



Marjo Hanhineva

## **KULUTTAJANSUOJA VALMISMATKOISSA JA OMATOIMIMATKOISSA**

Valmismatkat ja lentomatkailu Euroopan unionin alueella

# **KULUTTAJANSUOJA VALMISMATKOISSA JA OMATOIMIMATKOISSA**

Valmismatkat ja lentomatkailu Euroopan unionin alueella

Marjo Hanhineva  
Opinnäytetyö  
Kevät 2012  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Liiketalous, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijä: Marjo Hanhineva

Opinnäytetyön nimi: Kuluttajansuoja valmismatkoissa ja omatoimimatkoissa

Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen

Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Kevät 2012

Sivumäärä: 59+7

---

Opinnäytetyössä on vertailtu valmismatkojen ja omatoimimatkojen eroja kuluttajansuojan näkökulmasta. Valmismatka on etukäteen järjestetty ja yhdistettyyn hintaan tarjottu matkailupalvelujen yhdistelmä, joka sisältää kuljetuksen lisäksi majoituksen sekä usein myös muita kokonaisuuden kannalta olennaisia palveluita. Matkailupalveluiden yhdistelmää ei pidetä etukäteen järjestettynä eli valmismatkana, jos matkustaja itse omasta aloitteestaan suunnittelee ja kokoaa yhdistelmän omien toivomusten mukaisesti ennen sopimuksen tekemistä tai sitä tehtäessä. Kun matkailija päättää itse koota matkapaketinsä internetin kautta, ja kaikki matkan osat (kuljetus, majoitus, retket) on hinnoiteltu erikseen, ei enää ole kyse valmismatkasta vaan omatoimimatkasta, eikä valmismatkalakiin voi enää turvautua.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat: ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia matkustajalla on?” ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia elinkeinonharjoittajalla on?” ”Mitä matkailija voi tehdä matkustaakseen turvallisesti?” Matkustajan turvallisuutta on käsitelty ulkoasiainministeriön ohjeiden perusteella. Työssä käsitellään sekä matkustajan että elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Opinnäytetyö on rajattu käsittelemään lentomatkaa Euroopan unionin alueella. Valmismatkojen ja omatoimimatkojen matkustajan oikeuksia ja velvollisuuksia säätelevät sekä kansallinen lainsäädäntö että Euroopan unionin asetukset.

Opinnäytetyö toteutettiin lainopillisella ja kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Työn tietoperusta koostuu voimassaolevasta lainsäädännöstä, lain esitöistä ja viranomaisten ohjeista ja tiedotteista. Käytännön näkökulmaa työhön on saatu kuluttajariitalautakunnan ratkaisuisista ja ajankohtaisista uutisista koskien esimerkiksi lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen konkurseja.

Johtopäätöksenä tästä työstä voidaan todeta, että elinkeinonharjoittajan vastuu on merkittävä valmismatkasopimuksissa. Omatoimimatkailussa, varsinkin lentomatkailemalla, on paljon kansainvälisiä säännöksiä noudatettavana, mutta useimmat lentoyhtiöt yrittävät joissain tilanteissa vältellä vastuutaan. Työn jatkotutkimuksena voitaisiin perehtyä matkavakuutuksiin, mitä ne sisältävät ja miksi lentoyhtiöt myyvät niitä lisämaksusta. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös muiden omatoimimatkailumuotojen, kuten juna-, laiva- ja linja-autoliikenteen kuluttajansuoja.

---

Asiasanat: Matkustaminen, omatoimimatkailu, lentomatkaaja, valmismatkat, elinkeinonharjoittaja

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Economics, Option of Law and Administration

---

Author: Marjo Hanhineva

Title of thesis: Consumer protection in package tours and independent travelling

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2012

Number of pages: 59+7

---

The aim of this thesis was to study the differences of package travelling and independent travelling in terms of consumer protection. A package tour consists of a pre-arranged combination of travel services purchased together, such as an all-inclusive holiday or a flight/hotel combination. By contrast a combination of travel services is not considered a pre-arranged or a package tour if the traveler himself plans and combines the package as he wants before making the contract with the trader. When a tourist decide to plan travel packages through the Internet, and all parts of the trip, including transportation, accommodation and excursions, are priced separately, it is not a package tour anymore and Package Travel Act does not longer apply.

This work will involve the rights and obligations of the passenger and the trader. The thesis is restricted to deal with air travel within European Union. The passenger rights and obligations of package tours and independent travelling are regulated by both the national legislation and the European Union regulations. The research questions are: what kind of rights and obligations the passenger has, what kind of rights and obligations the trader has, and what a traveler can do to travel safely. Passenger safety is discussed based on the instructions of the Ministry of Foreign Affairs.

In this thesis the legal and qualitative research methods were employed. The theoretical background for this thesis consisted of the existing legislation and preliminary works of the law. Other essential sources comprised of legal literature and articles by professors of the law. The practical aspect of the work is derived from the current news such as bankruptcies of airline companies and travel agencies, and the Consumer Disputes Board's recommendations.

The conclusion of this work is that the trader has the major responsibility of package tour contracts. Self-guided tours, especially when travelling by air, have a lot of international regulations to be followed but, in certain situations, some of the airline companies are trying to avoid their responsibilities.

One topic for a follow-up research could be to examine travel insurances, what they contain and why airline companies sell them for an additional fee. Another follow-up research could be to examine other forms of independent travelling, such as travelling by train, ferry and bus, and their consumer protection.

---

Keywords: Travelling, air-passenger, independent travelling, package tour, trader

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	8
2	VALMISMATKAT JA OMATOIMIMATKAILU .....	10
2.1	Valmismatka .....	11
2.1.1	Valmismatkojen lainsäädäntö .....	13
2.1.2	Valmismatkasopimus .....	15
2.2	Omatoimimatka .....	17
3	MATKUSTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET .....	18
3.1	Matkustajan oikeus peruuttaa valmismatkasopimus.....	19
3.1.1	Ylivoimainen este .....	19
3.1.2	Matkan peruuttaminen elinkeinonharjoittajan tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi.....	21
3.1.3	Matkan peruuttaminen ilman erityistä syytä .....	22
3.1.4	Matkustajan oikeus purkaa sopimus .....	24
3.2	Lentomatkustajan oikeudet EU-alueella .....	24
3.2.1	Lennon peruuttaminen .....	25
3.2.2	Lennon viivästyminen .....	27
3.2.3	Lennolle pääsyn epääminen .....	29
3.3	Matkustajan velvollisuudet.....	31
4	ELINKEINONHARJOITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET.....	33
4.1	Valmismatkan peruuttaminen .....	33
4.2	Matkatoimiston konkurssi .....	34
4.3	Elinkeinonharjoittajan avustamisvelvollisuus .....	35
4.4	Elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus .....	38
4.4.1	Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot.....	39
4.4.2	Ennen matkaa annettavat tiedot .....	40
4.5	Elinkeinonharjoittajan suorituksen virhe valmismatkoissa .....	41
4.5.1	Virheen korjaaminen .....	42
4.5.2	Vahingonkorvaus .....	42
5	TURVALLISUUS MATKAILUSSA.....	44
5.1	Matkustusilmoitus.....	46
5.2	Matkustustiedotteet .....	46
5.3	Matkavakuutus .....	47

6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	48
7	POHDINTA.....	52
	LÄHTEET.....	54
	LIITTEET .....	60

## LYHENTEET

HE	Hallituksen esitys
KKO	Korkein oikeus
Komission tiedonanto	Asetuksen (EY) N:o 261/2004 17 artiklan mukainen Komission tiedonanto Euroopan parlamentille ja neuvostolle lennollepääsyn epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä lentomatkustajille annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun kyseisen asetuksen toimivuudesta ja tuloksista {SEK(2007) 426}.
KSL	Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38
ValmismatkaL	Valmismatkalaki 28.11.1994/1079
Valmismatkaliikel	Laki valmismatkaliikkeistä 19.12.2008/939
vp	valtiopäivät

# 1 JOHDANTO

Matkailijan matkasuunnitelmat saattavat jäädä toteutumatta hänestä riippumattomista syistä. Viime vuosina on uutisoitu muun muassa lentoliikennettä haittaavista tuhkapilvistä ja muista luonnonmullistuksista, jolloin matkailija on saattanut jäädä ilman kotiinpaluulentoa. Lentoalalla on ollut myös lakkoja, jotka ovat vaikuttaneet kymmeniin tuhansiin matkustajiin ja halpalentoyhtiöiden sopimusehdot saattavat nykypäivänä poiketa paljonkin perinteisten lentoyhtiöiden, kuten Finnairin, ehdoista. Matkustajat voivat jäädä päiväkausiksi odottamaan alueellisille lentoasemille. Tällaisissa tapauksissa jotkin lentoyhtiöt myös kieltäytyvät järjestämästä tarvittavaa apua ja hotellimajoitusta ja jopa suorittamasta korvauksia. Uutiset matkatoimistojen ja lentoyhtiöiden konkurseista herättävätkin mielenkiinnon tutkia, miten matkailijoiden oikeudet näissä tapauksissa turvataan. Olen opiskellut matkailualaa ja siksi olenkin kiinnostunut tutkimaan matkailualalla tapahtuvia muutoksia ja ilmiöitä.

Opinnäytetyössä on tutkittu valmismatkailun ja omatoimimatkailun eroja kuluttajansuojassa sekä elinkeinonharjoittajan ja matkailijan oikeuksia ja velvollisuuksia valmismatkoissa ja omatoimimatkoissa. Työssä on perehdytty myös matkustusturvallisuuteen ja siihen, kuinka matkailija voi itse siihen vaikuttaa. Opinnäytetyössä matkustaminen on rajattu lentämiseen, eli juna-, laiva- ja linja-autoliikenne on rajattu työn ulkopuolelle. Opinnäytetyössä tutkitaan matkustamista EU:n rajojen sisäpuolella, koska kansainvälisiä sekä maakohtaisia säädöksiä on niin paljon, ettei tässä työssä olisi ollut mahdollista käsitellä niitä kaikkia. Työ on tehty pääosin matkailijan näkökulmasta, mutta luvussa neljä käsitellään myös elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia.

Työn tutkimuskysymyksiä ovat ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia matkustajalla on?” ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia elinkeinonharjoittajalla on?” ”Mitä matkailija voi tehdä matkustaakseen turvallisesti?” Vastaukset näihin kysymyksiin on haettu perehtymällä lainsäädäntöön ja yleisiin valmismatkaehtoihin. Valmismatkojen osalta sopimusoikeudellista oikeuskirjallisuutta on saatavilla runsaasti, mutta omatoimimatkailun tietoperusta oli koottava muun muassa Euroopan unionin antamista asetuksista, kuluttajaviraston ohjeista ja ajankohtaisista uutisista. Opinnäytetyö painottuu valmismatkailuun, koska omatoimimatkailusta ei ole vastaavaa lainsäädäntöä olemassa. Luku neljä koskee suurimmaksi osaksi pelkästään valmismatkoja, kun käsitellään



elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Avustamisvelvollisuus kuitenkin koskee sekä valmismatkan järjestäjiä että lentoyhtiöitä.

