

[Etusivu](#) » [Ennakkopäätökset](#) » [2021](#) » KKO:2021:69

# KKO:2021:69

Lentomatkustajan oikeudet - Lennon peruuttaminen - Reklamaatio

Euroopan unionin oikeus

**Diaarinumero:**

S2020/266

**Taltionumero:**

1409

**Antopäivä:**

27.9.2021

**ECLI-tunniste:**

ECLI:FI:KKO:2021:69

Lentoyhtiön lento oli peruutettu, ja matkustajat olivat saapuneet korvaavalla lennolla määränpäähän yli vuorokauden viivästyneinä. Matkustajat vaativat noin kahden vuoden kahden kuukauden kuluttua lennon peruuntumisesta lentoyhtiöltä vakiokorvausta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla.

Korkeimman oikeuden ratkaisusta ilmenevillä perusteilla katsottiin, että säilyttääkseen oikeutensa asetuksen mukaiseen korvaukseen lentomatkustajan on lähtökohtaisesti vedottava lennon peruuntumiseen ja viivästymiseen tai esitettävä korvausvaatimuksensa lentoyhtiölle kohtuullisessa ajassa. Kun lentoyhtiö oli laiminlyönyt lentomatkustajan korvausoikeutta koskevan tiedonantovelvollisuutensa, lentomatkustajien ei kuitenkaan katsottu menettäneen oikeuttaan vaatia korvausta.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004 5, 7 ja 14 art

## Asian käsittely alemmissa oikeuksissa

### Kanne ja vastaus Helsingin käräjäoikeudessa

A, B ja C (jäljempänä myös kantajat) vaativat, että X Oyj (jäljempänä myös lentoyhtiö) velvoitetaan matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhtenäisistä säännöistä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 (jäljempänä myös asetus) nojalla suorittamaan heille kullekin korvaukseksi lennon peruuntumisesta 600 euroa eli yhteensä 1 800 euroa korkoineen.

X Oyj:n lento 9.1.2013 Helsingistä Kiinan Chongqingiin oli peruuntunut, mistä oli aiheutunut kantajille yli vuorokauden viivästys saapumisessaan määränpäähän. Kantajat olivat 26.2.2015 esittäneet ensimmäisen korvausvaatimuksensa X Oyj:lle.

X Oyj kiisti kanteen ja vaati sen hylkäämistä. Kantajat eivät olleet reklamoineet asiassa kohtuullisessa ajassa ja he olivat siten menettäneet oikeutensa korvaukseen. Asetuksessa ei

säädetty määräajasta reklamaation tekemiselle tai vaatimusten esittämiselle. Seikat ratkesivat prosessiautonomian mukaisesti kansallisen lainsäädännön perusteella.

### **Käräjäoikeuden välituomio 27.9.2018 nro 18/53030**

X Oyj:n pyynnöstä ja kantajien suostumuksin käräjäoikeus antoi oikeudenkäymiskaaren 24 luvun 6 §:n 2 momentissa tarkoitetun välituomion siitä kysymyksestä, onko kantajilla säilyttääkseen oikeutensa lennon viivästyskorvauksiin ollut velvollisuus reklamoida tai esittää korvausvaatimuksensa lennon viivästymisestä kohtuullisessa ajassa, ja jos on, mitä on pidettävä kohtuullisena aikana tässä tapauksessa.

Käräjäoikeus totesi, että asetuksen mukainen korvaus on määrältään standardisoitu ja sidottu lentojen pituuteen sekä viivästyksen pituuteen lopulliseen määräpaikkaan saapumisessa. Korvaus ei ole automaattinen, vaan asetuksen 7 artiklan mukaan korvauksen saaminen edellyttää lentoyhtiölle tehtyä vaatimusta. Asetuksessa ei ole säännöksiä korvauksen saamiseksi kansallisissa tuomioistuimissa nostettavien kanteiden vanhentumisajasta. Vaatimusten esittäminen, vanhentumisajat ja muut vastaavat seikat kuuluvat lähtökohtaisesti jäsenvaltioiden prosessiautonomian piiriin ja määräytyvät siten kansallisen oikeuden mukaisesti.

Käräjäoikeus lausui, että reklamaatiovelvollisuus on Suomen oikeusjärjestelmässä voimassa oleva yleinen sopimusoikeudellinen periaate. Useissa sopimusoikeudellisissa laeissa oli säädetty reklamaatiovelvollisuudesta sopimuksen suoritusvirhetilanteissa. Velvollisuuden katsottiin olevan voimassa yleisenä sopimusoikeudellisena sääntönä kuitenkin myös ilman nimenomaista lainsäädännöstä. Oikea-aikaisen reklamaation laiminlyönti johti siihen, että reklamaatiovelvollinen menetti oikeutensa vaatia sopimusrikkomuksen seuraamuksia.

Käräjäoikeus totesi, että lennon viivästyessä tapahtunut virhe on välittömästi molempien sopimusosapuolten tiedossa. Mahdollisen korvauksen määrä on standardisoitu. Virhe ei myöskään ole jälkikäteen korjattavissa. Näiden seikkojen osalta reklamaation edellyttämiselle ei ollut osapuolten intressien osalta perusteita. Toisaalta viivästyskorvaus ei ole automaattinen vaan edellyttää vaatimuksen tekemistä. Lentomatikustajan korvausoikeuden toteaminen edellyttää useiden tosiseikkojen selvittämistä, joista osalla on merkitystä korvausoikeuden syntymisen osalta sekä viiveen lopulliseen määräpaikkaan saapumisen osalta standardikorvauksen määrään. Näyttövarmuuden tarve puhui siten vahvasti reklamaatiovelvollisuuden puolesta. Lentoyhtiöillä oli myös oikeutettu intressi saada kohtuullisena aikana tieto matkustajien korvausvaatimuksista. Taloudellisen riskin kantamista ja tarpeellisen selvityksen turvaamista mahdollisten korvausvaatimusten varalta kolmen vuoden yleisen vanhentumisajan ajan ei voitu pitää perusteltuna lähtökohtana.

Käräjäoikeus katsoi, ettei viivästystilanteita koskeva poikkeus reklamaatiovelvollisuudessa vapauttanut reklamointivelvollisuudesta tässä tilanteessa. Sääntö koski tältä osin keskeisesti tilanteita, joissa toisen sopimuspuolen suoritus on jäänyt kokonaan tapahtumatta. Vaikka kyse oli lennon viivästymisestä, lento on palveluna toteutunut, mutta ei sovitun sisältöisenä. Käräjäoikeus katsoi virheen rinnastuvan lähinnä suorituksen laatuvirheeseen. Reklamaatiovelvollisuuden voimassaolevana kansallisena sopimusoikeudellisena sääntönä ei voitu katsoa olevan eurooppaoikeudellisen tehokkuusperiaatteen vastainen sinänsä. Periaatteella saattoi sen sijaan olla merkitystä normien soveltamisessa yksittäistapauksessa.

Edellä lausutuun perustein käräjäoikeus katsoi, että kantajilla oli lähtökohtaisesti ollut velvollisuus reklamoida tai esittää korvausvaatimuksensa X Oyj:lle kohtuullisessa ajassa lennon viivästymisestä.

Tämän puolesta puhui myös ratkaisu KKO 2017:71.

