

Lausunto annettu 2.6.2017/Hannu Komu

## **Suomen Matkailuorganisaatiot -SUOMA ry:n lausunto oikeusministeriön työryhmämietintään koskien lakia matkapalveluyhdistelmistä**

### **Johdanto**

Matkapakettityöryhmän mietinnössä ehdotetaan säädettäväksi uusi laki matkapalveluyhdistelmistä, joka koskisi matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä. Laki korvaisi voimassaolevan valmismatkalain (1079/1994). Lisäksi ehdotetaan eräitä muutoksia kuluttajansuojalakiin (38/1978). Ehdotetuilla uudistuksilla pantaisiin täytäntöön uuden matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annetun direktiivin (EU) 2015/2302 säännökset lukuunottamatta elinkeinonharjoittajan maksukyvyttömyyssuojaa koskevia säännöksiä, joiden täytäntöönpanon edellyttämät säännökset valmistellaan työ- ja elinkeinoministeriössä.

Direktiivi on pääosin täysharmonisointisäädös. Siltä osin kuin direktiivi edellyttää jäsenvaltioiden lainsäädäntöjen täyttä yhdenmukaistamista eikä jätä kansallista liikkumavaraa, lausunnonantajia pyydetään esittämään käsityksensä pääasiassa siitä, vastaako ehdotettu kansallinen sääntely direktiivin vaatimuksia.

### **Linkit**

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1491986493040.html> - Työryhmän mietintö

<http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj> - Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302 matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä

### **Yleistä**

SUOMA ry pitää lain luonnosta rakenteeltaan selkeänä ja pykäläosiltaan direktiiviä vastaavana. Perusteluosaan on kuitenkin otettu direktiivitekstin esimerkkejä laajempia tulkintoja ja tämä johtaa matkanjärjestäjien vastuiden huomattavaan kasvuun. SUOMA ry:n näkemyksen mukaan tulkintoja ei pitäisi tehdä etupainotteisesti, vaan jättää tulkinta oikeuskäytännön kautta tehtäväksi.

Kuten mietinnössä on todettu, niin työryhmän esittämät muutokset lisäävät merkittävästi uuden lain soveltamisalan piiriin tulevien yritysten määrää. Näkemyksemme mukaan sen piiriin tulee erityisen paljon pieniä majoitusalan toimijoita ja ohjelmapalveluyrityksiä erityisesti yhdistetyn matkajärjestelyn puitteissa.

Näille pk yrityksille aiheutuu lain velvoitteiden osalta merkittäviä kustannuksia ja hallinnollista työtä, mikä monessa tapauksessa on suhteetonta toiminnan taloudelliseen arvoon nähden. Lisäksi pienille yrityksille tarpeellinen verkostoituminen vaarantuu, mikäli esim. nettisivuilla oleva yhteistyökumppani tulkitaan olevan kohdennetun ohjauksen piirissä ja sen palvelun varaaminen voi synnyttää yhdistetyn matkajärjestelyn. Esimerkiksi monilla majoitusyrityksillä on oman

myyntinsä edistämisen kannalta tärkeää pitää nettisivuilla vaikkapa paikallisen festivaalin linkkiä ilman sitä tarkoitusta, että kuluttaja ohjataan siitä varamaan festivaalilipun. Myös monilla matkailuorganisaatioilla on omilla sivuillaan esillä alueensa kohteita ja tapahtumia vain esittelytarkoituksessa ilman myyntiyhteistyötä.

Uuden lain asettamat vaatimukset eivät saisi myöskään vaikeuttaa matkailulle tärkeää verkkokauppaa. Verkkokauppa palvelee kuluttajia kun yhdestä varauskanavasta on löydettävissä paljon palveluita ja ne voidaan myös tästä kanavasta varata. Monissa verkkokaupoissa varaukset ohjautuvat käytännössä majoitusyksikön tai ohjelmapalvelutoimijan omaan varaamoon. Mikäli verkkokauppatoiminnan katsotaan synnyttävän yhdistetyn matkajärjestelyn, tämä todennäköisesti merkitsee, että uusia verkkokauppoja ei byrokratian takia perusteta ja nykyisiäkin puretaan.

