

Matkapakettityöryhmän mietintö

Lausuntotiivistelmä

Mietintöjä ja lausuntoja 46/2017

Matkapakettityöryhmän mietintö

Lausuntotiivistelmä

Oikeusministeriö, Helsinki 2017



Oikeusministeriö

ISBN: 978-952-259-630-7 (nid.)

ISBN: 978-952-259-631-4 (PDF)

Helsinki 2017

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	13.9.2017	
Tekijät	Riitta Haapasaari		
Julkaisun nimi	Matkapakettityöryhmän mietintö Lausuntotiivistelmä		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu 46/2017		
Diaari/hankenumero	OM 1/471/2016, OM018:00/2016, (EU) 2015/2302	Teema	Mietintöjä ja lausuntoja
ISBN painettu	978-952-259-630-7	ISSN painettu	1798-7091
ISBN PDF	978-952-259-631-4	ISSN PDF	1798-7105
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-631-4		
Sivumäärä	28	Kieli	suomi
Asiasanat	kuluttajansuoja, matkailu		
Tiivistelmä <p>Lausunnonantajat pitävät yleisesti mietinnössä ehdotettuja pykälä matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettua direktiiviä vastaavina. Yhtä lukuun ottamatta lausunnonantajat myös katsoivat, ettei kansalliseen lakiin tulisi ottaa direktiivin sisältämiä optioita.</p> <p>Erityisesti matkailualaa edustavat lausunnonantajat katsoivat, että eräät yksityiskohtaisissa perusteluissa olevat esimerkit tulisi poistaa, koska ne laajentavat direktiivin soveltamisalaa ja niissä tulkitaan lakia etukäteen.</p> <p>Lausunnonantajien välillä oli erimielisyyttä ehdotetun lain 1 luvussa määriteltyjen käsitteiden, erityisesti itsenäisen matkapalvelun, matkustajien kuljetuksen ja yhdistetyn matkajärjestelyn tulkintaan liittyen.</p> <p>Lakiin tuleva matkustajan maksullinen peruuttamisoikeus saa pääosin kannatusta lausunnonantajien keskuudessa. Maksuttomasta peruuttamisoikeudesta annetut esimerkit sen sijaan jakoivat mielipiteitä, ja varsinkin moni matkailualaa edustava lausunnonantaja toivoo niiden poistamista perusteluista.</p> <p>Kansalliseen lakiin uutena korvauslajina tulevaan lomanautinnon menettämiseen lausunnonantajat suhtautuvat varauksella, ja moni toivoo, että käsitteen tulkinta jätetään oikeuskäytännön muovattavaksi.</p> <p>Noin puolet lausunnonantajista esittää, että kansallisella lailla tulisi säätää matkustajan reklamaatioaika kahden vuoden pituiseksi ehdotetun kolmen vuoden pituisen yleisen vanhentumisajan sijaan.</p>			
Kustantaja	Oikeusministeriö		
Painopaikka ja vuosi	Lönnberg Print & Promo, 2017		
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet	13.9.2017	
Författare	Riitta Haapasaari		
Publikationens titel	Betänkande av arbetsgruppen för genomförande av paketresedirektiv Remissammandrag		
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikation 46/2017		
Diarie- /projektnummer	OM 1/471/2016, OM018:00/2016, (EU) 2015/2302	Tema	Betänkanden och utlåtanden
ISBN tryckt	978-952-259-630-7	ISSN tryckt	1798-7091
ISBN PDF	978-952-259-631-4	ISSN PDF	1798-7105
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-631-4		
Sidantal	28	Språk	finska
Nyckelord	konsumenskydd, turism		
Referat	<p>Remissinstanserna ansåg allmänt att de paragrafer som föreslås i betänkandet motsvarar direktivet om paketresor och sammanlänkade researrangemang. Alla remissinstanser utom en ansåg också att direktivets optioner inte bör införas i den nationella lagen.</p> <p>Framför allt de remissinstanser som företräder resebranschen ansåg att vissa exempel i detaljmotiveringen bör styrkas, eftersom de breddar direktivets tillämpningsområde och tolkar lagen på förhand.</p> <p>Det fanns också meningsskiljaktigheter mellan remissinstanserna i fråga om tolkningen av de begrepp som definieras i 1 kap. i den föreslagna lagen, särskilt i anslutning till tolkningen av resetjänsten, transporten av resenär och sammanlänkade researrangemang.</p> <p>De föreslagna bestämmelserna om resenärens rätt att avboka resan mot avgift får till största delen understöd bland remissinstanserna. De exempel som getts på avgiftsfri avbokningsrätt delade däremot åsikterna, och rätt många av de remissinstanser som företräder resebranschen önskar att exemplen inte tas med i motiveringen.</p> <p>Remissinstanserna förhåller sig reserverat till det nya slag av ersättning, utebliven semesterglädje, som tas in i den nationella lagen och många önskar att tolkningen av begreppet utformas i rättspraxis.</p> <p>Ungefär hälften av remissinstanserna föreslår att det i den nationella lagen ska tas in bestämmelser om en två års reklamationsperiod för resenären i stället för den föreslagna allmänna preskriptionstiden på tre år.</p>		
Förläggare	Justitieministeriet		
Tryckort och år	Lönberg Print & Promo, 2017		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Sisältö

1	Johdanto	8
1.1	Mietintö ja lausuntokierros	8
1.2	Yhteenveto lausunnoista.....	9
2	Yleisiä huomioita	11
3	Yksityiskohtaiset kannanotot	14
3.1	Kansalliset optiot.....	14
3.1.1	Peruuttamisoikeus.....	14
3.1.2	Matkanvälittäjän vastuu.....	15
3.2	Yleiset säännökset (1 luku).....	16
3.3	Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen (2 luku).....	19
3.4	Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista (3 luku).....	20
3.5	Matkapaketin toteuttaminen (4 luku).....	22
3.6	Yhdistetyt matkajärjestelyt (5 luku)	24
3.7	Erinäiset säännökset (6 luku).....	24
3.8	Seuraamukset ja voimaatulo (7 luku).....	25
4	Muuta	26
4.1	Reklamointiaika.....	26
4.2	Muita huomioita.....	27

1 Johdanto

1.1 Mietintö ja lausuntokierros

Oikeusministeriö asetti 2 päivänä kesäkuuta 2016 työryhmän valmistelemaan säännökset, jotka ovat tarpeen Euroopan parlamentin ja neuvoston matkapaketeiste ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta annetun direktiivin (EU) 2015/2302 (jäljempänä *direktiivi*) täytäntöön panemiseksi.

Työryhmän mietintö (Mietintöjä ja lausuntoja 20/2017) valmistui 27 päivänä maaliskuuta 2017. Mietinnössä ehdotettiin säädettäväksi uusi laki matkapalveluyhdistelmästä, joka korvaisi voimassa olevan valmismatkalain (1079/1994). Mietinnössä ehdotettiin tehtäväksi myös eräitä tarkistuksia kuluttajansuojalakiin (38/1978).

Mietinnöstä pyydettiin lausuntoa 27 viranomaiselta ja yhteisöltä. Mietintö julkaistiin myös Lausuntopalvelussa.

