

15.11.2017

Finnair Oyj  
Tietotie 9  
01530 Vantaa

## Finnairin häpeällinen toiminta kuluttajien oikeuksien polkemisessa

Yrityksenne on viime aikoina ollut runsaasti julkisuudessa erityisesti EU:n ylivarausasetusten mukaisten vakiokorvauksiin liittyvien ongelmien vuoksi. Ongelmat ovat liittyneet erityisesti teknisistä syistä johtuviin lentojen viivästyksiin ja peruutuksiin. Te ette ole aina maksaneet kuluttajille tällaisissa tapauksissa asetuksen mukaista korvausta kokonaan, tai olette tarjonneet asetuksen mukaista korvausta pienempää korvausta taikka pyrkineet maksamaan korvauksen rahan sijasta lahjakortilla.

Kuluttaja-asiamies on vienyt teidät markkinaoikeuteen kyseisten ongelmien vuoksi. Lisäksi Kuluttajariitalautakunnan puheenjohtajan haastattelusta paljastui hätkähdyttävä tieto, että lähes joka kymmenes Kuluttajariitalautakuntaan tullut valitus koski teitä. Kuluttajaliiton Kuluttajariitalautakunnalta pyytämässä lisäselvityksestä ilmenee, että teitä koskevien valitusten määrä on kasvanut yli 70 prosentilla vuodesta 2015 vuoteen 2016. Myös Kuluttajaliiton jäsenet ovat olleet yhteydessä meihin Finnairia koskevista ongelmista.

Edellä mainituilla perusteilla syntyy vahva vaikutelma siitä, että merkittävä osa teidän matkustajistanne kokee palvelussanne olevan puutteita. Te ette ole kaikissa tapauksissa valmiita turvaamaan matkustajien laillisia oikeuksia, vaan pyritte saamaan heidät luopumaan niistä ainakin osittain.

Kuluttajaliitto haluaa tietää, mitä ongelmien taustalla on sekä miten ja millä aikataululla Finnair aikoo korjata tilanteen.

Kuluttajaliitto-Konsumentförbundet ry

Juha Beurling  
pääsihteeri  
puh. 040 5566421

Leena Simonen  
valtuuston puheenjohtaja  
puh. 040 8378808