Keskeisinä lähteinä on käytetty ajantasaista lainsäädäntöä, tärkeimpänä vuonna 2009 uudistettua valmismatkalakiä 28.11.1994/1079, yleisiä valmismatkaehtoja, Kuluttajaviraston ohjeita matkailijoille, Euroopan unionin laatimia matkustusohjeita ja säännöksiä, kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksia sekä mediassa julkaistuja uutisia muun muassa lentoyhtiöiden konkurseista. Valmismatkoissa sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia säätelee valmismatkalaki sekä kuluttajaviraston ja Suomen Matkatoimistoyhdistys ry:n neuvottelemat yleiset valmismatkaehdot. Valmismatkoja koskevaa lainsäädäntöä käsitellään tarkemmin luvussa kaksi.

Lentomatkoilijan oikeuksia suojaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä. Lakia valmismatkaliikkeistä 19.12.2008/939 sovelletaan valmismatkojen järjestämiseen, tarjontaa ja välittämiseen eli valmismatkaliikkeen harjoittamiseen.

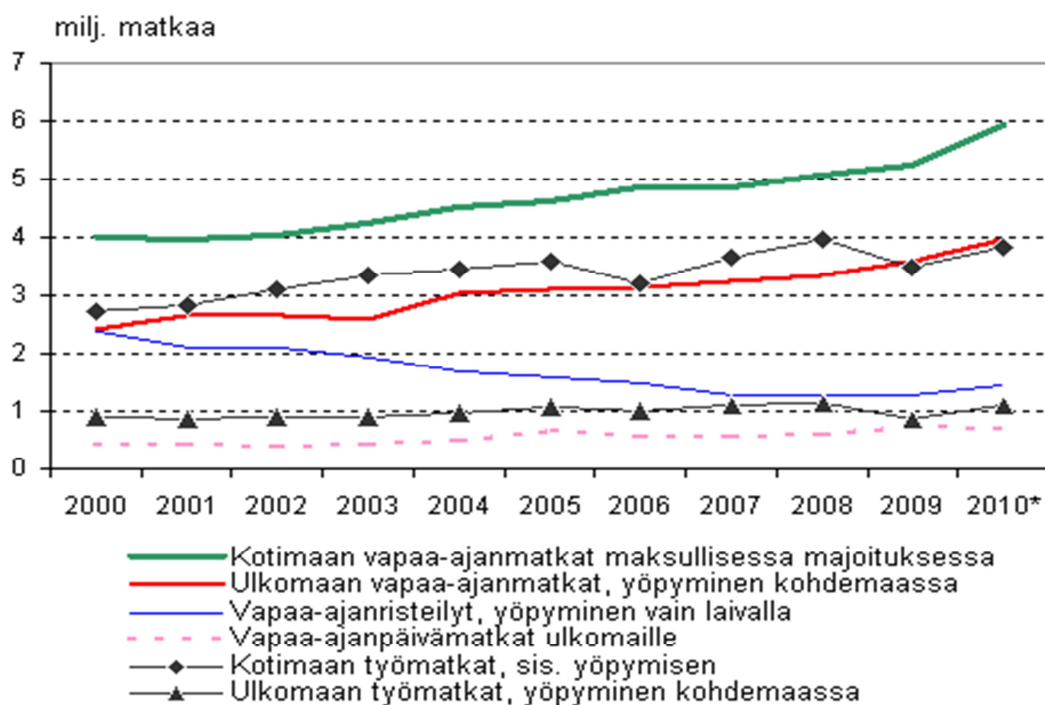
Opinnäytetyöraportin pääluvussa kaksi määritellään valmismatkailun ja omatoimimatkailun käsitteet. Omatoimimatkailua tutkitaan pääosin lentomatkoilun näkökulmasta. Työssä käsitellään myös valmismatkasopimuksen syntymistä, sopimusosapuolten oikeuksia ja velvollisuuksia sekä korvausasioita ongelmatilanteissa. Lentomatkoilijan oikeudet ja velvollisuudet on määritelty EU-asetuksessa. Opinnäytetyöraportin pääluvussa viisi on käsitelty matkustusturvallisuutta.

## 2 VALMISMATKAT JA OMATOIMIMATKAILU

Matkailu on yksi tärkeimmistä elinkeinotoiminnan aloista. Matkailun osuus Euroopan unionin bruttokansantuotteesta on tällä hetkellä yli 5 prosenttia. Matkailualalla toimii noin 1,8 miljoonaa yritystä, jotka työllistävät yli 9,7 miljoonaa ihmistä eli noin 5,2 prosenttia työvoimasta. Kun muut toimialat otetaan huomioon, matkailu tuottaa välillisesti yli 10 prosenttia Euroopan unionin bruttokansantuotteesta ja työllistää noin 12 prosenttia työvoimasta. Euroopan komission mukaan matkailu on vilkastunut voimakkaasti ja se edistää yhä enemmän myös koko talouden elpymistä EU-alueella. (Tajani, A., hakupäivä 1.3.2012.)

Suomen Matkatoimistoalan liitto Ry:n tuore valmismatkatilasto vuodelta 2011 osoittaa lentäen tehtyjen valmismatkojen määrän nousseen vuoden 2010 tasoon verrattuna lähes 6 prosenttia, matkustajamäärän ollessa 998 039. Eurooppaan tehtävien valmismatkojen määrä nousi vuodesta 2010 yli 9 prosenttia. Yhteensä Välimeren maissa ja muissa Euroopan kohteissa lomaili pakettimatalla viime vuonna lähes 700 000 suomalaista. Euroopan osuus koko valmismatkalomailusta on noin 70 prosenttia. (Suomen Matkatoimistoalan liitto ry 2012a, hakupäivä 3.4.2012.)

Vuonna 2010 suomalaiset tekivät ulkomaille lähes neljä miljoonaa sellaista vapaa-ajanmatkaa, jonka aikana yövyttiin kohdemaassa (Kuvio 1). Kasvua oli 11 prosenttia vuodesta 2009. Myös kotimaan vapaa-ajanmatkoja maksullisessa majoituksessa tehtiin edellisvuotta enemmän ja niiden määrä nousi 13 prosenttia, noin kuuteen miljoonaan matkaan. Työmatkailu kotimaassa ja ulkomaille elpyi vuoden 2008 tasolle vuoden 2009 notkahduksen jälkeen. Tiedot ilmenevät Tilastokeskuksen Suomalaisten matkailu -tutkimuksesta, jota varten haastateltiin yli 16 000 iältään 15 – 74-vuotiasta Suomessa vakituisesti asuvaa henkilöä. (Tilastokeskus 2011, hakupäivä 7.5.2012.)



KUVIO 1. Suomalaisten matkailu 2000–2010 (Tilastokeskus 2011, hakupäivä 7.5.2012).

Matkailijat tekevät sekä liike- että turistimatkoja ja niitä voidaan tehdä joko omatoimisesti, tai ostamalla matkailuyrityksen palveluja. Matkailijan on olennaista tiedostaa, onko hän valmismatkalla vai matkatoimiston rakentamalla matkalla, joka on kuitenkin lainsäädännöllisessä mielessä omatoimimatka. Seuraavissa alaluvuissa on esitelty valmismatkan ja omatoimimatkan määritelmät sekä valmismatkoja koskeva lainsäädäntö.

## 2.1 Valmismatka

Kuluttajasopimuksissa katsotaan, että sopimuskomppanina kuluttajalla ei ole samanlaista asiantuntemusta ja taloudellista tilannetta kuin elinkeinonharjoittajalla, jonka vuoksi lainsäädännössä on kehitetty suojaa kuluttajaa varten. Lainsäädännön kehittämisen keskeisenä tavoitteena on, että kuluttaja ja yrittäjä olisivat tasa-arvoisia ja kuluttajan vähimmäisoikeudet taattaisiin. Kuluttajasopimuksia koskeva sääntely koostuu yleissäännöksistä ja sopimustyyppikohtaisista normeista, keskeisimmät yleissäännökset löytyvät kuluttajansuojalaista. (Hemmo & Hoppu 2012, hakupäivä 1.5.2012.)

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38 sovelletaan silloin, kun sopimuksen kohteena on kulutushyödyke ja osapuolina kuluttaja ja elinkeinonharjoittaja (KSL 1:3–5 §). Nämä määritelmät ovat perustana myös erityislainsäädännön soveltamisessa, minkä lisäksi laeissa on lisämääritelmiä tarkoitetun sopimustyyppin, kuten valmismatkan, sisällön suhteen. (Hemmo & Hoppu 2012, hakupäivä 1.5.2012.) Kuluttajansuojalaki sovelletaan kulutushyödykkeiden tarjontaan, myyntiin ja markkinointiin. Myös valmismatkat ovat laissa tarkoitettuja kulutushyödykkeitä, ja siksi KSL:n yleiset säännökset markkinoinnista (luku 2), sopimusehdoista (luku 3), sopimuksen sovittelusta (luku 4) sekä etämyynnistä (luku 6) koskevat soveltuvin osin valmismatkojen tarjontaa ja myyntiä. (HE 83/2008 vp, 4.)

Kuluttaja on aina luonnollinen henkilö. Tämän vuoksi oikeushenkilö (esimerkiksi osakeyhtiö, osuuskunta tai rekisteröity yhdistys) ei voi olla kuluttaja. Sopimus tehdään joskus muodollisesti oikeushenkilön nimissä, mutta oikeushenkilö toimii tosiasiallisesti vain luonnollisen henkilön välikätenä. Esimerkiksi rekisteröity yhdistys saattaa hankkia valmismatkan, joka todellisuudessa on tarkoitettu määrätuille jäsenille, jotka maksavat itse matkansa. Tällöin luonnollista henkilöä pidetään kuluttajana, mikäli tämä hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. (KSL 1:4 §; Ämmälä 2006, 16.)

Valmismatka on etukäteen järjestetty ja yhdistettyyn hintaan tarjottu matkailupalvelujen yhdistelmä, joka sisältää kuljetuksen lisäksi majoituksen sekä usein myös muita kokonaisuuden kannalta olennaisia palveluita (ValmismatkaL 1:2 §). Matkan kokonaisuuden kannalta olennainen palvelu voi olla esimerkiksi urheilu- tai kulttuuritapahtuma (Halila & Hemmo 2008, 234). Tällainen matkailupalvelu ei kuitenkaan ole kuljetukseen tai majoitukseen liittyvä oheispalvelu, kuten ruokailu-, ajanvietto- tai kokousjärjestely, vaan palvelun on vaikutettava määräävästi kokonaisuuden sisältöön ja hintaan (ValmismatkaL 1:2 § 2 k.).

