



Päätös

8.8.2024

VN/8582/2024
VN/8582/2024-TEM-3

Valitus OECD:n toimintaohjeita koskevassa asiassa; Alustava arviointi

Osapuolet

Valittaja

Min Byung-kook Tour, Inc. (jäljempänä "valittaja")

Valituksen kohteena oleva yritys

Finnair Oyj (jäljempänä "Finnair")

Valituksen pääasiallinen sisältö

Valittajan mukaan Finnair on rikkonut OECD:n toimintaohjeiden kuluttajasuojaa koskevan luvun (VIII) 3 ja 4 kohtaa.

OECD:n toimintaohjeiden VIII luvun 3 kohdan mukaan yritysten tulisi tarjota kuluttajille oikeudenmukaiset, helppokäyttöiset, ajanmukaiset ja tehokkaat tuomioistuinten ulkopuoliset menettelyt riitojen ratkaisua ja korvausten saamista varten ilman kohtuuttomia kustannuksia tai vaivannäköä.

Toimintaohjeiden VIII luvun 4 kohdan mukaan yritysten tulisi pidättäytyä esittämästä väitteitä, jättämästä tietoja kertomatta ja ryhtymästä toimiin, jotka ovat petollisia, harhaanjohtavia, vilpillisiä tai epäoikeudenmukaisia tai jotka muuten harhauttavat kuluttajat tekemään valintoja, jotka ovat kuluttajien tai kilpailun kannalta haitallisia.

Valittaja on eteläkorealainen matkatoimisto, jonka järjestämällä matkalla Finnair perui teknisen vian vuoksi reittilennon (AY42) Incheonista Helsinkiin 5.9.2023. Peruutuksen seurauksen matkustajat myöhästyiivät matkaltaan Islannissa ja heille aiheutui Islannissa ylimääräisiä kuluja hotelliyöpymisistä ja kuljetusten järjestämisestä, jotka valittaja joutui maksamaan.

Valittaja viittaa valituksessaan Finnairin kuljetusehtoihin, jonka 15.1.2 (d) kohdan mukaan Finnair on vastuussa ainoastaan suoraan matkustajalle aiheutuneista

Postiosoite
Postadress
Postal Address
Työ- ja elinkeinoministeriö

Käyntiosoite
Besöksadress
Office

Puhelin
Telefon
Telephone

Faksi
Fax
Fax

s-posti, internet
e-post, internet
e-mail, internet

PL 32
00023 Valtioneuvosto

Aleksanterinkatu 4
Helsinki

0295 16001
+358 295 16001

09 1606 2160
+358 9 1606 2160

kirjaamo.tem@gov.fi
www.tem.fi

toteennäytetyistä välittömistä vahingoista. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, Finnair ei ole vastuussa välillisestä tai seurannaisvahingosta.

Finnairin lennon perumisen yhteydessä tulleessa sähköpostissa 5.9. todetaan seuraavaa: ”Jos tarvitset hotellimajoitusta lennon uudelleenvaraamisen vuoksi ja olet jo aloittanut matkasi, teemme parhaamme järjestääksemme sen sinulle. Jos olet lentoasemalla, ota yhteyttä Finnairin edustajaan järjestelyistä. Vaihtoehtoisesti, jos emme voi tarjota sinulle majoitusta tai jos et ole lentoasemalla, voit varata hotellin itse ja hakea kohtuullista korvausta hotelli- ja maakuljetuskustannuksista jälkikäteen meiltä. Säilytä saatavan kuitit. Voit hakea korvausta osoitteesta finnair.com/customerservice.”

Valittaja on ottanut yhteyttä Finnairiin ja hakenut korvauksia kuluista. Finnair on kuitenkin kieltäytynyt maksamasta korvauksia muilta osin kuin ilmailulainsäädäntöön perustuvan 600 euroa per matkustaja lennon perumisen johdosta.

Valittajan mielestä Finnairin tulee korvata 600 euron korvauksen per matkustaja lisäksi valittajalle myöhästymisestä aiheutuneet hotelli- ja kuljetuskulut, yhteensä 3 248 euroa.