Tässä tapauksessa kohtuullista reklamaatioaikaa arvioitaessa oli otettava huomioon kohtuullista aikaa pidentävänä seikkana, että kantajat eivät ole suomalaisia ja he asuvat Suomen ulkopuolella. Tällöin asian selvittäminen oli ollut tavanomaista hankalampaa ja vaatinut perustellusti enemmän aikaa.

Asiassa oli esitetty väite siitä, että lentoyhtiö ei ollut täyttänyt asetuksen mukaista velvollisuuttaan antaa kantajille kirjallista tiedotetta viivästyskorvauksesta. Tältä osin ajan kuluminen oli omalta osaltaan vaikeuttanut lentoyhtiön näytön esittämistä tosiseikan osalta. Käräjäoikeus kiinnitti huomiota siihen, että sinänsä lentoyhtiöllä on mahdollisuus kohtuullisilla toimenpiteillään luoda varmistuskäytäntö tiedonantovelvollisuudesta huolehtimisesta. A:n kertomusta siitä, ettei ohjeistusta ollut annettu, ei ollut syytä epäillä.

Kantajat olivat esittäneet vaatimuksensa lentoyhtiötä kohtaan lähes 2 vuotta 2 kuukautta lennon myöhästymisestä. Käräjäoikeus katsoi, että edellä lausutuista seikoista huolimatta vaatimusten esittäminen oli ylittänyt huomattavasti sen, mitä voitiin pitää ajallisesti kohtuullisena. Siten kantajat olivat menettäneet oikeutensa viivästyskorvaukseen ja kanne oli hylättävä.

Käräjäoikeus hylkäsi kanteen.

Asian on ratkaissut käräjätuomari Noora Kemppi.

## **Helsingin hovioikeuden tuomio 10.3.2020 nro 278**

A, B ja C valittivat hovioikeuteen.

Hovioikeus katsoi unionin tuomioistuimen asiassa C-139/11 22.11.2012 antamaan tuomioon Cuadrench Moré viitaten, että myös reklamaatiokysymys ja sen käsittely sopimussuhteessa kuuluu kansallisen lainsäädännön puitteissa ratkaistaviin asioihin, mutta toisaalta kansallista oikeutta tulkittaessa oli huomioon otettava myös unionin oikeus ja sen tulkinnalliset periaatteet.

Hovioikeus viittasi useaan eri liikennemuotoja koskevaan EU-asetukseen, joissa on säädetty matkustajan oikeuksista viivästystapauksissa ja niiden toteuttamiseen liittyvistä reklamaatioista, sekä kansainvälisiä lentokuljetuksia säätelevään eräiden kansainvälisten ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä Montrealissa 28.5.1999 tehtyyn yleissopimukseen. Näissä matkustajalle oli asetettu velvollisuus esittää viivästykseen perustuvat vaatimuksensa määräajassa.

Suomen kansalliseen lainsäädäntöön ei lentoliikenteen osalta muutoin – lukuun ottamatta niin sanottuja pakettimatkoja, josta ei ollut kysymys – sisältynyt säännöksiä vaatimusten esittämisestä määräaikoineen matkustajaliikenteessä tapahtuneiden viivästysten johdosta.

Hovioikeus viittasi lisäksi kuluttajansuojalain, kauppalain, asuntokauppalain ja maakaaren reklamaatiosäännöksiin todeten, että kaikissa niissä tarkoitetuissa sopimustilanteissa oli lisäedellytykseksi säädetty, että jollei matkustaja, tilaaja tai ostaja vetoa virheellisyyteen tai viivästykseen asianmukaisesti, hän menettää näihin perustuvat oikeutensa. Sen sijaan edellä mainittujen matkustajaliikennettä koskevien EU-asetusten artikloissa – lentoliikenne myös pois lukien, kun sitä koskevaan asetukseen ei ole sisällytetty nimenomaista reklamaatiosäännöstäkään – ei ollut säännöstä mahdollisesta seuraamuksesta, jos virheellisyyteen tai viivästykseen ei vedota ajoissa. Tällainen säännös sitä vastoin sisältyi yleissopimukseen kansainvälisen tavarankauppa koskevista sopimuksista ja Montrealin yleissopimukseen.

Oikeuslääkäriä ei ole ollut, joten reklamaatioedellytykset sopimustilanteissa liittyvät ei-henkilökohtaisiin

Oikeuskäytännössä yleinen reklamaatioedellytys sopimusrikkomukseen liittyvänä on hyväksytty jo vanhastaan ennen kauppalain ja kuluttajansuojalainsäädännön säätämistäkin ilman säädännäiseen lakiin tukeutumista. Tämän lainsäädännöllisen kehityksen jälkeen Korkein oikeus oli edelleen ennakkoratkaisussaan KKO 2018:38 (kohta 22) todennut, että reklamaatiota koskevat säännökset eivät määritä tyhjentävästi niitä velvollisuuksia, joita sopimusrikkomukseen vetoavalla osapuolella on vastapuoltaan kohtaan, vaan esimerkiksi reklamaatiovelvollisuuden on vakiintuneesti katsottu koskevan myös sellaisia sopimustyypejä, joiden osalta siitä ei ollut säädetty laissa.

Yksilöllisten vaatimusten esittämistä edeltävän neutraalin reklamaation tarkoituksena oli paitsi ilmoittaa sopimusta rikkoneelle osapuolelle sopimuksen virheellisestä täyttämisestä myös mahdollistaa se, että tämä voi varautua toisen osapuolen esittämiin vaatimuksiin ja pyrkiä erimielisyyden ratkaisemiseen neuvottelemalla. Reklamaatio oli oikeuskäytännössä eräässä rakennusurakka-asiassa katsottu pääsääntöisesti tarpeelliseksi silloinkin, kun vastapuolena ollut sopimuskumppani on voinut itsekin havaita laiminlyöneensä sopimusvelvoitteitaan (KKO 2017:71, kohta 59).

Lentomatkustajia koskevan EU-asetuksen mukaisessa vakiokorvausvaatimuksessa oli kysymys standardisoiduista ja välittömistä korvaavista toimenpiteistä. Viivästyksen johdosta korvausta vaativalta matkustajalta ei näin ollen edellytetty erityisiä toimenpiteitä korvausmäärän selvittämisessä ja viivästyksen pituuskin oli välittömästi todennettavissa ja lentomatkustajan tiedossa. Ottaen huomioon vakiokorvausasian tällainen luonne ja se seikka, että ajan kuluminen vaikeuttaa tapahtumien ja korvausedellytysten selvittämistä, oikeudellisesti perusteltua ei ollut se, että matkustaja säilyttäisi oikeutensa vaatia vakiokorvausta, kunnes oikeus vanhenisi velan yleisten vanhentumisaikojen mukaan. Reklamaatioedellytyksen puolesta puhui sen sijaan vahvasti sekä kansallisen lainsäädännön että oikeuskäytännön kehityksen myötä tapahtunut yhä laajemmalle ulottunut reklamaatiosääntelyn soveltamisala. Myös kansainvälisessä kaupassa ja lentoliikennettä osaltaan säätelevässä Montrealin yleissopimuksessa oli edellä ilmenevin tavoin säädetty reklamaatioedellytys.