Kuluttajan kannalta turvallisin tapa lähteä matkalle on ostaa valmismatka, koska siinä on huomioitu matkailijan tarpeet ja sitä ohjaa lainsäädäntö. Suureen määrään matkoja mahtuu myös suuri määrä erilaisia tilanteita ja ongelmia. Matkansuunnittelussa kuluttajan yleisin virhe on, että matka ostetaan, mutta omista oikeuksista ja velvollisuuksista ei tiedetä. Kuitenkin matkailija yleensä hyväksyy matkaan liittyvät sopimusehdot tavalla tai toisella. (UNIPress Suomi 2010, 27.)

### 2.1.1 Valmismatkojen lainsäädäntö

Kuluttajan ja matkailuyrityksen oikeuksista ja velvollisuuksista ei ole ennen vuotta 1990 ollut säädöksiä, joten ratkaisut oikeusriidoista on tehty sopimusten ja yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden pohjalta kaikissa Pohjoismaissa. Vuonna 1990 EU:ssa säädettiin minimidirektiivi matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatoista (90/314/ETY). EU:n jäsenvaltioiden täytyy noudattaa matkustajien suojaamisessa vähintään minimidirektiiviä, mutta ne voivat säätää myös kansallisia lakeja, joissa on tiukemmat ehdot matkustajien suojaamiseen kuin minimidirektiivissä. Suomessa matkapakettidirektiivi on toteutettu valmismatkalailla sekä lailla valmismatkaliikkeitä. (Halila & Hemmo 2008, 233.)

Valmismatkalakia sovelletaan lain 1:1 §:n mukaan valmismatkan markkinointiin ja valmismatkaa koskevaan sopimukseen silloin, kun säännöksen edellytykset täyttyvät. Lakia sovelletaan 1:1 § 1 kohdan mukaan vain silloin, kun matkan tarjoaja matkailupalveluksia muutoin kuin satunnaisesti järjestävä tai välittävä elinkeinonharjoittaja vastiketta vastaan. Toimintaa voidaan pitää satunnaisena, jos se on kertaluonteista tai ainoastaan hyvin harvoin toistuvaa. Lain soveltamisen edellytyksenä on valmismatkalain 1:1 § 2 kohdan mukaan myös se, että matka kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana. Matkan keston arvioinnissa ratkaisevaa on alun perin sovittu aika. Jos matka jostakin syystä, esimerkiksi kuljetusten viivästymisen takia, ylittää 24 tuntia, säännökset eivät tule sovellettaviksi. Lakia sovelletaan kuitenkin matkan kestoajasta riippumatta, kun säännöksen muut edellytykset täyttyvät. (Ämmälä 2006, 287.)

Valmismatkalakia uudistettiin vuonna 2009. Suomessa lain uudistuksella selvennettiin valmismatkan käsitettä ja varmistettiin, että samanlaiset palveluyhdistelmät ovat tai eivät ole valmismatkoja riippumatta siitä, tarjotaanko niitä matkatoimistossa vai internetissä. (Valmismatkatyöryhmä 2007, hakupäivä 1.3.2012.) Valmismatkalain soveltamisongelmana on ollut valmismatkan käsitteen tulkinnanvaraisuus. Valmismatkan määritelmässä puhutaan matkan etukäteen järjestämisestä ja yhdistettyyn hintaan tarjoamisesta, joiden arviointi on osoittautunut ongelmalliseksi sovellettaessa niitä matkailupalveluiden verkkotarjontaan. Matkailijat ovat yhä tottuneempia hyödyntämään internetiä varatessaan matkoja, koska sieltä on helppo koota ja varata matkapaketti hyödyntäen matkantarjoajien verkkosivuja. (HE 83/2008 vp, 8.)

Epäselvää on kuitenkin ollut se, onko verkkosivujen ylläpitämisessä kyse valmismatkalain tarkoittamasta matkapakettien etukäteen järjestämisestä. Ongelmaa on ollut myös siinä, onko

verkossa toimivien matkatoimistojen valmiiksi kokoamat majoituksen ja kuljetuksen sisältävät paketit etukäteen järjestettäviä valmismatkoja, jos majoitus ja kuljetus ovat myös erikseen hankittavissa. (HE 83/2008 vp, 8.)

Yleiset valmismatkaehdot täydentävät valmismatkalainsäädäntöä. Ne ovat Kuluttajaviraston ja Suomen Matkatoimistoyhdistys ry:n neuvottelemat ehdot, ja niissä on otettu huomioon valmismatkalain säännökset. Valmismatkaehdoilla voidaan määrätä osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista tapauskohtaisesti paremmin kuin lainsäädännöksillä. (Halila & Hemmo 2008, 236.)

Yleisten valmismatkaehtojen ensimmäisen luvun mukaan elinkeinonharjoittajalla on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä valmismatkaehtoja **lisäehdoilla**, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa. Elinkeinonharjoittajalla on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia **erityisehtoja**, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolujen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa. (Yleiset valmismatkaehdot 1.1-3.)

Yleisiä valmismatkaehtoja sovelletaan sellaisiin yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy ainakin kuljetus ja majoitus. Majoituksena pidetään myös majoitusta perheessä. Soveltamisalan piirissä ovat valmismatkat, joita myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa ja joiden järjestäjällä on toimipaikka Suomessa. (Yleiset valmismatkaehdot 1.1.)

Yleisissä valmismatkaehdoissa on sovittu muun muassa matkan peruuttamisoikeuksista, hinnan maksamisesta ja korvauskysymyksistä (Kuluttajavirasto 2012a, hakupäivä 29.2.2012). Valmismatkaehdot koskevat myös valmismatkaa läheisesti muistuttavia matkoja, jotka eivät kuitenkaan kuulu valmismatkalain soveltamisalan piiriin (Halila & Hemmo 2008, 236). Sellaisia voivat olla esimerkiksi matkat, jotka eivät ole etukäteen järjestettyjä ja yhdistettyyn hintaan myytyjä.

## 2.1.2 Valmismatkasopimus

Oikeustoimilain (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228) 1:1 §:n mukaan sopimus syntyy, kun sitovaan tarjoukseen annetaan hyväksyvä vastaus, mutta valmismatkalain 2:9 §:n mukaan ulkomaan valmismatkaa koskeva sopimus kuitenkin syntyy vasta ostajan maksaessa matkan kokonaan tai osin varauksenteon jälkeen. Yleensä matkalle sitoudutaan lähtemään maksamalla varausmaksu, mutta elinkeinonharjoittaja ei voi pelkän varauksen perusteella vaatia sopimuksen täyttämistä ja matkan maksamista. Matkustaja voi puolestaan vaatia varauksen pitämistä voimassa vain, jos hän on maksanut varausmaksun elinkeinonharjoittajan ilmoittamaan päivään mennessä. (ValmismatkaL 2:9 §; Halila & Hemmo 2008, 239.)

Valmismatkalain 1:3 §:ssä on määritelty matkasopimusten osapuolet. Valmismatkalain 1:3.3 §:n mukaan **matkustajalla** tarkoitetaan henkilöä, joka on tehnyt valmismatkaa koskevan sopimuksen elinkeinonharjoittajan tai -välittäjän kanssa. Matkustajan määritelmä on asiallisesti samansisältöinen kuin matkapakettidirektiivin kuluttajaa koskeva määritelmä. Kuluttajansuojalaissa edellytetään kulutushyödykkeiden hankkimista pääasiassa yksityistä kulutusta varten. Direktiivissä kuluttajakäsitteen sisältö on laajempi kuin kuluttajansuojalaissa. Valmismatkalaissa on tämän vuoksi käytetty elinkeinonharjoittajan tai -välittäjän vastapuolesta nimitystä matkustaja. (Ämmälä 2006, 291.)

Valmismatkalain soveltamisen kannalta ei ole merkitystä sillä, kenen hankittavaksi elinkeinonharjoittaja tarjoaa valmismatkan. Laki koskee myös muille kuin kuluttajille, esimerkiksi yhteisöille, suunnattua markkinointia ja niiden kanssa tehtyjä sopimuksia. Matkustaja saa suojaa riippumatta siitä, onko hän itse varsinainen sopimusosapuoli vai onko matkan hankkinut muu henkilö tai yhteisö. Matkan tarkoituksella ei ole merkitystä, laki koskee sekä liikematkoja että yksityismatkoja. Näiltä osin lain soveltamisala on laajempi kuin kuluttajansuojalain soveltamisala. (Ämmälä 2006, 291.)

Matkustaja saa laissa säädetyn suojan, vaikka hän ei itse olisi sopimuksen osapuoli. Matkustaja saattaa olla esimerkiksi yhteisön työntekijä, jonka matkasta yritys on sopinut elinkeinonharjoittajan kanssa. Matkustaja voi olla myös yhdistyksen jäsen, joka osallistuu matkalle yhdistyksen tekemän sopimuksen perusteella. Valmismatkalain 1:3.2 §:ssä tarkoitetaan matkustajalla myös henkilöä, jolle sopimuksen alun perin tehnyt matkustaja on luovuttanut

oikeutensa valmismatkalain 2:10 §:n mukaisesti, eli sellaiselle henkilölle joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. (Ämmälä 2006, 291.)

**Matkanjärjestäjä**, joka on keskeisessä toimijan roolissa, suunnittelee ja toteuttaa valmismatkoja sekä tarjoaa niitä itse tai muun elinkeinonharjoittajan välityksellä (ValmismatkaL 1:3.1 §). Matkanjärjestäjiä Suomessa ovat esimerkiksi Tjäreborg ja Aurinkomatkat. Matkan järjestäminen on myös sellainen toiminta, jossa myytävän valmismatkan osat, kuten majoitus, kuljetuspalvelu tai muu matkailupalvelu ostetaan alihankintana toiselta elinkeinonharjoittajalta. (Kuluttajavirasto 2012b, hakupäivä 1.3.2012.) Valmismatkan ostanut kuluttaja on siis sopimussuhteessa matkanjärjestäjään, joka on tehnyt sopimukset käyttämiensä matkapalveluntuottajien, kuten lentoyhtiöiden ja hotellien kanssa (Halila & Hemmo 2008, 238).

Matkanjärjestäjä on koko ajan itse mukana sopimussuhteessa, eikä voi ohjata matkan ostanutta asiakasta asioimaan suoraan palveluntuottajien kanssa. Mutta mikäli valmismatkan tunnukset eivät täyty ja kyse on omatoimimatkasta, silloin matkanjärjestäjä ei ole sopimussuhteessa mukana ja asiakkaan on hoidettava mahdolliset ongelmat palveluntuottajien kanssa. (Halila & Hemmo 2008, 238.) Opinnäytetyöraportissa elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan pääosin matkanjärjestäjää.