Lausunto saatiin seuraavilta 18 lausunnonantajalta:

Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM)
Liikenne- ja viestintäministeriö (LVM)
Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV)
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry (Kuluttajaliitto)
Suomen Asianajajaliitto
Suomen matkatoimistoalan liitto ry (SMAL)
Ryhmä SMALin jäsenyrityksiä (SMALin jäsenyritykset)
Suomen matkailuorganisaatiot-SUOMA ry (SUOMA ry)
Suomen Yrittäjät ry (SY)
Suomen Varustamot ry (Suomen Varustamot)

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry (MaRa)
 Palvelualojen työnantajat PALTA ry (PALTA)
 Olympia Kaukomatkatoimisto
 Finnair Oyj (Finnair)
 Finnish Lapland Tourist Board ry (LME)
 Toolbox -travel marketing & consulting (Toolbox)
 Maa- ja metsätaloustuottajain keskusliitto MTK ry (MTK) (yhdessä Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät ry:n ja Lomalaidun ry:n kanssa)
 Karelia Ammattikorkeakoulu Oy (Karelia Ammattikorkeakoulu) (yhdessä Rural Finlandin kanssa)

1.2 Yhteenveto lausunnoista

Kaikki lausunnonantajat pitävät yleisesti lakiehdotuksen pykälää matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettua direktiiviä vastaavina. Osa lausunnonantajista on kuitenkin huolissaan etenkin pienyrittäjien vastuun kasvamisesta ja jotkut yksittäiset lausunnonantajat vastustavat direktiivin tuomia muutoksia.

Moni erityisesti matkailualaa edustava yritys vastustaa mietinnössä esitettyjä esimerkkejä vedoten siihen, ettei direktiivin soveltamisalaa tulisi laajentaa eikä lakia pyrkä tulkitsemaan etukäteen esitöissä. Lausunnoissa esitetään, että mietinnössä esitetyt esimerkit tulisi joiltain osin poistaa esitöistä, sillä niitä on enemmän kuin direktiivin johdanto-osassa. Näiden lausunnonantajien mielestä uusien esimerkkien lisääminen kansallisen lain esitöihin varantaa direktiivin täysharmonisoivan tavoitteen, ja lain tulkinta tulisikin jättää sen soveltajien tehtäväksi.

Lähes kaikki lausunnonantajat ovat yhtä mieltä mietinnössä esitetyn kanssa siitä, että kansallisia optioita peruuttamisoikeuden ja matkanvälittäjän vastuun laajentamiseksi ei ole tarvetta käyttää kansallisessa lainsäädännössä. Yksi lausunnonantajista toivoo, että käyttämättä jättämistä olisi mietinnössä huolellisemmin perusteltu, erityisesti kuluttajansuoja ja matkustajan ”sosiaaliset suoritusesteet” huomioiden.

Erimielisyyttä lausunnonantajien välillä esiintyy erityisesti ehdotetun lain 1 luvussa määriteltyjen käsitteiden tulkintaan liittyen. Useat matkailualan yrityksiä edustavat lausunnonantajat vastustavat mietinnössä esitettyä näkemystä, jonka mukaan lyhyeen laivamatkan sisältyvä hyttimajoitus tulkittaisiin itsenäiseksi matkapalveluksi. Tätä perustellaan esimerkiksi sillä, että Itämeren alueen laivakuljetuksia ei tulisi asettaa eri asemaan suhteessa muihin kuljetusmuotoihin vain siksi, että Suomen maantieteellisen aseman vuoksi matkat edellyttävät hyttimajoitusta aluksella.

Muutama lausunnonantaja nostaa esiin myös liityntäkuljetuksen ja yhdistetyn matkanjärjestelyn määritelmän, ja toivoo näitä täsmennettävän lain perusteluissa.

Lakiin tuleva matkustajan maksullinen peruuttamisoikeus saa pääosin kannatusta lausunnonantajien keskuudessa. Maksuttomasta peruuttamisoikeudesta annetut esimerkit sen sijaan jakoivat mielipiteitä, ja varsinkin moni matkailualaa edustava lausunnonantaja toivoo niiden poistamista perusteluista.

Kansalliseen lakiin uutena korvauslajina tulevaan lomanautinnon menettämiseen lausunnonantajat suhtautuvat varauksella, ja moni toivoo, että asia jätetään oikeuskäytännön muovattavaksi. Usea matkailualaa edustava lausunnonantaja nostaa esiin myös sen, että matkustajan tulisi tehdä mahdollinen virheilmoitus mahdollisimman nopeasti.

Noin puolet lausunnonantajista esittää, että kansallisella lailla tulisi säätää matkustajan reklamaatioaika kahden vuoden pituiseksi, mikä on direktiivin vähimmäisvaatimus. Mietinnössä on esitetty reklamaatioajan pituudeksi yleistä vanhentumisaikaa, eli kolme vuotta.

2 Yleisiä huomioita

KKV, Kuluttajaliitto ja TEM kannattavat matkapakettiryhmän esitystä pääosiltaan. Kuluttajaliitto nostaa lausunnossaan esiin sen, että lainsäätäjän perustehtäviin kuuluu myös lain tulkinnan ohjaaminen, sillä se helpottaa lain soveltajien työtä ja yhtenäistää soveltamiskäytäntöä. Tämän vuoksi esitöissä on otettava kantaa direktiivin tulkinnallisiin kohtiin. Kuluttajaliitto muistuttaa kuitenkin, että esityöt eivät ole oikeuslähdeopillisesti vahvasti velvoittavia ja lain soveltajat voivat tämän vuoksi poiketa esitöissä esitehtyistä tulkintasuosituksista.

LVM on lausunnossaan todennut, että ministeriössä on ollut valmisteilla laki liikenteen palveluista, joka olisi tullut huomioida mietinnössä. LVM pitää välttämättömänä, että esityksessä pohdittaisiin sen suhdetta uusiin liikkumispalveluihin, erityisesti yhdistämispalveluihin, joissa on kyse liikkumisesta palveluna. Ministeriön mukaan lain perusteluissa tulisi mainita, että direktiiviä ei sovelleta palveluihin, joita tarjotaan kuukausipohjaisesti ja jatkuvina (ns. MaaS-palvelut). Lisäksi LVM nostaa esiin sen, että esityksessä tulisi korostaa myös muusta lainsäädännöstä matkanjärjestäjille aiheutuvia velvoitteita, jotka saattavat läheisesti muistuttaa matkapakettidirektiivin velvoitteita.

LME katsoo, että ehdotetulla lainsäädännöllä voidaan parhaimmillaan varmistaa tasapuoliset toimintaedellytykset matkailualan yrittäjille sekä edistää tarjontaa rajat ylittävässä matkailussa. LME esittää, että kansallista sääntelyä maksukyvyttömyystilanteiden varalta ei kuitenkaan tulisi laajentaa liiallisesti ja asettaa yhä laajempaa joukkoa PK-sektorin yrityksistä vakuusjärjestelyjen osalta ylitsepääsemättömään asemaan. Maksukyvyttömyysvakuuden merkitys osana kokonaislainsäädäntöpakettia on olennainen juuri PK-sektorille ja se koskettaa erityisesti Lapin matkailuyrittäjiä. Lisäksi LME on lausunnossaan nostanut esiin arvonlisäverotusta koskevat kysymykset.

Suomen Asianajajaliitto toteaa, että kansallisten optioiden käyttämättä jättämistä koskevat työryhmän mietinnön perustelut sisältävät osittain vakavia oikeussystemaattisia puutteita.

Useat matkailualan yrityksiä edustavista lausunnon antajista pitivät lain luonnosta selkeänä ja pykälätasolla Euroopan parlamentin ja direktiivia vastaavana, mutta nostivat samalla esiin näkemyksen, jonka mukaan mietinnön perusteluosassa on esitetty direktiiviä laajemmalle meneviä tulkintoja, esimerkiksi esimerkkejä sellaisista tapauksista, joita ei ole direktiivin johdanto-osassa mainittu (*SMAL, SUOMA ry, Olympia Kaukomatkatoimisto, SMALin jäsenyritykset, LME, MTK, MaRa, Finnair, SY*). Edellisten lisäksi myös Toolbox ja PALTA suhtautuivat ylipäättään kriittisesti direktiivin vaatimiin lainsäädäntömuutoksiin, ja totesivat direktiivin olevan tulkinnallinen ja lainsäädäntömuutosten aiheuttavan merkittäviä kustannuksia ja hallinnollista työtä yhä useammalle yritykselle. Näiden lausunnonantajien näkemyksen mukaan lain perusteluihin ei tulisi kirjata direktiiviä huomattavasti laajemmalle meneviä tulkintoja, jotka muokkaavat lain soveltamista etupainotteisesti, vaan lain tulkinta tulisi jättää tuomioistuinten tehtäväksi. Vaarana tulkintojen kirjaamisessa on matkailualan yritysten mukaan se, että kansallisten lakien sisällöt poikkeavat toisistaan, jolloin direktiivin täysharmonisoiva tavoite ei toteudu.

Olympia Kaukomatkatoimisto, SMALin jäsenyritykset ja SY mainitsivat perusteena tulkintasuositusten välttämiseksi lisäksi hallitusohjelman tavoitteet, joita ovat turhan sääntelyn purkaminen, hallinnollisen taakan keventäminen ja kansallisesta lisäsääntelystä pidättäytyminen EU-säännösten toimeenpanossa.

SUOMA ry, LME ja MTK nostivat esiin näkökannan, jonka mukaan erityisesti pienille yrityksille tarpeellinen verkostoituminen vaarantuu, mikäli esimerkiksi nettisivuilla oleva linkki johtaa liian herkästi yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen. Tämä vaikeuttaa verkkokauppaa ja MaRa huomauttaakin, että verkkokauppojen kehittäminen palvelee myös kuluttajina olevia matkustajia. Toolbox toteaa lausunnossaan, että direktiivi ei ilmeisesti huomioi EU:n ulkopuolella tapahtuvaa verkkokauppaa, jolloin laki ei ulotu EU:n ulkopuolella toimiviin yrityksiin, vaikka matkapakettien varaaminen tapahtuu globaalisti.

Muutosten vaikutusarvioinnissa matkapalveluja tarjoavien elinkeinonharjoittajien kanalta ei ole useiden matkailualalla toimivien lausunnonantajien näkemyksen mukaan tarpeeksi huomioitu hallinnollisten ja muiden kustannusten merkittävää kasvua, joka liittyy muun muassa pakollisten järjestelmämuutosten aiheuttamiin kuluihin ja vahingonkorvausvelvollisuuden olennaiseen lisääntymiseen. Tämä johtuu vastuun muuttamisesta tietyiltä osin tuottamusperusteisesta vastuusta lähes ankaraan vastuuseen sekä aineettomien vahinkojen korvausvastuun ulottamiseen matkapakettien virhetilanteisiin. Tämä asia tulisi käydä selvemmin ilmi vaikutusarviointia koskevasta kappaleesta, johon ehdotetaan lisättäväksi maininta siitä, että elinkeinonharjoittajille aiheutuu muutoksen johdosta huomattavia lisäkustannuksia ja merkittävää hallinnollista taakkaa (*SMAL, Olympia Kaukomatkatoimisto, SMALin jäsenyritykset, Finnair*).

Finnairin ja MaRan näkemyksen mukaan lain vaikutukset voivat näkyä hintojen nousuna kuluttajakaupassa. Finnair nostaa myös esiin epäselvyyden siitä, missä tilanteissa kuljetusyhtiö on velvollinen antamaan vakuuden maksukyvyttömyyden varalta ja millä perusteilla vakuus tullaan määrittämään.

3 Yksityiskohtaiset kannanotot

3.1 Kansalliset optiot

3.1.1 Peruuttamisoikeus

Suurin osa lausunnonantajista pitää peruuttamisoikeutta koskevan option käyttämistä kansallisessa laissa tarpeettomana (*KKV, Kuluttajaliitto, TEM, SMAL, SUOMA ry, SMALin jäsenyritykset, LME, MTK, MaRa, Finnair, PALTA, SY*). Lausunnonantajien perustelut vastaavat pitkälti mietinnössä esitettyjä ja ovat keskenään lähes identtisiä.

Esimerkiksi SMAL toteaa lausunnossaan, että 14 vuorokauden peruutusoikeus ei sovi matkapakettien myyntiin, vaikka ne myytäisiin esimerkiksi messuilla tai vastaavissa olosuhteissa. Jos asiakas ostaa matkansa lähellä lähtöä ja esimerkiksi lentoliput on pakko kirjoittaa, ne eivät ole enää peruutuskelpoisia. SMALin mukaan peruutusoikeuden sisällyttäminen lainsäädäntöömme voisi estää matkojen myynnin kyseisenkaltaisissa yhteyksissä. Lisäksi soveltamisalan ulkopuolelle jättämistä tukee se, että valmismatkalain piiriin kuuluvat sopimukset jätettiin koti- ja etämyyntiin liittyvän peruutusoikeuden ulkopuolelle, kun kuluttajan oikeuksia koskevan direktiivin kyseiset säännökset otettiin Suomessa kuluttajasuojalakiin.

KKV on perustellut kantaansa sillä, että matkojen myymistä ei harjoiteta perinteisenä kotimyyntinä, jossa kuluttajalla saattaa olla suojan tarvetta markkinoinnin yllätyksellisyyden takia. Kuluttaja nimittäin yleensä varautuu matkamessuilla tapahtuvaan matkojen markkinointiin messuille mennessään. Lisäksi KKV huomauttaa, että mahdollisuus matkan peruuttamiseen laajenee nykyisestään, vaikka tästä aiheutuukin yleensä kuluttajalle kustannuksia.