Hovioikeus katsoi, että lentomatkustajalta voidaan kysymyksessä olevan EU-asetuksen tarkoittamissa viivästystilanteissa lähtökohtaisesti edellyttää vakiokorvausvaatimuksen esittämistä lentoyhtiötä kohtaan, tai että hänen vähintäänkin tulisi ilmoittaa yhtiölle tästä viivästyksestä ja siihen vetoamisestaan, jotta lentoyhtiö osaltaan pystyy varautumaan mahdollisiin korvausvaatimuksiin. Reklamaatioedellytystä ei voitu pitää Euroopan unionin oikeuteen sisältyvän tehokkuusperiaatteen vastaisena, kun asian mahdollisimman joutuisa käsittely osaltaan palvelee myös lentomatkustajan etua. Lisäedellytykseksi tältä osin kuitenkin oli asetettava se, että reklamaatioaika ei saa olla kohtuuttoman lyhyt, jolloin oikeuksiin pääseminen unionin oikeuden vastaisesti kohtuuttomasti vaikeutuisi tai estyisi.

Hovioikeus päätyi reklamaatiovelvollisuuden osalta siihen, että mikäli lentomatkustaja ei ollut reklamoinut lennon viivästyksestä ajoissa, oli hän menettänyt viivästyksen perustuvan, asetuksessa tarkoitetun korvausoikeutensa, jollei tästä ollut todettavissa hyväksyttävissä olevaa poikkeusta.

Arvioidessaan sitä, oliko tällaista poikkeusta asiassa todettavissa, hovioikeus totesi, että lentomatkustajia koskevan asetuksen 14 artiklan 2 kappaleen säännös edellytti, että lentoliikenteen harjoittajan on annettava kirjallisessa muodossa kullekin matkustajalle lennon epäämis- tai peruuntumistilanteessa tiedote, joka sisältää asetuksen mukaiset korvausta ja apua koskevat säännöt. Kun X Oyj ei ollut näyttänyt antaneensa yli vuorokauden verran myöhässä perille saapuneille matkustajille tiedotetta korvausta ja apua koskevista säännöistä, yhtiön oli katsottava iättäneen täyttämättä 14 artiklan mukaisen tiedonantovelvollisuutensa. Kysäinen velvollisuus ei

jättäneen täyttämättä. Tietojen mukaisen tiedonantovelvollisuuden nimen velvollisuus ei ollut kuitenkaan sopimuksen täyttämisen eli itse lentokuljetuksen kannalta keskeinen, vaikka suoritus oli tapahtunut viivästyneenä korvaavalla lennolla. Todistelua siitä, että X Oyj:n kotisivuilla oli ollut mainitussa asetuksessa tarkoitetut tiedot lentomatkustajan oikeuksista ja että X Oyj oli ohjeistanut henkilökuntaansa lentoasemilla antamaan lentomatkustajille mainitun tiedotteen, ei ollut syytä epäillä. Asiassa ei ollut ilmennyt, että X Oyj olisi nimenomaisesti salannut lentomatkustajilta tiedon korvauksesta tai että henkilökuntaa olisi ohjeistettu jättämään tiedonantovelvollisuus täyttämättä. Hovioikeus katsoi, ettei X Oyj:n tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä tässä tapauksessa ollut pidettävä törkeän huolimattomana tai kunnianvastaisena ja arvottomana menettelynä, mikä olisi poistanut kantajilta reklamointivelvollisuuden.

Reklamaatioajan pituuden osalta hovioikeus totesi, että lentomatkustajia koskevan EU-asetuksen tarkoituksena oli antaa vakiokorvauksen muodossa hyvitystä lentomatkustajille, jotka monessakaan tapauksessa eivät itse pysty varautumaan lentojen peruuntumisiin tai viivästyksiin eivätkä myöskään pysty vaikuttamaan viivästysten pituuteen. Asetuksen tavoitteen toteutumisessa oli osaltaan otettava huomioon myös EU-oikeuteen kuuluva tehokkuusperiaate eli reklamaatioajan oli oltava riittävän pitkä, jotta korvauksen hakeminen lentoyhtiöltä ei ole kohtuuttoman hankalaa.

Kuluttaja-asemassa olevan sopijaosapuolen reklamaatioaika oli sopimusrikkomustilanteissa yleisesti säädetty pidemmäksi kuin muissa tapauksissa. Lentomatkustajalle asetettava reklamaatioaika EU-asetuksen tarkoittamaa korvausoikeutta harkittaessa pohjautuu EU-oikeuden lisäksi kunkin jäsenvaltion kansalliseen lainsäädäntöön ja sen tulkintaan. Tämä merkitsi sitä, että useissa tapauksissa kuten tässäkin lentomatkustaja joutuu perehtymään vieraan valtion oikeusjärjestykseen reklamaatiokysymyksen selvittämiseksi. Selonottaminen voi olla hyvinkin työlästä, mikä oli edelleen perustellusti otettava huomioon reklamaatioaikaa pidentävänä seikkana.

Asiassa ei ollut ilmennyt, että kysymyksessä oleva matkustajien oikeuksia koskeva tiedote olisi ollut laadittuna ja käytössä Helsinki-Vantaan lentokentällä muilla kuin suomen- ja englanninkielellä.

Edellä todetulla tavalla X Oyj:n oli tapauksessa katsottava laiminlyöneen tiedonantovelvollisuuden matkustajien oikeuksien tiedottamisessa. Laiminlyönti oli otettava kohtuullista reklamaatioaikaa arvioitaessa pidentävänä seikkana huomioon.

Toisaalta lennon viivästystä koskeva X Oyj:n sopimusrikkomus oli ollut kantajien heti todettavissa ja tullut siten heidän tietoonsa. Itse rikkomuksen tapahtuminen ei ollut vaatinut reklamaatioajan arvioimiseen vaikuttavaa erityisempää selvittämistä eikä sillä siten ollut reklamaatioajan arvioimiseen vaikutusta.

Lopputuloksenaan hovioikeus katsoi, että asiassa oli edellä esitettyyn nähden todettavissa useita varteen otettavia seikkoja, jotka puhuivat sen puolesta, että aika kantajien reklamaatiolle oli oltava pidempi kuin esimerkiksi hovioikeuden mainitsemissa kansallisissa laeissa on säädetty. Kerrotusta huolimatta noin kaksi vuotta kaksi kuukautta lennon peruuntumisen jälkeen tehtyä korvausvaatimusta ei voitu pitää kohtuullisessa ajassa tehtynä. Kun kantajat olivat siten ilmoittaneet viivästyksestä ja vedonneet siihen liian myöhään, ei heillä ollut oikeutta saada vaatimiaan korvauksia X Oyj:ltä.

Hovioikeus ei muuttanut käräjäoikeuden välituomiota.

Asian ovat ratkaisseet hovioikeuden jäsenet Jukka Kontio, Kristina Isaksson ja Tea Kangasniemi.

## Muutoksenhaku Korkeimmassa oikeudessa

Valituslupa myönnettiin oikeudenkäymiskaaren 30 luvun 3 §:n 2 momentin 2 kohdan nojalla rajoitettuna koskemaan kysymyksiä siitä, onko matkustajan reklamoitava säilyttääkseen oikeutensa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 261/2004 tarkoitettuun korvaukseen ja onko lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnillä merkitystä viivästymisen korvaamiseen. Korkein oikeus voi muilta osin perustaa ratkaisunsa hovioikeuden tuomiossa todettuihin seikkoihin.

