa, säädettyihin tiedonantovaatimuksiin. Olenneisen tiedon kertomatta jättäminen ja harhaanjohtavan tiedon antaminen matkustajien oikeuksista voi myös olla direktiivissä 2005/29/EY tarkoitettu sopimaton elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välinen kaupallinen menettely.

⁽⁷¹⁾ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽⁷²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, AD ym. v. *Corendon Airlines ym.*, C-146/20, C-188/20, C-196/20 ja C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, 108 kohta.

⁽⁷³⁾ Tiedotettaessa matkustajille EU:n kansallisten täytäntöönpanoelinten luettelosta voidaan viitata komission verkkosivustoon, jossa on kansallisten täytäntöönpanoelinten kaikki yhteystiedot.

⁽⁷⁴⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta.

⁽⁷⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2011/83/EU, 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

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

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan 1 kohdassa veloitetaan lentoliikenteen harjoittajat antamaan matkustajalle mahdollisuus valita jokin seuraavista vaihtoehtoista:

- lipun hinnan palauttaminen ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ ja liityntälentojen tapauksessa paluulento, joka lähtee mahdollisimman pian lähtölentoasemalle
- uudelleenreititys siten, että matkustaja pääsee mahdollisimman pian lopulliseen määräpaikkaansa tai
- uudelleenreititys siten, että matkustaja pääsee vastaavilla kuljetusehdoilla lopulliseen määräpaikkaansa hänelle sopivana myöhemmän ajankohtana edellyttäen, että paikkoja on saatavilla.

Jos lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on tarjottava mahdollisuus valita hinnan palautuksen ja uudelleenreitityksen välillä, sen on annettava asianomaisille matkustajille täydelliset tiedot kaikista hinnan palauttamista ja uudelleenreititystä koskevista vaihtoehtoista. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 2 kohdan mukaan matkustajan on saatava lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta tietoa uudelleenreitityksestä, kun hänelle ilmoitetaan peruutuksesta. Asianomaisilla matkustajilla ei ole minkäänlaista velvollisuutta osallistua aktiivisesti kyseisten tietojen etsimiseen ⁽⁷⁸⁾.

Yleisenä periaatteena on, että jos matkustajalta evätään pääsy lennolle tai hänelle ilmoitetaan lennon peruuttamisesta ja annetaan asianmukaista tietoa saatavilla olevista vaihtoehtoista, 8 artiklan 1 kohdan mukainen valinta tehdään vain kerran. Kun matkustaja on valinnut jonkin 8 artiklan 1 kohdan a, b tai c alakohdassa säädetystä kolmesta vaihtoehtoista, lentoliikenteen harjoittajalla ei ole enää kahteen muuhun vaihtoehtoon liittyviä velvollisuuksia. Korvausvelvollisuutta voidaan siitä huolimatta soveltaa 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaisesti, luettuna yhdessä 7 artiklan kanssa.

Lentoliikenteen harjoittajan olisi tarjottava samanaikaisesti mahdollisuutta valita joko hinnan palautus tai uudelleenreititys. Liityntälentojen tapauksessa lentoliikenteen harjoittajan olisi tarjottava samanaikaisesti mahdollisuutta valita joko hinnan palautus ja paluulento lähtölentoasemalle tai uudelleenreititys. Lentoliikenteen harjoittajan on vastattava uudelleenreitityksen tai paluulennon kustannuksista. Jos lentoliikenteen harjoittaja ei noudata velvollisuuttaan tarjota uudelleenreititystä tai paluulentoa vastaavilla kuljetusehdoilla mahdollisimman pian, sen on korvattava matkustajalle vaihtoehtoista lennosta matkustajan lopulliseen määräpaikkaan tai paluulennosta aiheutuneet kustannukset. Todistustaakka siitä, että uudelleenreititys on tehty viipymättä, on lennosta vastaavalla lentoliikenteen harjoittajalla ⁽⁷⁹⁾. Sama pätee paluulentoonsi ensimmäiseen lähtöpaikkaan. Jos lentoliikenteen harjoittaja ei tarjoa mahdollisuutta valita joko hinnan palautusta tai uudelleenreititystä ja liityntälentojen tapauksessa joko hinnan palautusta ja paluulentoa lähtölentoasemalle tai uudelleenreititystä, vaan päättää yksipuolisesti palauttaa lipun hinnan matkustajalle, matkustaja on lisäksi oikeutettu saamaan takaisin kyseisen hinnan ja vastaaviin kuljetusehtoihin perustuvan uuden lipun hinnan välisen erotuksen.

Jos varaus on tehty kolmannen osapuolen välityksellä, esimerkiksi varausalustan kautta, ja lento peruutetaan, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on tarjottava asianomaisille matkustajille apua antamalla heille mahdollisuus valita muun muassa lipusta maksetun hinnan palauttaminen sekä tarvittaessa paluulento ensimmäiseen lähtöpaikkaan ⁽⁸⁰⁾.

Jos lentoliikenteen harjoittaja pystyy kuitenkin osoittamaan, että se on ottanut yhteyttä matkustajiin, jotka ovat suostuneet antamaan yhteystietonsa, ja pyrkinyt tarjoamaan 8 artiklan mukaista apua, mutta matkustajat ovatkin järjestäneet avun tai uudelleenreitityksen itse, lentoliikenteen harjoittaja voi todeta, ettei se ole vastuussa matkustajille mahdollisesti aiheutuneista lisäkustannuksista, ja päättää olla korvaamatta niitä.

⁽⁷⁶⁾ Lipun hinta palautetaan kultakin matkan osalta, joka jää tekemättä, sekä jo tehdyiltä osilta matkaa, jos lennosta ei ole enää matkustajan alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Periaatteessa jos matkustaja valitsee paluulennon lähtölentoasemalleen, jo tehdyistä osista matkaa ei ole enää matkustajan alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä.

⁽⁷⁷⁾ Lipun hintaan, joka on otettava huomioon määrittäessä rahamäärää, joka lentoliikenteen harjoittajan on palautettava matkustajalle lennon peruuntuessa, sisältyy kyseisen matkustajan maksaman määrän ja lentoliikenteen harjoittajan saaman määrän välinen erotus, joka vastaa kahden viimeksi mainitun välillä välittäjänä toimineen tahon perimää palkkiota, jollei tätä palkkiota ole vahvistettu mainitun lentoliikenteen harjoittajan tietämättä (unionin tuomioistuimen tuomio 12.9.2018, *Dirk Harms ym. v. Vueling Airlines SA*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, 20 kohta).

⁽⁷⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 29.7.2019, *Radu-Lucian Rusu ja Oana-Maria Rusu v. SC Blue Air – Airline Management Solutions Srl*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 56 kohta.

⁽⁷⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 29.7.2019, *Radu-Lucian Rusu ja Oana-Maria Rusu v. SC Blue Air – Airline Management Solutions Srl*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 62 kohta.

⁽⁸⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.9.2018, *Dirk Harms ym. v. Vueling Airlines SA*, C-601/17, ECLI:EU:C:2018:702, 12 kohta.

Hinnan palauttamistavan osalta asetuksen 7 artiklan 3 kohdan rakenne osoittaa, että lipusta maksettu hinta palautetaan pääsääntöisesti rahana. Matkakuponkeina ja/tai muina palveluina suoritettava palautus on sitä vastoin toissijainen palautusmuoto, koska se edellyttää lisäksi "matkustajan allekirjoitettua suostumusta" ⁽⁸¹⁾.

Unionin tuomioistuin on selventänyt tässä yhteydessä, että suostumuksen käsite ymmärretään sen tavanomaisen merkityksen mukaan vapaaehtoiseksi ja tietoiseksi suostumukseksi. Asetuksen 7 artiklan 3 kohdan asiayhteydessä tämä käsite edellyttää siis matkustajan vapaaehtoista ja tietoista suostumusta siihen, että hän saa lipun hinnan palautetuksi matkakuponkina ⁽⁸²⁾.

Unionin tuomioistuin on selventänyt myös käsitteen "allekirjoitettu suostumus" osalta, että matkustajan omakätinen tai digitalisoitu allekirjoitus ei ole välttämätön, jos matkustaja on saanut selkeät ja täydelliset tiedot, joiden perusteella hän on kyennyt tekemään tehokkaan ja tietoisin valinnan ja suostumaan vapaasti ja tietoisesti lippunsa hinnan palauttamiseen rahan sijasta matkakuponkina. Kun nämä edellytykset täyttyvät, "allekirjoitettu suostumus" voidaan katsoa annetuksi, jos matkustaja on täyttänyt asianomaisen kohdan lentoliikenteen harjoittajan internetsivustolla olevassa verkkolomakkeessa ⁽⁸³⁾.

Jos matkustajille tarjotaan matkan jatkamista tai uudelleenreititystä, sen on tapahduttava "vastaavilla kuljetusehdoilla". Kuljetusehtojen vastaavuus voi riippua useista tekijöistä, ja se on päätettävä tapauskohtaisesti. Seuraavat hyvät toimintatavat ovat olosuhteiden mukaan suositeltavia:

- a) jos mahdollista, matkustajia ei pitäisi sijoittaa varausta alempaan kuljetusluokkaan (jos näin kuitenkin tehdään, on maksettava 10 artiklan mukainen korvaus)
- b) tarjotusta uudelleenreitityksestä ei saisi aiheutua matkustajalle lisäkustannuksia siinäkään tapauksessa, että matkustajat reititetään toisen lentoliikenteen harjoittajan lennolle tai toiseen liikennemuotoon taikka alun perin ostettua palvelua korkeampaan matkustus- tai hintaluokkaan
- c) ylimääräisiä vaihtoja pyritään kohtuullisin keinoin välttämään
- d) käytettäessä toista lentoliikenteen harjoittajaa tai vaihtoehtoista liikennemuotoa sillä osalla matkaa, joka ei ole toteutunut suunnitellusti, kokonaismatkustusajan olisi oltava niin lähellä alkuperäisen matkan matkustusaikaa kuin on kohtuudella mahdollista samassa tai tarvittaessa korkeammassa matkustusluokassa
- e) jos vastaavalla aikataululla on saatavilla useita lentoja, uudelleenreititykseen oikeutettujen matkustajien olisi hyväksyttävä lentoliikenteen harjoittajan tarjoama vaihtoehto, myös lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan yhteistyökumppanien lennoilla ja
- f) jos alkuperäiselle matkalle on varattu apua vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille, apua olisi oltava saatavilla myös vaihtoehtoisella reitillä.

Voidakseen vapautua 7 artiklan mukaisesta korvausvelvollisuudesta lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on käytettävä kaikki käytettävissään olevat keinot varmistaa kohtuullisen, tyydyttävän ja mahdollisimman nopean uudelleenreitityksen. Tähän kuuluu myös mahdollisesti muiden lentoliikenteen harjoittajien (riippumatta siitä, kuuluvatko ne samaan lentoyhtiöallianssiin) suorittamien sellaisten suorien tai jatkoyhteyden sisältävien lentojen etsiminen, jotka saapuvat määräpaikkaan lyhyemmällä viivästyksellä kuin kyseessä olevan lentoliikenteen harjoittajan seuraava lento ⁽⁸⁴⁾. Lentoliikenteen harjoittajan voidaan ainoastaan seuraavissa tapauksissa katsoa ottaneen käyttöön kaikki käytettävissään olevat keinot, kun kyseessä oleva matkustaja on reititetty uudelleen sen suorittamalle seuraavalle lennolle: yhtään vapaata paikkaa ei ole muulla suoralla tai jatkoyhteyden sisältävällä lennolla, jolla kyseessä oleva matkustaja voisi päästä määräpaikkaansa lyhyemmällä viivästyksellä kuin asianomaisen lentoliikenteen harjoittajan seuraavalla lennolla, tai tällainen uudelleenreitittäminen on asianomaiselle lentoliikenteen harjoittajalle kestävä uhraus sen yrityksellä kyseisenä ajankohtana olevaan kapasiteettiin nähden ⁽⁸⁵⁾.

Jos myös 8 artiklan 1 kohdan b tai c alakohdan perusteella hyväksytty uudelleen reititetty lento peruutetaan tai sen saapuminen viivästyy vähintään kolme tuntia, matkustajalle syntyy uusi oikeus 7 artiklan mukaiseen korvaukseen ⁽⁸⁶⁾. Komissio suosittaa, että matkustajille esitetään selvästi vaihtoehdot, jos apua tarjotaan.

⁽⁸¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.3.2024, *Cobult UG v. TAP Air Portugal SA*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 20 kohta.

⁽⁸²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.3.2024, *Cobult UG v. TAP Air Portugal SA*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 22 kohta.

⁽⁸³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.3.2024, *Cobult UG v. TAP Air Portugal SA*, C-76/23, ECLI:EU:C:2024:253, 29, 34 ja 37 kohta.

⁽⁸⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.6.2020, *LE v. Transportes Aéreos Portugueses SA*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 59 kohta.

⁽⁸⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.6.2020, *LE v. Transportes Aéreos Portugueses SA*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 61 kohta.

⁽⁸⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.3.2020, *A ym. v. Finnair Oyj*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, 31 ja 33 kohta.

Jos matkustaja on varannut meno- ja paluulennon erikseen eri lentoliikenteen harjoittajilta ja menolento peruutetaan, korvausta saa ainoastaan siitä. Jos on kuitenkin kyse kahdesta samaan sopimukseen sisältyvästä lennosta, jotka suorittaa eri liikenteenharjoittaja, matkustajalle olisi lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta saatavan korvauksen lisäksi tarjottava menolennon peruuntuessa kahta vaihtoehtoa:

- a) koko lipun hinnan (molemmat lennot) palautus tai
- b) uudelleenreititys toiselle menolennolle.