Asianjajaliitto ei pidä mietinnön perusteluita riittävinä, ja nostaa lausunnossaan esiin sen, että ehdotetussa laissa ei ole enää tunnistettu kuluttajaa kohdannutta odottamattomia ja vakavaa tapahtumaa vastikkeettomaan peruuttamiseen oikeuttavaksi. Ehdotetussa laissa peruuttaminen on joko kokonaan vastikkeetonta tai peruutusmaksun

maksamisvelvollisuuden synnyttävää. Asianajoliitto toteaa, että peruutusmaksu määräytyy eri kriteerein kuin valmismatkalain 15.1 §:ssä säädetty korvaus ja voi olla sitä merkittävästi suurempi. Näin ollen ”sosiaalista suoritusestettä” muistuttavissa tilanteissa kuluttajan asema olisi nykyistä asemaa heikompi. Asianajoliitto esittää, että peruuttamisoikeuteen liittyvän kansallisen option käyttämättä jättäminen tulisi perustella tarkemmin, erityisesti ottaen huomioon sosiaalista suoritusestettä koskevan sääntelyn tausta ja asema kuluttajaoikeuden järjestelmässä.

3.1.2 Matkanvälittäjän vastuu

Suurin osa lausunnonantajista ei pidä tarpeellisena käyttää kansallista harkintavaltaa matkanvälittäjän vastuun laajentamiseksi eli laajentaa matkanvälittäjän vastuuta kansallisella lailla vastaavaksi kuin matkanjärjestäjän (*KKV, Kuluttajaliitto, TEM, SMAL, SUOMA ry, SMALin jäsenyritykset, LME, MTK, MaRa, Finnair, PALTA, SY, Toolbox*). Lausunnonantajilla oli tämän kysymyksen osalta melko yhteneväiset perustelut.

Esimerkiksi MaRa toteaa mietintöä mukaillen, että jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut ETA-alueen ulkopuolelle, välittäjä on suojan 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. MaRan mukaan vastuun laajentaminen ei ole perusteltua, sillä matkanjärjestäjä vastaa jo muutoin matkapalvelujen toteuttamisesta. Matkanvälittäjän vastuu on perusteltua ulottaa jatkossakin koskemaan vain välitystehtävän suorittamista huolellisesti

Toolbox on lausunnossaan lisännyt, että matkanvälittäjän vastuun laajentaminen aiheuttaisi merkittäviä haasteita erityisesti pienyrityksille.

Suomen Asianajajaliitto toteaa, että option käyttämättä jättäminen merkitsee tosiasiasa sitä, että nykyiseen valmismatkalakiin sisältyvä säännös valmismatkan välittäjän vastuusta kumotaan. Valmismatkalakia säädettäessä nimenomaan korostettiin tarvetta omaksua kuluttajasopimusoikeudelliset periaatteet, jotka ulottavat virhevastuun kaksiasianosaisuuden ulkopuolelle, sillä kuluttajadirektiivin virhevastuuta koskevat säännökset ovat varsin yleisluontoisia. Asianajajaliitto huomauttaa, ettei mietinnössä ole käsitelty lainkaan laajempia kuluttajaoikeudellisia näkökulmia tai otettu huomioon sitä, miten asiasta säädettiin valmismatkalaissa. Asianajajaliiton mukaan mietinnössä esitetyllä perustelulla verkkovälitteisen riidanratkaisuforumin käyttämisestä ei pitäisi olla ratkaisevaa merkitystä arvioitaessa aineellisoikeudellisesti kaksiasianosaisuuden ylittävää vastuuta.

3.2 Yleiset säännökset (1 luku)

Lain soveltamisala, määritelmät ja säännösten pakottavuus

LVM toteaa, että lakiehdotuksen 2 §:ssä mainitut palvelut ovat 2 kohdan majoituspalveluja lukuun ottamatta liikenteen palvelulain I osan 1 §:ssä tarkoitettuja liikkumispalveluja, ja tämän vuoksi laki liikenteen palveluista olisi hyvä tuoda esiin hallituksen esityksessä.

MaRa, MTK ja SUOMA ry nostavat esiin sen, että liityntäkuljetusta majoituskohteeseen ei tulisi tulkita itsenäiseksi matkapalveluksi, riippumatta tämän kuljetuksen pituudesta. Monien yritysten on välttämätöntä järjestää kuljetus esimerkiksi lentokentältä kohteeseen, sillä välimatkat Suomessa ovat pitkiä ja ilman tätä palvelua asiakkaiden olisi hyvin haasteellista päästä kohteeseen.

MTK:n mukaan erityisesti ulkomailta saapuneiden asiakkaiden osalta maaseutumatkailuyritykset ja luontomatkailuyritykset ovat aina pakotettuja tarjoamaan myös erilaisia kuljetuspalveluita asiakkailleen. Jos kuljetuspalvelut verkostoituneiden yritysten välillä katsottaisiin itsenäisiksi matkapalveluiksi, toisi tämä lain soveltamisalan piiriin hyvin suuren osan maaseudun matkapalveluista. MTK:n mukaan tämä ei olisi perusteltua eikä parantaisi kuluttajien asemaa.

MaRa ja PALTA huomauttavat, että matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä määrittäessä otetaan huomioon vain sellainen yhdistelmä, joka koostuu nimenomaan eri matkapalvelutyypeistä, ja tämän tulisi ilmetä perusteluista selkeämmin.

LME:n mukaan matkapakettiin liittyvät määritelmät ovat direktiivissäkin monitulkintaisia. Epäselvyyttä on erityisesti matkapaketin ja yhdistetyn matkajärjestelyn käsitteiden erottamisesta toisistaan. LME toteaa lausunnossaan, että lain tulisi olla niin selkeä, että elinkeinoharjoittajat pystyvät ymmärtämään sen sisällön ja varautumaan mahdollisiin riskeihin. Myös PALTA toivoo, että yhdistetty matkajärjestely määriteltäisiin tarkemmin ja perusteluissa todettaisiin, että esimerkiksi mainosbannerit tai informatiiviset listaukset palveluntarjoajista eivät johda yhdistettyyn matkajärjestelyyn.

MaRa pitää tärkeänä, että lakiehdotuksen yksityiskohtaisissa perusteluissa mainittaisiin vielä selkeämmin matkapalvelujen erillisen varaamisen vaikutuksesta. Jos esimerkiksi hotellimajoitukseen, joka on varattu erillisenä palveluna, lisätään muita matkailupalveluja sen jälkeen, kun matkustaja on saapunut hotelliin, kyseessä ei ole matkapaketti.

Lyhyeen laivamatkaan sisältyvä hyttimajoitus

Lausunnonantajilla on keskenään hyvin erilaiset näkemykset siitä, milloin laivamatkaan sisältyvä hyttimajoitus katsotaan itsenäiseksi matkapalveluksi, eli milloin laivamatkan ja hyttimajoituksen sisältävä yhdistelmä katsotaan matkapaketiksi.