### **Peruuttamisoikeus tietyissä myyntitilanteissa**

- **Jäsenvaltioilla on oikeus säätää, että matkustajalla on elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella, kuten messuilla tai matkustajan kotona, tehtyjen sopimusten osalta peruuttamisoikeus määräajassa sopimuksen tekemisestä. Tällöin matkustajalla ei olisi velvollisuutta maksaa matkanjärjestäjälle peruutusmaksua. Mietinnössä päädyttiin siihen, ettei tätä optiota ole tarpeen käyttää, sillä ehdotettujen säännösten mukaan matkustajalla olisi oikeus peruuttaa matkasopimus milloin tahansa ennen matkan alkua. Matkustajalla olisi tällöin kuitenkin velvollisuus maksaa matkanjärjestäjälle asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu.**
- **Tulisiko lakiin sisällyttää peruuttamisoikeutta koskeva optio? Perustelkaa vastauksenne tähän.**

SUOMA ry katsoo, että 14 vuorokauden peruuttamisoikeutta ei tulisi ottaa lakiin ja se ei ylipäätään sovi matkojen myyntiin. Sillä missä ja miten myynti tapahtuu, ei pitäisi olla millään tavalla erityistä vaikutusta. Monessa tapauksessa esim. myynti messuilla tarkoittaa myös realiaikaista kapasiteetin varaamista, lentolippujen kirjoittamista, joita ei voi enää peruuttaa ilman myyjän korvauksia majoitusyritykselle tai muulle palvelutuottajalle, johon myynnin yhteydessä tehty varaus kohdistuu.

### **Matkanvälittäjän vastuu**

- **Jäsenvaltio voi pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisia säännöksiä, joiden nojalla myös matkanvälittäjä on vastuussa matkapaketin toteuttamisesta. Mietinnössä päädyttiin siihen, ettei tätä optiota ole tarpeen käyttää, sillä ilman sitäkin matkustajansuojan taso on korkea. Jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut ETA-alueen ulkopuolelle, välittäjä on option käytöstä riippumatta vastuussa matkapaketin toteuttamisesta. Jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut ETA-alueelle, matkustajaa suojaavat uuden direktiivin nykyistä yhdenmukaisemmat säännökset ja ongelmatilanteissa matkustaja voi saattaa matkanjärjestäjän kanssa syntyneen erimielisyyden ratkaistavaksi toimivaltaisessa riidanratkaisuelimessä käyttäen vuonna 2016 käyttöön otettua verkkovälitteistä riidanratkaisuforumia. Tämän johdosta ei pidetty**

**perusteltuna, että välittäjän vastuu matkapaketin toteuttamisesta säilytettäisiin yhtä laajana kuin nykyisissä silloin, kun matkanjärjestäjä on ulkomainen.**

- **Tulisiko matkanvälittäjälle säätää vastaava vastuu matkapaketin toteuttamisesta kuin matkanvälittäjälle? Perustelkaa vastauksenne tähän.**

SUOMA ry:n mielestä matkanvälittäjän vastuuta ei tulisi laajentaa ja tässä yhdyimme mietinnön perusteluihin.

### **Yksityiskohtaiset kommentit**

#### 1 luku yleiset säännökset

##### Liityntäkuljetus

Lakiehdotuksen perustelujen mukaan lyhyt liityntäkuljetus voi olla itsenäinen matkapalvelu, ellei se liity olennaisena osana toiseen matkapalveluun, esimerkiksi majoitukseen. ”Olennainen osa”-käsitteen tulkinta tulee olemaan erityisen hankalaa. Monien yritysten, erityisesti majoituskohteiden, on välttämätöntä järjestää kuljetus lentokentältä, satamasta tai rautatieasemalta, koska ilman tätä palvelua asiakkaiden olisi erittäin haasteellista ja usein kallistakin päästä kohteeseen. Matkan pituudella ei tässä yhteydessä pitäisi olla oleellista merkitystä, koska esim. pohjoisen Suomen kohteisiin joudutaan järjestämään liityntäkuljetuksia jopa 100 km päästä ja samalla tavoin pitkiä liityntäkuljetuksia voi olla esim. saariston kohteisiin. Mielestämme liityntäkuljetusta majoituskohteeseen ei pidä missään muodossa tulkita itsenäiseksi matkapalveluksi.

##### Laivamatkat joihin sisältyy hyttimajoitus

Mietinnössä (s.38) on todettu, että laivamatkaan sisältyvää hyttimajoitusta voidaan pitää itsenäisenä matkapalveluna, jos aluksella oleskelulla on itsessään matkailullista arvoa matkustajalle. Laivamatkaa, jossa päätarkoituksena on lähinnä virkistäytyminen ja lomanvietto aluksella eikä matkustajan kuljettaminen paikasta toiseen, voidaan pitää kahden itsenäisen matkapalvelun, kuljetuksen ja majoituksen, sisältävänä matkapakettina.