Ratkaisussa, joka koski hyvin erityistä tilannetta eli pulaan jääneiden matkustajien kotiuttamista covid-19-pandemian aikana, unionin tuomioistuimella on todennut, että kotiuttamislennot, jonka jäsenvaltio järjestää konsuliviranomaisten avustamistoimenpiteen yhteydessä lennon peruuttamisen jälkeen, ei ole asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitettu uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaan vastaavin kuljetusehdoilla, jota lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on tarjottava matkustajalle, jonka lento on peruutettu. Näin ollen matkustajalla, joka on velvollinen maksamaan pakollisen osuuden kyseiselle jäsenvaltiolle aiheutuneista kustannuksista, ei ole asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella oikeutta saada lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta korvausta tästä osuudesta ⁽⁸⁷⁾.

Saadakseen kyseiseltä lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta korvausta tällainen matkustaja voi sitä vastoin vedota kansallisessa tuomioistuimessa siihen, ettei lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja ole noudattanut yhtäältä velvollisuuttaan palauttaa lipusta maksettu hinta kultakin matkan osalta, joka jää tekemättä, sekä jo tehdyiltä osilta matkaa, jos lennosta ei ole enää matkustajan alkuperäisen matkasuunnitelman kannalta hyötyä, ja toisaalta asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan 1 kohdan mukaista velvollisuuttaan tarjota apua, mukaan lukien velvollisuus antaa tietoja. Tällainen korvaus on kuitenkin rajoitettava siihen, mikä on kunkin yksittäistapauksen olosuhteissa tarpeellista, asianmukaista ja kohtuullista sen laiminlyönnin korjaamiseksi, johon lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja on syyllistynyt ⁽⁸⁸⁾.

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

4.3.1 Huolenpitoa koskevan oikeuden käsite

Jos matkustaja sopii lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen tai lähdön viivästymisen jälkeen lentoliikenteen harjoittajan kanssa uudelleenreitityksestä hänelle sopivana myöhemmän 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 (EY) N:o 261/2004 tarkoituksena on varmistaa, että paluulentoa tai uudelleenreititystä odottavien matkustajien tarpeista huolehditaan asianmukaisesti. Asianmukaisen huolenpidon laajuus on arvioitava tapauskohtaisesti ja ottaen huomioon sekä matkustajien tarpeet kulloisissakin olosuhteissa että suhteellisuusperiaate (suhteessa odotusaikaan). Lipusta maksettu hinta tai aiheutuneen haitan tilapäisyys ei saisi rajoittaa oikeutta huolenpitoon.

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

⁽⁸⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 8.6.2023, *Austrian Airlines AG v. TW*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, 33 kohta.

⁽⁸⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 8.6.2023, *Austrian Airlines AG v. TW*, C-49/22, ECLI:EU:C:2023:454, 50 kohta.

Lisäksi matkustajille olisi tarjottava maksutonta huolenpitoa selkeällä ja saavutettavalla tavalla, mahdollisuuksien mukaan myös sähköisen viestinnän keinoin. Tämä tarkoittaa, että matkustajien ei pitäisi joutua huolehtimaan itse esimerkiksi majoituksen tai aterioiden löytämisestä ja maksamisesta, koska lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja on velvollinen tarjoamaan aktiivisesti huolenpitoa. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi myös varmistettava, että mahdollinen majoituspaikka on vammaisten ja heidän avustajakoiriensa esteettömästi saavutettavissa.

Jos huolenpitoa ei ole huolenpitovelvollisuudesta huolimatta tarjottu, matkustajat, jotka ovat joutuneet maksamaan aterioista ja virvokkeista, hotellimajoituksesta, lentoaseman ja majoituspaikan välisistä kuljetuksista ja/tai telepalveluista, voivat saada aiheutuneista kuluista korvauksen lentoliikenteen harjoittajalta, jos kyseiset kulut olivat tarpeellisia, kohtuullisia ja asianmukaisia ⁽⁸⁹⁾.

Jos matkustaja ei ota vastaan lentoliikenteen harjoittajan 9 artiklan mukaisesti tarjoamaa kohtuullista huolenpitoa vaan tekee omia järjestelyjä, lentoliikenteen harjoittajalla ei ole velvollisuutta korvata matkustajalle aiheutuneita kuluja, ellei kansallisessa lainsäädännössä toisin säädetä tai asiasta ole sovittu etukäteen lentoliikenteen harjoittajan kanssa. Matkustajien yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi tällainen korvaus ei saa koskaan olla edellä mainittua lentoliikenteen harjoittajan kohtuullista tarjousta suurempi. Matkustajien olisi myös säilytettävä kaikki kuitit aiheutuneista kuluista.

Matkustajilla, jotka katsovat olevansa oikeutettuja suuremman osan kuluista kattavaan korvaukseen taikka korvaukseen viivästymisen aiheuttamasta vahingosta ja mahdollisista kuluista, 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 kääntyä kuluttajariitoja käsittelevien vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten puoleen (ks. 7.3 kohta).

Unionin tuomioistuin on selvittänyt velvollisuutta tarjota ilmaiseksi hotellimajoitus toteamalla, että ilmaisu ”on tarjottava ilmaiseksi – hotellimajoitus” kuvastaa EU:n lainsäätäjän tahtoa välttää se, että asianomaisten matkustajien pitäisi itse vastata hotellihuoneen etsimisestä ja maksaa sen hinta, koska lentoliikenteen harjoittajan on huolehdittava näistä matkustajista ja toteutettava sen edellyttämät järjestelyt. Kyseisen säännöksen sanamuodosta ei sen sijaan nimenomaisesti seuraa, että EU:n lainsäätäjä olisi halunnut asettaa lentoliikenteen harjoittajille – kyseisen matkustajista huolehtimisen lisäksi – velvollisuuden huolehtia myös yksityiskohtaisista majoitusjärjestelyistä kokonaisuutena ⁽⁹⁰⁾, esimerkiksi varaamalla tietyin huoneen matkustajan nimissä.

Unionin tuomioistuin on todennut hotellissa sattuneen vahingon osalta vastaavasti, että lentoliikenteen harjoittaja ei voi yksinomaan asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella olla velvollinen korvaamaan matkustajalle hänet majoittaneen hotellin työntekijöiden tuottamuksellisesta toiminnasta aiheutuneita vahinkoja ⁽⁹¹⁾.

On syytä pitää mielessä, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 18 kappaleen mukaan korvaavaa tai viivästyntä lentoa odottavista matkustajista huolehtiminen voi olla rajoitettua tai siitä voidaan luopua, jos huolenpito itsessään aiheuttaisi lisäviivästymisen. Jos lento viivästyy myöhään illalla, mutta sen voidaan odottaa lähtevän muutaman tunnin kuluessa, ja jos matkustajien kuljettaminen hotelleihin ja tuominen takaisin lentoasemalle keskellä yötä voisi pidentää viivästymistä huomattavasti, lentoliikenteen harjoittajan olisi saatava kieltäytyä hotellimajoituksen ja siihen liittyvien kuljetusten järjestämisestä. Samoin jos lentoliikenteen harjoittaja on aloittamassa ruokaan ja juomiin oikeuttavien kuponkien jakelun, mutta saakin tietää lennon olevan valmis matkustajien koneeseen nousua varten, lentoliikenteen harjoittajan olisi saatava kieltäytyä tällaisen huolenpidon tarjoamisesta. Tällaisia tapauksia lukuun ottamatta komissio katsoo, että rajoittamista pitäisi soveltaa vain erittäin poikkeuksellisisissa tilanteissa ja matkustajille aiheutuvia haittoja olisi kaikin keinoin pyrittävä vähentämään.

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukainen oikeus huolenpitoon ei vaikuta valmismatkojen järjestäjien direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisiin velvollisuuksiin.

⁽⁸⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.1.2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 66 kohta.

⁽⁹⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 3.9.2020, NM, *lento-yhtiö NIKI Luftfahrt GmbH:n selvitysmiehenä, v. ON*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, 24 kohta.

⁽⁹¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 3.9.2020, NM, *lento-yhtiö NIKI Luftfahrt GmbH:n selvitysmiehenä, v. ON*, C-530/19, ECLI:EU:C:2020:635, 40 kohta.

4.3.3 Huolenpito poikkeuksellisissa olosuhteissa tai poikkeuksellisten tapahtumien yhteydessä

Asetuksen (EY) No 261/2004 mukaan lentoliikenteen harjoittajan on noudatettava huolenpitovelvollisuutta myös silloin, kun lennon peruuttaminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu. Asetus (EY) No 261/2004 ei sisällä mitään viitettä, jonka perusteella voitaisiin päätellä, että siinä tunnustettaisiin 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, myös pitkään kestävien poikkeuksellisten olosuhteiden ilmetessä, sillä tällaisissa tilanteissa ja tapahtumissa matkustajat ovat erityisen haavoittuvassa asemassa ⁽⁹²⁾.

Poikkeuksellisten tapahtumien osalta asetuksen (EY) No 261/2004 tarkoituksena on varmistaa, että erityisesti 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaista uudelleenreititystä odottavista matkustajista huolehditaan asianmukaisesti. Lentoyhtiöille ei pitäisi kuitenkaan määrätä seuraamuksia, jos ne pystyvät osoittamaan tehneensä kaikkensa noudattaakseen asetuksen (EY) No 261/2004 mukaisia velvollisuuksiaan tapahtumiin liittyvät erityisolosuhteet ja suhteellisuusperiaate huomioon ottaen.

4.4 Oikeus korvaukseen lennolle pääsyn epäämisen, lennon peruuttamisen, saapumisajasta viivästymisen, uudelleenreitityksen ja alempaan matkustusluokkaan siirtämisen yhteydessä

A. Yleistä

Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on ilmoitettava matkustajille sen lentoliikenteen harjoittajan täsmällinen nimi ja osoite, jolta he voivat vaatia korvausta, sekä, tarvittaessa, mitä asiakirjoja heidän on liitettävä korvaushakemuksensa. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa matkustajille heidän mahdollisesti saamansa korvauksen tarkkaa määrää ⁽⁹³⁾.

Asetuksen 4 artiklan 3 kohdassa säädetään nimenomaisesti, että matkustajalle on annettava korvaus ”välittömästi”, jos häneltä evätään pääsy lennolle vastoin hänen tahtoaan. Tämä tarkoittaa, että jos korvausta ei makseta paikan päällä, matkustajalle on annettava ainakin maksusitoumus ennen hänen poistumistaan lentoasemalta.

Matkustaja, jonka lento on peruutettu tai viivästynyt pitkäaikaisesti, voi vaatia korvauksen maksamista matkustajan asuinpaikassa käytössä olevassa kansallisessa valuutassa. Tämä sulkee pois sellaisen kansallisen lainsäädännön tai oikeuskäytännön, jonka mukaan matkustajan tässä tarkoituksessa esittämä vaatimus hylätään yksin siitä syystä, että se on ilmaistu matkustajan asuinpaikassa käytössä olevassa kansallisessa valuutassa ⁽⁹⁴⁾.

B. Korvaus lennolle pääsyn epäämisen yhteydessä

4.4.1 Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja poikkeukselliset olosuhteet

Asetuksen (EY) No 261/2004 2 artiklan j alakohtaa ja 4 artiklan 3 kohtaa on tulkittava siten, että lennolle pääsyn epäämisen johdosta on aina maksettava korvaus ja lentoliikenteen harjoittajat eivät voi hyväksyttävien syiden vuoksi pääsystä lennolle ja vapautua velvollisuudesta suorittaa korvaus matkustajille vetoamalla poikkeuksellisiin olosuhteisiin ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2 Korvaus, lennolle pääsyn epääminen ja liityntälennot

Liityntälentojen matkustajille on annettava korvaus, kun kyseessä on yksi kuljetussopimus, joka sisältää välittömästi peräkkäisiä ja samanaikaisesti lähtöselvitettyjä lentoja, ja lentoliikenteen harjoittaja epää matkustajilta pääsyn lennolle sillä perusteella, että heidän varauksensa sisältämä ensimmäinen lento on viivästynyt mainitusta lentoliikenteen harjoittajasta johtuvista syistä, arvioituaan virheellisesti, etteivät kyseiset matkustajat saavu ajoissa päästäkseen jälkimmäiselle lennolle ⁽⁹⁶⁾. Jos matkustajilla on sitä vastoin kaksi erillistä lippua 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 kyseisestä lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta.

⁽⁹²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.1.2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 30 kohta.

⁽⁹³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *AD ym. v. Corendon Airlines ym.*, C-146/20, C-188/20, C-196/20 ja C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, 108 kohta.

⁽⁹⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 3.9.2020, *Delfly sp. z o.o. v. Smartwings Poland sp. z o.o.*, C-356/19, ECLI:EU:C:2020:633, 34 kohta.

⁽⁹⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.10.2012, *Finnair Oyj v. Timy Lassooy*, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604, 40 kohta.

⁽⁹⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.10.2012, *Germán Rodríguez Cachafeiro ja María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor v. Iberia, Líneas Aéreas de España SA*, C-321/11, ECLI:EU:C:2012:609, 36 kohta.

4.4.3 Korvauksen määrä

Korvaus lasketaan asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Sitä voidaan alentaa 50 prosentilla, jos 7 artiklan 2 kohdan edellytykset täyttyvät.

C. **Korvaus lennon peruuttamisen yhteydessä**

4.4.4 Tavanomainen tapaus

Lennon peruuttamisen johdosta on maksettava korvaus,

- jos matkustajalle ei ole ilmoitettu peruutuksesta riittävän ajoissa eli vähintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja
- jos matkustajaa ei reititetä uudelleen asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 1 kohdan c alakohdassa säädettyjen aikarajojen mukaisesti (ks. E kohta)
- jollei peruutus johdu 5 artiklan 3 kohdan mukaisesti poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettuun (ks. poikkeuksellisten olosuhteiden osalta 5 luku).

On tärkeää huomata, että tämä korvaus on eri kuin lennon saapumisen pitkäaikaisesta viivästyisestä maksettava korvaus.

4.4.5 Korvauksen määrä

Korvaus lasketaan asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Sitä voidaan alentaa 50 prosentilla, jos 7 artiklan 2 kohdan edellytykset täyttyvät, toisin sanoen jos matkustaja reititetään alkuperäisen lennon peruuttamisen jälkeen uudelleen lopulliseen määräpaikkaansa ja hänen saapumisensa sinne viivästyy etäisyyden mukaan enintään kaksi, kolme tai neljä tuntia.

4.4.6 Velvollisuus antaa matkustajille tietoa

Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on maksettava korvaus, jos matkustaja ei ole saanut tietoa lennon peruuttamisesta vähintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, kun välittäjä (esimerkiksi matkatoimisto tai verkkomatkatoimisto), jonka kanssa matkustaja on tehnyt kuljetussopimuksen, ei ole toimittanut lentoliikenteen harjoittajalta saamaansa ilmoitusta lennon peruuttamisesta ajoissa matkustajalle ja matkustaja ei ole nimenomaisesti valtuuttanut välittäjää vastaanottamaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan lähettämää ilmoitusta ⁽⁹⁷⁾.

Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on samalla tavoin maksettava asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 1 kohdan c alakohdassa ja 7 artiklassa säädetty korvaus siinä tapauksessa, että matkustaja ei ole saanut tietoa lennon peruuttamisesta vähintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, kun lentoliikenteen harjoittaja on lähettänyt tämän tiedon hyvissä ajoin ainoaan sille varauksen yhteydessä välitettyyn sähköpostiosoitteeseen tietämättä kuitenkaan, että kyseisestä osoitteesta voitiin tavoittaa ainoastaan matkatoimisto, jonka kautta varaus oli tehty, eikä suoraan matkustajaa, ja kun kyseinen matkatoimisto ei ole välittänyt tietoa matkustajalle hyvissä ajoin ⁽⁹⁸⁾ eli vähintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa.

⁽⁹⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.5.2017, *Bas Jacob Adriaan Krijgsman v. Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV*, C-302/16, ECLI:EU:C:2017:359, 31 kohta; unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *Airhelp Limited v. Laudamotion GmbH*, C-263/20, ECLI:EU:C:2021:1039, 56 kohta.

⁽⁹⁸⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 27.9.2022, *AB ym. v. Ryanair DAC*, C-307/21, ECLI:EU:C:2022:729, 30 kohta.

D. Korvaus saapumisen pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä**4.4.7 Pitkäaikainen viivästyminen saapumisajasta**

Unionin tuomioistuin on todennut pitkäaikaisen viivästymisen osalta, että matkustajille, joiden lento on viivästynyt, voi aiheutua vastaavaa ajan menetyksestä muodostuvaa haittaa kuin matkustajille, joiden lento on peruutettu⁽⁹⁹⁾. Yhdenvertaisen kohtelun periaatteen mukaisesti matkustajat, joiden saapuminen lopulliseen määräpaikkaan viivästyy vähintään kolme tuntia, ovat oikeutettuja samaan korvaukseen (7 artikla) kuin matkustajat, joiden lento on peruutettu. Unionin tuomioistuimen ratkaisu perustuu pääasiassa asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan iii alakohtaan, jossa EU:n lainsäätäjät on liittänyt oikeudelliset seuraukset, oikeus korvaukseen mukaan luettuna, tilanteisiin, joissa lento on peruutettu eikä matkustajille tarjota uudelleenreititystä siten, että matkustajan olisi lähdettävä enintään tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja hän saapuisi määräpaikkaan alle kaksi tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin. Unionin tuomioistuin päätteli tästä, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklassa säädetyllä oikeudella korvaukseen on tarkoituksena korvata vähintään kolmen tunnin ajan menetys. Tällainen viivästyminen ei kuitenkaan perusta matkustajalle oikeutta korvaukseen, jos lentoliikenteen harjoittaja pystyy osoittamaan, että pitkäaikainen viivästyminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu⁽¹⁰⁰⁾ (ks. poikkeuksellisten olosuhteiden osalta 5 luku).

4.4.8 Korvaus saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä liittyntälentojen tapauksessa

Unionin tuomioistuin⁽¹⁰¹⁾ katsoo, että viivästyä on arvioitava asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklassa säädetyn korvauksen kannalta siihen aikaan nähden, jolloin lennon oli aikataulun mukaisesti tarkoitus saapua asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan h alakohdassa määriteltyyn matkustajan lopulliseen määräpaikkaan, jolla tarkoitetaan suoraan toisiinsa liittyvien lentojen tapauksessa matkustajan viimeisen lennon määräpaikkaa.

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 3 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti matkustajilla, jotka myöhästyvät jatkolennot EU:ssa tai jatkolennot EU:n ulkopuolella, kun lento tulee jäsenvaltion alueella sijaitsevalta lentoasemalta, olisi oltava oikeus korvaukseen, jos heidän saapumisensa lopulliseen määräpaikkaan viivästyy yli kolme tuntia. Sillä ei ole merkitystä, vastaako liittyntälentoista EU:n lentoliikenteen harjoittaja vai EU:n ulkopuolinen lentoliikenteen harjoittaja.

Oikeutta korvaukseen ei synny, jos matkustaja myöhästyy jatkolennot turvatarkastuksessa esiintyvien huomattavien viivästysten takia tai ei noudata lentonsa koneeseen nousun aikaa jatkolentoasemalla.

Jos matkustajan tekemään yhteen varaukseen sisältyy jatkolento, korvausta ei tarvitse maksaa, kun lentoliikenteen harjoittaja siirtää matkustajan myöhemmälle lennolle matkan ensimmäisellä osuudella ja tämä ehtii varatun lentomatkan toiselle lennolle ajoissa⁽¹⁰²⁾.

4.4.9 Korvaus saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä matkustajan hyväksyttyä lennon toiselle lentoasemalle kuin se, jota varaus koskee

Saapumisen pitkäaikaisesta viivästymisestä on maksettava korvaus, jos matkustaja on hyväksynyt lennon toiselle lentoasemalle kuin se, jota varaus koskee. Viivästymisen laskemiseen käytettävä saapumisaika on tosiasiallinen saapumisaika lentoasemalle, jolle alkuperäinen varaus on tehty, taikka muuhun lähellä sijaitsevaan määräpaikkaan, josta on sovittu matkustajan kanssa asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan 3 kohdan mukaisesti⁽¹⁰³⁾. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on oma-aloitteisesti vastattava kustannuksista, joita aiheutuu siirtymisestä korvaavalta lentoasemalta lentoasemalle, jolle alkuperäinen varaus on tehty, taikka muuhun lähellä sijaitsevaan määräpaikkaan, josta on sovittu matkustajan kanssa⁽¹⁰⁴⁾. Jos lentoliikenteen harjoittaja ei järjestä tai tarjoa tällaista kuljetusta ja matkustaja joutuu tekemään omia järjestelyjä, matkustajalla on oikeus sellaisten maksamiensa rahamäärien korvaamiseen, jotka ovat kunkin yksittäistapauksen olosuhteissa tarpeelliset, asianmukaiset ja kohtuulliset⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 54 kohta.

⁽¹⁰⁰⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 69 kohta.

⁽¹⁰¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.2.2013, *Air France v. Heinz-Gerke Folkerts ja Luz-Tereza Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, 47 kohta.

⁽¹⁰²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 30.4.2020, *OI v. Air Nostrum Líneas Aéreas del Mediterráneo SA*, C-191/19, ECLI:EU:C:2020:339, 34 kohta.

⁽¹⁰³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, *WZ v. Austrian Airlines AG*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 49 kohta.

⁽¹⁰⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, *WZ v. Austrian Airlines AG*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 66 kohta.

⁽¹⁰⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, *WZ v. Austrian Airlines AG*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 73 kohta.

4.4.10 Korvauksen määrä

On tärkeää huomata, että matkustajalle asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan 1 kohdan nojalla maksettavaa korvausta voidaan alentaa 50 prosentilla, jos asetuksen 7 artiklan 2 kohdassa säädetty edellytykset täyttyvät. Vaikka 7 artiklan 2 kohdassa käsitellään vain matkustajien uudelleenreititystä, unionin tuomioistuin on todennut, että korvauksen alentamista olisi sovellettava vastaavasti saapumisen pitkäaikaiseen eli vähintään kolmen tunnin viivästymiseen ⁽¹⁰⁶⁾.

Tästä seuraa, että korvausta vähintään kolme tuntia viivästyneen lennon matkustajalle, joka saapuu lopulliseen määräpaikkaansa vähintään kolme tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin, voidaan alentaa 50 prosentilla, jos viivästys on alle neljä tuntia ⁽¹⁰⁷⁾.

Toisin sanoen jos saapuminen viivästyy yli kolme tuntia mutta alle neljä tuntia yli 3 500 kilometrin lentomatkalla, korvausta voidaan asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan 2 kohdan mukaisesti alentaa 50 prosentilla 300 euroon.

Jos kuitenkin lentoa on aikaistettu niin, että matkustajalle syntyy oikeus korvaukseen 7 artiklan mukaisesti, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on maksettava koko määrä. Lentoliikenteen harjoittaja ei voi alentaa maksettavaa korvausta 50 prosentilla sillä perusteella, että se on tarjonnut matkustajalle uudelleenreititystä, joka mahdollistaa saapumisen lopulliseen määräpaikkaan ilman viivästystä ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11 Etäisyyden laskeminen matkan perusteella korvauksen määrittämiseksi lopullisessa määräpaikassa tapahtuneen pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä

Asiassa *Folkerts* ⁽¹⁰⁹⁾ viitataan nimenomaan käsitteeseen ”matka”, joka muodostuu useista liityntälennosta. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan h alakohdan mukaan ”lopullisella määräpaikalla” tarkoitetaan lähtöselvityksessä esitettävään lippuun merkittyä määräpaikkaa tai, jos on kyse suoraan toisiinsa liittyvistä lennoista, viimeisen lennon määräpaikkaa. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan 4 kohdan mukaan etäisyyden, jonka perusteella määritetään maksettava korvaus pitkäaikaisesta viivästymisestä lopullisessa määräpaikassa, on perustuttava lähtöpaikan ja lopullisen määräpaikan väliseen isoympyräetäisyyteen eli ”matkaan” eikä matkan muodostavien eri liityntälentojen välisten isoympyräetäisyyksien yhteenlaskemiseen ⁽¹¹⁰⁾.

Tätä etäisyyden laskentasääntöä sovelletaan, vaikka viivästymisen olisi tapahtunut vain jälkimmäisellä osuudella tai saapumisen pitkäaikainen viivästymisen johtuisi peruutetusta jälkimmäisen osuuden lennosta, jonka piti suorittaa muu kuin se lentoliikenteen harjoittaja, jonka kanssa kyseinen matkustaja oli tehnyt kuljetussopimuksen ⁽¹¹¹⁾. Samaa päättelyä sovelletaan useammasta kuin kahdesta osuudesta muodostuviin lentoihin.

E. Korvaus uudelleenreitityksen yhteydessä

4.4.12 Matkustajat reititettävä uudelleen hyvissä ajoin

Asetuksen 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ei tarvitse maksaa 7 artiklan mukaista korvausta, jos se reitittää matkustajan uudelleen seuraavasti:

- jos matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta vähintään seitsemän päivää ja enintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, uudelleenreititys on tehtävä niin, että matkustaja voi lähteä enintään kaksi tuntia ennen alkuperäistä aikataulun mukaista lähtöaikaa ja saapua määräpaikkaan alle neljä tuntia alkuperäistä aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin
- jos matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta alle seitsemän päivää ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, uudelleenreititys on tehtävä niin, että matkustaja voi lähteä enintään tuntia ennen alkuperäistä aikataulun mukaista lähtöaikaa ja saapua määräpaikkaan alle kaksi tuntia alkuperäistä aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 63 kohta.

⁽¹⁰⁷⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 63 kohta.

⁽¹⁰⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 21.12.2021, *AD ym. v. Corendon Airlines ym.*, C-146/20, C-188/20, C-196/20 ja C-270/20, ECLI:EU:C:2021:1038, 94 kohta.

⁽¹⁰⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.2.2013, *Air France v. Heinz-Gerke Folkerts ja Luz-Tereza Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, 18 kohta.

⁽¹¹⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 7.9.2017, *Birgit Bossen ym. v. Brussels Airlines SA/NV*, C-559/16, ECLI:EU:C:2017:644, 33 kohta.

⁽¹¹¹⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 30.4.2020, *flightright GmbH v. Eurowings GmbH*, C-939/19, ECLI:EU:C:2020:316, 22 kohta; unionin tuomioistuimen määräys 22.4.2021, *NT ym. v. British Airways plc*, C-592/20, ECLI:EU:C:2021:312, 36 kohta.

⁽¹¹²⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 27.6.2018, *flightright GmbH v. Eurowings GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, 23 kohta.

4.4.13 Uudelleenreititys ja saapuminen yli kaksi tuntia mutta alle kolme tuntia aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin

Unionin tuomioistuin on vahvistanut, että matkustajalla, jolle on ilmoitettu lennon peruutuksesta alle seitsemän päivää ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, on oikeus 5 artiklan 1 kohdan c alakohdassa tarkoitettuun korvaukseen, jos lentoliikenteen harjoittajan tarjoama uudelleenreititys on mahdollistanut matkustajan saapumisen lopulliseen määräpaikkaan yli kaksi tuntia mutta alle kolme tuntia peruutetun lennon aikataulun mukaista saapumisaikaa myöhemmin ⁽¹¹³⁾.