KKV nostaa lausunnossaan esiin sen, että se on linjannut 16.12.2016 valmismatkalain soveltamista laivamatkoihin niin, että valmismatkoiksi katsotaan vuoden 2017 alusta myös sellaiset lyhytkestoiset laivamatkat, joita ei ennen ole katsottu valmismatkoiksi. Tällaisten matkojen erikoispiirteenä on, että matkustaja yöpyy matkan aikana hytissä ja kyseessä ei ole yhdensuuntainen matka, vaan asiakas palaa matkakohteesta samalla laivalla takaisin. Lisäksi valmismatkoiksi katsotaan laivamatkat, joissa ei ole mahdollisuutta käydä maissa, vaan jossa asiakas on koko matkan keston ajan laivalla ja hänellä on yön yli käytössään hytti. Tämä linjaus perustuu kuluttajariitalautakunnan ja EU-tuomioistuimen ratkaisuihin, jotka on mainittu myös mietinnössä. Koska asia on kiistanalainen, KKV pitää tärkeänä, että vallitsevan oikeuskäytännön mukainen tulkinta on kirjattu myös lainkohdan perusteluihin mietinnössä esitetystä muodosta. KKV ehdottaa, että perusteluihin lisätään vielä esimerkki niin sanotuista Ruotsin risteilyistä täsmennykseksi.

Kuluttajaliitto yhtyy KKV:n kantaan.

MaRan näkemyksen mukaan laivat tarjoavat samanlaisia palveluja kuin maissa toimivat hotellit, kylpylät sekä ruoka- ja yöravintolat. Esimerkiksi matkustaja-aluksella järjestettävä kongressi on vaihtoehto maissa olevassa kongressikeskuksessa pidettävälle tilaisuudelle. MaRan mukaan kilpailun tasapuolisuuden näkökulmasta ei ole perusteltua, ettei viihde- ja virkistäytymistarkoituksessa markkinoitavia laivamatkoja voisi pitää selkeästi kuljetuksen ja majoituksen sisältävänä matkapaketina.

TEM toteaa lausunnossaan, että perusteluista tulisi selvemmin käydä ilmi, milloin laivamatka jää soveltamisalan ulkopuolelle. Lisäksi matkapakettidirektiivin ja esityksen suhde Merimatkustajien oikeuksista annettuun EU-asetukseen tulisi ilmetä perusteluista.

Kuusi matkailualaa edustavista lausunnonantajista suhtautuu kielteisesti mietinnössä esitettyyn tulkintaan, joiden mukaan lyhyisiin laivamatkoihin sisältyvä hyttimajoitus voidaan joissain olosuhteissa määrittellä itsenäiseksi matkapalveluksi (*Suomen varustamot, SMAL, SUOMA ry, SMALin jäsenyritykset, PALTA, SY*).

Esimerkiksi Suomen Varustamot perustelee näkökulmaansa sillä, että Suomen ulkomaanliikenteessä käytettävät alukset ovat matkustaja-autolauttoja, eivät risteilyaluksia. Lausunnon mukaan meno-paluu -matkoja hyttimajoituksineen ei ole lainsäädän-

nössä eikä oikeuskäytännössä pidetty pakettimatkoina, myöskään siinä tapauksessa, että lipun hintaan sisältyy aterioita tai muita aluksella tavanomaisesti saatavilla olevia palveluksia. Suomen Varustamot painottaa sitä, että kaikki alukset liikennöivät aikataulusidonnaisessa, säännöllisessä ja ympärivuotisessa liikenteessä määräsatamiin joko yhdensuuntaisina tai meno-paluu -matkoina ja kuljettavat myös ulkomaankaupan vienti- ja tuontitavaraa. Suomen Varustamot nostaa lisäksi esiin tutkimuksen, jonka mukaan pääosalle vastanneista kohdemaat on tärkein syy laivamatkalle.

Nämä kuusi lausunnonantajaa nostavat lausunnoissaan esiin EU:n asetuksessa laivamatkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä määritellyn "risteilyn" käsitteen, jolla tarkoitetaan "yksinomaan virkistys- tai vapaa-ajanviettotarkoituksessa tarjottua meri- tai sisävesiliikenteen kuljetuspalvelua, johon kuuluu majoitus ja muita palveluita ja johon sisältyy yli kaksi yöpymistä aluksella". Näiden lausunnonantajien mukaan on mahdotonta arvioida ihmisten subjektiivisia syitä risteilyille, joten risteilyn määritelmänä tulisi pitää kyseistä EU-asetukseen sisältyvää määritelmää. Laivakuljetuksia Itämeren alueella ei tulisi asettaa eri asemaan suhteessa muihin kuljetusmuotoihin vain siksi, että Suomen maantieteellisen aseman vuoksi matkat edellyttävät hyttimajoitusta aluksella. Lausunnonantajien mielestä näiden laivamatkojen jääminen lain soveltamisalan ulkopuolelle tulisi selkeästi ilmetä hallituksen esityksen yksityiskohtaisista perusteluista.

Suomen Varustamot huomauttaa lausunnossaan, että mietinnössä mainittu EU-tuomioistuimen päätös ei sovellu Itämeren laivaliikenteseen, sillä siinä matka on ollut pidempi ja sisältänyt pysähdyksiä useissa eri satamissa. Mietinnössä mainitun kuluttajariitalautakunnan päätöksen osalta Suomen Varustamot toteaa, että päätöksessä ei esitetty selkeitä perusteita sille, miksi vakiintunutta tulkintaa muutettiin. Suomen Varustamot esittää myös, että mietinnöstä tulisi poistaa kohta, jossa todetaan risteilynä markkinoitavan tuotteen voivan muodostaa matkapaketin, jos matkakohdetta ei tuoda markkinoinnissa selvästi esille (mietinnön s. 40). Lopuksi lausunnossa todetaan, että varustamojen palveluvalikoimissa on toki myös tuotteita, jotka ovat kiistatta matkapaketteja.

3.3 Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen (2 luku)

Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot, ennakkotietojen sitovuus, matkapakettisopimus, sopimusehdot ja ennen matkaa annettavat muut tiedot sekä asiakirjat

MTK huomauttaa, että liikuntarajoitteisia koskeva ilmoitusvelvollisuus voi olla yrityksille kohtuuton ja käytännössä vaikea toteuttaa maaseutu- ja luontomatkailuyrityksissä. Toimialan luonteesta johtuen asiakkaat liikkuvat myös rakentamattomassa ympäristössä ja luonnossa. Ilmoitusvelvollisuutta ei tulisi toteuttaa tavalla, joka tosiasiasa johtaisi liikuntarajoitteisten asiakkaiden karsiutumiseen pois maaseutumatkailuyrityksistä.

Finnair arvioi lausunnossaan, että vakiotietolomakkeiden tuominen asiakkaalle näkyviin heikentää asiakaskokemusta matkavarauksia tehtäessä ja aiheuttaa järjestelmäkehitykseen kustannuksia. Asiakaskokemuksen heikentyessä on oletettavaa, että vaikutukset näkyvät matkavarauksen määrän laskuna ja näin ollen vaikuttavat edelleen elinkeinonharjoittajien talouteen heikentävästi. Finnair toivookin, että vakiotietolomakkeiden esittämisessä riittäisi, että ne olisivat helposti saatavilla verkkopalvelussa eikä niitä tarvitsisi aktiivisesti esittää yksittäisen varauksen yhteydessä.