Valittajan mukaan Finnair edellyttää, että korvausten hakemiseen voidaan käyttää vain sen nettisivuilla olevaa palautelomaketta eikä yhtiöön voida ottaa yhteyttä muulla tavoin. Finnairin palautejärjestelmä on hidas eikä sen kautta saada yhteyttä vastuuhenkilöihin. Valittaja on ottanut yhteyttä Finnairiin yli 10 kertaa, mutta lento-yhtiö on kieltäytynyt korvaamasta suoria vahinkoja.

Valittaja on esittänyt valituksensa tueksi seuraavat asiakirjat:

- Lasku bussikuluista, SBA Nordurleid, 2 000 euroa
- Hotellin peruutuskulut, Hanyong Tours, 1 248 euroa
- Finnairin sähköpostiviesti
- Keskusteluote keskustelusta Finnairin palautejärjestelmän kanssa

Vastineen pääasiallinen sisältö

Finnair katsoo, ettei se ole rikkonut OECD:n toimintaohjeita vaan toiminut sovellettavan lainsäädännön ja omien ohjeidensa (Finnair’s General Conditions of Carriage for Passengers and Baggage) mukaisesti. Finnair ei vastaa matkustajille aiheutuneista epäsuorista kuluista, jotka ovat aiheutuneet sopimus-suhteesta kolmanteen osapuoleen.

Valittajan yhteydenottoihin on vastattu Finnairin palautejärjestelmän kautta. Finnairin tavoitteena on käsitellä palautteet seitsemän päivän kuluessa. Valittaja on lähettänyt palautteen 25.10.2023 ja Finnair on vastannut siihen 1.11.2023

Matkustajille on lähetetty viestit häiriötilanteesta ja linkit matkustajan oikeuksiin. Asiakirjoissa on mukana myös paikallisten kuluttajaelinten yhteystiedot, jos matkustajat eivät ole tyytyväisiä Finnairin vastukseen.

Matkustajille on maksettu lennon viivästymisestä aiheutuneet kulut EU asetuksen (EC) 261/2004 mukaisesti.

Myöhästymisestä aiheutuneisiin kuluihin sovelletaan Montrealin sopimusta (Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air).

Valittajalle aiheutuneita kuluja on pidettävä epäsuorina kuluina, sillä ne ovat aiheutuneet sopimussuhteesta kolmannen osapuolten kanssa eivätkö liity matkustan kuljetussopimukseen Finnairin kanssa. Finnair on tehnyt kaikki mahdolliset toimet minimoidakseen matkustajille aiheutuneen viivästyksen ja vahingon.

Finnairin kuljetusehtojen (Finnair's General Conditions of Carriage for Passengers and Baggage) 15.1.1 (c) mukaan Finnair ei vastaa kuljetuksen viivästyttämisestä aiheutuneista vahingoista, mikäli se on ryhtynyt kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon välttämiseksi tai mikäli sen on ollut mahdotonta ryhtyä niihin. Finnairin vastuu kuljetuksen viivästyttämisestä on rajoitettu 5 346 SDR:ään.

Kuljetusehtojen 15.1.2. (d) kohdan mukaan Finnair on vastuussa ainoastaan suoraan matkustajalle aiheutuneista toteennäytetyistä välittömistä vahingoista. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, Finnair ei ole vastuussa välillisestä tai seurannaisvahingosta.

Finnairin mukaan valittajan viittaama Finnairin häiriöviesti tarkoittaa lentoyhtiön huolehtimisvelvoitetta keskeytyneen matkan aikana. Matkustajien vaatimat kulut eivät ole syntyneet tämän häiriön johdosta.