Kun matkustaja järjestää uudelleenreitityksen itse saatuaan tietää, että hänen lentonsa saapuu pitkäaikaisesti viivästyneenä määräpaikkaan, tai tällaisesta viivästymisestä on riittäviä viitteitä, matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos saapuminen lopulliseen määräpaikkaan (uudella lennolla) on viivästynyt alle kolme tuntia alun perin varatun lennon aikataulun mukaisesta saapumisajasta ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Hinnan palautus alempaan matkustusluokkaan siirtämisen yhteydessä**

4.4.14 Määrän laskeminen

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 10 artiklan mukaan hinnanpalautus on maksettava ainoastaan lennosta, jolla matkustaja on siirretty alempaan matkustusluokkaan, eikä yhteen ainoaan lippuun sisältyvästä koko matkasta, johon voi kuulua kaksi tai useampia liitentyälentoja. Edellä mainittu hinnanpalautus on maksettava seitsemän päivän kuluessa.

G. **Lisäkorvaus**

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklassa säädetään kiinteämääräisestä vakiokorvauksesta. Sen 12 artiklassa korostetaan, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 säännökset eivät sulje pois matkustajan oikeutta lisäkorvaukseen. Unionin tuomioistuin on todennut ”lisäkorvauksen” käsitteen mahdollistavan sen, että kansallinen tuomioistuin velvoittaa korvaamaan lentokuljetussopimuksen täyttämättä jättämisestä aiheutuneen vahingon, aineeton vahinko mukaan luettuna, Montrealin yleissopimuksessa määrätyn tai kansallisessa lainsäädännössä säädetyin edellytyksin ⁽¹¹⁵⁾. Kansallinen tuomioistuin voi vähentää asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla myönnetyn korvauksen lisäkorvauksesta, mutta sitä velvoiteta tekemään niin ⁽¹¹⁶⁾.

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 12 artiklassa säädetty lisäkorvaus voi käsittää myös korvauksen, jonka matkanjärjestäjä maksaa kansallisessa lainsäädännössä säädetyin hinnanalennusta koskevan oikeuden perusteella ⁽¹¹⁷⁾.

5. POIKKEUKSELLISET OLOSUHTEET

5.1 **Periaate**

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittaja vapautuu lennon peruuttamiseen tai saapumisen pitkäaikaiseen viivästymiseen liittyvästä korvausvelvollisuudesta, jos se pystyy osoittamaan, että peruutus tai viivästyminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Voidakseen vapautua korvausvelvollisuudesta lentoliikenteen harjoittajan on todistettava samanaikaisesti

- poikkeukselliset olosuhteet ja niiden yhteys viivästymiseen tai peruutukseen ja
- se, että viivästymistä tai peruutusta ei voitu välttää, vaikka lentoliikenteen harjoittaja oli toteuttanut kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet (ks. 5.3 kohta).

Poikkeuksellinen olosuhde voi johtaa useampaan kuin yhteen peruutukseen tai lopulliseen määräpaikkaan saapumisen viivästymiseen, esimerkiksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 15 kappaleessa tarkoitettua ilmaliiikenteen hallintaa koskevan päätöksen yhteydessä.

⁽¹¹³⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 27.6.2018, *flightright GmbH v. Eurowings GmbH*, C-130/18, ECLI:EU:C:2018:496, 23 kohta.

⁽¹¹⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 25.1.2024, *WY v. Laudamotion GmbH ja Ryanair DAC*, C-54/23, ECLI:EU:C:2024:74, 24 kohta.

⁽¹¹⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 13.10.2011, *Aurora Sousa Rodríguez ynnä muut v. Air France SA*, C-83/10, ECLI:EU:C:2011:652, 46 kohta.

⁽¹¹⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 29.7.2019, *Radu-Lucian Rusu ja Oana-Maria Rusu v. SC Blue Air – Airline Management Solutions Srl*, C-354/18, ECLI:EU:C:2019:637, 47 kohta.

⁽¹¹⁷⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 28.5.2020, *FZ v. DER Touristik GmbH*, C-153/19, ECLI:EU:C:2020:412, 36 kohta.

Koska 5 artiklan 3 kohdassa säädetty vapautus on poikkeus on korvauksen maksamista koskevasta pääsäännöstä, jonka tavoitteena on kuluttajien suojeleminen, sitä on tulkittava suppeasti ⁽¹¹⁸⁾. Näin ollen kaikki poikkeukselliset olosuhteet, jotka liittyvät esimerkiksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 14 kappaleessa lueteltuihin tapahtumiin (poliittisesti epävakaaat olot, kyseisen lennon suorittamiseen sopimattomat sääolosuhteet, turvallisuusriskit, odottamattomat lentoturvallisuuteen vaikuttavat puutteet ja lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan toimintaan vaikuttavat työtaistelutilanteet), eivät välttämättä ole korvausvastuusta vapauttamisen perusteita, vaan niitä on arvioitava tapauskohtaisesti ⁽¹¹⁹⁾.

Unionin tuomioistuin on määrittänyt tapahtumien poikkeukselliseksi olosuhteiksi luokittelua varten kaksi kumulatiivista edellytystä, joita se on soveltanut johdonmukaisesti oikeuskäytännössään:

- a) tapahtuma ei liity luonteensa tai alkuperänsä vuoksi asianomaisen lentoliikenteen harjoittajan toiminnan tavanomaiseen harjoittamiseen ja
- b) tapahtuma ei ole luonteensa tai alkuperänsä vuoksi lentoliikenteen harjoittajan tosiasiallisesti hallittavissa ⁽¹²⁰⁾.

Lentoliikenteen harjoittaja voi todistaa tämän esimerkiksi lentopäiväkirjojen tai poikkeuksellisia tapahtumia koskevien ilmoitusten otteilla tai ulkopuolisilla asiakirjoilla ja lausunnoilla. Jos lentoliikenteen harjoittaja viittaa tällaisiin todisteisiin matkustajan vaatimukseen tai kansalliselle täytäntöönpanoelimelle antamassaan vastauksessa, todisteet olisi sisällytettävä vastaukseen. Jos lentoliikenteen harjoittaja vetoaa poikkeuksellisiin olosuhteisiin, sen olisi annettava tällaiset todisteet maksutta kansalliselle täytäntöönpanoelimelle ja matkustajille asiakirjojen saatavuutta koskevien kansallisten säännösten mukaisesti.

5.2 Sisäiset ja ulkoiset tapahtumat

5.2.1 Käsite

Unionin tuomioistuin on katsonut asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen poikkeuksellisten olosuhteiden käsitettä koskevassa oikeuskäytännössään johdonmukaisesti, että tapahtumat, joiden alkuperä on lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan ”sisäinen”, ja tapahtumat, joiden alkuperä on siihen nähden ”ulkoinen”, on pidettävä erillään ⁽¹²¹⁾.

Ulkoiset tapahtumat johtuvat olosuhteista, joita käytännössä ilmenee vaihtelevissa määrin mutta joita lentoliikenteen harjoittaja ei hallitse, koska niiden taustalla on joko luonnontapahtuma tai toisen lentoliikenteen harjoittajan taikka ilmailu- tai lentoasematoimintaan puuttuvan julkisen tai yksityisen toimijan kaltaisen kolmannen osapuolen toimi ⁽¹²²⁾. Ulkoisia tapahtumia voidaan yleensä pitää poikkeuksellisin olosuhteina.

Tapahtumat, jotka eivät ole ulkoisia, olisi luokiteltava lennosta vastaavaan lentoliikenteen harjoittajaan nähden sisäisiksi, eivätkä ne näin ollen ole poikkeuksellisia olosuhteita.

5.2.2 Sisäiset tapahtumat

— Lentokoneen tekniset viat

Unionin tuomioistuin ⁽¹²³⁾ on täsmentänyt, että teknistä vikaa, joka tulee ilmi lentokoneen huollon yhteydessä tai joka johtuu huollon laiminlyömisestä, ei voida pitää poikkeuksellisen olosuhteena. Unionin tuomioistuin katsoo, että vaikka odottamaton tekninen vika ei johdu puutteellisesta huollosta eikä sitä ei ole havaittu säännöllisessä huoltotarkastuksessa, se ei kuulu poikkeuksellisten olosuhteiden määritelmän piiriin, jos se liittyy lentoliikenteen harjoittajan tavanomaiseen toiminnan harjoittamiseen.

⁽¹¹⁸⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 22.12.2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 17 kohta, sekä mainittu oikeuskäytäntö.

⁽¹¹⁹⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 22.12.2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 22 kohta.

⁽¹²⁰⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 22.12.2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 23 kohta, unionin tuomioistuimen tuomio 31.1.2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 29 kohta, unionin tuomioistuimen tuomio 17.9.2015, *Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, 36 kohta, sekä myöhemmät asiat.

⁽¹²¹⁾ Unionin tuomioistuin teki tämän eron ensimmäisen kerran asiassa C-28/20 (unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 39 kohta).

⁽¹²²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 41 kohta.

⁽¹²³⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 22.12.2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 25 kohta.

Esimerkiksi vika, joka aiheutuu lentokoneen tiettyjen osien ennenaikaisesta toimimattomuudesta, voi olla odottamaton tapahtuma. Tällainen vika on kuitenkin aina sidoksissa koneen erittäin monitahoiseen toimintajärjestelmään, jota lentoliikenteen harjoittaja käyttää usein vaikeissa ja jopa äärimmäisissä – etenkin ilmastollisissa – olosuhteissa, ja lisäksi on selvää, ettei yksikään lentokoneen osa kestä loputtomiin. Näin ollen on katsottava, että tällainen odottamaton tapahtuma liittyy lentoliikenteen harjoittajan toiminnan tavanomaiseen harjoittamiseen ⁽¹²⁴⁾.

Sama pätee periaatteessa niin kutsutun on condition -osan (osa, joka vaihdetaan uuteen vasta sen vikaannuttua) vikaantumiseen ⁽¹²⁵⁾.

Sen sijaan lentokoneen valmistajan tai toimivaltaisen viranomaisen ilmoittamaa piilevää valmistusvirhettä taikka sabotaasista tai terroriteosta johtuvaa lentokoneen vauriota voidaan pitää poikkeuksellisenä olosuhteena. Tämä pätee silloinkin, kun valmistaja on ilmoittanut lentoliikenteen harjoittajalle virheen olemassaolosta useita kuukausia ennen lentoa ⁽¹²⁶⁾.

— Porrasajoneuvo

Unionin tuomioistuin ⁽¹²⁷⁾ on täsmentänyt, että porrasajoneuvon törmäämistä lentokoneeseen ei voida pitää poikkeuksellisenä olosuhteena, joka vapauttaisi lentoliikenteen harjoittajan asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdan mukaisen korvauksen maksamisesta. Porrasajoneuvoja ja kulkusiltoja voidaan pitää välttämättöminä matkustajalentoliikenteessä, ja lentoliikenteen harjoittajat kohtaavat näin ollen säännöllisesti niiden käytöstä johtuvia tilanteita. Lentokoneen ja porrasajoneuvon yhteentörmäys on sen vuoksi lentoliikenteen harjoittajan tavanomaiseen toiminnan harjoittamiseen liittyvä sisäinen tapahtuma. Poikkeuksellisista olosuhteista voi olla kyse esimerkiksi, jos lentokoneen vaurio johtuu lentoaseman tavanomaisiin palveluihin nähden ulkoisesta tapahtumasta, kuten terrorismista tai sabotaasista.

— Miehistön jäsenten odottamaton poissaolo

Lennon suorittamisessa välttämättömän miehistön jäsenen odottamaton poissaolo sairauden tai jopa kuoleman vuoksi vähän ennen kyseisen lennon suunniteltua lähtöä ei kuulu asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ⁽¹²⁸⁾.

— Lentoyhtiön henkilöstön lakko

Unionin tuomioistuin on todennut, että lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan henkilöstön lakkoa ei voida pitää poikkeuksellisenä olosuhteena, jos lakko liittyy lentoliikenteen harjoittajan ja sen henkilöstön välisiin työsuhteita koskeviin vaatimuksiin, kuten palkkaneuvotteluihin ⁽¹²⁹⁾.

Tämä pätee myös ammattiliittojen järjestämään lakkoon ⁽¹³⁰⁾ ja lentoyhtiön henkilöstön kehotuksesta järjestettyyn korpilakkoon lentoliikenteen harjoittajan ilmoitettua yllättäen yrityksen rakenneuudistuksesta ⁽¹³¹⁾. Poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ei kuulu myöskään lakko, johon lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan henkilöstö ryhtyy solidaarisesti tukeakseen kyseisen lentoliikenteen harjoittajan emoyhtiötä vastaan aloitettua lakkoliikettä ⁽¹³²⁾.

Emoyhtiön työntekijöiden vaatimusten toteuttamiseksi aloitetut lakkotoimenpiteet eivät kuulu asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin. Sillä, onko työntekijöiden edustajien kanssa neuvoteltu ennen lakkoa, ei ole tässä yhteydessä merkitystä ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 17.9.2015, *Corina van der Lans v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-257/14, ECLI:EU:C:2015:618, 40, 41 ja 42 kohta.

⁽¹²⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.3.2020, *A ym. v. Finnair Oyj*, C-832/18, ECLI:EU:C:2020:204, 43 kohta.

⁽¹²⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 13.6.2024, *D. S.A. v. P. S.A.*, C-411/23, ECLI:EU:C:2024:498, 42 kohta; ks. myös unionin tuomioistuimen tuomio 13.6.2024, *matkustaja A v. Finnair Oyj*, C-385/23, ECLI:EU:C:2024:497, 37 ja 39 kohta.

⁽¹²⁷⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 14.11.2014, *Sandy Siewert ym. v. Condor Flugdienst GmbH*, C-394/14, ECLI:EU:C:2014:2377, 19 ja 20 kohta.

⁽¹²⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.5.2023, *TAP Portugal v. flightright GmbH ja Myflyright GmbH*, C-156/22, C-157/22 ja C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393, 26 kohta.

⁽¹²⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 37 kohta.

⁽¹³⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 44 kohta.

⁽¹³¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 17.4.2018, *Helga Krüsemann ym. v. TUIfly GmbH*, C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258, 48 kohta.

⁽¹³²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 6.10.2021, *CS v. Eurowings GmbH*, C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820, 34 kohta.

⁽¹³³⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 10.1.2022, *EL ja CP v. Ryanair DAC*, C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1, 33 kohta.

Jos lakko kuitenkin perustuu sellaisiin vaatimuksiin, joihin ainoastaan viranomaiset voivat vastata ja jotka eivät näin ollen ole asianomaisen lentoliikenteen harjoittajan tosiasiallisesti hallittavissa, lakko voi olla poikkeuksellinen olosuhde ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3 Ulkoiset tapahtumat

Unionin tuomioistuin on arvioinut useissa asioissa tilanteita, joiden taustalla on luonnontapahtuma tai kolmannen osapuolen toimi. Tällaisia tapahtumia voidaan yleensä pitää poikkeuksellisina olosuhteina.

Jäljempänä esitetään joitakin esimerkkejä.

a) Törmäys lintuun

Lentokoneen ja linnun yhteentörmäys sekä tällaisesta törmäyksestä mahdollisesti aiheutunut vahinko eivät ole erottamattomasti sidoksissa koneen toimintaan. Ne eivät liity luonteensa tai alkuperänsä vuoksi lentoliikenteen harjoittajan toiminnan tavanomaiseen harjoittamiseen eivätkä ole sen vuoksi tämän tosiasiallisesti hallittavissa. Tällaista yhteentörmäystä voidaan näin ollen pitää poikkeuksellisena olosuhteena ⁽¹³⁵⁾.

Unionin tuomioistuin on selventänyt myös, ettei ole tarpeen tietää, onko yhteentörmäys tosiasiallisesti vahingoittanut asianomaista lentokonetta. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 1 kappaleessa esitetty matkustajien suojelun korkean tason varmistamisen tavoite merkitsee, ettei lentoliikenteen harjoittajia tule rohkaista jättämään toteuttamatta tällaisen häiriön edellyttämiä toimenpiteitä asettamalla lentojensa ylläpitämisen ja täsmällisyyden etusijalle lentojen turvallisuuden tavoitteeseen nähden ⁽¹³⁶⁾.

Eräässä toisessa asiassa unionin tuomioistuin on todennut, että lintuun törmäämisen vuoksi tapahtunut lentokoneen lentoonlähtövaiheen keskeyttäminen hätäjarrutuksella, joka vaurioitti lentokoneen renkaita, kuuluu asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ⁽¹³⁷⁾.

b) Törmäys toiseen lentokoneeseen tai lentokenttäajoneuvoon

Pysäköitynä olleen lentokoneen ja toisen lentoyhtiön lentokoneen yhteentörmäys viimeksi mainitun lentokoneen liikkumisen seurauksena kuuluu poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ⁽¹³⁸⁾.

Myös lentoasemalla pysäköitynä olleen lentokoneen tekninen vika, joka johtuu kolmannelle kuuluvan ateriapalveluajoneuvon törmäämisestä kyseiseen lentokoneeseen, voi kuulua poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ⁽¹³⁹⁾.

c) Vieraan esineen aiheuttama lentokoneen vaurioituminen

Lentoaseman kiitotiellä olleen vieraan esineen, kuten roskan, aiheuttama lentokoneen vaurioituminen kuuluu poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Kiitotiellä polttoainetta

Tilanne, jossa kiitotiellä on polttoainetta, minkä johdosta kiitotie on suljettu ja näin ollen lento on viivästynyt pitkäaikaisesti kyseiseltä lentoasemalta lähdettäessä tai sinne saavuttaessa, kuuluu poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin, kun kyseessä oleva polttoaine ei ole peräisin lennon toteuttaneen lentoliikenteen harjoittajan lentokoneesta ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 45 kohta.

⁽¹³⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.5.2017, *Marcela Pešková ja Jiří Peška v. Travel Service a.s.*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 24 kohta.

⁽¹³⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.5.2017, *Marcela Pešková ja Jiří Peška v. Travel Service a.s.*, C-315/15, ECLI:EU:C:2017:342, 25 kohta.

⁽¹³⁷⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 3.10.2022, *YS ja RW v. Freebird Airlines Europe Ltd*, C-302/22, ECLI:EU:C:2022:748, 23 kohta.

⁽¹³⁸⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 14.1.2021, *Airhelp Limited v. Austrian Airlines AG*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 26 kohta.

⁽¹³⁹⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 30.3.2022, *Orbest SA v. CS ym.*, C-659/21, ECLI:EU:C:2022:254, 27 kohta.

⁽¹⁴⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 4.4.2019, *Germanwings GmbH v. Wolfgang Pauels*, C-501/17, ECLI:EU:C:2019:288, 34 kohta.

⁽¹⁴¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.6.2019, *André Moens v. Ryanair Ltd*, C-159/18, ECLI:EU:C:2019:535, 22 kohta.

e) Ilma-alusten polttoaineentankkausjärjestelmän häiriö

Jos kyseessä olevan lennon tai lentokoneen lähtölentoasema vastaa ilma-alusten polttoaineentankkausjärjestelmän toiminnasta, polttoaineen tankkaukseen liittyvää laajamittaista häiriötä voidaan pitää poikkeuksellisenä olosuhteena ⁽¹⁴²⁾.

f) Häiriköivät matkustajat, sairaustapaukset

Matkustajan häiritsevä käyttäytyminen, jonka vuoksi lentokoneen päällikkö poikkeaa kyseisen lennon reitiltä muulle kuin saapumiskentälle poistaakseen kyseisen matkustajan tai kyseiset matkustajat matkatavaroineen koneesta, kuuluu poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin, paitsi jos lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja on edesauttanut tällaista käyttäytymistä tai ei ole ryhtynyt asianmukaisiin toimenpiteisiin tällaisen käyttäytymisen ennakkomerkkien perusteella ⁽¹⁴³⁾.

Poikkeuksellisten olosuhteiden käsitteen piiriin kuuluu lisäksi matkustajan poistaminen lentokoneesta sairaustapauksen vuoksi.

g) Tulivuorenpurkaus

Eyjaftallajökull-tulivuoren purkautumisesta johtuneen Euroopan ilmatilan osittaisen sulkemisen kaltaiset olosuhteet ovat asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitettuja poikkeuksellisia olosuhteita ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Lentoaseman ruuhkautuminen huonon sään vuoksi

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 johdanto-osan 14 kappaleen mukaisesti tilanne, jossa lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja joutuu viivästyttämään lentoa tai peruuttamaan lennon ruuhkautuneella lentoasemalla huonon sään vuoksi – myös jos sääolosuhteista aiheutuu kapasiteettipulaa – olisi poikkeuksellisista olosuhteista johtuva.

i) Ulkopuoliset lakot

Lakot, jotka ovat ulkoisia suhteissa lentoliikenteen harjoittajan toimintaan, kuten lennonjohtajien tai lentoaseman henkilöstön toteuttamat lakot, voivat olla poikkeuksellisia olosuhteita, koska tällaiset ulkopuoliset lakot eivät kuulu lentoliikenteen harjoittajan toiminnan harjoittamiseen eivätkä näin ollen sen tosiasialliseen hallintaan ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Matkatavaroiden lastauspalveluja tarjoavan henkilöstön vaje

Tilanne, jossa matkatavaroiden lentokoneeseen lastaamisesta vastuussa olevalla lentoasematoiminnan harjoittajalla ei ole riittävästi henkilöstöä, voi olla poikkeuksellinen olosuhde ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3 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.

Toisin sanoen jos tällainen olosuhde ilmenee, lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan velvollisuutena on osoittaa, että se on toteuttanut tilanteeseen soveltuvat toimenpiteet hyödyntämällä kaiken käytettävissään olevan henkilökunnan ja kaluston sekä taloudelliset keinot välttääkseen asianomaisen lennon viivästymisen tai peruuttamisen. Siltä ei kuitenkaan voida vaatia, että se tekisi kestävämpiä uhrauksia asianomaisena ajankohtana olevaan kapasiteettiinsä nähden ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 7.7.2022, *KU ym. v. SATA International – Azores Airlines SA*, C-308/21, ECLI:EU:C:2022:533, 28 kohta.

⁽¹⁴³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.6.2020, *LE v. Transportes Aéreos Portugueses SA*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 48 kohta.

⁽¹⁴⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.1.2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 34 kohta.

⁽¹⁴⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 23.3.2021, *Airhelp Ltd v. Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226, 42 ja 43 kohta.

⁽¹⁴⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 16.5.2024, *Touristic Aviation Services Ltd v. Flightright GmbH*, C-405/23, ECLI:EU:C:2024:408, 30 kohta.

⁽¹⁴⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.6.2020, *LE v. Transportes Aéreos Portugueses SA*, C-74/19, EU:C:2020:460, 36 kohta, sekä mainittu oikeuskäytäntö.

Unionin tuomioistuin⁽¹⁴⁸⁾ on todennut lisäksi, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittajan voidaan edellyttää suunnittelevan resurssinsa hyvissä ajoin siten, että suunniteltu lento voidaan toteuttaa, kun poikkeukselliset olosuhteet ovat päättyneet, eli tietyn ajan kuluessa aikataulun mukaisesta lähtöajasta. Lentoliikenteen harjoittajan olisi erityisesti varattava tietty puskuriaika, jonka ansiosta se voi mahdollisesti suorittaa lennon kokonaisuudessaan, kun poikkeukselliset olosuhteet ovat päättyneet. Tällainen puskuriaika arvioidaan tapauskohtaisesti.

Asetuksen 5 artiklan 3 kohtaa ei kuitenkaan voida tulkita siten, että siinä veloitettaisiin kohtuudella edellytettävänä toimenpiteinä suunnittelemaan yleisesti ja erottelematta puskuriaika, jota sovelletaan erotuksetta kaikkiin lentoliikenteen harjoittajiin kaikissa tilanteissa, joissa on kyse poikkeuksellisista olosuhteista. Lentoliikenteen harjoittajilla on tältä osin yleensä käytettävissään enemmän resursseja kotilentoasemallaan kuin määräpaikoissa, mikä lisää niiden mahdollisuuksia rajoittaa poikkeuksellisten olosuhteiden vaikutuksia. Arvioitaessa lentoliikenteen harjoittajan kykyä suorittaa koko suunniteltu lento poikkeuksellisista olosuhteista johtuvassa uudessa tilanteessa on huolehdittava siitä, ettei lentoliikenteen harjoittaja joudu vaaditun puskuriajan pituuden vuoksi suostumaan kestävämpiin uhrauksiin yrityksensä tuolloiseen kapasiteettiin nähden⁽¹⁴⁹⁾.

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⁽¹⁵⁰⁾.

5.4 Poikkeukselliset olosuhteet samalla ilma-aluksella suoritettulla edeltävällä lennolla

Vapautuakseen velvollisuudestaan maksaa matkustajille korvausta lennon pitkäaikaisen viivästymisen tai peruuttamisen johdosta lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja voi vedota poikkeuksellisiin olosuhteisiin, jotka ovat vaikuttaneet sen samalla ilma-aluksella suorittamaan edeltäneeseen lentoon, jos näiden olosuhteiden syntymisen ja myöhemmän lennon viivästymisen tai peruuttamisen välillä on välitön syy-yhteys⁽¹⁵¹⁾.

Eräässä toisessa asiassa unionin tuomioistuin on täsmentänyt, että lennosta vastaava lentoliikenteen harjoittaja voi lennon saapumisen viivästyttyä pitkäaikaisesti vedota poikkeuksellisiin olosuhteisiin, jotka eivät ole vaikuttaneet kyseiseen viivästyneeseen lentoon vaan lentoliikenteen harjoittajan samalla ilma-aluksella sen kolmanneksi viimeisen rotaation yhteydessä suorittamaan edeltävään lentoon, jos poikkeuksellisten olosuhteiden syntymisen ja myöhemmän lennon viivästymisen välillä on välitön syy-yhteys⁽¹⁵²⁾.

6. MATKUSTAJIEN OIKEUDET LAAJAMITTAISTEN MATKUSTUSHÄIRIÖIDEN YHTEYDESSÄ

6.1 Yleistä

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 ei ole erityisiä säännöksiä, joita sovelletaan laajamittaisten matkustushäiriöiden (kuten Islannissa vuonna 2010 tapahtunut tulivuorenpurkaus tai covid-19-pandemian puhkeaminen vuonna 2020) yhteydessä. Oikeus korvaukseen lennon peruuttamisesta liittyy kuitenkin siihen, että lentoliikenteen harjoittaja ei ole antanut matkustajalle riittävää ilmoitusta peruutuksesta. Tämä seikka sisältyy siis siihen, mitä oikeutta korvaukseen koskevassa 4.4 kohdassa on esitetty.

6.2 Oikeus uudelleenreititykseen tai lipun hinnan palauttamiseen

Uudelleenreitityksen osalta laajamittainen matkustushäiriö voi vaikuttaa oikeuteen valita uudelleenreititys, jolla matkustaja pääsee määräpaikkaansa mahdollisimman pian. Lentoliikenteen harjoittajien voi olla mahdotonta reitittää matkustajaa uudelleen aiottuun määräpaikkaan lyhyessä ajassa. Lisäksi voi olla jonkin aikaa epäselvää, milloin uudelleenreititys on mahdollista. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, kun jäsenvaltio keskeyttää tiettyihin maihin lähtevät tai tiettyistä maista saapuvat lennot. Tästä syystä uudelleenreititys, jolla matkustaja pääsee määräpaikkaansa mahdollisimman pian, voi tapauksen mukaan viivästyä huomattavasti tai siihen voi liittyä huomattavaa epävarmuutta. Lipun hinnan palauttaminen tai uudelleenreititys, jolla matkustaja pääsee määräpaikkaansa hänelle sopivana myöhemmän ajankohtana, voi sen vuoksi olla parempi vaihtoehto matkustajalle.

⁽¹⁴⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.5.2011, *Andrejs Eglītis ja Edvards Ratnieks v. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija*, C-294/10, ECLI:EU:C:2011:303, 37 kohta.

⁽¹⁴⁹⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 14.1.2021, *Airhelp Limited v. Austrian Airlines AG*, C-264/20, ECLI:EU:C:2021:26, 33 kohta.

⁽¹⁵⁰⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 22.12.2008, *Friederike Wallentin-Hermann v. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771, 43 kohta.

⁽¹⁵¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.6.2020, *LE v. Transportes Aéreos Portugueses SA*, C-74/19, ECLI:EU:C:2020:460, 55 kohta.

⁽¹⁵²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.4.2021, *WZ v. Austrian Airlines AG*, C-826/19, ECLI:EU:C:2021:318, 57 kohta.

Jos matkustaja on varannut meno- ja paluulennon erikseen ja menolento peruutetaan, matkustajalla on oikeus saada takaisin ainoastaan peruutetusta lennosta eli tässä tapauksessa menolennosta maksamansa lipun hinta.

Jos kuitenkin meno- ja paluulento ovat osa samaa varausta, vaikka lennoista vastaisivat eri lentoliikenteen harjoittajat, matkustajalle olisi tarjottava menolennon peruunnuttua kahta vaihtoehtoa, eli: koko lipun hinnan (molemmat lennot) palautus tai uudelleenreititys toiselle menolennolle.

6.3 Oikeus huolenpitoon

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 ei ole säännöksiä, joissa tunnustettaisiin 5 artiklan 3 kohdassa mainittujen poikkeuksellisten olosuhteiden lisäksi erillinen ”erityisen poikkeuksellisten olosuhteiden” luokka. Lentoliikenteen harjoittajan on sen vuoksi täytettävä velvollisuutensa, mukaan lukien mainitun asetuksen (EY) N:o 261/2004 9 artiklaan perustuvat velvollisuudet, vaikka niiden syntymiseen johtanut tilanne kestäisi pitkään. Matkustajat ovat tällaisissa tilanteissa ja tapahtumissa erityisen haavoittuvassa asemassa ⁽¹⁵³⁾. Poikkeuksellisten tapahtumien sattuessa asetuksen (EY) No 261/2004 tarkoituksena on varmistaa, että erityisesti asetuksen (EY) No 261/2004 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaista uudelleenreititystä odottavista matkustajista huolehditaan asianmukaisesti.

6.4 Oikeus korvaukseen

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 1 kohdan ja 7 artiklan mukaista oikeutta korvaukseen lennon peruuttamisesta ei sovelleta, jos peruutus on tehty yli 14 päivää ennen lentoa tai jos peruutus johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka lentoliikenteen harjoittaja olisi toteuttanut kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet.

Komissio katsoo, että jos viranomaiset toteuttavat toimenpiteitä laajamittaisiin matkustushäiriöihin johtavan kriisitilanteen vaikutusten rajoittamiseksi, tällaiset toimenpiteet eivät liity luonteensa ja alkuperänsä vuoksi lentoliikenteen harjoittajien toiminnan tavanomaiseen harjoittamiseen eivätkä ole niiden tosiasiallisesti hallittavissa.

Asetuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaan oikeutta korvaukseen ei ole, jos kyseinen peruutus ”johtuu” poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Tämän edellytyksen olisi katsottava täyttyvän, jos viranomaiset joko kieltävät tietyt lennot tai rajoittavat ihmisten liikkumista tavalla, joka tosiasiallisesti estää kyseisen lennon toteuttamisen.

Tämä edellytys voi täyttyä myös, jos lento peruutetaan olosuhteissa, joissa vastaavaa ihmisten liikkumista ei ole kokonaan kielletty, vaan se on sallittu poikkeuksen saaneille henkilöille (esimerkiksi kyseisen valtion kansalaiset tai asukkaat).

Jos jollakin lennolla ei lähde yhtään tällaista henkilöä, lento jää tyhjäksi tai se joudutaan peruuttamaan. Tällaisissa tilanteissa voi olla perusteltua, että lentoliikenteen harjoittaja ei odota viimeiseen hetkeen asti, vaan peruuttaa lennon hyvissä ajoin asianmukaisten organisatoristen toimenpiteiden toteuttamiseksi, mukaan lukien lentoliikenteen harjoittajan velvollisuus huolehtia matkustajista. Tällaisissa tapauksissa ja olosuhteiden mukaan peruuttamista voidaan silti pitää viranomaisten toteuttamasta toimenpiteestä ”johtuvana”. Tämä voi olosuhteiden mukaan päteä myös lentoihin, jotka suuntautuvat vastakkaiseen suuntaan kuin lennot, joita viranomaisten määräämät matkustusrajoitukset suoraan koskevat.

Jos lentoyhtiö päättää peruuttaa lennon ja pystyy osoittamaan, että päätös oli miehistön turvallisuuden kannalta perusteltu, myös tällaisen peruutuksen olisi katsottava ”johtuvan” poikkeuksellisista olosuhteista.

Edellä esitetyt näkökohdat eivät ole eivätkä voi olla tyhjentyviä, koska myös muut erityisestä kriisitilanteesta johtuvat erityisolosuhteet voivat kuulua asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklan 3 kohdan soveltamisalaan.

⁽¹⁵³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 31.1.2013, *Denise McDonagh v. Ryanair Ltd*, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, 30 kohta, ja tulkintaohjeiden 4.3.3 kohta.

7. KORVAUS, HINNAN PALAUTUS, UUDELLEENREITITYS JA HUOLENPITO MULTIMODAALISTEN MATKOJEN YHTEYDESSÄ

Multimodaaliset matkat, joissa yhdistyy useampi kuin yksi liikennemuoto yhden kuljetussopimuksen perusteella (esimerkiksi juna- ja lentomatkalla myytenä yhtenä matkana), eivät sellaisenaan kuulu asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisalaan eivätkä matkustajien oikeuksia muissa liikennemuodoissa koskevan EU:n lainsäädännön soveltamisalaan⁽¹⁵⁴⁾. Jos matkustaja ei ehdi lennolle junan myöhästymisen takia, hän voi saada ainoastaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EU) 2021/782⁽¹⁵⁵⁾ perustuvaa apua junamatkan osalta ja vain siinä tapauksessa, että saapuminen määräpaikkaan viivästyy vähintään 60 minuuttia⁽¹⁵⁶⁾. Vastaavasti sovelletaan muita säännöksiä, jos lennolta myöhästymisen johtuu samaan kuljetussopimukseen sisältyvän laiva- tai linja-automatkan viivästymisestä⁽¹⁵⁷⁾. Jos multimodaaliseen matkaan on kuitenkin yhdistetty muitakin matkapalveluja (esimerkiksi majoitus), kyseinen valmismatkan järjestäjä voi olla direktiivin (EU) 2015/2302 nojalla korvausvelvollinen myös lennolta myöhästymisen ja koko matkapaketin kohdistuvien vaikutusten osalta.

8. VALITUKSET KANSALLISILLE TÄYTÄNTÖÖNPAHOELIMILLE, VAIHTOEHTOISET RIIDANRATKAISU-ELIMET SEKÄ KULUTTAJANSUOJAA KOSKEVASTA YHTEISTYÖSTÄ ANNETUN ASETUKSEN MUKAINEN KULUTTAJANSUOJA

8.1 Valitukset kansallisille täytäntöönpanoelimille

Matkustaja voi valittaa mille tahansa jäsenvaltion nimeämälle kansalliselle täytäntöönpanoelimelle asetuksen (EY) N:o 261/2004 rikkomisesta, jonka väitetään tapahtuneen EU:ssa sijaitsevalla lentoasemalla tai jonka väitetään koskevan lentoa EU:n ulkopuolisesta maasta tällaiselle lentoasemalle⁽¹⁵⁸⁾.

Jotta voidaan varmistaa valitusten tehokas käsittely sekä lentoliikenteen harjoittajille ja muille mahdollisesti asiaan liittyville yrityksille vakaa oikeudellinen toimintaympäristö, komissio suosittaa, että matkustajia neuvotaan tekemään valitus

- lähtömaan kansalliselle täytäntöönpanoelimelle, kun on kyse EU:ssa lennetyistä lennoista sekä EU:sta EU:n ulkopuoliseen maahan suuntautuneista lennoista, ja
- saapumismaan kansalliselle täytäntöönpanoelimelle, kun on kyse EU:n ulkopuolelta tulleista lennoista.

Matkustajan, joka katsoo lentoliikenteen harjoittajan loukanneen hänen oikeuksiaan, on tehtävä valituksensa kohtuullisen ajan kuluessa ja kansallisessa lainsäädännössä säädettyä määräaikaa noudattaen⁽¹⁵⁹⁾.

Matkustajan olisi valitettava ensin lentoliikenteen harjoittajalle. Matkustajan olisi valitettava kansalliselle täytäntöönpanoelimelle vasta, jos hän ei hyväksy lentoliikenteen harjoittajan vastausta tai ei ole saanut tyydyttävää vastausta lentoliikenteen harjoittajalta. Komissio suosittaa, että lentoliikenteen harjoittajan olisi vastattava kahden kuukauden kuluessa ja että EU:n virallisten kielten käyttöä ei rajoiteta.

On tärkeää huomata, että unionin tuomioistuin⁽¹⁶⁰⁾ on katsonut, ettei kansallisten täytäntöönpanoelinten tarvitse asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaan ryhtyä valitusten johdosta toimiin yksittäisen matkustajan oikeuksien takaamiseksi kussakin tapauksessa. Näin ollen kansallisen täytäntöönpanoelimen ei tarvitse toteuttaa lentoliikenteen harjoittajaa vastaan pakkotoimia, joilla se veloitettaisiin maksamaan asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetty korvaus yksittäistapauksissa. Sen sijaan kyseisen elimen tehtävä asetuksen (EY) N:o 261/2004 16 artiklan 3 kohdassa tarkoitettujen seuraamusten määrääjänä koostuu toimenpiteiden toteuttamisesta sellaisten rikkomisten johdosta, jotka se on todennut suorittaessaan 16 artiklan 1 kohdassa säädettyä yleistä valvontaa.

⁽¹⁵⁴⁾ Tällaisia säännöksiä on ehdotettu, ks. ehdotus COM(2013) 130 final sekä ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajien oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä (COM(2023) 752 final, 29.11.2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2021/782, annettu 29 päivänä huhtikuuta 2021, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista (EUVL L 172, 17.5.2021, s. 1 ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Asetuksen (EU) 2021/782 20 artikla.

⁽¹⁵⁷⁾ Ks. tältä osin 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) sekä 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Asetuksen (EY) N:o 261/2004 16 artiklan 2 kohta.

⁽¹⁵⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.11.2012, *Joan Cuadrench Moré v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, 33 kohta.

⁽¹⁶⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 17.3.2016, *K. Ruijsenaars ym. v. Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu*, C-145/15 ja C-146/15, ECLI:EU:C:2016:187, 32, 36 ja 38.

Unionin tuomioistuimen mukaan asetus (EY) N:o 261/2004 ei kuitenkaan estä jäsenvaltioita antamasta lainsäädäntöä, jolla kansallinen täytäntöönpanoelin veloitetaan toteuttamaan toimia yksittäistapauksia koskevien valitusten johdosta ⁽¹⁶¹⁾. Jäsenvaltioilla on harkintavaltaa sen toimivallan suhteen, jonka ne haluavat antaa kansallisille elimilleen matkustajien oikeuksien puolustamiseksi.

Näillä ratkaisuilla ei ole vaikutusta kansallisten täytäntöönpanoelinten velvollisuuteen antaa valittajille hyvän hallintotavan periaatteen mukaisesti tietoon perustuva vastaus valituksen johdosta. Komissio katsoo hyvien toimintatapojen edellyttävän myös, että matkustajille annetaan tietoa muutoksenhakumahdollisuuksista tai muista toimista, joihin he voivat ryhtyä, jos he ovat eri mieltä tapauksensa arvioinnista. Matkustajalla olisi oltava oikeus päättää, haluaako hän toisen henkilön tai tahon edustavan häntä.

8.2 Vaihtoehtoinen riidanratkaisu (ADR)

Vaihtoehtoista riidanratkaisua koskevan EU:n oikeudellisen kehyksen tarkoituksena on antaa kuluttajille mahdollisuus puolustaa tehokkaasti oikeuksiaan tuotteen tai palvelun ostoon liittyvissä riidoissa elinkeinonharjoittajien kanssa. Tuomioistuinkäsittelyn kustannukset ja siihen kuuluva aika voivat estää kuluttajaa viemästä riitaa tuomioistuimen ratkaistavaksi, ja epäviralliset välineet voivat olla riittämättömiä. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU ⁽¹⁶²⁾ mukaisten laadukkaiden vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten on sen sijaan määrä ratkaista riita 90 päivän kuluessa maksutta tai vain nimellistä korvausta vastaan.