LVM huomauttaa, että 2 luvun perusteluissa olisi hyvä todeta, että välityspalvelun ja yhdistämispalvelun tarjoajille seuraa liikenteen palveluista annetussa laissa velvollisuus tuottaa matkustajille laissa tarkemmin määritellyt tiedot sähköisessä muodossa. Nämä velvoitteet eivät ole identtiset nyt ehdotettujen velvoitteiden kanssa, mutta matkanjärjestäjien on huomioitava kummankin lain vaatimukset. LVM kiinnittää huomion myös siihen, että lausuntokierroksella olevassa hallituksen esitysluonnoksessa liikenteen palvelulain toiseksi vaiheeksi esitetään, että välityspalvelujen ja yhdistämispalvelujen tarjoajan olisi annettava matkustajalle matkaketjun eri osiin kohdistuva tieto siitä, kenen puoleen matkustaja voi ketjun eri vaiheissa ja sen päätyttyä kääntyä, jos palvelu ei toteudu matkustajalle annetun vahvistuksen mukaisena. LVM esittää vastaavalaista velvoitetta lakiehdotuksen 10 §:ään.

Muilla lausunnonantajilla ei ollut huomautettavaa 2 lukuun.

3.4 Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista (3 luku)

Sopimuksen luovutus toiselle, matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeus peruuttaa sopimus, sopimusehtoja ja hintaa koskevat muutokset

KKV kiinnittää huomiota 14 ja 15 §:ien perusteluihin. Tilanteissa, joissa matkustaja haluaa peruuttaa sopimuksen terveyteensä tai turvallisuuteensa vedoten, matkanjärjestäjät hyväksyvät peruuttamisen yleensä vain sillä edellytyksellä, että UM tai THL ovat antaneet matkustussuosituksen. KKV:n mukaan kyseisten viranomaisten suositukset eivät voi olla yksinomainen edellytys matkan peruuttamiselle, kun arvioidaan matkustajan hengen tai terveyden vaarantumista. Siksi lainkohdan perusteluissa tulisi KKV:n mukaan tuoda esiin se, että huomioon voidaan ottaa muitakin perusteita, kuten Suomen edustustojen viestintä verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. KKV yhtyy mietinnössä esitettyyn näkemykseen ehdotetun lain 17 §:n tulkinnasta, jonka mukaan merinäkömällä varustetun huoneen vaihtuminen katunäkömällä varustettuun on merkittävä muutos, mikäli matkanjärjestäjä on tarjonnut kyseistä huonetta lisämaksusta, mutta ei pysykään sopimuksessa. KKV:n mukaan maksullista lisäelementtiä voidaan pitää olennaisena osana sopimusta ja on eri asia, jos kuluttajalla on ainoastaan mahdollisuus esittää toive tietynlaisesta näköalasta.

Kuluttajaliitto lisää KKV:n näkemykseen vielä, että 15 §:n perusteluissa voisi mainita myös muiden maiden kuin Suomen matkustussuositukset, erityisesti mikäli jossakin maassa ei ole Suomen edustustoa. Kuluttajaliitto yhtyy 17 §:n osalta mietinnön ja KKV:n perusteluihin.

Suomen Asianajajaliiton mukaan matkustajan asema tämän käyttäessä peruutusosoikeutta ”sosiaalista suoritusestettä” muistuttavissa tilanteissa olisi nykyistä heikompi, ja Asianajajaliitto viittaa lausumaansa kansallisten optioiden käyttämisen osalta.

MaRan mukaan 15 §:n peruuttamisoikeuteen ehdotettu muutos veloittaa matkustajalta peruuttamismaksu vähentää matkanjärjestäjille peruuttamisista koituvaa taloudellista raskautta ja tarvetta ottaa peruuttamisriskiä huomioon matkapalvelujen hinnoittelussa. Tämän voi olettaa vaikuttavan matkustajien kannalta myönteisesti matkapalvelujen hintatasoon. MaRa huomauttaa, että peruutusmaksun periminen on tärkeää erityisesti silloin, jos matkustaja peruuttaa varauksensa hyvin lähellä matkapalvelun suunniteltua toteutumista.

TEM esittää, että 17 §:n perusteluihin voisi laittaa maininnan siitä, että esitetyt esimerkit perustuvat nykyiseen valvontaviranomaisen valvontakäytäntöön.

Moni matkailualan yrityksiä edustavista lausunnonantajista nostaa esiin 17 §:n perusteluissa esitetyt esimerkit (*SMAL, SY, LME, SUOMA ry, Olympia Kaukomatkatoimisto, SMALin jäsenyritykset*). Kansallista lakia koskevan hallituksen esityksen perusteluihin on sisälletty esimerkkejä matkanjärjestäjän tekemistä matkapakettia koskevista olennaisista muutoksista, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkansa. Lausunnonantajien mukaan perusteluihin sisällytetyt esimerkit sellaisista matkapakettia koskevista olennaisista muutoksista, jotka oikeuttaisivat matkustajan perumaan matkansa, antaisivat nykyisen lain ja ratkaisukäytännön mukaan matkustajalle ainoastaan oikeuden hinnanalennukseen ja mahdollisesti myös vahingonkorvaukseen.

Erityisesti nämä lausunnonantajat nostavat esiin esimerkin merinäköalahuoneen vaihtumisesta katunäkymähuoneeseen nykyisen soveltamiskäytännön vastaisena. Kyseisenlainen muutos on kuluttajariitalautakunnan vakiintuneessa ratkaisukäytännössä katsottu hinnanalennusperusteeksi ja hinnanalennuksen prosenttimäärä tuon tyyppisen virheen osalta on ollut 10–15 % matkan hinnasta laskettuna. Matkailualan edustajien mukaan on selvää, että merinäköalan puuttuminen on virhe suorituksessa, mutta sen ei tule oikeuttaa sopimuksen purkamiseen. Siten etenkin tätä esimerkkiä ei tulisi sisällyttää tulevan lain esitöihin. Näiden lausunnonantajien mukaan lain esitöissä ei tulisi lähteä muokkaamaan etupainotteisesti tulkintakäytäntöä tulkinnanvaraisissa asioissa.

SMAL ja sen jäsenyritykset huomauttavat lisäksi, että 17 §:n 3 momentin perusteluista tulisi käydä selvemmin ilmi se, että matkustajalle voi syntyä oikeus saada vahingonkorvausta matkanjärjestäjältä, ellei syy muutokseen ole korvausvelvollisuuden poistava, esimerkiksi force majeure -perusteinen syy. Tämän vastuurajoituksen selventämiseksi SMAL ehdottaa, että lauseessa ”Matkustajalla on myös oikeus vahingonkorvaukseen matkan peruuntumisesta aiheutuneista vahingoista”, mietinnön sivulla 52, sana ”on” korvataan ilmaisulla ”voi olla”.

MTK:n mukaan matkustajan kuluttajansuojan sijaan erityisesti matkanjärjestäjänä toimivien pienyritysten suojaa tulisi parantaa. MTK yhtyy muiden matkatoimistoalan edustajien näkemykseen, jonka mukaan mietinnössä tulisi välttää ohjaavia lain tulkintoja.