**Matkanvälittäjällä** tarkoitetaan sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka myy asiakkaalle matkatoimistorekisterissä olevan matkanjärjestäjän suunnittelemaa valmismatkoja (ValmismatkaL 3:3.2 §). Matkanvälittäjinä toimivia matkatoimistoja Suomessa ovat muun muassa Area ja Suomen Matkatoimisto. Matkanvälittäjä eli toisen toimiston matkoja myyvä matkailuyritys jää valmismatkasopimussuhteen ulkopuolelle, eli se ei silloin ole vastuussa sopimuksen täyttämisestä, vaan vastaa vain omasta toiminnastaan matkanvälittäjänä. (Halila & Hemmo 2008, 239.)

Matkanvälittäjä voi kuitenkin olla korvausvastuussa esimerkiksi silloin, kun matkustajan tekemiä peruutuksia tai lisätoivomuksia ei ole saatettu matkanjärjestäjän tietoon. Sellaisissa tapauksissa matkanvälittäjän on aina osoitettava toimineensa huolellisesti, jotta vapautuisi korvausvastuusta. (Halila & Hemmo 2008, 239.) Kuitenkin valmismatkalain 1:5 §:n mukaan matkanvälittäjä on vastuussa matkustajalle annetuista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä kuten matkanjärjestäjä vain, jos matkanjärjestäjällä ei ole toimipaikkaa Suomessa, eikä matkustaja tiennyt siitä sopimusta tehdessään eikä sen vaikutuksista matkustajan oikeuksiin.



## 2.2 Omatoimimatka

Monet matkatoimistot ovat ottaneet hiljattain myyntiin myös omatoimimatkoja. Jos matkustaja itse kokoaa matkailupalvelujen yhdistelmän matkatoimiston verkkosivuilla tai matkatoimiston esitteissä tarjolla olevista erillisistä palveluista, silloin kyseessä ei ole laissa tarkoitettu valmismatka vaan omatoimimatka. Silloin edellytetään myös, että kaikki palvelut, jotka matkustaja pakettiin valitsee, ovat hankittavissa erikseen ja käytettävissä eri ajankohtina. (HE 83/2008 vp, 9.)

Omatoimimatkailija saa aina vapaat kädet räätälöidä mieluisensa ohjelman matkan ajalle. Yleensä uskotaan, että omatoimimatka tulee halvemmaksi, mutta säästö ei aina välttämättä ole kovinkaan suuri tai matkailija ei säästä ollenkaan. Elinkeinonharjoittajat ostavat lentoyhtiöiltä ja hotelleilta isoja kiintiöitä ja saavat sen mukaiset alennukset kuljetussopimuksista ja majoituspalveluista. Omatoimimatkailija ei tällaisia alennuksia saa. (UNIpress 2010, 5.)

Omatoimimatkailun varsinaiset edut valmismatkailuun verrattuna ovat siinä, että matkailija saa itse päättää aikataulun ja itseään kiinnostavan matkakohteen. Valmismatkoja tehdään vain niihin kohteisiin, joihin löytyy riittävästi menijöitä, omatoimisesti voi matkustella lähes minne vain ja melkein koska tahansa. (UNIpress 2010, 5.)

Omatoimimatkailun suosio kasvaa koko ajan ja nykyään matkailijat ovat valmiita luopumaan oppaan tuomasta tuesta ja turvasta. Omatoiminen matkailu on lisääntynyt varsinkin internetin käytön yleistymisen myötä. Internetissä on helppo selata halpalentoyhtiöiden tarjouksia ja hakea halpoja hotelleja lukuisista eri maista. (UNIpress 2010, 5.) On kuitenkin muistettava, ettei valmismatkalaki turvaa omatoimimatkailijan oikeuksia. Tässä opinnäytetyöraportissa tutkitaan omatoimimatkailua lentomatkailijan näkökulmasta. Muut omatoimimatkailun muodot on rajattu työn ulkopuolelle.

### 3 MATKUSTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Matkustamista koskevan sopimuksen tavoite voi jäädä täyttymättä useista erilaisista syistä. Valmismatkasopimus voidaan peruuttaa joko matkustajan tai elinkeinonharjoittajan tahdosta. Matkustajalla voi olla myös oikeus purkaa valmismatkasopimus.

Matkustajan oikeuksiin vaikuttaa se, onko hän ostanut valmismatkan vai onko kyseessä omatoimimatka. Valmismatkalla matkustajan suojana on valmismatkalaki ja -ehdot ostohetkestä matkan päättymiseen asti. Valmismatkaan kuuluvista palveluista vastuussa on elinkeinonharjoittaja, omatoimimatkoissa kuljetuksen ja muiden palveluiden puutteista matkailijan tulee reklamoida ja neuvotella suoraan niistä vastaavan yrityksen kanssa. Koska valmismatka maksetaan yleensä etukäteen, matkatoimiston luotettavuus kannattaa varmistaa ennen matkan ostamista Kuluttajaviraston matkatoimistorekisteristä. (Kuluttajavirasto 2012c, hakupäivä 29.2.2012.) Omatoimimatkailijan eli lentomatkailijan oikeuksia suojataan kansainvälisillä sopimuksilla ja normeilla.

Sopimuksen peruuttaminen ja purkaminen on kaksi eri asiaa. Matkan peruuttaminen ei vaadi kummankaan sopimusosapuolen sopimusrikkomusta, vaan peruuttaminen on mahdollista esimerkiksi silloin, kun jommankumman sopimusosapuolen olosuhteet muuttuvat. Matkailija voi peruuttaa matkasopimuksen esimerkiksi silloin, kun matkakohteen turvallisuustilanne on huono, tai hän estyy osallistumasta matkalle odottamattoman tapahtuman takia tai kun elinkeinonharjoittaja olennaisesti korottaa matkan hintaa tai sopimusehtoja. Elinkeinonharjoittajalla on puolestaan peruuttamisoikeus vähäisen osanottajamäärän tai ylivoimaisen esteen takia. (ValmismatkaL 2:11-12 §; 2:15.1 §.)

Yleisperiaate sopimuksen purkamisessa on selvä. Sopimusrikkomuksen tulee olla olennainen, jotta purkamiseen voidaan ryhtyä. Yleensä purkaminen on viimeinen käytössä oleva keino, jota ennen rikkoneelle sopimusosapuolelle on tarjottava mahdollisuus korjata virheensä. Sopimusrikkomuksen ei aina tarvitse olla tapahtunut, vaan myös ennakoitun sopimusrikkomuksen perusteella voidaan sopimus joissain tapauksissa purkaa. (Hemmo & Hoppu 2012, hakupäivä 1.5.2012.) Valmismatkalaisissa tämä periaate on lausuttu pykälässä 3:21, jonka mukaan sopimusosapuoli saa purkaa valmismatkasopimuksen jo ennen matkan alkamista, jos on käynyt selväksi, että sopimusrikkomus tulee tapahtumaan.

### **3.1 Matkustajan oikeus peruuttaa valmismatkasopimus**

Matkustaja ostaa matkan yleensä hyvissä ajoin ennen matkalle lähtöä. Matkustajan elämässä saattaa kuitenkin tapahtua muutoksia, jolloin matkalle ei pääsekään lähtemään taikka matkan toteuttamista saattaa vaikeuttaa myös itse matkakohteessa tai matkan järjestelyissä ilmenneet seikat. Siksi valmismatkasopimuksissa on annettu matkustajalle laajat peruuttamismahdollisuudet. (Halila & Hemmo 2008, 246.)

Tilanteet, joissa matkustaja saa aina oikeuden valmismatkasopimuksen peruuttamiseen, ovat lueteltuna valmismatkalain 2:15 §:ssä sekä yleisten valmismatkaehtojen kohdassa neljä. Jos matkustajalla on perusteltua aihetta uskoa, että matkan toteuttaminen vaarantaa hänen terveyttään tai henkensä, hän saa aina peruuttaa matkan. Vaaraa aiheuttavina tilanteina voidaan pitää esimerkiksi matkakohteessa tapahtuvia sotatoimia, luonnonmullistuksia ja lakkoja, joista matkustaja saa tietää esimerkiksi tiedotusvälineiden kautta. (ValmismatkaL 2:15.1 § 1 k.) Suomen ulkoasiainministeriö julkaisee kohdemaista matkustustiedotteita, joita kannattaa lukea ennen matkalle lähtöä. Matkustustiedotteita käsitellään tarkemmin alaluvussa 5.2.

#### **3.1.1 Ylivoimainen este**

Osapuoli vapautuu suoritusvelvollisuudestaan, jos sopimuksen täyttämisen estää ylivoimainen, ulkoinen tapahtuma, jota osapuoli ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta päätettäessä ja jonka vaikutuksia osapuoli ei ole voinut välttää eikä voittaa (Hemmo-Hoppu 2012, hakupäivä 1.5.2012). Tällöin puhutaan ns. ylivoimaisesta esteestä eli force majeure-tilanteesta. Force majeure-käsitteen osalta Suomessa ei ole mitään vakiintunutta vapauttavan esteen käsitettä tai force majeure-lausekkeen tulkintaa. Esimerkiksi Suomen kauppalain 27.3.1987/355 5:27 §:n perusteluissa esitetään vapauttavan esteen neljä tunnusmerkkiä, mutta sielläkään ei nimenomaisesti puhuta force majeure-käsitteestä. Käsite saa siten sisältönsä oikeuskäytännön kautta. (Helsingin kauppakamari 2012, hakupäivä 16.5.2012.)

Ylivoimaisen esteen keskeisenä ajatuksena on, että sen on nimenomaisesti oltava siihen vetoavan tahon vaikutuspiirin ulkopuolella. Näin ollen este ei saa johtua esimerkiksi elinkeinonharjoittajan sisäisistä olosuhteista kuten tuotantoprosessista tai toiminnan organisoimisesta. Elinkeinonharjoittajan vaikutuspiirissä olevina esteinä pidetään periaatteessa

kaikkia sellaisia seikkoja, joihin se voi vaikuttaa suunnittelulla, organisoinnilla ja valvonnalla. Elinkeinonharjoittajan vaikutuspiirin ulkopuolella ovat esimerkiksi sotatilat, luonnonmullistukset, yleisen liikenteen tai energiahuollon keskeytykset, työnseisaukset ja muut sen kaltaiset seikat. Esteen tulee olla sellainen, ettei elinkeinonharjoittaja ole voinut ennakoida sitä sopimusta tehtäessä. Pelkkä ylivoimaisen esteen tilanne ei siis riitä, vaan lisäksi edellytetään, ettei elinkeinonharjoittaja ole kohtuudella voinut ottaa sitä sopimuksen tekohetkellä huomioon. Lisäksi edellytetään, ettei elinkeinonharjoittaja kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa esteen seurauksia. Elinkeinonharjoittajan on yritettävä täyttää sopimus, ja jos se ei onnistu hänen suunnittelemlaan tavalla, on käytettävä muuta tapaa, jos sitä voidaan kohtuudella edellyttää. (Hemmo 2005, 159.) Elinkeinonharjoittajan peruuttamisoikeuteen ylivoimaisen esteen vuoksi palataan pääluvussa 4.

