



LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET EU:N VALITUSLOMAKE



LOMAKE VALITUKSEN TEKEMISEKSI LENTOYHTIÖLLE JA/TAI KANSALLISELLE VALVONTAELIMELLE

Matkustajalle asetuksen N:o (EY) 261/2004 nojalla annettava korvaus ja/tai apu, kun matkustajalta evätään pääsy lennolle, matkustaja sijoitetaan alempaan matkustusluokkaan, lento peruutetaan tai se viivästyy huomattavasti

OHJEET

- 1) Lähettäkää valituksenne ensiksi lentoyhtiölle. Toimivaltaisen valvontaelimen (siinä jäsenvaltiossa, jossa ongelma ilmeni) on tällöin helpompi tutkia valituksenne.
- 2) Jos lentoyhtiö ei vastaa valitukseenne kuuden viikon aikana sen vastaanottamisesta tai jos ette ole tyytyväinen lentoyhtiön antamaan vastaukseen, toimittakaa tämä lomake täytettynä valvontaelimelle siihen jäsenvaltioon, jossa ongelma ilmeni.
- 3) Jos ongelma ilmeni EU:n ulkopuolella EU:hun suuntautuneella EU:n lentoyhtiön lennolla, voitte kääntyä valvontaelimen puoleen siinä EU:n jäsenvaltiossa, jossa lentonne määräpaikka sijaitti.
- 4) Tällä valituslomakkeella voidaan valittaa ainoastaan matkustajan lennolle pääsyn epäämisestä, matkustajan alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta, lennon peruuttamisesta tai sen huomattavasta viivästymisestä.
- 5) Kaikissa muissa tapauksissa, esim. matkatavara- ja lipunkirjoitusongelmissa, voitte kääntyä EU-kuluttajaneuvontakeskusten puoleen missä tahansa EU:n jäsenvaltiossa (http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).
- 6) Täyttäkää lomake suuraakkosin.

Valituksen tekijä:

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

Valituksen kohde:

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

Rastittakaa ja täydentäkää asiaankuuluvat kohdat

1. Valituksen/ongelman syy:

- Lennolle pääsyn epääminen
- Lennon viivästyminen tunnilla
- Lennon peruuttaminen
- Alempaan matkustajaluokkaan sijoittaminen

2. Antoiko lentoyhtiö Teille tietoa lentomatrustajien oikeuksista?

- Kyllä
- Ei

3. Saitteko apua?

- Kyllä
- En

Jos saitte apua, mitä seuraavista:

- Ateria
- Virvokkeet
- Hotelli
- Kuljetukset hotellin ja lentoaseman välillä
- Viestintäyhteydet (*puhelin/faksi/sähköposti*)
- Muuta. Mitä?

4. Reititettiinö Teidät uudelleen?

- Kyllä tunnin jälkeen.

Mille lentoyhtiölle tai muulle kulkuvälineelle?

Mikä oli lentoreittinne (*lähtöpaikka/määräpaikka/jatkolentoasema*)?

.....

- Ei

5. Tarjottiinko Teille korvausta?

- Kyllä Koko lipun hinta Osa lipun hinnasta
- Ei

6. Saitteko rahakorvausta?

- Kylläeuroa
- En

7. Lennon peruuttaminen:

Missä vaiheessa Teille tiedotettiin lennon peruuttamisesta?

- Lentoasemalla
- 1 viikko ennen lähtöpäivää
- 2 viikkoa ennen lähtöpäivää
- Yli 2 viikkoa ennen lähtöpäivää

Mikä oli lennon peruuttamisen syy (jos tiedossa)?.....

.....

8. Lennolle pääsyn epääminen:

- Lentoyhtiö pyysi vapaaehtoisia luopumaan matkustajapaikastaan
- Luovuin matkustajapaikastani vapaaehtoisesti
- En luopunut matkustajapaikastani vapaaehtoisesti

9. Olen jo tehnyt valituksen:

- Lentoyhtiölle
- Kuluttajansuojasta vastaavalle elimelle. Mille?
- Muulle yksityiselle/julkiselle laitokselle. Mille?

10. Haen:

- Rahakorvausta
- Korvausta avun puuttumisesta aiheutuneisiin kustannuksiin
- Muuta korvausta. Mitä?.....

Lisähuomautuksia:

Liitteet:

(Esim. vahvistus lentolipusta/varauksesta, kopiot lisäkustannuksista, joihin haetaan korvausta, sekä vastaus lentoyhtiöltä ja/tai kuluttajansuojasta vastaavalta elimeltä taikka muulta sellaiselta valitustaholta, joka on tutkinut valitustanne)

1.
2.
3.
4.
5.

Huom! Lähettäkää valituksenne lentoyhtiölle ja/tai toimivaltaiselle kansalliselle valvontaelimelle allekirjoitettuna. Lomake on suositeltavaa lähettää kirjattuna kirjeenä (säilyttäkää kopio).

Minä allekirjoittanut (matkustajan nimi) valtuutan kansallisen elimen, joka vastaa asetuksen N:o (EY) 251/2004 soveltamisesta, toimimaan puolestani valtuuksiensa rajoissa suhteissa kyseiseen lentoyhtiöön ja tutustumaan kyseisen lentoyhtiön hallussa oleviin henkilötietoihini.

Paikka: _____ Aika: _____

Allekirjoitus:

Nimettyjen valvontaelinten luettelon ja lisätietoja EU:n matkustajien oikeuksista saa seuraavalta Euroopan komission verkkosivulta:

<http://apr.europa.eu>