3.5 Matkapaketin toteuttaminen (4 luku)

Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen toteuttamisesta, matkanjärjestäjän suorituksen virhe, virheen korjaaminen, hinnanalennus, vahingonkorvaus, avustamisvelvollisuus, matkanvälittäjän vastuu

SMAL nostaa esiin mietinnön perustelut 22 §:n osalta, jonka mukaan matkustajan on tehtävä virheilmoitus ilman aiheetonta viivytystä. SMAL huomauttaa, että virheestä, joka voitaisiin viivytyksettä korjata, tulisi myös ilmoittaa jo matkan aikana. SMAL ehdottaa, että perusteluiden sanamuotoa muutetaan niin, että korostetaan virheilmoituksen tärkeyttä: ”Matkanjärjestäjälle on ensiarvoisen tärkeää saada ilmoitus virheestä mahdollisimman pian”. 23 §:n perusteluissa tulisi SMALin mukaan jokaisessa kohdassa mainita, että matkustajalla on oikeus korjata itse virhe matkanjärjestäjän kustannuksella vain sillä edellytyksellä, että matkanjärjestäjä on kieltäytynyt perustellusta syystä korjaamisesta ja että kustannukset korjauksesta eivät tässä tapauksessa muodostu matkanjärjestäjälle kohtuuttomiksi. Lausunnossa nostetaan esiin myös 29 §:n perusteluissa esitetyt esimerkit. Toisin kuin mietinnössä esitetään, SMALin mukaan kyseistä vahingonkorvaustyyppiä ei ole tarkoitettu sellaisiin tilanteisiin, joissa matkustaja ei ole ollut matkalla. Direktiivin johdanto-osan ilmaisu edellyttää SMALin mielestä sitä, että matkustaja on jo aloittanut matkansa eikä sitä voida siis soveltaa tilanteissa, joissa matkustaja on peruuttanut matkansa.

Näillä perusteilla SMAL ehdottaa, että sivun 60 kolmannesta kappaleesta, joka koskee lomanautinnon menetystä, poistetaan kolme viimeistä virkettä. Samoin SMALin mukaan sivun 61 ensimmäisen kappaleen lopusta tulisi poistaa kolme viimeistä virkettä, joissa annetaan esimerkkejä vahingonkorvaustilanteista.

SY, SMALin jäsenyritykset ja Olympia Kaukomatkatoimisto yhtyvät SMALin lausuntoon.

SUOMA ry yhtyy SMALin lausuntoon 29 §:n osalta, ja huomauttaa, että vahingonkorvauksen saamisen edellytyksenä tulee olla vahvat perusteet ja matkanjärjestäjän toiminnassa tapahtunut räikeä virhe.

LME arvioi 29 §:n perusteluja vastaavasti kuin SMAL, ja ehdottaa, että mietinnössä poistetaan esimerkit, jotka ennakoivat tulevaa oikeuskäytäntöä. LME korostaa lisäksi sitä, että matkailijan subjektiivinen mielipaha voi olla sellaista, joka ei objektiivisesti arvioituna voisi missään tilanteessa tulla korvattavaksi.

Kuluttajaliitto toteaa, että erityisesti 29 §:n vahingonkorvaukseen liittyen on ollut erimieleisyyksiä. Kuluttajaliitto yhtyy mietinnössä esitettyyn näkemykseen.

Karelia Ammattikorkeakoulu arvioi, että lakiteksti on edelleen tulkinnanvarainen erityisesti virheen ja lomautuksen menetyksen osilta. Tektistä tulisi selvästi ilmetä, että virheestä ja lomautuksen menetyksestä on valitettava välittömästi niiden ilmettyä.

MTK suhtautuu kielteisesti direktiivin tuomiin uudistuksiin esimerkiksi koskien matkanjärjestäjän ja -välittäjän vastuuta sekä lomautuksen menettämistä. Sen sijaan peruutusmaksua koskevan uudistuksen MTK näkee tervetulleena ja tilannetta osittain tasapainottavana.

MaRa huomauttaa, että lomautuksen menetys on uusi korvauslaji Suomessa, ja voi aiheuttaa tämän vuoksi yllättäviä tilanteita. Rajanveto matkapalvelussa olevan virheen ja matka- ja lomautuksen menetystä koskevan korvauksen välillä tulee aina ratkaista tapauskohtaisesti. MaRa korostaa sen havaitsemista, että matkaan ja yksittäisiin matkapalveluihin sisältyvät virheet eivät välttämättä kaikissa tapauksissa oikeuta matkustajaa saamaan korvausta loma- ja lomautuksen menetyksestä. Korvauksen peruste tulee sitoa vahvasti matkajärjestelyissä oleviin merkittäviin virheisiin, jotka ovat selvästi normaalia virhetasoa huomattavampia virheitä.

Finnairin näkökulmasta 27 § matkanjärjestäjän vastuun laajenemisesta koskemaan matkustajan yövyttämistä on epäselvä ja päällekkäinen peruutus- ja ylivarausasetuksen (EY) N:o 261/2004 kanssa. Finnairin mukaan on epäselvää, miten toimitaan vastuuoikeuden kannalta oikein, jos ylivarauksessa koneessa on sekä lentoyhtiön omia asiakkaita ja matkanjärjestäjän asiakkaita. Päällekkäisyys aiheuttaa hämmennystä kuluttajan oikeuksista korvauksiin, majoitusjärjestelyjen hoitamisessa kuljetusyhtiön ja matkanjärjestäjän toimesta sekä lisää hallinnollisia kuluja. Finnairin mukaan kuluttaja asetetaan eri asemaan riippuen siitä, että onko hän matkanjärjestäjän pakettimatalla vai esimerkiksi matkustajana pelkällä lennolla.

LVM huomauttaa, että lakiehdotuksen 32 §:ssä viitataan EU:n matkustajan oikeusasetusten nojalla myönnettyyn hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen, vaikka tässä kohtaa olisi vahingonkorvauksen sijaan puhuttava pelkästään korvauksesta. Asetuksissa määritellyt vakiokorvaukset eivät edellytä vahingon näyttämistä.

Toolbox toteaa, että erityisesti pienyritykset joutuvat entistä tarkemmin arvioimaan tuotteensa riskit, ja virheitä suojautuminen on niille entistä vaikeampaa.

3.6 Yhdistetyt matkajärjestelyt (5 luku)

Matkustajalle annettavat tiedot, tiedonantovelvollisuuden tai vakuuden asettamisen laiminlyönnin seuraamukset

MaRa pitää selkeänä lakiehdotuksen yksityiskohtaisissa perusteluissa tehtyä eroa yhdistettyjen matkajärjestelyjen ja niiden matkapalvelujen välillä, jotka matkustajat varaavat itsenäisesti ja usein eri ajankohtina mutta samaa matkaa tai lomaa varten. MaRan mukaan verkossa yhdistetyt matkajärjestelyt on hyvä erottaa myös yhdistetyistä verkkosivustoista, joiden kautta matkustajille ainoastaan tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista. Tämä koskee esimerkiksi tilanteita, joissa hotelli tai tapahtumanjärjestäjä lisää verkkosivustolleen luettelon kaikista toimijoista, jotka tarjoavat kuljetuspalveluita, tai jos käytetään evästeitä tai metatietoa mainosten kohdentamiseen verkkosivuilla.