Ylivoimainen este voidaan määritellä seuraavasti: Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan 1) tapahtumia, jotka sattuvat sopimuksen teon jälkeen, 2) tapahtumia, joihin sopimuspuolet eivät voi vaikuttaa, 3) tapahtumia, jotka eivät olleet sopimusta tehtäessä ennakoitavissa, 4) tapahtumia, jotka estävät sopimuksen täyttämisen kokonaan tai osaksi tai tekevät sen kohtuuttoman vaikeaksi. Kaikkien neljän mainitun edellytyksen tulee täytyä, jotta kyseessä olisi ylivoimainen este. (Helsingin kauppakamari 2012, hakupäivä 16.5.2012.)

Tavallisimpia vastuuta rajoittavia ehtoja ovat ylivoimaista estettä määrittelevät sopimusehdot. Ylivoimaiseen esteeseen perustuva vastuuvapausmahdollisuus vallitsee sinänsä ilman sopimusehtoakin, mutta nimenomaisella ehdolla voidaan selkeyttää *force majeure* -määritelmää ja mahdollisesti myös laajentaa vapautumisperusteita. (Hemmo & Hoppu 2012, hakupäivä 1.5.2012.)

Mikäli matkustajalle tapahtuu jotain odottamatonta ja vakavaa, jonka vuoksi häntä olisi kohtuutonta vaatia lähtemään valmismatkalle, matkustajalla on peruutusosoikeus (ValmismatkaL 2:15.1 § 3 k.) Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi matkustajan sairastuminen tai läheisen henkilön sairastuminen tai kuolema, tai muu odottamaton ja vakava tapahtuma, kuten asunnon palo. Matkustajan oikeudenomistajilla eli hänen puolisoilla, perillisillä tai testamentin saajalla on oikeus peruuttaa matka, jos matkustaja itse kuolee ennen matkaa. (ValmismatkaL 2:15.4 §; Halila & Hemmo 2008, 250.)

Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys on toimitettava markanjärjestäjälle niin pian kuin mahdollista ja viimeistään kahden viikon kuluttua peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei määräajan noudattaminen ole matkustajalle kohtuuttoman vaikeaa. (Yleiset valmismatkaehdot 5.2.)

Valmismatkojen hintaan sisältyy yleensä peruutusturvamaksu, jonka matkustaja maksaa matkan hinnan yhteydessä. Maksun maksamalla matkustaja on oikeutettu saamaan takaisin maksamansa summan elinkeinonharjoittajan toimistokulut vähennettynä, jos matka peruuntuu ylivoimaisen esteen takia. Jos valmismatkan hinta ei kuitenkaan sisällä tällaista peruutusturvaa, ja matkustajan on turvattava oikeutensa erikseen ostettavalla vakuutuksella, pitää elinkeinonharjoittajan kertoa tämä matkustajalle etukäteen. (Halila & Hemmo 2008, 250-251.)

### **3.1.2 Matkan peruuttaminen elinkeinonharjoittajan tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi**

Valmismatkalain 2:15.1 § 2 kohta antaa matkustajalle oikeuden peruuttaa valmismatkan, jos elinkeinonharjoittaja korottaa oleellisesti valmismatkan hintaa. Valmismatkan hinnankorotus saa perustua ainoastaan sellaisiin muutoksiin, joihin elinkeinonharjoittaja ei voi vaikuttaa ja joita tämä ei ole voinut ottaa huomioon silloin kun matkasopimus on tehty. Tällaisia muutoksia ovat verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset, valuuttakurssien muutokset tai kuljetuskustannuksien muutokset (ValmismatkaL 2:14 §).

Yleisten valmismatkaehtojen kuudennen luvun mukaan matkustajalla on oikeus matkan peruuttamiseen, kun matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta yli 30 tunnilla tai jos elinkeinonharjoittaja muutoin muuttaa olennaisesti matkajärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta. Matkustaja saa peruuttaa matkan myös silloin, jos hänellä on painava syy olettaa, että elinkeinonharjoittajan suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

### 3.1.3 Matkan peruuttaminen ilman erityistä syytä

Valmismatkalaisissa ei ole erityistä säännöstä matkan peruuttamiseen ilman syytä. Valmismatkalain 2:15 § koskee sopimuksen peruuttamista, mutta matkustajalla täytyy olla jokin pykälässä mainituista syistä matkan peruuttamiseen. Suomen Matkatoimistoyhdistys ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemissa valmismatkaehdoissa on kuitenkin sovittu sellaisista edellytyksistä ja olosuhteista, joiden perusteella matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä. Yleensä tällainen peruuttamisoikeus koskee vain valmismatkoja, ei muita matkasopimuksia.

Yleisissä valmismatkaehdoissa myönnetyn peruuttamisoikeuden mukaan peruuttamisesta maksettava korvaus riippuu peruuttamisen ajankohdasta katsottuna matkan alkamisaikaan. Jos matka perutaan viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua, matkustaja on velvollinen maksamaan elinkeinonharjoittajalle etukäteen mainitut toimistokulut. Jos matka perutaan myöhemmin kuin 28 vuorokautta, mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua, matkustajan on maksettava elinkeinonharjoittajan ilmoittama varausmaksu. Jos matka perutaan myöhemmin kuin 14 vuorokautta, mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua, on maksettava 50 prosenttia matkan hinnasta. Elinkeinonharjoittajalla on oikeus periä koko matkan hinta, jos matka peruutetaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua. (Yleiset valmismatkaehdot, 4.1 a-d.)

Elinkeinonharjoittajalla on oikeus periä peruuttamisen vuoksi kohtuullinen lisämaksu, jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta elinkeinonharjoittajalle. (Yleiset valmismatkaehdot 4.2.)

Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovituille lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiapapereita, kuten voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen. (Yleiset valmismatkaehdot 4.3.)

Peruuttamiskulut riippuvat siitä, sovelletaanko matkaan erityisehtoja. Erityisehdot esiteltiin yhdessä yleisten valmismatkaehtojen kanssa alaluvussa 2.1.1. Elinkeinonharjoittajan, joka

soveltaa peruuttamistapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruuttamiskulut, on tarvittaessa esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin. Peruuttamiskulujen määrä tai niiden määrääytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa. (Yleiset valmismatkaehdot 4.4.)

Lentoliikenne on kohdannut viime vuosina monenlaisia haasteita ja ongelmia, kuten luonnonmullistuksia. Vuoden 2010 huhtikuussa Eyjafjallajökullin jäätikön alla Islannissa sijaitseva tulivuori alkoi purkaantua, ja ilmapirtaukset toivat tuhkan suoraan Euroopan päälle. Tuhkapilvi keskeytti lentomatkailun viikoksi koko Euroopassa ja se vaikeutti tai peruutti jopa 177 000 suomalaisen vapaa-ajanmatkan. (Tamminen, T. 2011, hakupäivä 1.3.2012.)

Matkustaja saa rahansa takaisin, jos luonnonkatastrofi on valmismatkan maksamisen jälkeen heikentänyt kohdemaan turvallisuustilannetta. (ValmismatkaL 2:15.1 §.) Kuluttajaviraston lakimies Katri Väänänen on todennut marraskuussa 2011 MTV Mediassa julkaistussa haastattelussa, että tällaisissa tapauksissa jo maksettu matka voidaan perua tietyin ehdoin. Jos on hankkinut nimenomaan valmismatkan, ovat lähtökohdat matkan perumiseen hyvät. Kaikkia matkaan kuuluvia palveluita ei välttämättä voidakaan tarjota tai kohdemaata kohdannut luonnonkatastrofi on sellainen, että se vaarantaa matkailijan terveyden tai hengen. (MTV Media 2011a, hakupäivä 3.4.2012.)

Ulkoasiainministeriö on avainasemassa matkakohteen turvallisuuden arvioinnissa. Jos ministeriö ilmoittaa matkustustiedotteessaan kohdemaan turvallisuustilanteen muuttuneen huonoksi, on valmismatkan ostajalla oikeus perua matkansa ja saada rahat takaisin. Katri Väänäsen mukaan yleensä on katsottu, että jos viranomaiset antavat suosituksen olla matkustamatta, saa valmismatkan peruuttaa. Varsinkin suuret matkatoimistot seuraavat ja noudattavat ulkoasiainministeriön varoituksia. (MTV Media 2011a, hakupäivä 3.4.2012.)

Lentonsa ja hotellinsa itse ostaneella **omatoimimatkailijalla** ei ole samanlaista suojaa, ellei hänellä ole peruutusturvavakuutusta. Yleensä lentoehdoissa tai hotelliehdoissa on harvemmin annettu mahdollisuutta tehdä peruutuksia. Käytäntö riippuu aina lentoyhtiöiden ja hotellien sopimusehdoista. (MTV Media 2011a, hakupäivä 3.4.2012.) Esimerkiksi matkatoimisto Area suosittelee internetsivuillaan matkustajaa ostamaan erillisen peruutusturvavakuutuksen, joten heidän myymillään valmismatkoilla peruutusturva ei kuulu matkan hintaan (Matkatoimisto Area 2012, hakupäivä 7.5.2012).

### **3.1.4 Matkustajan oikeus purkaa sopimus**

Matkustajalla on oikeus purkaa sopimus ennen matkaa, jos elinkeinonharjoittaja muuttaa olennaisesti matkaehtoja, matkaohjelmaa tai muita matkajärjestelyjä tai jos matkustajalla on muutoin painava syy olettaa, että elinkeinonharjoittajan suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe. Matkustajalla on oikeus purkaa sopimus matkan aikana tai matkan jälkeen, jos matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. (ValmismatkaL 3:21 §.)

Jos elinkeinonharjoittajan tekemästä ratkaisusta on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava elinkeinonharjoittajalle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle. Jos matkustaja purkaa sopimuksen matkan aikana, elinkeinonharjoittajan täytyy omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestää matkustajan paluukuljetus matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovitulle paikkakunnalle. (ValmismatkaL 3:21 §.)

Sopimuksen purkaminen tulee kysymykseen silloin, kun vastapuoli syyllistyy sellaiseen menettelyyn, ettei ole kohtuullista velvoittaa toista osapuolta jatkamaan sopimussuhdetta (Halila-Hemmo 2008, 257). Valmismatkalain 3:22 §:n mukaan sopimuksen purun vaihtoehtona voi toimia korvaava matka. Jos matkustajalla on oikeus purkaa sopimus, hän saa vaihtoehtoisesti vaatia elinkeinonharjoittajalta uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Jos sopimus on purettu matkan aikana tai sen jälkeen, elinkeinonharjoittaja saa kuitenkin vähentää korvaavan matkan hinnasta korvauksen, jonka matkustaja maksaa hyötyessään elinkeinonharjoittajan ratkaisusta (ValmismatkaL 3:21.2 §).