Vastapainoisesti laivaa voitaisiin pitää liikkuvana hotellina, jolloin se sisältää vain yhden palvelun.

Mietinnön virkistäytymiseen ja lomanviettoon aluksella viittaava määrittely on otettu merikuljetusta koskevasta matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä koskevasta EU-asetuksesta 1177/2010 (3 artikla t-kohta). Siinä *risteilyksi* luokitellaan yksinomaan virkistys- tai vapaa-ajanviettotarkoituksessa tarjottu meri- tai sisävesiliikenteen kuljetuspalvelu, johon kuuluu majoitus ja muita palveluja ja johon sisältyy *yli kaksi yöpymistä aluksella*.

Edellä mainittua risteily käsitettä ei pitäisi kuitenkaan soveltaa Suomen maantieteellisen aseman vuoksi laivakuljetuksista mm. Ruotsiin, Viroon, Saksaan ja Venäjälle. Ne ovat osin sen verran pitkiä, että laivalla on pakko yöpyä ja suurin osa matkustajista haluaa sen vuoksi tehdä sen hytissä. Myös pisimmät sisävesi- ja rannikkolaivamatkat voivat tapahtua hytillisissä aluksissa. Tietojen mukaan

Suomen pisin sisävesiristeily Savonlinnan ja Kuopion välillä kestää 12 tuntia suuntaansa, jolloin yöpyminen laivassa on välttämätöntä.

Tämän ei kuitenkaan lähtökohtaisesti pitäisi johtaa siihen, että tällaisen hyillisen lyhyehkön laivamatkan katsottaisiin muodostavan direktiivissä viitatus ja merikuljetusasetuksessa tarkoitettun risteilyn, jota käsitettä ei mietinnössä (tai direktiivissäkään) ole määritelty, vaikka mietinnön määrittely onkin tehty muutoin merikuljetusasetuksen käsitelmäärittelyä käyttäen.

Näiden laivamatkojen soveltamisalan ulkopuolelle jääminen tulisi käydä selkeästi ilmi matkapalveluyhdistelmiä koskevan hallituksen esityksen yksityiskohtaisista perusteluista. Todettakoon vielä, että näihin Itämeren-laivamatkoihin sovelletaan vakiintuneesti merikuljetusasetuksen matkustajaliikennepalveluita koskevia säännöksiä matkustajien oikeuksista.

### 3. luku Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista

Direktiivin johdanto-osan 33 kohdassa on annettu kaksi esimerkkiä, joiden avulla on linjattu, minkä tyyppiset virheet voivat olla niin merkittäviä, että ne oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkansa ilman peruutuskulujen maksamisvelvollisuutta. Ensimmäinen esimerkki kyseisenlaisista muutoksista sovittuun on matkapakettisopimukseen tehtävät sellaiset lähtö- tai saapumisaikojen muutokset, jotka aiheuttavat matkustajalle huomattavia hankaluuksia, kuten esimerkiksi kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä. Toisena esimerkkinä olennaisesta virheestä on mainittu matkapaketin hinnan korottaminen sovituksella yli kahdeksalla prosentilla.

Kansallista lakia koskevan hallituksen esityksen perusteluihin on sisälletty lukuisia esimerkkejä matkanjärjestäjän tekemistä matkapakettia koskevista olennaisista muutoksista, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkansa. Esimerkkien mukaiset tilanteet ovat sellaisia, että suurin osa niistä antaisi nykyisen lain ja kuluttajariitalautakunnan ratkaisukäytännön mukaan matkustajalle oikeuden hinnanalennukseen ja mahdollisesti myös vahingonkorvaukseen, mutta ei oikeuttaisi matkustajaa peruuttamaan matkaansa.

Myös tässä kohdassa on mielestämme pidättäytyttävä etupainotteisista tulkintoista kohdissa, jotka ovat tulkinnanvaraisia ja poikkeavat merkittävästi nykyisin vallitsevasta soveltamiskäytännöstä ja mahdollisesti saattavat suomalaiset matkanjärjestäjät muiden maiden toimijoita huonompaan asemaan. Tulkinnat syntyvät oikeuskäytännön kautta ja tulkintaa ei ole syytä tehdä lainsäädäntövaiheessa.

### 4.luku(s.60) vahingonkorvaus lomautinnon menettämisestä

On selvää, että tämä korvausperuste tulee aiheuttamaan paljon tulkintoja varsinkin Suomessa missä ei ole tästä aikaisempaa oikeuskäytäntöä. Korvauksen saamiseen tulee olla vahvat perusteet ja räikeä matkanjärjestäjän toiminnassa tapahtunut virhe. Tällainen peruste ei voi olla esim. merinäköalan muuttuminen pihanäköalaksi, vaan se oikeuttaa enintään hinnanalennukseen. On myös kyseenalaista, että korvaukseen olisi mahdollisuus, vaikka on peruuttanut matkansa. Käsitteemme mukaan direktiivissä tarkoitetaan tilannetta, jossa kuluttaja on lähtenyt matkalle.

### 5.luku yhdistetyt matkajärjestelyt

SUOMA pitää tärkeänä, että erityisesti verkkosivujen sisällöissä sallitaan nykyiseen tapaan erilaisten kumppanuuksien esittely ilman, että sitä tulkitaan tarkoitukseksi pyrkiä tekemään sopimus kuluttajan kanssa, jolloin kyse voisi olla yhdistetyistä matkajärjestelyistä. Erityisesti matkailun maapalveluissa on tärkeää tuoda esille lähialueen muita palveluita nettilinkkien ja mainoskuvakkeiden avulla.

Reklamointiaika kahteen vuoteen

Nykyisessä valmismatkalaisissa reklamointiaika on määritelty kahteen kuukauteen. Direktiivissä esitetty minimiaika kaksi vuotta on jo kohtuuttoman pitkä ja sitä pitemmäksi reklamointiaikaa ei tulisi säätää. Suomen matkailu on kausiluonteista ja siinä käytetään paljon kausityövoimaa, jonka vaihtuvuus on suuri. Lisäksi vuodenaikojen vaihtelut muuttavat voimakkaasti esim. vuokrattavien loma-asuntojen maisemaympäristöä, samoin mahdollinen kahden vuoden aikana tapahtunut lisärakentaminen. Matkapalvelun tuottajan on erittäin vaikeaa "todistaa" matkustajan vaatimuksia virheellisiksi, mikäli valitus ja mahdollinen korvausvaatimukset pitkän ajan jälkeen, jolloin henkilöt ja olosuhteet ovat muuttuneet. Samalla näkemyksemme mukaan myös kuluttajan mahdollisuudet saada korvauksia heikentyvät, koska ei ole uskottavaa, että vasta kahden vuoden kuluttua syntyisi aito näkemys reklamoinnista ja oikeudesta korvauksiin.

Soveltaminen ryhmämatkailussa

SUOMA ry:n mielestä direktiivissä eikä myöskään mietinnössä ole yksiselitteistä rajausta siitä missä tilanteessa tilanteessa lakia ja kuluttajasuojaa mahdollisesti sovellettaisiin ryhmämatkailuun. Suomen sisällä tapahtuu paljon bussimatkailua, jossa yleisesti sopijaosapuolina on joku ryhmä ja majoitusliike. Majoitusliikkeen tarjoukseen voi kytkeytyä paketoituja osia esim. sisävesilaivaristeily, kiertoajelu jne. Esimerkkeinä voi olla vaikkapa rekisteröity marttayhdistys tai urheiluseura, tai vapaamuotoisesti koottu seurue, jonka jäsenistä yksi hoitaa matkajärjestelyt. Maksamistavassa voi olla myös useita mahdollisuuksia: yhdistys kerää osallistumismaksut mukaan lähtijöiltä ja maksaa majoitusliikkeelle, jokainen maksaa itse majoitusliikkeessä, on voitu myös maksaa osa etukäteen. Sinällään edellä mainitun tyyppiset yhdistykset tulkittaneen satunnaisina ja omalle jäsenistölleen matkoja järjestävinä olevan samassa asemassa kuin nykyisin eli valmismatkaliikelain ulkopuolella.

SUOMA ry:n mielestä em. matkustusmuoto tulisi aina olla selkeästi lain soveltamisen ulkopuolella jo siitäkin syystä, että jokainen yksilö ryhmän sisällä ei varmuudella ole tietoinen ryhmän ja majoitusliikkeen välisestä sopimuksesta eikä myöskään matkapalvelun hintakoosteen eri osien arvosta.