

## Kaikkien aikojen vitsaus Euroopan lentoliikenteessä Vulkaaninen tuhkapilvi kirvelee lentoklusterin haavoissa vielä pitkään

IKKUNAPAIKKA/EERO HAVIA

■ Huhtikuun puolivälin jälkeisen tulivuoriturvakiviön jälkipyykkiä pestään lentoliikenteessä vielä pitkään. Kun akuutti tilanne saatiin hoidettua viimeistenkin kaukomatkaajien osalta vapun alusviikolla, vastuu-, korvaus-, uudelleenvaraus- ja maksunpalautusasiat vievät viikkoja –periaatteellisemmat asiat kenties jopa vuosia.

Finnairin ja Kuluttajaviraston kannat EU-asetusten tulokinnasta erosivat ainakin kriisin alussa kuin yö ja päivä. Kun Kuluttajavirasto näkee EU:n ylivarausasetusta (Denied Boarding Act) voitavan soveltaa kirjaimellisesti myös tässä laajassa kriisissä, kauhistelee Finnairin johto tilannetta täysin kohtuuttomana.

”Millään muulla liikennemuodolla ei ole yhtä rankkoja velvoitteita, eikä millään muulla toimialalla korvaselvollisuus ylitä yhtä selvästi tuotteesta maksettua hintaa”, jyrähtelee Finnairin toimitusjohtaja Mika Vehviläinen mm. ns. huolenpidosta syntyneitä eripuraa.

”Selkeät tapaukset hoidamme kuntoon pikaisesti”, lupaa Finnairin talousjohtaja Lasse Heinonen. Periaatteellisten huolenpito- ja muiden vastuukysymysten ratkominen voi viedä paljonkin aikaa, ennakoii myös Heinonen.



Matkanjärjestäjien kriisiryhmät kokoontuivat moneen kertaan päivittäin. Kuvassa Aurinkomatkojen kriisiryhmää yhdessä maanantain kolmesta kokouksestaan. Pöydän ympärillä edessä selin kameraan Lea Pelli, pöydän vasemmalla puolella Antero Kaleva, Maarit Havukainen, Anne Paajanen, Tuija Kesäniemi, Eija Kivi, Arja Schobesberger ja Päivi Mäenpää. Pöydän oikealla puolella Paula Salama, Kaija Angelvirta, Leila Repo ja Tuomo Meretiemä.

Islantilaisen Eyjafjöll –tulivuoren 14. huhtikuuta aamuyöllä alkanut purkaus aiheutti Euroopan lentoliikenteessä ennennäkemättömän kaaoksen.

Ilmatila ja lentoasemat suljettiin ilmakehässä leviävän tuhkan vuoksa aluksi Pohjois- ja Länsi-Euroopassa, mutta sittemmin jopa Välimeren

rantavaltioita myöten. Helsinki-Vantaa ja muut Suomen 24 lentoasemaa olivat 15.4. alkaen enemmän tai vähemmän yhtäjaksoisesti suljettuna jopa yli viikon.

Valtaviennon matkustajavirtojen soljuminen katkesi. Välitön ongelma oli saada reitin varteen jääneet eteenpäin, niin työ- kuin vapaa-ajan mat-

kustajat. Äännekkäitä puheenvuoroja kuten aina poikkeustilanteissa syntyi tiedonkulun vaikeuksista ja korvausvastuista. Arhakkä media etsii aina TV-kameroiden eteen hankalat ja joskus jopa sääliä herättävät tapaukset. Tilannetaju tai ongelman skaala tuntuu usein hämärtyvän, vaikka harjoitusta viime aikoina on

saatu niin luonnonmullistuksista, terroriteoista, epidemioista, lakoista ja muista lentomatkustuksen sektoria piinaavista vitsauksista.

Jotain vastaavaa oli koettu 1991, kun Pinatubon tulivuori Filippiineillä syöksi taivaalle tuhoisat tuhkat aina yli 30 kilometrin korkeuteen. Nyt tilanne syntyi omassa naapurustossamme, Pohjois-Euroopassa. Sen vaikutukset poikkeustilanteen kestäessä ulottuivat myös muille mantereille.

Tuntuukin, että sammakot, sääsket, paarmat, märkäpaiseet, rakeet ja myös kolmen päivän pimeys on jo koettu. Jäljellä Mooseksen kirjan vitsauksista taitavat olla enää kaiken kasvillisuuden syöväät heinäsiirkat.



■ KALEVA TRAVEL 75-VUOTTA. Kaleva Travelin taival alkoi 75 vuotta sitten vapun aaton aattona, kun joukko ylioppilaita kokoontui eteläsuomalaisen osakunnan talossa. Vuosikymmenten varrella koettiin monenlaista. Sotavuosien aikana toimisto pommitettiin maan tasalle ja asiakkaiden perään jouduttiin kyselemään lehti-ilmoituksilla. Suomen teollistua liikematkustuksesta tuli yhä tärkeämpi osa toimintaa. Vuonna 2001 Kohdematkat osti Matka Kalevan ja syntyi nykyinen Kaleva Travel, joka otti ohjenuorakseen kulkea kehityksen kärjessä. Yhtiö panostaa voimakkaasti tulevaisuuteen ja asiakaslähtöiseen kehitykseen. Tulevaisuuden seuraavana suurena läpimurtona Kaleva Travel näkee liikematkustuksen Älyratkaisujen - eli älykkään varustiedon hyödyntämisen. Älyratkaisujen kriisiviestintäpalvelua hyödynnettiin myös parin viikon takaisessa tuhkakriisissä, kun lentojen muutokset ja peruutukset koskettivat yli 12 000 Kaleva Travelin asiakasta, jotka olivat yli 300 eri kohteessa eri puolilla maailmaa. 75-vuotista Suomen suurinta liikematkatoimistoa olivat vapun aaton aattona Vanhalla Ylioppilastalolla juhlimassa satapäinen juhluvierajoukko isäntinä Kaleva Travelin johto. Yläriivissä vasemmalta hallituksen varapuheenjohtaja Pentti Siivola ja myyntijohtaja Jari Oinonen. Alarivissä vasemmalta toimitusjohtaja Virpi Paasonen, markkinointijohtaja Terhi Hakulinen ja koulutuspäällikkö Hannu Kallio.

## Nelosen Matkaoppaat-sarja on Deturille lähes lottovoitto

IKKUNAPAIKKA/MAISA LAPPI

■ Deturin Alanyan oppaista ja heidän asiakkaidensa edesottamuksista kertova Matkaoppaat-sarja on ylittänyt kaikki odotukset Nelosen tv-kanavan katsojaluvuissa. Osansa suosioista on saanut myös Detur.

”Ohjelman Neloselle tuotaneesta Sumarusta otettiin viime keväänä yhteyttä Detur Finlandin toimitusjohtajaan Mehmet Ahishaliin. Kuvauskohteeksi valittiin Alanya, koska siellä on kohteistamme eniten oppaita ja toista tuhatta suomalaista lomaillee siellä ympäri vuoden”, kertoo markkinointijohtaja Kaj Horsma.

Horsma oli haastatteluhetkellä ”tuhkajumissa” Belekissä. ”Meidän suomalaisia asiakkaitamme on täällä Turkissa 1 050 odottamassa kotiin pääsyä. Tutkimme kaikkia mahdollisuuksia heidän kotiin viemisekseen. Bussikuljetus Euroopan halki hirvittää ja kuulin juuri, että Pariisin hotellit ovat nostaneet hintojaan ja rahastavat ikävällä tavalla tilanteesta kärsiviä.”

**Paljon tunnettuutta Deturille**

”Nelosen kanssa yhteistyöhön alettuamme laskimme saavamme paljon tunnettuutta ja se on toteutunutkin. Olemme myyneet kesää kuin häkää, paremmin kuin koskaan aiemmin.”

Myös Nelosen tv-kanava on ollut ohjelmaan tyytyväinen. Sarjalla on ollut koko kevään ajan 300 000-400 000 katsojaa päivittäin. Ohjelman jaksoja ladattiin Nelosen Ruutu.fi:stä yli 900 000 kertaa.

Horsma kertoo, että Nelosen teki päätöksen toisesta tuotantokaudesta jo ensimmäisen esitysviikon jälkeen.

Jatkuu sivulla 17



Deturin Alanyan oppaiden vaihtelevaisesta työstä kertova Nelosen Matkaoppaat-sarja sai keväällä valtavan suosion. Kuvassa vas. Alanyan kohdepäällikkö Terhi Alanya sekä oppaat Erja Uitto, Kati Dahlgren ja Sini Niskanen ottamassa lentokentällä vastaan uusia asiakkaita.

**Matkanjärjestäjät vältyivät kaikkein pahimmalta**

Silti suomalaiset pakettimatkanjärjestäjät saattoivat huoata osin jopa helppotuneina. Luonnonmullistus osui talvi- ja kesäsesonkien saranaan, jolloin matkustajia oli kohteissa reilusti vähemmän kuin olisi ollut vaikkapa hiihtolomaviikkoina.

Laivanvarustamot nousivat hetkeksi arvoon arvaamattomaan, suoranaisiksi life lineiksi. Ne olivat tuhka-ajan harvoja hyötyjiä lyhyellä aikavälillä. Varustamojen suurissa volyymeissa nyt kuljetettu lisämatkustus ei vuoden tuloksessa kuitenkaan tee kovin suurta hyppäystä. Sen sijaan merikuljetuksen merkitys niin matkustajien kuin tavaroiden logistiikassa kirkastui taas muillekin kuin maan huoltovarmuudesta tai oma-varaisuudesta viran puolesta huolta kantaville.

Ja vasta äskeisillä pakkasilla paljon parjattu VR sai taas uusia ystäviä ja asiakkaita.

Jatkuu sivulla 4.

**Supo yritti estää Israelin matkatuotannon 1990**  
Yllättävä paljastus SMALin juhla kirjassa. Tarkemmin sivulla 6.