### **3.2 Lentomatkustajan oikeudet EU-alueella**

Lentomatkustajan oikeuksista on säädetty Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 261/2004 ja Montrealin yleissopimuksella SopS 78/2004. Euroopan komissio on antanut Euroopan parlamentille ja neuvostolle vuonna 2007 kertomuksen asetuksen toimivuudesta ja tuloksista asetuksen 17 artiklan mukaisesti. Jäljempänä tähän kertomukseen viitataan nimellä komission tiedonanto.



Lennon peruuntumiseen, viivästymiseen ja korvausten maksamiseen liittyvää asetusta sovelletaan kaikkiin EU:ssa sijaitsevilta lentoasemilta lähteviin koti- ja ulkomaan lentoihin. EU:n ulkopuolelta saapuvien lentojen osalta näitä oikeuksia sovelletaan vain EU:n lentoyhtiöihin. (Komission tiedonanto, kohta 2.3.) Asetuksen päätavoite on parantaa matkustajien asemaa matkan keskeytyessä. Siinä säädetään matkustajien vähimmäisoikeuksista, joita lentoyhtiön on noudatettava. Lentoasemalle jäävälle matkustajalle aiheutuu suunnilleen yhtä suuria haittoja riippumatta siitä, onko kyseessä suuri keskuslentoasema vai alueellinen lentoasema tai matkustaako kyseinen matkustaja ensimmäisessä luokassa vai halvalla hinnalla. (Komission tiedonanto, kohta 4.)

Asetuksen mukaan, olosuhteista riippuen, lentoyhtiön on tarjottava matkustajille apua kuten majoitusta, virvokkeita, aterioita ja viestintämahdollisuuksia, tarjottava uudelleenreititystä ja korvauksia, maksettava korvausta enintään 600 euroa matkustajaa kohden ja aktiivisesti tiedotettava matkustajille asetuksen mukaisista oikeuksista. (Komission tiedonanto, kohta 2.) On vaikeaa määrittellä, milloin lento on peruutettu tai viivästynyt, koska lentoyhtiöt voivat itse määrittellä viivästymisen ja peruuttamisen eri tavalla. Tämä puolestaan vaikuttaa korvausten suorittamiseen. (Komission tiedonanto, kohta 4.1.2.)

### **3.2.1 Lennon peruuttaminen**

Lennon peruuttamisesta säädetään asetuksella (EY) N:o 261/2004, joka esiteltiin edellä olevassa alaluvussa 3.2. Jäljempänä tulevat artiklaviittaukset viittaavat kyseiseen asetukseen. Lennon peruuttamisesta matkustajille maksettavia korvauksia koskevaan oikeudelliseen kehykseen sisältyy mahdollisuus, jonka mukaan lentoyhtiöt voivat lennon peruutuessa vedota poikkeuksellisiin olosuhteisiin voidakseen välttää korvausvelvollisuudelta. EU-asetuksen johdanto-osan 14 kappaleessa annetaan seuraavat viisi mahdollista esimerkkiä poikkeuksellisista olosuhteista: poliittisesti epävakaat olot, lennon suorittamiseen sopimattomat sääolosuhteet, turvallisuus, odottamattomat lentoturvallisuuteen vaikuttavat puutteet ja työtaistelutilanteet.

Mikäli lento peruuntuu, lennosta vastaavan lentoyhtiön on tarjottava matkustajalle apua EU-asetuksen kahdeksannen artiklan mukaisesti. Artiklassa esitellään kolme korvausvaihtoehtoa lennon peruuntumistilanteessa, joista matkustajalla on mahdollisuus valita. Jos lento peruutetaan, matkustaja voi valita lennon uudelleenreitityksen, jolloin lentoyhtiön on tarjottava korvaava lento

vastaavilla ehdoilla matkakohteeseen mahdollisimman pian tai myöhäisempänä matkustajalle sopivana ajankohtana, jos paikkoja on saatavilla. Matkustaja voi myös peruuttaa koko lennon, jos siitä ei ole enää matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Lentoyhtiön on maksettava lentolipun hinta takaisin seitsemän päivän kuluessa. Lentoyhtiön on palautettava lipun hinta kultakin matkan osalta sekä jo tehdyiltä osilta matkaa, jolloin matkustaja on oikeutettu ilmaiseen paluulentoan lentolipun osoittamaan lähtöpaikkaan, jos lento joudutaan perumaan matkan välilaskun aikana. Jos matkustaja haluaa perua lennon, silloin hän luopuu oikeudestaan huolenpitoon odotusaikana. (Artikla 5.1.)

Lentoyhtiön on tarjottava matkustajalle apua EU-asetuksen 9 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Artiklassa säädetään, että matkustajalla on oikeus huolenpitoon, joka käsittää ateriat, viestintämahdollisuuden sekä tarvittaessa majoituksen. Matkustajaa on autettava uudelleenreitityksen osalta, kun uuden lennon kohtuuden mukaan odotettavissa oleva lähtöaika on vähintään peruutetulle lennolle aikataulun mukaista lähtöaikaa seuraava päivä.

Matkustajalla on oikeus saada lennosta vastaavalta lentoliikenteen harjoittajalta korvaus asetuksen seitsemännen artiklan mukaisesti. Seitsemännessä artiklassa on määrätty vakiokorvaukset, joihin matkustaja on oikeutettu peruuttamistilanteissa. Jos matkustajalle on ilmoitettu peruutuksesta vähintään seitsemän päivää ja enintään kaksi viikkoa ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa ja tarjottu uudelleenreititystä, jonka mukaan hänen olisi lähdeävä korkeintaan kaksi tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa, matkustaja ei ole oikeutettu korvaukseen. (Artikla 5.1.) Kun matkustajalle ilmoitetaan peruutuksesta, hänelle on selvitettävä mahdolliset vaihtoehtoiset kuljetusvaihtoehdot (Artikla 2). Lentoyhtiöllä on näyttövelvollisuus siitä, että matkustajalle on ilmoitettu lennon peruuttamisesta ja ajankohdasta, jona ilmoitus on tehty (Artikla 4).

Asetuksessa ei täsmennetä, onko lentoyhtiöiden kuljetettava matkustajat muiden lentoyhtiöiden lentokoneilla tai muilla liikennemuodoilla, jos ei ole käytettävissä vaihtoehtoisia lentoa. Niin sanotuilla verkostolentoyhtiöillä on usein keskinäisiä sopimuksia, joiden nojalla ne uudelleenreitittävät matkustajat tarvittaessa toiselle lentoliikenteen harjoittajalle ja kohtuuhintaan. (Komission tiedonanto, kohta 5.3.)

Halpalentoyhtiöillä ei ole vastaavia sopimuksia, ja ne saattavat vaikuttaa haluttomilta järjestämään uudelleenreititystä toisten lentoliikenteen harjoittajien koneilla. Tällöin matkustajat

voivat jäädä päiväkausiksi odottamaan alueellisille lentoasemille. Tällaisissa tapauksissa jotkin lentoyhtiöt myös kieltäytyvät järjestämästä tarvittavaa apua ja hotellimajoitusta ja jopa suorittamasta korvauksia. (Komission tiedonanto, kohta 5.3.)

Lento saattaa peruuntua esimerkiksi työtaistelun takia. Näin kävi australialaiselle Qantas-lentoyhtiölle lokakuun 2011 lopussa. Useat suomalaiset tiedotusvälineet kirjoittivat Qantasin ongelmista ja lentojen peruuntumisesta. Yhtiön seisokki jätti 70 000 ihmistä pulaan lentokentille, kun Qantas oli päättänyt jättää kaikki koneensa maahan vastalauseena lakkoilulle. Qantas ryhtyi toimiin, jottei kuitenkaan menettäisi kanta-asiakkaitaan ja päätti tarjota ilmaisia lentolippuja lentokentille jääneille matkustajille. Qantasin ratkaisu ei ole tyypillisimmästä päästä lentoliikenteessä, esimerkiksi suomalaiset lentoyhtiöt eivät tiettävästi ole turvautuneet tämänsuuntaisiin ratkaisuihin. (MTV Media 2011b, hakupäivä 1.3.2012.)

### **3.2.2 Lennon viivästyminen**

Lentomatkustajan oikeus korvaukseen viivästystilanteessa riippuu lentomatkan pituudesta sekä viivästyksen kestosta, jonka lentoyhtiö on arvioinut. Kun matkan pituus on alle 1500 kilometriä ja arvioitu viivästys määränpäässä on yli kaksi tuntia, matkustaja on oikeutettu saamaan aterioita ja virvokkeita sekä ilmaiseksi kaksi puhelua, faksilähetystä tai sähköpostiviestiä. Matkustajalla on samat oikeudet myös silloin, kun matkan pituus on 1500 – 3500 kilometriä ja arvioitu viivästyksen kesto on yli kolme tuntia ja silloin, kun matkan pituus on yli 3500 kilometriä ja viivästyksen kesto yli neljä tuntia tai kyseessä on EU:n ulkopuolinen lento. Kun kyseessä on yli viiden tunnin viivästyminen, matkustaja on oikeutettu myös hotellimajoitukseen ja kuljetukseen lentoaseman ja hotellin välillä, kun yöpyminen on välttämätöntä. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012a, hakupäivä 11.5.2012.)

Yli viiden tunnin viivästymistapauksissa matkustaja voi valita, peruuttaako lennon kokonaan ja saa lipun hinnan takaisin, vai toteuttaako matkan. Lennon peruuttaneelle matkustajalle lentoyhtiön on maksettava lentolipun hinta seitsemän päivän kuluessa. Lentoyhtiön on palautettava lipun hinta kultakin matkan osalta sekä jo tehdyiltä osilta matkaa, jos lennosta ei ole enää matkasuunnitelman kannalta hyötyä. Matkustajalla on oikeus saada myös ilmainen paluulento lentolipun osoittamaan lähtöpaikkaan. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012a, hakupäivä 11.5.2012.)

Kuluttajavirasto julkaisi keväällä 2012 tiedotteen lennon viivästyisestä maksettavista korvauksista. Tiedotteen mukaan suomalainen lentoyhtiö Finnair ei ollut maksanut lentojen myöhästymisestä säännösten edellyttämiä korvauksia. Kuluttajavirasto ja Finnair ovat neuvotelleet lentoihin liittyvistä ongelmatilanteista ja siitä, miten Finnair turvaa matkustajien oikeuksien toteutumisen lentojen viivästyessä tai peruuntuessa. (Kuluttajavirasto 2012e, hakupäivä 29.3.2012.)

Vuonna 2009 EU-tuomioistuin on antanut ennakkopäätökset (C-402/2007 ja C-432/2007), joiden mukaan matkustajilla on oikeus samanlaiseen vakiokorvaukseen kuin lennon peruuntuessa, jos hän saapuu määräpaikkaansa vähintään kolme tuntia aikataulun mukaista saapumisajankohtaa myöhemmin, paitsi jos viivästys johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää. (Kuluttajavirasto 2012d, hakupäivä 11.4.2012.) Useat lentoyhtiöt ovat katsoneet, että viivästyskorvauksia koskevat ennakkopäätökset ovat ristiriidassa kansainvälisen lentoliikennettä koskevan yleissopimuksen (Montrealin yleissopimus SopS 78/2004) kanssa ja ovat kyseenalaistaneet päätöksen lainmukaisuuden. Siksi ne eivät myöskään ole maksaneet korvauksia lentojen viivästyksistä. Kuluttajavirasto on ohjeistanut verkkosivuillaan, ettei kuluttajien kannata odottaa EU-tuomioistuimen kantaa, vaan esittää lentoyhtiölle korvausvaatimus ja säilyttää itsellään kopio siitä. Näin kuluttajat voivat välttää sen, että lentoyhtiö katsoisi vaatimuksen myöhemmin vanhentuneeksi. (Kuluttajavirasto 2012e, hakupäivä 29.3.2012.)

Ongelmatilanteessa on pyydettävä ensin lennosta vastuussa olevaa lentoyhtiön edustajaa huolehtimaan matkailijan oikeuksista. Jos lentoyhtiö ei tarjoa sovittuja tai laissa säädettyjä palveluja tai korvauksia, on tehtävä kirjallinen valitus lennosta vastuussa olevalle lentoyhtiölle mahdollisimman pian (ks. LIITE 1). Lennosta vastuussa oleva lentoyhtiö on se, joka lennon lentää, vaikka lentolippu olisikin ostettu toiselta yhtiöltä. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012b, hakupäivä 17.4.2012.)

Jos lento oli osa valmismatkaa, korvausvelvollisuus saattaa olla sekä lentoyhtiöllä että valmismatkan järjestäjällä. Reklamaation voi tehdä tarvittaessa molemmille, mutta korvausta ei kuitenkaan voi saada samasta asiasta kahteen kertaan. Jos valitus lentoyhtiölle ei tuota toivottua tulosta, on otettava yhteyttä kuluttajaneuvontaan, joka antaa apua silloin, kun kyseessä on Suomessa toimipisteen omaava lentoyhtiöyhtiö, tai kun kyseinen lento lähti Suomesta tai

suuntautui Suomeen EU:n ulkopuolelta. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012b, hakupäivä 17.4.2012.)

EU-asetuksen mukaisia lentomatikustajan oikeuksia koskeva valitus on kohdistettava valvontaviranomaiselle siihen EU:n jäsenmaahan, jossa ongelmatilanne tapahtui. Jos lento saapui EU:n ulkopuolelta EU-maahan ja lennosta vastaa EU-maan lentoyhtiö, valitus on tehtävä lennon määränpäänä olevaan EU-maahan. Jos matkustaja vaatii vahingonkorvausta peruutuksen tai viivästykseen aiheuttamasta vahingosta, on otettava huomioon, että monet viranomaiset toisissa EU-maissa eivät välttämättä ole toimivaltaisia käsittelemään näitä vaatimuksia, koska ne perustuvat eri lainsäädäntöön kuin EU-asetus. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012b, hakupäivä 17.4.2012.)

### **3.2.3 Lennolle pääsyn epääminen**

Lennolle pääsyn epäämisestä säädetään asetuksella (EY) N:o 261/2004, jolla suojataan lentomatikustajan oikeuksia. Tämän kappaleen artiklaviittaukset koskevat kyseistä asetusta.

Kun matkustajia on enemmän kuin käytettävissä olevia paikkoja, lentoyhtiön on ensin tiedusteltava vapaaehtoisia, jotka voivat luopua paikoistaan. Lentoyhtiö ja matkustaja voivat keskenään sopia, minkälaisia etuuksia vastaan paikasta luopuminen tapahtuu. Jos vapaaehtoisia ei ilmoitaudu riittävästi, lentoyhtiö voi evätä matkustajilta pääsyn lennolle vastoin matkustajan tahtoa. Jos matkustaja ei halua luopua paikastaan vapaaehtoisesti ja lennolle pääsy evätään ilman hyväksyttävää syytä, matkustaja voi valita uudelleenreitityksen tai lipun hinnan palauttamisen. Matkustaja on tällöin myös oikeutettu vakiokorvaukseen ja huolenpitoon odottaessaan uudelleenreititystä. (Artikla 4.1-3.)

Hyväksyttäviä syitä lennolle pääsyn epäämiseen ja korvauksetta jättämiseen ovat esimerkiksi lentoyhtiön antamien ohjeiden noudattamatta jättäminen, passin tai matkustusasiakirjojen puuttuminen ja myöhästyminen lähtöselvityksestä. Jos syynä on lentomatikan ensimmäisen etapin myöhästyminen, korvauksesta on neuvoteltava myöhästymisen aiheuttaneen lentoyhtiön kanssa. Hyväksyttävänä syynä on myös, jos lentolippu ei ole voimassa maksun viivästymisen takia tai varausta ei ole vahvistettu ajoissa, taikka jos matkustaja uhkaa muiden terveyttä tai

turvallisuutta (esimerkiksi päihtymys, lintuinfluenssa, uhkaava käytös, terrorismikytkökset). (Euroopan Kuluttajakeskus 2012c, hakupäivä 11.5.2012.)

EU-asetuksessa (EY) N:o 261/2004 kuitenkin on tulkinnanvaraisuutta. KKO on tehnyt EU-tuomioistuimelle ennakkoratkaisupyynnön kyseistä asetusta koskien (Dnro S2009/777). Tapauksessa on kysymys siitä, onko lentoyhtiö Finnair Oyj korvausvelvollinen matkustajaa kohtaan sen perusteella, että matkustajalta oli evätty pääsy sellaiselle lennolle, johon hänellä oli vahvistettu varaus ja johon hän oli ilmoittautunut asianmukaisesti. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Finnairin lento Barcelonasta Helsinkiin oli jouduttu peruuttamaan Barcelonan lentokenttähenkilökunnan lakon vuoksi. Lennon matkustajat oli kuljetettu Helsinkiin seuraavana päivänä alkuperäiseen aikaan lähteneellä lennolla ja erikseen järjestetyllä ylimääräisellä lennolla. Finnair oli pyrkinyt kuljettamaan matkustajat Helsinkiin sellaisessa järjestyksessä, ettei kenenkään odotusaika muodostuisi kohtuuttoman pitkäksi. Matkustaja, joka vaatii Finnairilta korvauksia, joutui odottamaan seuraavan päivän ylimääräistä lentoa, vaikka hänellä oli vahvistettu varaus alkuperäiseen aikaan lähtevälle lennolle. Matkustaja oli sitä mieltä, että lennolle pääsy oli evätty asetuksen 4 artiklassa tarkoitetulla tavalla, eli vastoin hänen tahtoaan. Sen vuoksi hän on vaatinut, että Finnair veloitetaan suorittamaan hänelle asetuksen 7 artiklan 1 kohdan b alakohdassa tarkoitettu korvaus. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Finnair on lausunut, että lentokenttähenkilökunnan lakon vuoksi se oli järjestänyt kaikki lennot uudelleen. Kaikki varaukset oli peruutettu, eikä lento, jolle matkustajalta oli evätty pääsy, ollut enää sama lento, jolle hänellä oli varaus. Kysymys oli lennon peruuttamisesta asetuksen 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitetuissa poikkeuksellisissa olosuhteissa. Finnairin mukaan asetuksen 4 artikla koskee lennolle pääsyn epäämistä vain niin sanotuissa yliveraustilanteissa, joissa lentoyhtiö myy lennolle liiketaloudellisista syistä enemmän matkoja kuin koneessa on paikkoja. Finnair katsoi, ettei tällaisesta tilanteesta ollut kysymys, vaan vetosi ylivoimaiseen esteeseen eli force majeure – tilanteeseen. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Helsingin kärjäoikeuden ratkaisun mukaan lakko oli saanut Barcelonassa aikaan sellaiset poikkeukselliset olosuhteet, joita yhtiö ei olisi voinut välttää, vaikka se oli ryhtynyt kaikkiin kohtuudella edellytettäviin toimiin. Kärjäoikeus oli näillä perusteilla hylännyt matkustajan korvausvaatimuksen. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Matkustaja valitti päätöksestä hovioikeuteen. Hovioikeus totesi Finnairin evänneen matkustajan pääsyn lennolle vastoin hänen tahtoaan. Lentoa ei ollut perutettu, sillä se on lähtenyt matkustajan varausvahvistuksessa mainittuun aikaan ja vahvistuksessa käytetyin yksilöintitiedoin. Hovioikeus oli katsonut sekä asetuksen että komission sitä koskevan ehdotuksen (KOM 2001/784) sanamuodoista olevan pääteltävissä, että asetusta sovelletaan ylivaraustilanteiden lisäksi myös toiminnallisista syistä tehtyihin lennolle pääsyn epäämisiin. Asetuksessa tarkoitettujen hyväksyttävien syyten lennolle pääsyn epäämiselle liittyvät puolestaan matkustajista johtuviin syihin. Finnair ei siten vapautunut korvausvastuusta lakosta johtuvilla syillä. Matkustajalla oli näin ollen hovioikeuden mukaan oikeus asetuksen 7 artiklan mukaiseen korvaukseen. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Finnair haki muutosta päätökseen Korkeimmalta oikeudelta. Korkein oikeus on todennut, että ratkaistavana on useita asetuksen tulkinnasta riippuvia kysymyksiä, joita koskevia ratkaisuja Korkeimman oikeuden havaintojen mukaan ei ole EU-tuomioistuimen oikeuskäytännössä. Tämän vuoksi Korkein oikeus oli katsonut tarpeelliseksi pyytää EU-tuomioistuimen ennakkoratkaisua kyseiseen tapaukseen. EU-tuomioistuin ei ole vielä tehnyt ennakkoratkaisua tapaukseen. (Korkein oikeus 2012, hakupäivä 24.5.2012)

Julkisasiamies on kuitenkin antanut ratkaisuehdotuksensa. Julkisasiamiehen mukaan lennolle pääsyn epäämisoikeus voi johtua operatiivisista syistä, mutta ei poikkeuksellisista olosuhteista. Kun matkustajalta evätään pääsy lennolle ja siitä ei makseta korvauksia, syynä on koskettava matkustajaa henkilökohtaisesti (esimerkiksi matkustajan uhkaava käytös). Julkisasiamies on tässä tapauksessa sitä mieltä, ettei Finnair voi välttyä korvausvelvollisuudesta vetoamalla poikkeuksellisiin olosuhteisiin. (Julkisasiamiehen ratkaisuehdotus, hakupäivä 24.5.2012.)

### **3.3 Matkustajan velvollisuudet**

Matkustajalla on samanlaisia velvollisuuksia ja vastuita riippumatta siitä, onko hän valmismatkalla vai omatoimimatkalla. Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 2.9. on määrätty valmismatkan ostaneen matkustajan velvollisuuksista ja vastuusta. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, elinkeinonharjoittajan tai elinkeinonharjoittajan edustajan antamia matkan

toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestyssääntöjä, eikä hän saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia.

