

Miten laivayhtiöt ottavat huomioon liikuntarajoitteisten matkat?

Yllätyspuhelu iski laivayhtiöihin pyörätuolimatkailijan puolesta

1.10.2026 7.34

Yllätyspuhelu soitettiin neljään laivayhtiöön. Soittaja kyseli liikuntarajoitteisen, pyörätuolissa liikkuvan mahdollisuuksia liikkua laivassa. Miten erityistarpeet otetaan huomioon?

Näitä kysyttiin:

1 Miten liikuntarajoitteinen pärjää laivalla?

2 Onko ravintoloissa, myymälöissä ja wc-tiloissa otettu huomioon liikuntarajoitteiset matkustajat?

3 Onko laivalla invahyttejä?

Viking Line
www.vikingline.fi

2 luuria

1 Hyvin pärjää, mutta en osaa tarkemmin sanoa. Invahytti kannattaa varata. Miksi kysytte? Kannattaa mainita asiasta ruokailua varatessa, jotta voimme asettaa ruokailupaikan sen mukaisesti.

2 Vessan oviaukko on suurennettu ja kaikki muutkin asiat on laitettu liikuntarajoitteisille sopiviksi.

3 Kannattaa varata matka puhelimitse, kun on kyse invahytistä.

Kommentit:
Koko puhelun ajan vastaajan asenne oli "miksi kyselet tällaisia". Soittajan piti itse kysyä yksityiskohtia. Tietoa sai niukasti eikä asiakaspalvelu ottanut huomioon erityistarpeita. Yhtään tarkentavaa kysymystä ei tehty.

Eckerö Line
www.eckeroline.fi

3 luuria miinus

1 Meillä on tämmöiset invahytit. Kyllä meillä pystyy liikuntarajoitteinen matkustamaan.

2 Laivalla on kaikki tehty liikuntarajoitteisuus huomioon ottaen.

3 Kun varaatte hyttiä, kannattaa sanoa, että matkustatte pyörätuoliasiakkaan kanssa. Invahyttejä riittää jokaiselle päivälle.

Kommentit:
Suomea ulkomaisella aksentilla puhuva asiakaspalvelija kertoi perustiedot. Liikuntarajoitteisen erityistarpeita ei otettu huomioon ja soittajan piti tehdä itse tarkentavia kysymyksiä.

Tallink Silja Line
www.tallinksilja.com

3 luuria miinus

1 Pyörätuoli ei ole ongelma. Meillä on invahytit. Millä laivalla olette menossa? Voin tarkistaa laivan paikkatilanteen.

2 Kyllä, kaikkialla pystyy liikkumaan. Laivallamme matkustaa melko paljon pyörätuolilla liikkuvia asiakkaita.

3 Suosittelen varaamaan invahytin ajoissa. Ennakkovaraajilla on myös tietyt edut.

Kommentit:
Suomea ulkomaalaisittain puhuva vastaaja voisi vähentää niinku-sanan käyttöä. Tiedoista sai peruskuvan, mutta soittaja jäi kaipaamaan tarkempia, asiakkaan tarpeet huomioon ottavia tietoja.

Finnlines
www.finnlines.com

4 luuria miinus

1 Mikä on kohteenne? Oletteko autolla? Montako teitä on? Jos menette Rostockiin on ainut ongelma siellä päässä, sillä Helsingissä kuljetamme minibussilla asiakkaat laivaan sisään. Laivan henkilökuntakin voi aina auttaa. Tarkistan Rostockin pään, hetki vain. Kiitos kun odotitte, en nyt osaa sanoa Rostockin päästä sillä meillä ei ole siellä minibussin tapaista palvelua. Selvitämme asian kun teette varausta ja siinä voi samalla kertoa pyörätuolin mittoja.

2 Ravintoloissa asia on otettu huomioon ja asiasta kannattaa mainita pöytävarauksen yhteydessä. Ainut paikka, missä voi olla hankalampi liikkua on myymälän hyllyjen välit. Kannelle mentäessä on myös kynnyksiä.

3 Invahytit ovat kaikki ikkunahyttejä. Hytti kannattaa varata nopeasti. Mihin aikaan olisitte lähdössä? Voin tarkastaa kyseisen ajankohdan tilanteen.

Kommentit:
Asiakaspalvelija oli todella kiinnostunut auttamaan ja selvitti asian perinpohjaisesti. Tarkentavia kysymyksiä esitettiin ja tieto oli kattavaa. Vastaaja otti kaksi välipuhelua tarkistaakseen informaatiota. Soittajalle tuli tunne, että laivalla on liikuntarajoitteisena helppoa ja turvallista liikkua. Miinusta puhelun läpi kuuluneesta, vieressä käydystä keskustelusta.