Valituksessaan A, B ja C vaativat, että hovioikeuden tuomio kumotaan ja asia palautetaan alempien oikeuksien käsiteltäväksi tai että X Oyj veloitetaan maksamaan heille kullekin korvausta 600 euroa korkoineen.

X Oyj antoi siltä pyydetyn vastauksen ja vaati, että valitus hylätään.

## Korkeimman oikeuden ratkaisu

### Perustelut

#### *Asian tausta ja alempien oikeuksien ratkaisut*

1. A, B ja C (jäljempänä myös kantajat) ovat kanteessaan vaatineet, että X Oyj veloitetaan suorittamaan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhtenäisistä säännöistä (jäljempänä myös asetus) tarkoitettuna korvauksena lennon peruuntumisesta 600 euroa kullekin kantajalle eli yhteensä 1 800 euroa korkoineen.

2. Vaatimukset ovat perustuneet siihen, että X Oyj:n lento 9.1.2013 Helsingistä Kiinan Chongqingiin oli peruuntunut, mistä oli aiheutunut kantajille yli vuorokauden viivästys saapumisessaan määränpäähän. Kantajat olivat 26.2.2015 esittäneet ensimmäisen korvausvaatimuksensa X Oyj:lle. Kantajien mukaan X Oyj oli laiminlyönyt antaa heille kirjallisen ilmoituksen heidän oikeudestaan korvaukseen.

3. X Oyj on kiistänyt kanteen ja vaatinut sen hylkäämistä ensisijaisesti sillä perusteella, että kantajat eivät olleet reklamoineet asiassa kohtuullisessa ajassa, ja he olivat siten menettäneet oikeutensa korvaukseen. Toissijaisesti X Oyj on kiistämisensä perusteena vedonnut siihen, että lennon viivästys oli johtunut asetuksen 5 artiklan 3 kohdan mukaisesta poikkeuksellisesta olosuhteesta, joka vapauttaa X Oyj:n korvauksen maksamisesta.

4. Käräjäoikeus on ratkaissut välituomiolla kysymyksen siitä, oliko kantajilla säilyttääkseen oikeutensa korvauksiin ollut velvollisuus reklamoida tai esittää korvausvaatimuksensa X Oyj:lle lennon viivästymisestä kohtuullisessa ajassa, ja mitä oli pidettävä kohtuullisena aikana tässä tapauksessa. Käräjäoikeuden mukaan reklamaatiovelvollisuus on Suomen oikeusjärjestelmässä voimassa oleva yleinen sopimusoikeudellinen periaate, jota lähtökohtaisesti sovelletaan, vaikka kysymyksessä olevan tilanteen osalta reklamaatiovelvollisuudesta ei ole nimenomaista säännöstä. X Oyj:n menettelystä johtuvia perusteita poiketa reklamaatiovelvollisuudesta ei asiassa katsottu olleen.

5. Käräjäoikeus ei ole pitänyt perusteltuna sitoa reklamaatioajan alkamista asetuksen mukaiseen X Oyj:n tiedonantovelvollisuuteen ja on katsonut, että vaikka myös tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti otettiin huomioon, tässä tapauksessa vaatimusten esittämiseen kulunut aika oli

nuomattavasti ylittänyt sen, mitä voitiin pitää kohtuullisena. Karajaoikeus on nylannyt kanteen.

6. Hovioikeus on käräjäoikeuden tavoin katsonut, että lentomatkustajalla on viivästystilanteissa lähtökohtaisesti velvollisuus reklamoida säilyttääkseen oikeutensa asetuksessa tarkoitettuun korvaukseen. Hovioikeuden mukaan X Oyj ei ollut näyttänyt täyttäneensä asetuksen 14 artiklan mukaista tiedonantovelvollisuuttaan. Laiminlyöntiä ei kuitenkaan ollut pidettävä törkeän huolimattomana tai kunnianvastaisena ja arvottomana menettelynä, mikä olisi poistanut kantajilta reklamaatiovelvollisuuden. Hovioikeus on katsonut, että laiminlyönti tuli unionin oikeuteen kuuluva tehokkuusperiaate sekä lentomatkustajan suojelun korkea taso huomioon ottaen ottaa reklamaatioaikaa pidentävänä seikkana huomioon. Tästä huolimatta noin kaksi vuotta kaksi kuukautta lennon peruuntumisen jälkeen tehtyä korvausvaatimusta ei hovioikeuden mukaan voitu pitää kohtuullisessa ajassa tehtynä. Hovioikeus ei ole muuttanut käräjäoikeuden ratkaisun lopputulosta.

#### *Korkeimman oikeuden ratkaistavana olevat kysymykset*

7. Korkeimmassa oikeudessa on arvioitavana kysymys siitä, onko matkustajan vedottava lennon peruuntumisesta ja uudelleen reitityksestä aiheutuvaan viivästymiseen kohtuullisessa ajassa (reklamaatio) säilyttääkseen oikeutensa asetuksessa tarkoitettuun vakiokorvaukseen, ja mitä merkitystä reklamaatiovelvollisuutta arvioitaessa on sillä, että lentoyhtiö on laiminlyönyt asetuksen mukaisen tiedonantovelvollisuutensa.

#### *Asetuksen mukainen korvaus lennon viivästyessä*

8. Asetuksen 5 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukaan matkustajalla on siinä säädettyin poikkeuksin oikeus saada lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta korvaus 7 artiklan mukaisesti, jos lento peruutetaan. Vakiokorvaukseen on oikeus myös silloin, kun aikataulun mukainen lento viivästyy ja matkustajat siirretään toiselle lennolle, joka saapuu perille vähintään kolme tuntia alkuperäisestä aikataulusta viivästyneenä (Nelson ym., tuomio 23.10.2012, yhdistetyt asiat C-581/10 ja C-629/10, EU:C:2012:657, 31 kohta). Näissä tilanteissa matkustajan on saatava asetuksen 7 artiklan 1 kohdan c alakohdan mukainen 600 euron suuruinen korvaus, jos kysymys on yhteisön ulkopuolelle suuntautuvasta vähintään 3 500 kilometrin pituisesta lennosta.

9. Asetuksen johdanto-osan ensimmäisen perustelukappaleen mukaan lentoliikenteen alalla toteutettavalla unionin toiminnalla pyritään varmistamaan matkustajien suojelun korkea taso. Myös unionin tuomioistuin on oikeuskäytännössään kiinnittänyt huomiota asetuksen tavoitteena olevaan lentomatkustajien suojelun parantamiseen siten, että asianosaisille korvataan lentoliikenteen yhteydessä aiheutuvat vahingot vakimuotoisesti ja välittömästi (Sturgeon ym., tuomio 19.11.2009, yhdistetyt asiat C-402/07 ja C-432/07, EU:C:2009:716, 49 ja 51 kohta).

10. Unionin tuomioistuin on todennut, että asetuksessa säädetyllä korvauksella hyvitetään ajan menetyksestä matkustajalle aiheutunutta haittaa (ks. Sturgeon ym., 52 kohta ja Nelson, 48 kohta). Ajan menetystä ei kuitenkaan ole pidettävä viivästymisestä aiheutuneena vahinkona, vaan se rinnastuu muihin lennolle pääsyn epäamisestä, lennon peruuttamisesta ja pitkäaikaista viivästymisestä johtuviin haittoihin, kuten mukavuuden puutteeseen tai tavanomaisesti käytettävissä olevien viestintävälineiden käytön estymiseen (Nelson, 51 kohta). Kun kaikki viivästyneiden lentojen matkustajat kärsivät ajan menetyksestä samalla tavoin, ajan menetys on katsottu mahdolliseksi hyvittää välittömästi vakimuotoisella korvauksella ilman, että kunkin matkustajan henkilökohtaista tilannetta on tarpeen arvioida (Nelson, 52 kohta).

#### *Lentoyhtiölle asetuksessa säädetty tiedonantovelvollisuus*

11. Asetuksen 14 artiklan 2 kohdan mukaan lentoyhtiö on velvollinen ilmoittamaan matkustajille

11. Asetuksen 14 artiklan 2 kohdan mukaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan, joka epää lennolle pääsyn tai peruuttaa lennon, on annettava kullekin matkustajalle, jota epääminen tai peruuttaminen koskee, kirjallinen tiedote, joka sisältää asetuksen mukaiset korvausta ja apua koskevat säännöt.

12. Asetuksen johdanto-osan 20 perustelukappaleesta ilmenee, että matkustajille olisi tiedotettava kaikista heidän oikeuksistaan, mikäli heiltä evätään pääsy lennolle, lento peruutetaan tai sen viivästyminen kestää pitkään, jotta he voivat käyttää tehokkaasti näitä oikeuksiaan.

13. Unionin tuomioistuin on arvioidessaan lentoliikenteen harjoittajien velvoitteiden alaa todennut oikeusvarmuuden periaatteen edellyttävän, että oikeussubjektit voivat ilman epävarmuutta saada tiedon oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin (Nelson ym., 66 kohta).

14. Asetuksen 15 artiklan 2 kohdan mukaan, jos matkustajalle ei ole asianmukaisesti ilmoitettu hänen oikeuksistaan ja jos hän sen takia on hyväksynyt asetuksessa säädettyä alhaisemman korvauksen, matkustajalla on oikeus ryhtyä tarvittaviin toimiin lisäkorvauksen saamiseksi toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa elimessä.

#### *Reklamaatiovelvollisuus unionin oikeuden kannalta*

15. Asetuksessa ei ole säädetty siitä, minkä ajan kuluessa sopimuksen täyttämisen tapahtuneesta suoritusvirheestä korvausvaatimus on esitettävä, eikä siitä, onko matkustajan erikseen tietyssä ajassa ilmoitettava sopimusrikkomuksesta lentoyhtiölle säilyttääkseen oikeutensa vaatia korvausta.

16. Unionin tuomioistuimen vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan jäsenvaltioiden asiana on unionin säännösten puuttuessa antaa sisäisessä oikeusjärjestyksessään menettelyllisen autonomian periaatteen mukaisesti menettelysäännöt sellaisia oikeussuojakeinoja varten, joilla pyritään täysimääräisesti turvaamaan yksityisillä oikeussubjekteilla unionin oikeuden perusteella olevat oikeudet. Nämä säännöt eivät saa olla epäedullisempia kuin ne, jotka koskevat samankaltaisia luonteeltaan jäsenvaltion sisäisiä oikeussuojakeinoja (vastaavuusperiaate), eivätkä sellaisia, että unionin oikeusjärjestyksessä vahvistettujen oikeuksien käyttäminen on käytännössä mahdotonta tai suhteettoman vaikeaa (tehokkuusperiaate) (esim. tuomio *Telecom Italia*, C-34/19, EU:C:2020:148, 58 kohta).

17. Unionin tuomioistuimen vakiintuneen oikeuskäytännön mukaan preklusiivisten määräaikojen asettaminen täyttää lähtökohtaisesti tehokkuuden vaatimuksen, koska siinä sovelletaan oikeusvarmuuden perusperiaatetta, joka suojaa sekä asianomaista että kyseistä hallintoa. Tällaiset määräajat eivät lähtökohtaisesti tee unionin oikeusjärjestyksessä annettujen oikeuksien käyttämistä käytännössä mahdottomaksi tai suhteettoman vaikeaksi. Jäsenvaltioiden asiana on kuitenkin määrittää niiden kansallisten säännösten osalta, jotka kuuluvat unionin oikeuden soveltamisalaan, määräajat niin, että huomioon otetaan muun muassa tehtävien päätösten merkitys asianomaiselle, menettelyjen ja sovellettavan lainsäädännön monimutkaisuus, niiden henkilöiden määrä, joita asia voi koskea, ja muut asiaan vaikuttavat julkiset tai yksityiset edut. Esimerkiksi syrjintäkiellon rikkomista koskevassa asiassa korvausoikeuteen vetoamiselle kansallisessa lainsäädännössä asetettua kahden kuukauden preklusiivista määräaikaa ei pidetty liian lyhyenä. Määräajan alkamisajankohtaa ei kuitenkaan voitu vahvistaa siten, ettei korvaukseen oikeutettu olisi saanut sen kuluessa tietoa syrjinnän olemassaolosta ja laajuudesta eikä siten olisi voinut vedota oikeuksiinsa (tuomio 27.2.2020, *Land Sachsen-Anhalt*, yhdistetyt asiat C-773/18–C-775/18, EU:C:2020:125, 69–71 kohta).

18. Unionin tuomioistuin on todennut, että kun asetuksessa ei ole säännöstä sen 5 ja 7 artiklassa

säädetyin korvauksen saamiseksi nostettavien kanteiden vanhentumisajasta, määräytyy se kunkin jäsenvaltion kanneoikeuden vanhentumista koskevien sääntöjen perusteella. Vanhentumisaikojen on kuitenkin oltava vastaavuusperiaatteen ja tehokkuusperiaatteen mukaisia (tuomio 22.11.2012, Cuadrench Moré, C-139/11, EU:C:2012:741, 24–26 kohta).

#### *Reklamaatiota koskevat oikeusohjeet*

19. Kansalliseen lainsäädäntöömme ei niin sanottuja valmismatkoja lukuun ottamatta sisälly lentomatkustajan reklamaatiovelvollisuutta koskevia säännöksiä. Nyt kysymyksessä olevana aikana voimassa olleen valmismatkalain (1079/1994) 18 §:n 1 momentin (938/2008) mukaan matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Valmismatkalain säännökset eivät tule sovellettaviksi nyt kysymyksessä olevassa asiassa.

20. Valmismatkalain sijaan tulleen matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 22 §:n sekä kuluttajansuojalain 5 luvun 11 §:n ja 8 luvun 11 §:n ohella useissa kauppaa koskevissa säädöksissä sopimusosapuolelle on asetettu velvollisuus kohtuullisessa tai säädetyssä ajassa ilmoittaa toiselle sopimusosapuolelle kaupan kohteen virheellisyydestä tai viivästyksestä uhalla, että tämä muutoin menettää oikeutensa vedota virheeseen. Tällaisia säännöksiä on kauppalain 29 §:ssä ja 32 §:ssä sekä asuntokauppalain 4 luvun 19 §:ssä ja 6 luvun 14 §:n 1 momentissa sekä kiinteistön kauppaa koskevassa maakaaren 2 luvun 25 §:n 1 ja 2 momentissa.

21. Myös useissa unionin oikeuteen perustuissa sekä kansainvälisissä kuljetusoikeudellisissa sopimuksissa samoin kuin kansallisissa säädöksissä sopimusosapuolelle on asetettu velvollisuus ilmoittaa sopimuksen täyttämiseen liittyvästä virheestä tai viivästyksestä. Eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä koskevan yleissopimuksen (Montrealin yleissopimus) 31 artiklan mukaan rahdinkuljettajan sopimuskumppanin on tavarahan vahingoittumista tai kuljetuksen viivästyminen koskevissa tilanteissa tehtävä lyhyessä määräajassa kannevallan menettämisen uhalla muistutus (KKO 2018:79, kohta 15). Matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011 27 artiklassa matkustajalle on asetettu velvollisuus tehdä valitus kolmen kuukauden kuluessa ja matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1177/2010 24 artiklassa vastaavasti kahden kuukauden kuluessa. Tiekuljetussopimuslain 40 ja 40 a §:ssä ja merilain 13 luvun 38 §:ssä sopimusosapuolelle on asetettu velvollisuus reklamoida tavarankuljetuksen viivästyisestä lyhyehkössä määräajassa.

22. Kuten Korkein oikeus on useissa ratkaisuisaan tuonut esiin, sopimusrikkomukseen vetoavan osapuolen on pääsääntöisesti saatettava aktiivisin toimenpitein käsityksensä kohtuullisessa ajassa vastapuolensa tietoon (reklamaatio) (KKO 2020:6, kohta 12 ja KKO 2019:94, kohta 7). Kuten kohdasta 21 käy ilmi, on reklamaatiovelvollisuudesta tiettyjen sopimustyyppien, tyypillisesti myös eri kuljetusmuotoja koskevien sopimusten, osalta erikseen säädetty tai määrätty. Sen on vakiintuneesti katsottu koskevan myös sellaisia sopimustyyppisiä, joiden osalta siitä ei ole säädetty laissa. Usein reklamaatiovelvollisuudesta on myös erikseen sovittu. (Ks. KKO 2020:6, kohta 12, KKO 2019:94, kohta 7, KKO 2018:38, kohta 22). Reklamaatiovelvollisuutta sovelletaan yleisenä sopimusoikeudellisenä periaatteena myös muissa pohjoismaissa (Ks. Högsta domstolen, dom 15.3.2018, Turkish Airlines mot EC m.f., mål nr T2659-17 sekä Norges Høyesterett, dom 14.12.2020, Nilsen mot Finnair, sak nr. 19-186250SIV-HRET, joissa päädyttiin nyt kysymyksessä olevan kaltaista vakiokorvausta koskevan reklamaatiovelvollisuuden osalta eri lopputuloksiin).

23. Korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 2017:71 (kohta 59) on todettu, että reklamaation tarkoituksena on muun muassa, että sopimusta rikkonut osapuoli voi varautua toisen osapuolen

taikortuksena on muun muassa, että sopimusta rikkonut osapuoli voi varautua toisen osapuolen esittämiin vaatimuksiin ja pyrkiä erimielisyyden ratkaisemiseen neuvottelemalla. Näiden tavoitteiden toteutuminen edellyttää sitä, että loukattu osapuoli ilmoittaa vastapuolelleen sopimusrikkomuksesta. Lisäksi reklamaatiovelvollisuutta voidaan perustella pyrkimyksellä suojata ajan kulumisen myötä kehittyvää luottamusta vallitseviin olosuhteisiin. Tavoite on sama kuin velan vanhentumista koskevan sääntelyn yhteydessä. Jos velkoja on pysytellyt passiivisena, velalliselle voi perustellusti syntyä käsitys siitä, ettei häneltä vaadita suoritusta (HE 187/2002 vp s. 16–17).

24. Reklamaatiovelvollisuus ei kuitenkaan ole sopimusrikkomustilanteissa poikkeukseton. Keskeisimpänä poikkeuksena on lainsäädännössä ja yleisen oikeusperiaatteen nojalla pidetty sopimusta rikkoneen osapuolen törkeää huolimattomuutta tai kunnianvastaista ja arvotonta menettelyä (ks. esimerkiksi KKO 2018:11, kohta 35 ja KKO 2008:8, kohta 11).

#### *Reklamaatiovelvollisuuden arviointi tässä asiassa*

25. Edellä selostetun mukaan sopimusosapuolella on yleisen oikeusperiaatteen nojalla lähtökohtaisesti velvollisuus ilmoittaa sopimusrikkomuksesta toiselle sopimusosapuolelle, vaikka tästä velvollisuudesta ei olisi säädetty laissa. Reklamaatiovelvollisuus vakiintuneena oikeusperiaatteena ja laajasti säädännäiseen oikeuteen omaksuttuna puoltaa lähtökohtaa, jonka mukaan myös lentomatkustajan on säilyttääkseen oikeutensa korvaukseen reklamoitava tai kohdistettava korvausvaatimuksensa lentoyhtiöön kohtuullisessa ajassa.

26. Korkein oikeus toteaa, että tällaista matkustajalle asetettavaa preklusiouhkaista velvollisuutta reklamoida kohtuullisessa ajassa, jonka määräytymisessä voidaan ottaa huomioon tapauksen erityispiirteet, sovelletaan yleisesti vastaavan kaltaisissa sopimusrikkomustilanteissa. Reklamaatiovelvollisuus ei sellaisenaan ole ristiriidassa unionin oikeudessa noudatettavan vastaavuusperiaatteen kanssa.

27. Asiassa on kuitenkin vielä arvioitava, onko reklamaatiovelvollisuutta ylipäättään perusteltua edellyttää tämänkaltaisissa lennon viivästystilanteissa sekä unionin oikeuden tehokkuusperiaatteeseen liittyvää kysymystä, voidaanko reklamaatiovelvollisuutta pitää asian selvittämisen tai korvausvastuun ulottuvuuden määrittämisen kannalta perusteltuna.

28. Arvioitaessa sitä, onko reklamaatiota perusteltua ylipäättään vaatia viivästymistilanteessa, lähtökohtana yleensä on reklamaation tarpeettomuus tilanteessa, jossa velallisen suoritus on arviointihetkellä edelleen viivästynyt. Viivästyksen kestäessä on epäselvää, tuleeko sopimusvelallinen täyttämään velvoitettaan. Jos taas velallisen suoritus on viivästynyt sovitusta, velkojan voidaan yleensä edellyttää ilmoittavan vaatimuksestaan kohtuullisessa ajassa siitä, kun suoritus on lopulta viivästyneenä tehty. Tämä lähtökohta on omaksuttu myös kauppalain 29 §:ssä sekä kuluttajansuojalain 5 luvun 11 §:ssä ja 8 luvun 11 §:ssä (ks. HE 93/1986 vp s. 81–82, HE 360/1992 vp s. 55 ja 85).

29. Kun lento on tässä tapauksessa palveluna toteutunut, vaikkakin uudelleen reititetynä ja sovitusta aikataulusta viivästyneenä, kysymys ei ole ollut sellaisesta jatkuvasta viivästystilanteesta, jonka osalta reklamaation tekeminen ei olisi tarpeen.

30. Asetuksen 5 ja 7 artiklassa tarkoitettu korvaus on lennon pituuden suhteen kiinteämääräinen, ja oikeus korvaukseen syntyy lennon peruuntuessa ja korvaavan lennon viivästyessä vähintään kolmella tunnilla peruutetun lennon aikataulusta (Nelson ym. 31 kohta). Vaikka asetuksen 5 tai 7 artiklassa ei nimenomaisesti säädetä siitä, että matkustajan tulisi esittää lentoliikenteen harjoittajalle korvauksen maksamista koskeva vaatimus, ja vaikka sanottujen säännösten sanamuodon mukaan matkustajan oikeudesta saada korvaus on säädetty pakottavasti, ei korvausta

makseta automaattisesti, vaan matkustajan on esitettävä sitä koskeva vaatimus lentoyhtiölle. Tämä tukee osaltaan reklamaatiovelvollisuuden edellyttämistä esillä olevan kaltaisessa viivästystilanteessa. Korvauksen vaatiminen ei enemmälti edellytä matkustajalta korvauksen perusteen ja määrän selvittämistä.

31. A ja hänen myötäpuolensa ovat katsoneet, ettei reklamaatiota ole lennon peruuntuessa tai viivästyessä tarpeen edellyttää, koska lentoyhtiö on tietoinen sopimusrikkomuksesta muutoinkin ja voi varautua tuleviin korvausvaatimuksiin ja selvityksen esittämiseen.

32. X Oyj on ilmoittanut, että reklamaatiolla on sille keskeinen merkitys. Matkustajan ilmoittaessa ilmakuljetuksessa tapahtuneesta virheestä on yhtiön aina tehtävä matkustaja- ja lentokohtainen aikaa vievä selvitys ja arvio mahdollisen virhevastuun perusteesta. Selvitysten ja arvioiden tekeminen on sitä hankalampaa, mitä pidempi aika lennosta on kulunut. X Oyj:n mukaan sen on voitava luottaa siihen, että matkustaja on katsonut lennon sopimuksen mukaiseksi tai että esimerkiksi lennon viivästys on ollut matkustajalle merkityksetön, jos matkustaja ei reklamoi kohtuullisessa ajassa. Matkustajan reklamaatiovelvollisuus on merkityksellinen myös siksi, että X Oyj voi mahdollisesti vaatia korvausta häiriötilanteen aiheuttaneelta muulta henkilöltä.

33. Korkein oikeus on ratkaisussaan KKO 2017:71 (kohta 59) katsonut, että reklamaatio on pääsääntöisesti tarpeen myös silloin, kun sopijapuoli olisi voinut itsekin havaita laiminlyöneensä sopimusvelvoitteitaan. X Oyj:n esittämistä syistä pelkästään siitä seikasta, että lentoyhtiö on välittömästi ollut tietoinen lennon peruuttamisesta ja matkustajien saapumisesta määränpäähänsä alkuperäiseen aikatauluun nähden myöhässä, ei seuraa, ettei reklamaatio olisi tarpeen.

34. Korkein oikeus toteaa johtopäätöksensä tältä osin, että lentomatkustajalle asetettava velvollisuus kohtuullisessa ajassa vaatia asetuksen mukaista korvausta tai ilmoittaa sopimusrikkomuksesta ei ole lentoyhtiön kannalta tarpeeton tai muutoin ristiriidassa passiivisuusseurausten taustalla yleisesti olevien tavoitteiden kanssa taikka epäsuhteessa sopimusosapuolten asemaan nähden.

35. Korkein oikeus katsoo hovioikeuden ja käräjäoikeuden tavoin, että lentomatkustajilla on säilyttääkseen oikeutensa asetuksen mukaiseen korvaukseen ollut lähtökohtaisesti velvollisuus kohtuullisessa ajassa reklamoida tai esittää korvausvaatimuksensa lentoyhtiölle. Kysymys on tämän jälkeen siitä, mitä merkitystä reklamaatiovelvollisuutta arvioitaessa on sillä, että lentoyhtiö on laiminlyönyt asetuksen mukaisen tiedonantovelvollisuutensa.

#### *Lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin merkitys*

36. Reklamaatio on yleensä tehtävä kohtuullisessa ajassa siitä, kun loukattu osapuoli on havainnut sopimusrikkomuksen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kantajat ovat kuitenkin katsoneet, että tässä tapauksessa reklamaatioaika ei ole alkanut kulua, sillä he olivat lennon jälkeen joutuneet omatoimisesti selvittämään heille matkustajina asetuksen mukaan kuuluvia oikeuksiaan X Oyj:n laiminlyötyä asetuksen mukaisen tiedonantovelvollisuutensa. Reklamaatiovelvollisuus ei tällöin voi syntyä pelkästään sillä perusteella, että sopimuksen täyttämisen puutteellisuus on voitu havaita, vaan lisäksi on edellytettävä, että asianomainen ymmärtää kysymyksessä olevan sellainen virhe, joka aiheuttaa sopimuskumppanille korvausvelvollisuuden.

37. Kanteessa tarkoitettu lentomatkustajan oikeus korvaukseen perustuu unionin oikeuden sääntelyyn. Asetuksen mukaisella lentomatkan pituuteen suhteutetulla vakiokorvauksella hyvitetään lennon peruuntumisesta ja korvauslennon viivästymisestä matkustajalle aiheutuvaa ajanhukkaa ja muuta haittaa. Korvauksen saaminen ei edellytä sitä, että matkustajalle olisi aiheutunut esimerkiksi taloudellisia menetyksiä tai muita vahingonkorvaukseen oikeuttavia

annettamat esimerkiksi tarpeellisia menetyksiä tai muita varingonkorvaukseen oikeuttavia yksilöitäviä vahinkoja, eikä vakiokorvauksen maksaminen toisaalta poissulje tällaisten korvausten maksamista. Haitat, joita asetuksessa tarkoitetulla korvauksella hyvitetään, voivat tulla korvattaviksi vain poikkeuksellisesti. Tähänkin nähden vaatimus siitä, että matkustajalla on riittävät tiedot asetuksen mukaisesta oikeudestaan korvaukseen, korostuu. Lentoyhtiön tiedonantovelvollisuutta korostaa myös se, että lennon viivästymiseen perustuva vakiokorvaus ei ilmene suoraan asetuksesta vaan unionin tuomioistuimen oikeuskäytännöstä.

38. Vakiintuneen oikeuskäytännön mukaisesti säännöksiä ja määräyksiä, joilla annetaan lentomatkustajille oikeuksia, on tulkittava laajasti (tuomio 22.4.2021, WZ v. Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, 61 kohta oikeuskäytäntöviittauksineen). Asetuksen tavoitteena on matkustajan suojelun korkea taso, jonka unionin tuomioistuin on oikeuskäytännössään yhdistänyt matkustajille lentoliikenteen yhteydessä aiheutuneiden vahinkojen korvaamiseen vakiomuotoisesti ja välittömästi (Sturgeon ym., 49 ja 51 kohta). Asetuksen 14 artiklan 2 kohdassa edellytetään muun ohella, että lentoliikenteen harjoittaja antaa lennon peruuttamisen yhteydessä matkustajille kirjallisen tiedotteen, joka sisältää asetuksen mukaiset korvausta ja apua koskevat säännöt. Oikeuskäytännön mukaan lentoliikenteen harjoittajien velvoitteiden alaa arvioitaessa oikeusvarmuuden periaate edellyttää, että oikeussubjektit voivat ilman epävarmuutta saada tiedon oikeuksistaan ja (Nelson ym., 66 kohta). Vastaava lentoliikenteen harjoittajan tiedonantovelvollisuutta ja matkustajan oikeuksien tehokasta käyttämistä koskeva yhteys käy ilmi myös asetuksen johdanto-osan 20 perustelukappaleesta.

39. Unionin tuomioistuin ei kuitenkaan ole oikeuskäytännössään ottanut nimenomaisesti kantaa siihen, onko matkustajalla oikeus vakiokorvaukseen, kun lentoliikenteen harjoittaja laiminlyö sillä asetuksen 14 artiklan 2 kohdan nojalla olevan tiedonantovelvollisuutensa, ja matkustaja vaatii tämän vuoksi korvausta pitkähkön ajan kuluttua matkan päättymisestä. Oikeuskirjallisuudessa on kiinnitetty huomiota siihen, ettei esimerkiksi asetuksen 14 artiklan 2 kohdan mukaisen tiedonantovelvollisuuden rikkomiseen ole liitetty varsinaista seuraamusta (Joasia Luzak, teoksessa Bobek, Michael & Prassl, Jeremias: Air Passenger Rights, Hart Publishing, 2016, s. 310–313).

40. Unionin tuomioistuin on asetuksen 8 ja 9 artiklan mukaisten lentomatkustajan huolenpitoa ja avunantoa koskevien velvoitteiden tulkinnan yhteydessä arvioinut asetuksen mukaisen muun kuin 7 artiklan mukaisen korvauksen saamisen edellytyksiä. Ratkaisun mukaan asetus ei estä korvauksen myöntämistä tilanteessa, jossa lentoliikenteen harjoittaja ei ole noudattanut asetuksen 8 ja 9 artiklan mukaisia velvoitteitaan, vaikka lentomatkustajat eivät olisi vedonneet näihin säännöksiin. Julkisasiamies on todennut, että sellaiseen lopputulokseen johtavaa kansallista sääntöä, jonka mukaan korvauksen saaminen estyisi, jos kantaja ei ole nimenomaisesti viitannut asetuksen mainittuihin säännöksiin, olisi pidettävä kiellettynä, jos sen perusteella kantajilta evätään heille asetuksessa annetut oikeudet (tuomio 13.10.2011, Sousa Rodríguez ym., C-83/10, EU:C:2011:652, 45 kohta sekä julkisasiamies Sharpstonin ratkaisuehdotus, Sousa Rodríguez ym., C-83/10, EU:C:2011:427, 61 kohta, johon unionin tuomioistuin on tuomiossaan viitannut). Unionin tuomioistuin on lisäksi katsonut, että lentoliikenteen harjoittajan asiana on omasta aloitteestaan tarjota matkustajalle asetuksen 8 artiklan 3 kohdan mukaista siirtymisestä aiheutuvaa korvausta siitä huolimatta, että mainitussa säännöksessä ei näin nimenomaisesti säädetä (WZ v. Austrian Airlines, 63 kohta).

41. Myös mainittu oikeuskäytäntö tukee päätelmää, jonka mukaan matkustajien reklamointia koskevasta laiminlyönnistä ei seuraa asetuksen mukaisen vakiokorvauksen estyminen, jos lentoliikenteen harjoittaja on itse laiminlyönyt asetuksen mukaisia lentomatkustajan suojaksi säädettyjä velvollisuuksiaan. Muu päätelmä heikentäisi asetuksen mukaisen vakiokorvauksen saamisen edellytyksiä ja siten unionin oikeuden tehokasta toteuttamista. Lisäksi asetuksen 15

saamisen edellytyksiä ja siten unionin oikeuden tenokasta toteuttamista. Lisäksi asetuksen 15 artiklan 2 kohdan sääntelyn voidaan nähdä ilmentävän periaatetta, että matkustajan oikeuksia koskevan lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnin ei tulisi johtaa matkustajille kuuluvien oikeuksien menettämiseen.

#### *Korkeimman oikeuden johtopäätös*

42. Hovioikeus on katsonut selvitetyn, että X Oyj oli jättänyt täyttämättä asetuksen 14 artiklan mukaisen tiedonantovelvollisuutensa A:lle sekä B:lle ja C:lle. Kysymys on siitä, onko tässä tilanteessa perusteltua edellyttää, että mainitut matkustajat olisivat ilmoittaneet X Oyj:lle viivästystä koskevat vaatimuksensa kansallisesti vakiintuneen reklamaatiovelvollisuutta koskevan oikeusperiaatteen mukaisesti.

43. Korkein oikeus hyväksyy hovioikeuden ratkaisun ja perustelut siltä osin kuin hovioikeus on katsonut, ettei yhtiön tiedonantovelvollisuuden laiminlyöntiä tässä tapauksessa ole pidettävä törkeän huolimattomana tai kunnianvastaisena ja arvottomana menettelynä, mikä kohdassa 24 kuvatuin tavoin poistaisi kantajilta reklamointivelvollisuuden (ks. myös HE 187/2002 vp s. 48 sekä oikeuskäytännöstä esimerkiksi KKO 2018:11 ja 2007:91).

44. Kun kuitenkin otetaan huomioon asetuksen tavoite lentomatkustajien suojelun tason parantamisesta ja sitä ilmentävä oikeus asetuksen mukaiseen vakiokorvaukseen, lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden merkitys matkustajan oikeussuojan kannalta sekä unionin tuomioistuimen oikeuskäytännössään todettu yhteys lentoyhtiön tiedonantovelvollisuuden ja matkustajan oikeuksien tehokkaan käyttämisen välillä, Korkein oikeus katsoo, että X Oyj:n jätettyä täyttämättä artiklan 14 mukaisen tiedonantovelvollisuutensa kantajilta ei ole tässä asiassa voitu edellyttää reklamaatiota vakiokorvausoikeuteensa vetoamisen edellytyksenä.

45. Korkein oikeus päättyy näin ollen johtopäätöksensä siihen, että A, B ja C eivät ole menettäneet oikeuttaan vakiokorvaukseen sillä perusteella, että he ovat vedonneet tähän oikeuteensa vasta yli kahden vuoden kuluttua lennon tapahtumisesta.

#### *Asian käsittelyn jatkaminen*

46. Alempien oikeuksien ratkaisut ovat koskeneet pelkästään sitä kysymystä, ovatko kantajat korvausvaatimuksensa esittämisajankohtaan nähden menettäneet oikeutensa vaatia X Oyj:ltä korvausta. Asia on kanteen käsittelyn jatkamiseksi ja X Oyj:n toissijaisen kiistämisperusteen sekä asiassa esitettyjen oikeudenkäyntikuluvaatimusten tutkimiseksi palautettava käräjäoikeuteen.

### **Tuomiolauselmä**

Hovioikeuden tuomio ja käräjäoikeuden välituomio kumotaan. X Oyj:n vaatimus kanteen hylkäämisestä korvausoikeuden menettämisen perusteella hylätään. Asia palautetaan Helsingin käräjäoikeuteen, jonka on omasta aloitteestaan jatkettava asian käsittelyä ja ottaen huomioon palautuksen syy siinä laillisesti meneteltävä.

Asian ovat ratkaisseet oikeusneuvokset Juha Häyhä, Jukka Sipponen, Mika Ilveskero, Timo Ojala ja Alice Guimaraes-Purokoski. Esittelijä Jukka-Pekka Salonen.