Finnair on esittänyt vastineensa tueksi seuraavat asiakirjat:

- Finnair Passenger Rights
- Finnair's General Conditions for Passengers and Baggage
- EU Regulation 261/2004
- Montreal Convention

OECD:n toimintaohjeiden rikkomista koskevien valitusten käsittelystä

OECD:n toimintaohjeet sisältävät valtioiden hyväksymiä suosituksia monikansallisille yrityksille. Suositukset koostuvat vastuullisuuden periaatteista ja normeista sekä lainsäädännön soveltamisesta kansainvälisessä liiketoiminnassa. Suomi on sitoutunut edistämään OECD:n toimintaohjeiden noudattamista. Toimintaohjeiden tukena toimivat OECD:n jäsenmaiden hallitusten perustamat kansalliset yhteyselimet. Nämä kansalliset yhteyselimet (engl. "National Contact Points", "NCPs") tekevät toimintaohjeita tunnetuksi ja soveltavat niitä. Kansalliset yhteyselimet toimivat myös välittäjä ja sovittelufoorumina toimintaohjeiden soveltamisessa.

OECD:n toimintaohjeita koskevalla valituksella (toimintaohjeissa "yksittäistapaus") jokin taho haluaa selvittää, onko monikansallinen yritys toiminut toimintaohjeiden mukaisesti. Tällaisen valituksen käsittelee Suomessa kansallisena yhteyselimenä työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä yhteiskunta- ja yritysvaluun neuvottelukunnan kanssa (valtioneuvoston asetus 591/2008). Neuvottelukunta lausuu ministeriön pyynnöstä näkemyksensä siitä, onko yritys toiminut toimintaohjeiden mukaisesti.

Valituksen saavuttua työ- ja elinkeinoministeriöön, kansallinen yhteyselimi arvioi aluksi, otetaanko valitus tarkempaan käsittelyyn tekemällä asiasta alustavan arvioinnin (engl. "initial assessment").

Alustavaa arviointia koskeva ratkaisu

Selvitettävät kysymykset

OECD:n toimintaohjeiden menettelytapaohjeita koskevan selitysosan 33 kohdan (s. 94) ja kansallisen OECD:n toimintaohjeita koskevien valitusten menettelytapakuvausten mukaan alustavassa arvioinnissa otetaan huomioon seuraavat seikat:

- onko Suomen kansallinen yhteyselin asianmukainen taho tutkimaan valituksen;
- kuka on osapuolena ja mitkä ovat sen edut kyseisessä asiassa;
- onko asia todellinen (eli olennainen toimintaohjeiden toimenpanon kannalta) ja perusteltu (eli riittävien ja uskottavien todisteiden tukema);
- kuuluuko yritys toimintaohjeiden soveltamisalan piiriin;
- näyttääkö yrityksen toiminnan ja esiin nostetun asian välillä olevan yhteyttä;
- rajoittaako sovellettava laki ja/tai rinnakkaiset käsitellyt kansallisen yhteyselimen mahdollisuuksia vaikuttaa tapauksen ratkaisuun ja/tai toimintaohjeiden toimeenpanoon OECD:n toimintaohjeiden menettelytapaohjeen selitysosan 35 kohdan (s. 94) mukaisesti ja;
- tukeeko yksittäistapauksen käsittely OECD:n toimintaohjeiden tavoitteita ja vaikuttavuutta.

Kysymysten arviointi

Valitus on alun perin toimitettu Etelä-Korean kansalliselle yhteyselimelle, joka on ohjannut asian Suomen kansallisen yhteyselimen käsiteltäväksi. Suomen kansallista yhteyselintä voidaan pitää asianmukaisena tahona käsittelemään suomalaista yritystä, Finnairia, koskevan valituksen. Valitus käsitellään yhteistyössä Etelä-Korean kansallisen yhteyselimen kanssa. Valituksen tultua käsittelyyn Suomen kansallinen yhteyselin on pyytänyt valittajaa täydentämään valitustaan Finnairin kanssa käymästään keskustelusta Finnairin palautejärjestelmässä. Finnairilta on tämän jälkeen pyydetty vastine valitukseen.

Valittajan mukaan yritys on rikkonut OECD:n toimintaohjeiden kuluttajasuojaa koskevan luvun VIII 3 ja 4 kohtaa.