MTK:n arvion mukaan yhdistettyjen matkajärjestelyjen vastuut sopimuksen toteuttamisesta saattavat aiheuttaa paljon erimielisyystilanteita. MTK, Suoma ry ja Karelia Ammattikorkeakoulu korostavat pienyritysten verkostoitumisen ja yhteistyön lisäämisen tärkeyttä, ja toteaa, että tämän tulisi myös näkyä alan normistoa kehitettäessä. Matkailualan pienille yrityksille on usein tärkeää tuoda markkinoinnissaan esille myös lähialueen muuta palvelutarjontaa, mutta tämän ei kuitenkaan pitäisi aina johtaa siihen, että kyseessä katsottaisiin olevan matkapaketti tai yhdistetty matkajärjestely. Lisäksi MTK pitää matkustajalle annettavaa maksukyvyttömyyssuojaa tarpeettomana siltä osin, kuin se koskisi maaseutumatkailuyrityksiä.

Finnairin mukaan matkapalveluiden yhdistelmän ja yhdistetyn matkapalvelun määritelmät ovat epäselviä ja tulkinnallisia, ja tämän vuoksi sopimusoikeudellisesti haasteellisia ja oikeusvarmuuden kannalta huolestuttavia.

Muilla lausunnonantajilla ei ollut kommentoitavaa 5 lukuun.

3.7 Erinäiset säännökset (6 luku)

Varausvirheet, elinkeinonharjoittajan takautusmisoikeus ja eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen

MTK toteaa, että elinkeinonharjoittajien keskinäisen korvausvelvollisuuden määrääminen kohtuullisuuden perusteella silloin, kun useamman kuin yhden elinkeinonhar-

joittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olevaan virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, on oikeasuuntainen ratkaisu, mutta jää hieman epämääräiseksi. MTK toivoo, että lain jatkovalmistelussa asiaa selvennetään.

Muilla lausunnonantajilla ei ollut kommentoitavaa 6 lukuun.

3.8 Seuraamukset ja voimaatulo (7 luku)

Eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkominen, muut seuraamukset ja siirtymäsäännökset

MTK huomauttaa, että seuraamukset eräiden tiedonantovelvollisuuksien rikkomisesta voivat muodostua pienyritysten kannalta hyvin yllättäviksi ja varsin ankariksi, jonka vuoksi laki tulee tosiasiaassa rajoittamaan yritysten välistä yhteistyötä matkailutuotteiden markkinoinnissa kuluttajille.

Muilla lausunnonantajilla ei ollut kommentoitavaa 7 lukuun.

4 Muuta

4.1 Reklamointiaika

Useat matkailualan yrityksiä edustavista lausunnonantajista vastustavat yleisen vanhentumisajan soveltamista reklamaatioihin (*SMAL, SY, PALTA, Finnair, MTK, Suoma ry, Olympia Kaukomatkatoimisto*). Lausunnonantajat esittävät, että reklamaatioajan tulisi olla direktiivin pakottava kahden vuoden aika. Perusteluina lausunnonantajat esittävät sen, että matkailualan toiminta on kausiluonteista ja etenkin matkapakettien myyntiin ja toteuttamiseen liittyvä henkilökunta ja palveluntuottajat voivat vaihtua kausittain. Valituksen käsittely pitkän ajan kuluttua matkan päättymisestä on erittäin haastavaa edellä mainittujen syiden vuoksi. Lisäksi perusteluissa nostettiin esiin se, että voimassaolevan lain mukaan valitusaika on säädetty kahden kuukauden mittaiseksi, mikä on katsottu kohtuulliseksi eri osapuolten välisissä neuvotteluissa.

Suoma ry nostaa esiin myös sen, että matkapalvelun tuottajan on erittäin vaikeaa "todistaa" matkustajan vaatimuksia virheellisiksi, mikäli valitus ja mahdollinen korvausvaatimus esitetään pitkän ajan jälkeen. Vastaavasti kuluttajan mahdollisuudet saada korvauksia heikentyvät, koska ei ole uskottavaa, että vasta kahden vuoden kuluttua syntyisi aito näkemys reklamoinnista ja oikeudesta korvauksiin. Finnair huomauttaa, että on myös kuluttajan kannalta oikeudenmukaisinta käsitellä mahdollisesti tapahtunut virhe mahdollisimman pian tapahtumien jälkeen, jolloin molemmilla osapuolilla on tarpeen tullen käsillään tuore todistusaineisto ja näyttö tapahtumien kulusta.

Lisäksi SMAL, PALTA ja Olympia Kaukomatkatoimisto huomauttavat, että lyhyempi reklamaatioaika vähentää tarvetta säilöä matkustajien henkilötietoja pitkään, mikä vastaa myös uudistuvan henkilötietolain tavoitteita.

4.2 Muita huomioita

Karelia Ammattiopiston mukaan yhdistetyn matkajärjestelyn ottaminen mukaan lakiin tuo lukuisia uusia mikroyrityksiä lain piiriin, mikä on ennalta herättänyt paljon epäilevää keskustelua siitä, kannattako enää tulevaisuudessa toimia yritysverkostoissa.

LME nostaa esiin arvonlisäverotukseen liittyvät kysymykset. Matkatoimistopalveluiden myyntiin sovelletaan matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyä. Lakiehdotuksen mahdollisia vaikutuksia arvioitaessa on huomioitava, ettei tällä hetkellä ole tiedossa arvonlisäverolakiin liittyvää kansallista lakimuutosehdotusta, joka konkretisoisi ehdotetun uuden matkapalveluyhdistelmälain vaikutuksia nykyiseen arvonlisäverolakiin. LME huomauttaa, että lakiehdotus laventaa matkanjärjestäjän määritelmää nykyisestä, joten matkanjärjestäjän käsite myös arvonlisäverolaissa voi muuttua joiltain osin. Auton vuokraamisen katsominen matkapalveluksi sekä matkapaketin määritelmä laajentavat marginaaliverotuksen soveltamisalaa. LME:n mukaan marginaaliverotusmenettelyn soveltramisesta saattaa muodostua hyvin tulkinnanvaraista, mikä ei ole toivottava tilanne.

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 jokin ryhmä ja majoitusliike, ja majoitusliikkeen tarjoukseen voi kytkeytyä paketoituja osia, esimerkiksi sisävesilaivaristeily. Ryhmä voi olla esimerkiksi urheiluseura tai vapaamuotoisesti koottu seurue, jonka yksi jäsen hoitaa matkajärjestelyt. SUOMA ry:n mielestä kyseinen 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 matkapalvelun eri osien arvosta.

TEM huomauttaa, että esityksen yritysvaikutusarviointiosuutta tulisi kehittää, syventää ja konkretisoida. Vaikutusarvioinnissa tulisi huomioida elinkeinonharjoittajien hallinnollisten ja muiden kustannusten kasvu sekä vaikutukset yrityksiin toimialaluokittain. TEM:in mukaan tulisi lisäksi huomioida, että uudistus voi synnyttää uusia yrityksiä ja liiketoimintamalleja, jotka uudistavat toimialaa.



OIKEUSMINISTERIÖ  JUSTITIEMINISTERIET

ISSN 1798-7091 (nid.)
ISSN 1798-7105 (PDF)
ISBN 978-952-259-630-7 (nid.)
ISBN 978-952-259-631-4 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi