

Kuluttajien oikeuksia ei saa polkea tuhkaan

Islannin tulivuorenpurkauksen lentoyhtiöille aiheuttamista miljoonatappioista on uutisoitu runsaasti. Samaan aikaan kun koneet pysyvät kentillä tuhkapilven vuoksi, ovat myös tuhannet suomalaiset matkustajat heitteillä eri puolilla maailmaa. Osa lentoyhtiöistä on ilmoittanut, ettei aio noudattaa kuluttajien EU:n direktiiviin perustuvia oikeuksia poikkeustilanteessa, mutta osa on kantanut vastuunsa säännösten edellyttämällä tavalla. Ei voi olla mahdollista, että asiakkaan oikeusturva on kiinni siitä, tekikö asiakas oikean valinnan lentolippuja tilatessaan

Suomalaisia ja Suomessa operoivia lentoyhtiöitä velvoittaa EU-asetus, jonka perusteella niillä on huolenpitovelvollisuus asiakkaistaan myös tässä kriisitilanteessa. Asetus koskee matkustajia, jotka lähtevät EU-maasta tai saapuvat sinne unionin ulkopuolelta EU-maan lentoyhtiön lennolla. Huolenpitovelvollisuus on tarkoitettu nimenomaan kriisitilanteita varten.

Yhtiön on tarjottava matkustajille ilmaiseksi aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan. Lentoyhtiön on myös järjestettävä hotellimajoitus, jos ylimääräinen majoittautuminen yhdeksi tai useammaksi yöksi on välttämätöntä. Yhtiön on lisäksi tarjottava kuljetus lentokentän ja hotellin välillä sekä kaksi puhelua tai sähköpostiviestiä.

Valmismatkalla olevien matkustajien tilanne on parempi. Julkisuudessa olleiden tietojen mukaan valmismatkayritykset ovat hyvin ottaneet huomioon haastavan tilanteen ja pitäneet matkalaisistaan huolta kuten laki edellyttää.

Monet valtiot, kuten Iso-Britannia, ovat hakeneet ja avustaneet pulaan jääneitä kansalaisiaan kotimaahan. Suomessa valtion viranomaiset eivät ole ryhtyneet mihinkään toimenpiteisiin kansalaisten auttamiseksi. Julkisuuteen on tullut useita sankaritarinoita kimppakyytiläisistä sekä surullisia raportteja ilman rahaa ja tarvittavia lääkkeitä lentokentillä odottelevista suomalaisista. Valtion on kannettava vastuunsa sellaisista kansalaisista, jotka ovat jääneet tuhkapilven vuoksi vieraaseen maahan ilman paluukyytiä.