OECD:n toimintaohjeiden VIII luvun 3 kohdan mukaan yritysten tulisi tarjota kuluttajille oikeudenmukaiset, helppokäyttöiset, ajanmukaiset ja tehokkaat tuomioistuinten ulkopuoliset menettelyt riitojen ratkaisua ja korvausten saamista varten ilman kohtuuttomia kustannuksia tai vaivannäköä.

Toimintaohjeiden VIII luvun 4 kohdan mukaan yritysten tulisi pidättyä esittämästä väitteitä, jättämästä tietoja kertomatta ja ryhtymästä toimiin, jotka ovat petollisia, harhaanjohtavia, vilpillisiä tai epäoikeudenmukaisia tai jotka muuten harhauttavat kuluttajat tekemään valintoja, jotka ovat kuluttajien tai kilpailun kannalta haitallisia.

Finnair on vastineessaan todennut toimineensa sovellettavan lainsäädännön, EU asetuksen (EC) 261/2004 ja Montrealin sopimuksen, mukaisesti ja noudattanut myös omia matkustajien kuljetusta koskevia ohjeitaan.

Kansallinen yhteyselin tulkitsee valitusta niin, että valittaja kokee sille aiheutuneen kustannuksia Finnairin lennon perumisen vuoksi ja valittaja on tilanteessa ymmärtänyt Finnairin sähköpostitse lähettämän häiriöviesti tavalla, että korvauksia voisi hakea myöhästymisen johdosta myös lentomatkan määränpäässä aiheutuneista kuluista. Valittaja on ollut tyytymätön Finnairin palautejärjestelmän hitaaseen toimintaan ja siihen, että järjestelmän kautta ei saa yhteyttä vastuullisiin henkilöihin tai puhelinkontaktia. Valittaja on tällä perusteella kokenut yrityksen toiminnan OECD:n toimintaohjeiden VIII luvun 3 ja 4 kohdan vastaiseksi ja vaatii taloudellisia korvauksia sille aiheutuneista kuluista.

Valittajana on elinkeinonharjoittaja (Min Byung-kook Tour, Inc.) ja valituksen keskeisenä sisältönä on toista yritystä, Finnairia, kohtaan esitetyt taloudelliset vaatimukset kulujen korvaamisesta. Kansallinen yhteyselin toteaa, että sen mielestä asiassa on kysymys elinkeinonharjoittajien välisestä kaupallisesta riidasta.

Kansallinen yhteyselin huomii, että yleisesti se, että valitus liittyy yritysten väliseen suhteeseen (B2B) ei sellaisenaan ole peruste olla hyväksymättä valitusta tarkempaan käsittelyyn. Kansallisen yhteyselimen mielestä käsillä olevassa valituksessa on kuitenkin kyse yksittäisestä taloudellisesta riidasta eikä valituksen tavoitteena ole se, että Finnairin menettelyä arvioitaisiin laajemmin suhteessa OECD:n toimintaohjeisiin. Valitusta ei myöskään voida tulkita niin, että matkatoimisto edustaisi asiassa kuluttajia. Lentomatikustajilla on ollut oikeus saada heille kuuluvat korvaukset asiaan sovellettavan kansainvälisen ilmailulainsäädännön perusteella eikä kysymystä tästä korvausvelvollisuudesta ole nostettu esille.

Sanottu huomioiden kansallinen yhteyselin arvioi, että valitus ei ole OECD:n toimintaohjeiden toimenpanon kannalta olennainen. Asiaa ei siten ole arviotikriteerien valossa sillä tavoin todellinen ja perusteltu, että esille nostetut kysymykset vaatisivat tarkempaa tarkastelua.

Kansallinen yhteyselin katsoo, että valituksen tarkempi arviointi ei myöskään tukisi tukee OECD:n toimintaohjeiden tavoitteita ja vaikuttavuutta.

Lopputulos

Kansallinen yhteyselin ei ota valitusta tarkempaan käsittelyyn.

Työministeri

Arto Satonen

Hallitussihteeri

Sami Teräväinen

VN/8582/2024-TEM-3

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: