



27.5.2010

TUHKAPILVI - USEIN ESITETTYJÄ KYSYMYKSIÄ

Tuhkapilvi on vaikeuttanut lentomatkestamista viime viikkoina. Olemme keränneet vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin.

Matkani peruuntui tuhkapilven takia. Saanko korvausta matkavakuutuksesta?

Matkan peruuntuminen tuhkapilven takia ei ikävä kyllä ole vakuutuksesta korvattava tilanne. Sinun kannattaa kääntyä lentoyhtiön tai matkatoimiston puoleen hyvityksen hakemiseksi.

Lentoni peruttiin tuhkapilven ja jouduin odottamaan kotiinpaluuta kaksi ylimääräistä päivää hotellissa majoittuen. Korvaako vakuutus tämän lisäkulun?

Koska et ole myöhästynyt jatkolennotta, ei kyseessä ole vakuutuksesta korvattava tilanne. Sinun kannattaa kääntyä lentoyhtiön tai matkatoimiston puoleen hyvityksen hakemiseksi.

Myöhästyin jatkolennotta tuhkapilven takia. Miten tulisi toimia korvauksen hakemiseksi?

Lentoyhtiöillä on lentojen myöhästyessä huolenpitovelvollisuus asiakkaistaan. Pyydämme ystävällisesti kääntymään aina ensin lentoyhtiön tai matkanjärjestäjän puoleen korvauksen hakemiseksi. Kun haet korvausta vakuutuksesta, toimita meille kopio lentoyhtiön tai matkanjärjestäjän päätöksestä. Sähköisen korvaushakemuksen voit täyttää osoitteessa www.if.fi/travel.

Kun kyseessä on vakuutuksesta korvattava matkalta myöhästymisen eli tässä tapauksessa myöhästymisen jatkolennotta, vakuutuksesta korvataan ylimääräiset, kohtuulliset ja välttämättömät matka- ja majoituskulut, kuitenkin enintään alkuperäisen matkan hinta. Myöhästymiskuluina ei korvata ateriakuluja.

Kun tuhkapilvitilanne oli pahimmillaan, monet päättivät matkustaa kotiin esimerkiksi junalla ja laivalla.

Milloin vakuutusyhtiö hyväksyy tällaisen omatoimisen matkustamisen, kun tuhkapilvi rajoittaa lentämistä?

Jos kyseessä on vakuutuksesta korvattava matkalta myöhästymien (ks. edellä jatkolennotta myöhästymisen) ja kotiinpaluu tuhkapilven takia viivästyy viikon verran tai yli, hyväksymme, että asiakas voi palata omatoimisesti matkaten (junalla, laivalla, bussilla) kotiin. Lyhyissä viivästyksissä, joka kestää vain tunteja tai vain joitain päiviä (alle viikon) omatoimipaluuta ei hyväksytä. Taksin käyttö pitkään matkaan, joka olisi kuljettavissa julkisilla kulkuneuvoilla, ei ole vakuutuksesta korvattavaa.

Sairastan verenvainetautia ja minulla on siihen säännöllinen lääkitys. Jouduin käymään matkakohteessa lääkäriin ja ostamaan lisää lääkkeitä, koska kotiinpaluuni pitkittyi kolmella päivällä tuhkapilven takia. Olin varannut verenvainelääkkeitä mukaan työmatkalle vain parin päivän matkan tarpeisiin. Korvaako vakuutus nämä kulut?

Valitettavasti ei korvaa, koska kyseessä on ennen matkaa alkanut sairaus. Matkalle lähtiessä kannattaa varata mukaan riittävästi lääkkeitä ja varautua ennalta matkasuunnitelman yllättäviinkin muutoksiin.