Laadukkaat vaihtoehtoiset riidanratkaisuelimet ovat kuluttajien käytettävissä, jos kuluttaja asuu EU:ssa ja elinkeinonharjoittaja on sijoittautunut EU:hun. Jos kansallinen lainsäädäntö ei velvoita lentoliikenteen harjoittajia osallistumaan vaihtoehtoisten riidanratkaisuelinten menettelyihin, on toivottavaa, että ne sitoutuvat vapaaehtoisesti osallistumaan tällaisiin menettelyihin ja tiedottavat siitä asiakkailleen.

Kuluttajien mahdollisuus käyttää vaihtoehtoisia riidanratkaisuelimiä täydentää matkustajien mahdollisuutta valittaa asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisille kansallisille täytäntöönpanoelimille.

8.3 Muita keinoja sidosryhmien auttamiseksi asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisessa

Sidosryhmien auttamiseen asetuksen (EY) N:o 261/2004 soveltamisessa on monia keinoja.

Ensimmäinen niistä liittyy Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2017/2394 ⁽¹⁶³⁾ mukaiseen kuluttajansuojaa koskevaan yhteistyöhön. Asetuksella perustetaan kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten välinen koordinointi- ja yhteistyömekanismi. Näiden viranomaisten yhteistyö on välttämätöntä, jotta voidaan varmistaa kuluttajien oikeuksia koskevan lainsäädännön yhtäläinen soveltaminen kaikkialla sisämarkkinoilla sekä yritysten tasapuoliset toimintaedellytykset. Asetus (EU) 2017/2394 koskee tilanteita, joissa kuluttajien yhteiset edut ovat vaarassa, ja se antaa kansallisille viranomaisille lisää tutkinta- ja täytäntöönpanovaltuuksia kuluttajansuojasääntöjen rikkomisen lopettamiseksi rajat ylittävissä tapauksissa.

Asetuksessa (EU) 2017/2394 mainitaan lentomatkustajien oikeuksia koskeva asetus (EY) N:o 261/2004 yhtenä kuluttajien etuja suojaavista säädöksistä. Tämä merkitsee sitä, että asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetyt matkustajien oikeudet voidaan panna täytäntöön asetuksella (EU) 2017/2394 perustetun koordinointi- ja yhteistyömekanismien puitteissa, jos kuluttajien yhteiset edut ovat vaarassa rajat ylittävissä tilanteissa.

⁽¹⁶¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 29.9.2022, *Polskie Linie Lotnicze "LOT" SA v. Budapest Főváros Kormányhivatala*, C-597/20, ECLI:EU:C:2022:735, 26 kohta.

⁽¹⁶²⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2017/2394, annettu 12 päivänä joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta (EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

Direktiivi (EU) 2020/1828⁽¹⁶⁴⁾ on toinen väline, jonka avulla matkustajien oikeuksia voidaan panna täytäntöön laajasti. Direktiivin mukaan edustajakanne on kanne, jonka kuluttajaryhmän puolesta toimiva oikeutettu yksikkö on nostanut kansallisessa tuomioistuimessa tai hallintoviranomaisessa kieltotoimenpiteen (elinkeinonharjoittajien laittomien menettelyjen lopettaminen), hyvitystoimenpiteen (esimerkiksi palautus tai korvaus) tai molempien hakemiseksi. Direktiivillä pyritään suojaamaan kuluttajien yhteisiä etuja monilla aloilla, erityisesti matkailussa. Sitä sovelletaan asetuksen (EY) N:o 261/2004 rikkomisen johdosta nostettaviin kanteisiin. Kyseinen asetus on yksi direktiivin soveltamisalaan kuuluvista EU:n säädöksistä. Lisäksi matkustajat, jotka kohtaavat ongelmia rajat ylittävissä tilanteissa, voivat kääntyä Euroopan kuluttajakeskusten verkoston⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-verkosto) puoleen. ECC-verkosto antaa kuluttajille tietoa heidän EU:n ja kansallisen lainsäädännön mukaisista oikeuksistaan, neuvo maksutta kuluttajavalitusten käsittelyssä, antaa suoraan apua valitusta koskevan sovintoratkaisun saavuttamiseksi elinkeinonharjoittajan kanssa sekä ohjaa kuluttajat oikean tahon puoleen, jos verkosto ei pysty auttamaan asiassa. Matkustajat voivat saada myös kansallisilta kuluttajaorganisaatioilta tietoa ja suoraa apua asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisten oikeuksiensa puolustamiseksi.

9. KANTEEN NOSTAMINEN ASETUKSEN (EY) N:o 261/2004 PERUSTEELLA

9.1 Toimivaltainen tuomioistuin asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella nostettavissa kanteissa

Aluksi on syytä huomata, että asetuksessa (EY) N:o 261/2004 ei säädetä jäsenvaltioiden tuomioistuinten kansainvälisestä toimivallasta, minkä vuoksi toimivaltaa on tutkittava asetuksen (EU) N:o 1215/2012 perusteella⁽¹⁶⁶⁾.

Jos on kyseessä kahden jäsenvaltion välinen lento, joka suoritetaan yhden lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella, asetukseen (EY) N:o 261/2004 perustuva korvauskanne voidaan nostaa kantajan valinnan mukaan siinä kansallisessa tuomioistuimessa, joka on toimivaltainen joko kuljetussopimuksen mukaisessa lähtöpaikassa tai saapumispaikassa⁽¹⁶⁷⁾ asetuksen (EU) N:o 1215/2012 mukaisesti. Asetuksen (EU) N:o 1215/2012 4 artiklan 1 kohdan mukaan matkustaja voi saattaa asian myös vastaajan (lentoliikenteen harjoittajan) kotipaikan tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Unionin tuomioistuin on vahvistanut useissa ratkaisuisaan, että matkustaja voi nostaa kanteen joko lähtöpaikassa tai saapumispaikassa myös, jos on kyse useaan osuuteen jakautuvasta lentomatkasta, joka on vahvistettu koko matkaa varten yhdellä ainoalla varauksella. Unionin tuomioistuin on todennut erityisesti, että asetuksen (EU) N:o 1215/2012 mukaan kanne voidaan nostaa toisen osuuden lennon saapumispaikan kansallisessa tuomioistuimessa, jos kuljetuksen kyseisillä kahdella lennolla on suorittanut kaksi eri lentoliikenteen harjoittajaa ja korvauskanne perustuu häiriöön, joka ilmeni mainituista lennoista ensimmäisellä, jonka suorittanut lentoliikenteen harjoittaja ei ole asianomaisten matkustajien sopimuspuoli⁽¹⁶⁸⁾.

Vastaavasti kanne voidaan nostaa ensimmäisen osuuden lennon lähtöpaikan kansallisessa tuomioistuimessa, jos korvauskanne perusteena on viimeisen osuuden lennon peruuttaminen ja kanne nostetaan kyseisestä viimeisestä osuudesta vastuussa olevaa lentoliikenteen harjoittajaa vastaan⁽¹⁶⁹⁾.

Kun kyseessä on kahteen tai useampaan osuuteen jakautuva lentomatkka, jolla kuljetuksen suorittajina ovat eri lentoliikenteen harjoittajat, kannetta ei kuitenkaan voida nostaa ensimmäisen osuuden lennon saapumispaikan kansallisessa tuomioistuimessa, jos kanne nostetaan kyseisen osuuden suorittanutta lentoliikenteen harjoittajaa vastaan pelkästään ensimmäisen osuuden lähdön myöhästymisestä aiheutuneen viivästymisen vuoksi⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2020/1828, annettu 25 päivänä marraskuuta 2020, kuluttajien yhteisten etujen suojaamiseksi nostettavista edustajakanteista ja direktiivin 2009/22/EY kumoamisesta (EUVL L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 9.7.2009, *Peter Rehder v. Air Baltic Corporation*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, 28 kohta.

⁽¹⁶⁷⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 9.7.2009, *Peter Rehder v. Air Baltic Corporation*, C-204/08, ECLI:EU:C:2009:439, 47 kohta.

⁽¹⁶⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 7.3.2018, *flightright GmbH v. Air Nostrum, Líneas Aéreas del Mediterráneo SA, Roland Becker v. Hainan Airlines Co. Ltd ja Mohamed Barkan ym. v. Air Nostrum, Líneas Aéreas del Mediterráneo SA*, C-274/16, C-447/16 ja C-448/16, ECLI:EU:C:2018:160, 78 kohta.

⁽¹⁶⁹⁾ Unionin tuomioistuimen määräys 13.2.2020, *flightright GmbH v. IBERIA LAE SA Operadora Unipersonal*, C-606/19, ECLI:EU:C:2020:101, 36 kohta.

⁽¹⁷⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 3.2.2022, *JW ym. v. LOT Polish Airlines*, C-20/21, ECLI:EU:C:2022:71, 27 kohta.

Oikeudenkäyntipaikan osalta unionin tuomioistuin on todennut, että jäsenvaltion tuomioistuimella ei ole toimivaltaa ratkaista riita-asiaa, joka koskee suoraan sellaista lentoyhtiötä vastaan nostettua korvauskannetta, jonka kotipaikka on toisessa jäsenvaltiossa, sillä perusteella, että kyseisellä yhtiöllä on sivuliike sen tuomioistuimen tuomiopiirissä, jossa kanne on nostettu, jos kyseinen sivuliike ei ole osallisena yhtiön ja asianomaisen matkustajan välisessä oikeussuhteessa ⁽¹⁷¹⁾.

Siltä osin, onko lentoliikenteen harjoittajan ehdoissa mahdollista kieltää matkustajia valtuuttamasta kolmatta osapuolta esittämään vaatimuksia heidän puolestaan, unionin tuomioistuin on selvittänyt, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 15 artikla estää sellaisen ehdon sisällyttämisen kuljetussopimukseen, jolla kielletään niiden oikeuksien luovuttaminen, jotka lentomatkustajalla on lennosta vastaavaan lentoliikenteen harjoittajaan nähden kyseisen asetuksen säännösten nojalla ⁽¹⁷²⁾.

Jos lento on osa matkapakettia, matkustaja voi asetuksen (EU) N:o 1215/2012 mukaan nostaa korvauskanteen lennosta vastaavaa lentoliikenteen harjoittajaa vastaan, vaikka matkustajan ja lentoliikenteen harjoittajan välillä ei ole tehty sopimusta ⁽¹⁷³⁾.

Montrealin yleissopimukseen perustuvia vaatimuksia koskevan toimivallan osalta unionin tuomioistuin on selvittänyt seuraavaa: vaikka asetukseen (EY) N:o 261/2004 perustuvaa korvausvaatimusta koskevaa alueellista toimivaltaa on arvioitava asetuksen (EU) N:o 1215/2012 perusteella, Montrealin yleissopimuksen soveltamisalaan kuuluvaa lisävahinkoa koskevan korvausvaatimuksen osalta toimivaltaa on arvioitava yleissopimuksen perusteella ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2 Määräaika kanteen nostamiselle asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 ei aseteta määräaikaa kanteen nostamiselle kansallisissa tuomioistuimissa, vaan se määräytyy kunkin jäsenvaltion kanneoikeuden vanhentumista koskevan kansallisen lainsäädännön mukaan. Montrealin yleissopimuksen mukainen kahden vuoden vanhentumisaika ei koske asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella nostettuja kanteita eikä vaikuta jäsenvaltioiden kansalliseen lainsäädäntöön, sillä asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetty korvaustoimenpiteet eivät kuulu yleissopimuksen soveltamisalaan, koska niillä pyritään korvaamaan matkustajille aiheutuvia haittoja ja ne täydentävät yleissopimuksessa määrättyä vahingonkorvausjärjestelmää. Määräajat voivat näin ollen vaihdella jäsenvaltiosta toiseen ⁽¹⁷⁵⁾.

10. LENTOLIIKENTEEN HARJOITTAJIEN KORVAUSVASTUU MONTREALIN YLEISSOPIMUKSEN MUKAAN

Yleissopimus eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä, joka tunnetaan yleisesti nimellä Montrealin yleissopimus, on tehty Montrealissa 28. toukokuuta 1999. EU on yleissopimuksen sopimuspuoli, ja eräät sen määräyksistä on sisällytetty EU:n lainsäädäntöön asetuksella (EY) N:o 2027/97, jonka tavoitteena on suojella lentomatkustajien oikeuksia EU:ssa asetuksen (EY) N:o 261/2004 ohella.

a) Asetuksen (EY) N:o 261/2004 yhteensopivuus Montrealin yleissopimuksen kanssa:

Unionin tuomioistuin ⁽¹⁷⁶⁾ on vahvistanut, että vaatimukset, jotka koskevat korvauksen antamista saapumisen viivästymisen johdosta ja avun antamista lähdön viivästyessä, ovat yhteensopivia Montrealin yleissopimuksen kanssa. Unionin tuomioistuin on katsonut tässä yhteydessä, että lennon viivästymisestä aiheutuva ajan menetys on pikemminkin haitta kuin vahinko, jota Montrealin yleissopimuksella pyritään korjaamaan. Tämä päättely perustuu siihen, että liian pitkäkestoinen viivästyminen aiheuttaa ensinnäkin kaikille matkustajille lähes samanlaista haittaa, jonka korjaamiseksi asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetään vakiomuotoisesta ja välittömästä korvauksesta. Montrealin yleissopimuksessa määrätään sen sijaan vahingoista, joiden korjaaminen edellyttää vahingon laajuuden tapauskohtaista arviointia ja voi näin ollen tapahtua ainoastaan jälkikäteen ja yksilöllisesti. Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetään siis aikaisemman vaiheen toimenpiteistä kuin Montrealin yleissopimuksessa. Asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukainen velvollisuus suorittaa korvausta matkustajille, joiden lento on viivästynyt, ei sen vuoksi kuulu Montrealin yleissopimuksen soveltamisalaan, vaan se täydentää yleissopimuksessa määrättyä vahingonkorvausjärjestelmää.

⁽¹⁷¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 11.4.2019, *ZX v. Ryanair DAC*, C-464/18, ECLI:EU:C:2019:311, 36 kohta.

⁽¹⁷²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 29.2.2024, *Case Eventmedia Soluciones SL v. Air Europa Líneas Aéreas SAU*, C-11/23, ECLI:EU:C:2024:194, 26 kohta.

⁽¹⁷³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.3.2020, *Libuše Králová v. Primera Air Scandinavia*, C-215/18, ECLI:EU:C:2020:235, 38 kohta.

⁽¹⁷⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 7.11.2019, *Adriano Guaitoli ym. v. easyJet Airline Co. Ltd.*, C-213/18, ECLI:EU:C:2019:927, 44 kohta.

⁽¹⁷⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.11.2012, *Joan Cuadrench Moré v. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, C-139/11, ECLI:EU:C:2012:741, 33 kohta.

⁽¹⁷⁶⁾ Yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 10.1.2006, *The Queen, ex parte International Air Transport Association ja European Low Fares Airline Association v. Department for Transport*, C-344/04, ECLI:EU:C:2006:10, 43, 45, 46 ja 47 kohta; yhteisöjen tuomioistuimen tuomio 19.11.2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ja Alana Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH ja Stefan Böck ja Cornelia Lepuschitz v. Air France SA*, C-402/07 ja C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716, 51 kohta.

- b) Asetusta (EY) N:o 2027/97 sovelletaan ainoastaan ”lentoliikenteen harjoittajan” matkustajiin. Lentoliikenteen harjoittajalla tarkoitetaan kyseisen asetuksen 2 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti lentoliikenneyritystä, jolla on voimassa oleva liikennelupa ⁽¹⁷⁷⁾.
- c) Montrealin yleissopimuksen 17 artiklan mukaan matkustaja on yleissopimuksen 3 artiklassa tarkoitetun kuljetusso-
pimuksen perusteella kuljetettu henkilö, vaikka kuljetusta varten ei olisi annettu yksilö- tai ryhmämatkalippua ⁽¹⁷⁸⁾.
- d) Unionin tuomioistuimien on tulkinnut useissa ratkaisuuksissa Montrealin yleissopimuksen 17 artiklan 1 kappaleessa
tarkoitettua ”onnettomuuden” käsitettä, jonka perusteella lentoliikenteen harjoittajalle syntyy vastuu matkustajan
kuolemasta tai ruumiinvammasta aiheutuneesta vahingosta. Esimerkkeinä voidaan mainita seuraavat asiat:
- (i) Kahvin kaatuminen – onnettomuutena voidaan pitää lentokoneessa tapahtuvia tilanteita, joissa matkustaja-
palveluun käytetty esine, kuten kuuma kahvi, on aiheuttanut matkustajalle ruumiinvamman, eikä ole tarpeen
selvittää, johtuvatko nämä tilanteet lentoliikenteelle ominaisesta riskistä ⁽¹⁷⁹⁾.
 - (ii) Kaatuminen portaissa – tilannetta, jossa matkustaja tuntemattomasta syystä kaatuu ilma-aluksesta poistumista
varten matkustajien käyttöön asetetussa siirrettävässä portaikossa ja loukkaantuu, pidetään Montrealin
yleissopimuksen 17 artiklan 1 kappaleessa tarkoitettuna onnettomuutena myös silloin, kun asianomainen
lentoliikenteen harjoittaja ei ole laiminlyönyt huolellisuuteen ja turvallisuuteen liittyviä velvoitteitaan tältä
osin ⁽¹⁸⁰⁾.
 - (iii) Kova laskeutuminen – onnettomuuden käsite ei kata laskeutumista, joka on suoritettu kyseessä olevaan ilma-
alukseen sovellettavien toimintamenetelmien ja -rajoitusten mukaisesti, mukaan lukien suoritusarvotekijöitä
koskevat lisäykset ja marginaalit, joilla on merkittävä vaikutus laskeutumiseen, ja ottaen huomioon lentokelpoi-
suusalan viimeisimmän kehityksen ja parhaat toimintatavat, vaikka kyseessä oleva matkustaja mieltäisikin
tämän laskeutumisen ennakoimattomaksi tapahtumaksi ⁽¹⁸¹⁾.
 - (iv) Psykkinen vamma, joka aiheutuu matkustajalle Montrealin yleissopimuksen 17 artiklan 1 kappaleessa
tarkoitettua onnettomuudesta ja joka ei liity mainitussa määräyksessä tarkoitettuun ruumiinvammaan, on
korvattava samalla tavalla kuin tällainen ruumiinvamma, jos matkustaja osoittaa, että kyse on hänen
psykkiseen koskemattomuuteensa kohdistuvasta haitallisesta vaikutuksesta, joka on vakavuudeltaan tai
voimakkuudeltaan sellainen, että se heikentää hänen yleistä terveydentilaansa ja ettei sitä voida poistaa ilman
lääkärinhoitoa ⁽¹⁸²⁾.
 - (v) Matkustajalle ilma-aluksessa annetun epäasianmukaisen ensiavun, joka on aiheuttanut Montrealin
yleissopimuksen 17 artiklan 1 kappaleessa tarkoitetun onnettomuuden aiheuttamien ruumiinvammojen
vaikeutumisen, on katsottava kuuluvan kyseiseen onnettomuuteen ⁽¹⁸³⁾.
- e) Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kappaletta on luettava yhdessä yleissopimuksen 3 artiklan 3 kappaleen
kanssa, ja sen on tulkittava tarkoittavan, että oikeutta korvaukseen ja liikenteenharjoittajan korvausvastuun
rajoittamista 1 288 erityisnosto-oikeuteen matkatavaran tuhoutumisen, katoamisen, vahingoittumisen tai viivästyksen
osalta sovelletaan myös matkustajaan, joka vaatii korvausta toisen matkustajan nimissä kirjatus matkatavaran
tuhoutumisesta, katoamisesta, vahingoittumisesta tai viivästyksestä, jos kyseinen matkatavara todella sisälsi
ensimmäiselle matkustajalle kuuluvaa omaisuutta. Näin ollen jokaisella matkustajalla, johon jonkun toisen nimissä
kirjatus matkatavaran tuhoutuminen, katoaminen, vahingoittuminen tai viivästys vaikuttaa, on oltava oikeus enintään
1 288 erityisnosto-oikeuden suuruiseen korvaukseen, jos matkustaja pystyy osoittamaan, että kirjattu matkatavara
todella sisälsi hänen omaisuuttaan. Kunkin asianomaisen matkustajan on osoitettava tämä riittävällä tavalla
kansallisessa tuomioistuimessa, joka voi ottaa huomioon sen, että matkustajat ovat saman perheen jäseniä, että he
ovat ostaneet lippunsa yhdessä tai että he ovat matkustaneet yhdessä ⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 9.9.2015, *Eleonore Prüller-Frey v. Norbert Brodnig ja Axa Versicherung AG*, C-240/14, ECLI:EU:C:2015:567, 29 kohta.

⁽¹⁷⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 26.2.2015, *Wucher Helicopter GmbH ja Euro-Aviation Versicherungs AG v. Fridolin Santer*, C-6/14, ECLI:EU:C:2015:122, 36, 37 ja 38 kohta.

⁽¹⁷⁹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 19.12.2019, *GN, jonka laillinen edustaja on HM, v. ZU, Niki Luftfahrt GmbH:n konkurssipesänhoitajana*, C-532/18, ECLI:EU:C:2019:1127, 43 kohta.

⁽¹⁸⁰⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 2.6.2022, *JR v. Austrian Airlines AG*, C-589/20, ECLI:EU:C:2022:424, 24 kohta.

⁽¹⁸¹⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.5.2021, *C-70/20, YL v. Altenrhein Luftfahrt GmbH*, ECLI:EU:C:2021:379, 43 kohta.

⁽¹⁸²⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 20.10.2022, *BT v. Laudamotion GmbH*, C-111/21, ECLI:EU:C:2022:808, 33 kohta.

⁽¹⁸³⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 6.7.2023, *DB v. Austrian Airlines AG*, C-510/21, ECLI:EU:C:2023:550, 28 kohta.

⁽¹⁸⁴⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 22.11.2012, *Pedro Espada Sánchez ym. v. Iberia Líneas Aéreas de España SA*, C-410/11, ECLI:EU:C:2012:747, 35 kohta.

- f) Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kappaleessa määrätty summa (joka on lentoliikenteen harjoittajan vastuun rajana sellaisen kirjatun matkatavaran tuhoutumisen, katoamisen, vahingoittumisen tai viivästyksen osalta, josta ei ole tehty erityistä ilmoitusta sen etuuden määrästä, joka liittyy matkatavaran määräpaikkaan toimittamiseen) on korvauksen yläraja. Se ei ole kiinteä määrä, eikä matkustajalla ole automaattisesti oikeutta tällaiseen määrään ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kappale, jossa asetetaan lentoliikenteen harjoittajan vastuun yläraja muun muassa matkatavaran katoamisesta aiheutuneen vahingon osalta, koskee sekä aineellisia että aineettomia vahinkoja ⁽¹⁸⁶⁾. Kyseistä artiklaa sovelletaan myös matkatavaraksi kirjattujen asetuksen (EY) N:o 1107/2006 2 artiklan a alakohdassa tarkoitettujen pyörätuolien tai muiden liikkumis- tai apuvälineiden tuhoutumiseen, katoamiseen, vahingoittumiseen tai viivästymiseen kuljetuksessa. Lentoliikenteen harjoittajan vastuu rajoittuu tässä tapauksessa edellisessä kohdassa mainittuun määrään, paitsi jos matkustaja on kirjatun matkatavaran lentoliikenteen harjoittajalle jättäessään erityisesti ilmoittanut sen etuuden määrän, joka liittyy matkatavaran määräpaikkaan toimittamiseen, ja suorittanut mahdollisesti vaaditun lisämaksun.
- h) Montrealin yleissopimuksen 19, 22 ja 29 artiklan tulkinnan osalta unionin tuomioistuin ⁽¹⁸⁷⁾ on katsonut, että lentoliikenteen harjoittaja voi olla yleissopimuksen mukaisesti korvausvastuussa työnantajalle, jos sellaisen lennon viivästymisestä, jolla kyseisen työnantajan työntekijät ovat olleet matkustajina, aiheutuu vahinkoa. Sen vuoksi olisi tulkittava, että yleissopimusta sovelletaan paitsi matkustajalle aiheutuneeseen vahinkoon myös sellaiselle työnantajalle aiheutuneeseen vahinkoon, jonka kanssa on tehty sopimus matkustajien kansainvälisestä kuljetuksesta. Unionin tuomioistuin totesi ratkaisussaan kuitenkin, että lentoliikenteen harjoittajat voivat saada takuun siitä, ettei niiden vastuu saa ylittää yleissopimuksen perusteella sovellettavaa matkustajakohtaista määrää kerrottuna asianomaisten työntekijöiden/matkustajien lukumäärällä.
- i) Muistutus on tehtävä kirjallisesti Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 2 kappaleen mukaisten määräaikojen kuluessa sillä uhalla, että kannevalta lentoliikenteen harjoittajaa vastaan menetetään. Tämä vaatimus täyttyy, jos lentoliikenteen harjoittajan edustaja kirjaa muistutuksen lentoliikenteen harjoittajan tietojärjestelmään ja jos matkustaja voi tarkastaa kirjalliseen muotoon saatetun ja tietojärjestelmään kirjatun muistutuksen tekstin paikkansapitävyyden sekä tarvittaessa muuttaa tai täydentää sitä tai jopa korvata sen uudella ennen Montrealin yleissopimuksen 31 artiklan 2 kappaleessa tarkoitettua määräajan päättymistä. Muistutukselle ei aseteta muita sisällöllisiä vaatimuksia kuin se, että lentoliikenteen harjoittajan tietoon saatetaan aiheutunut vahinko ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) Jos on kyse Montrealin yleissopimuksen 19 artiklan soveltamisalaan kuuluvasta vahingosta, vahingonkorvauskanne voidaan matkustajan valinnan mukaan panna vireille yleissopimuksen 33 artiklassa määritetyssä tuomioistuimessa eli liikenteenharjoittajan kotipaikan tai päätoimipaikan tuomioistuimessa, tuomioistuimessa siinä liikenteenharjoittajan toimipaikassa, jonka välityksellä kuljetussopimus on tehty, tai määräpaikan tuomioistuimessa. Tässä tapauksessa sillä, sijaitseeko paikka EU:ssa, ei ole merkitystä, koska tuomioistuimen toimivalta perustuu yleissopimukseen, jossa EU on osapuolena.

⁽¹⁸⁵⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 9.7.2020, *SL v. Vueling Airlines SA*, C-86/19, ECLI:EU:C:2020:538, 35 kohta.

⁽¹⁸⁶⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 6.5.2010, *Axel Walz v. Clickair SA*, C-63/09, ECLI:EU:C:2010:251, 39 kohta.

⁽¹⁸⁷⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 17.2.2016, *Air Baltic Corporation AS v. Lietuvos Respublikos specialiujių tyrimų tarnyba*, C-429/14, ECLI:EU:C:2016:88, 29 ja 49 kohta.

⁽¹⁸⁸⁾ Unionin tuomioistuimen tuomio 12.4.2018, *Finnair Oyj v. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia*, C-258/16, ECLI:EU:C:2018:252, 31, 37, 47 ja 54 kohta.