Matkatoimistot ohjeistavat omatoimimatkailijoita eri tavoin. Tässä aluvuossa kuvataan matkailijan velvollisuuksia käyttämällä esimerkkinä suuren suomalaisen matkatoimiston, Aurinkomatkat Oy:n, ohjeistusta. Omatoimimatkailijan on oltava vastuullisempi ja tarkempi kuin valmismatkailijan, koska yleensä matkatoimistot huolehtivat valmismatkan ostaneen asiakkaan tiedot esimerkiksi lentoyhtiöille. Matkustaja vastaa kaikista tekemistään varauksista, antamiensa tietojen oikeellisuudesta, peruutuksista, muutoksista, sekä tilanteista, jolloin matkustaja ei käytä varattua paikkaa tai peruuta varausta ennen lentoa. Mikäli matkustaja jättää käyttämättä jonkin varaamistaan lento-osuuksista sopimatta siitä etukäteen lentoyhtiön kanssa, peruuntuvat myöhemmät lento-osuudet automaattisesti. Jos matkustaja ostaa yhdensuuntaisen lentolipun, hänen pitää selvittää vaaditaanko voimassaoleva paluulippu maahan pääsyn edellytyksenä. (Aurinkomatkat Oy 2012, hakupäivä 8.5.2012.)

Matkustajan vastuulla on tarkistaa ennen varauksen vahvistamista ja maksamista varaustietojen oikeellisuus; esimerkiksi päivämäärät, valitut lennot, matkustajien passin mukaiset nimitiedot sekä yhteystietojen oikeellisuus, jotta matkustaja tavoitettavissa ennen matkaa ja matkan aikana. Matkustaja itse vastaa myös passin voimassaolosta, tarvittavista rokotuksista ja vakuutusturvasta. Suomessa toimivista matkatoimistoista esimerkiksi Aurinkomatkat velvoittaa pelkät reittilennot ostanutta matkustajaa ilmoittamaan Aurinkomatkaille ja/tai lentoyhtiölle tarkat yhteystietonsa ja niiden muutokset. Matkustajan tulee itse varmistaa lennon aikataulu mahdollisten muutosten varalta ennen kutakin lento-osuutta ja ilmoittautua lennon lähtöselvityksessä säädettyjen aikarajojen puitteissa. Mikäli lentoyhtiö vaatii jatko- ja/ tai paluulennon uudelleen vahvistamista, matkustajan pitää tehdä se lentoyhtiölle viimeistään 72 tuntia ennen kyseistä lentoa. Lentoyhtiöillä on oikeus peruuttaa vahvistamatta jätetyt lentovaraukset. (Aurinkomatkat Oy 2012, hakupäivä 8.5.2012.)

Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista aiheutuvista kuluista. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle, kuljetusyhtiölle tai kolmansille osapuolille. (Aurinkomatkat Oy 2012, hakupäivä 8.5.2012; Yleiset valmismatkaehdot, 2.9.)



## 4 ELINKEINONHARJOITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Tässä luvussa käsitellään elinkeinonharjoittajan on oikeutta peruuttaa valmismatka. Matka saattaa peruuntua myös matkatoimiston tai lentoyhtiön konkurssin takia, jolloin matkustajalla on oikeus saada ostamastaan matkasta korvaus. Luvussa käsitellään myös elinkeinonharjoittajan suorituksen virheen korjaamista sekä elinkeinonharjoittajan velvollisuuksia tiedonantoon ja avustamiseen.

### 4.1 Valmismatkan peruuttaminen

Elinkeinonharjoittajan peruuttamisoikeus on rajoitetumpi kuin matkustajan peruuttamisoikeus. Elinkeinonharjoittaja saa peruuttaa matkan silloin, kun matkan toteuttaminen on kohtuuttoman kannattamatonta tai matkan järjestämiseen sisältyy riskejä, jotka saattavat vaarantaa matkustajan turvallisuuden (ValmismatkaL 2:12.1 §).

Jos matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenee ylivoimainen este, luonnonmullistus tai sotatila, elinkeinonharjoittajalla on samanlainen oikeus peruuttaa matka kuin matkustajallakin (ValmismatkaL 2:12.1 §). Kun valmismatkan peruuntuminen johtuu elinkeinonharjoittajasta, oli peruuttamisen syy mikä tahansa, matkustaja saa aina vaatia uuden matkan, joka vastaa alkuperäistä matkaa. Uusi matka ei kuitenkaan saa aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai haittaa. Mikäli elinkeinonharjoittaja ja matkustaja sopivat uudesta korvaavasta matkasta, joka on halvempi kuin alkuperäinen, joutuu elinkeinonharjoittaja maksamaan hintojen erotuksen matkustajalle (ValmismatkaL 2:13.2 §). Jos korvaavaa matkaa ei järjestetä, matkustaja saa maksamansa matkan hinnan kokonaan takaisin (Halila & Hemmo 2008, 252).

Valmismatkalain 2:11.1 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja saa peruuttaa matkan, jos osanottajamäärä on vähäinen, mikäli elinkeinonharjoittaja on maininnut esitteessä tai sopimusehdoissa matkan toteutumisen riippuvan osallistujamäärästä. Tällöin elinkeinonharjoittajan on kerrottava valmismatkan ostaneille ajankohta, milloin peruuttamisesta viimeistään ilmoitetaan. Yleisissä valmismatkaehdoissa peruuttamisen ajankohta on 21 vuorokautta ennen matkan alkamista (11.1 a).

Monien suomalaisten lomasuunnitelmat koskien kesää 2012 menivät uusiksi, kun talousvaikeuksiin ajautunut matkatoimisto Hispania Oy ilmoitti lopettavansa toimintansa matkojen vähäisen osanottajamäärän vuoksi. Matkatoimisto Hispania Oy ilmoitti 11.5.2012 peruvansa kaikki lentosarjat neljään eri kohteeseen vähäisen kysynnän vuoksi. Yhtiön kesälomamatkat Maltalle peruttiin 5.5.2012 alkaen. Myöhemmin Hispania Oy ilmoitti peruvansa myös matkat Azoreille, Kyproksen Pafokseen sekä Egyptin Hurghadaan alkaen maanantaista 14.5.2012. Ilta-Sanomien julkaisemassa uutisessa oli haastateltu Hispania Oy:ltä matkan ostanutta asiakasta. Asiakas ihmetteli, miksi matkat on peruttu vähäisen osanottajamäärän vuoksi, sillä huhtikuussa Azorien matkoille oli hänen mukaan enää muutamia paikkoja jäljellä. (Matkatoimisto Hispania Oy 2012; Ilta-Sanomat 2012, hakupäivä 13.5.2012.)

Matkatoimisto Hispania Oy tiedotti kuitenkin uudestaan 14.5.2012, että se joutui alhaisen kysynnän vuoksi vaikeaan taloudelliseen tilanteeseen. Tämän takia Hispania Oy on lopettanut matkojen toteuttamisen kohteisiin ja aikonut päättää toimintansa. Hispania Oy on ollut yhteydessä Kuluttajavirastoon ja Suomen Matkatoimistoalan liittoon. Matkan varanneille asiakkaille tullaan palauttamaan rahat takaisin joko Hispania Oy:n tai Kuluttajaviraston kautta, kun tilanne selviää. (Matkatoimisto Hispania Oy 2012; Ilta-Sanomat 2012, hakupäivä 14.5.2012.) Matkatoimiston konkurssia käsitellään seuraavassa luvussa.

#### **4.2 Matkatoimiston konkurssi**

Valmismatkaliikkeen eli elinkeinonharjoittajan on aina oltava rekisteröity valmismatkaliikelain mukaisesti (1:2 §). Rekisteröinnin lisäksi elinkeinonharjoittajan on asetettava maksukyvyttömyytensä varalta vakuus, jonka kuluttajavirasto hyväksyy (Valmismatkaliikel 3:9 §). Vakuus on asetettava aina, jos elinkeinonharjoittaja kerää asiakkailta maksuja ennen matkaa. Rekisterissä jokaiselle elinkeinonharjoittajalle on laskettu yksilölliset vakuudet yhtiön toimintatavan ja toiminnan laajuuden mukaan. (Suomen Matkatoimistoalan liitto ry 2012b, hakupäivä 3.4.2012.)

Jos matkatoimisto menee konkurssiin, matkan ostaneilla matkustajilla on mahdollisuus saada maksamiaan rahoja takaisin. Silloin kyseessä on kuitenkin oltava valmismatka. Matkailijan olisi aina syytä tarkistaa Kuluttajaviraston matkatoimistorekisteristä, että elinkeinonharjoittajalla on vakuus voimassa. (Kuluttajavirasto 2012f, hakupäivä 1.3.2012.) Tästä vakuudesta palautetaan

asiakkaalle kaikki tämän maksamat ennakkomaksut mahdollisessa elinkeinonharjoittajan maksukyvyttömyystilanteessa (ValmismatkaliikeL 3:9.1-3 §).

Valmismatkan vakuudesta korvataan paluukuljetus ja majoitus matkakohteessa paluukuljetukseen saakka, jos matkaan sisältyi majoitus, kuluttajien maksamat ennakkomaksut ja keskeytyneestä matkasta käyttämättä jääneen matkan osuus (ValmismatkaliikeL 3:9 §). Vakuudesta ei siis korvata esimerkiksi menetetyistä työajasta aiheutuneita taloudellisia menetyksiä, matkavakuutusta, viisumikuluja eikä rokotuksista aiheutuneita kuluja. (Kuluttajavirasto 2012g, hakupäivä 3.4.2012.)

Vakuudesta oli matkustajille hyötyä esimerkiksi Matkatoimisto Alma Tour Oy:n tapauksessa. Kuluttajaviraston tiedotteen mukaan Matkatoimisto Alma Tour Oy asetettiin konkurssiin vuonna 2011. Valmismatkoja Bulgariaan ja Maltalle kaupanneen toimiston toiminnassa oli ollut ongelmia jo pitkään ennen tätä Kuluttajaviraston sivuilta löytyvien tiedotteiden perusteella. Kuluttajavirasto lennätti Bulgariasta Suomeen vajaat 200 matkustajaa, koska heidän paluulentonsa oli peruttu Alma Tourin talousongelmien takia. Matkatoimistolla ei ollut varaa ostaa lentoyhtiökumppaniltaan lomalaisten paluulentoja. Alma Tourilla oli Kuluttajavirastossa konkurssin varalta vakuus, josta maksettiin korvaukset Alma Tourin asiakkaille. (MTV Media 2011b, hakupäivä 1.3.2012.)

Kuluttajavirasto ja aluehallintovirastot aikovat 26.4.2012 julkaistun tiedotteen mukaan valvoa tehostetusti valmismatkoja järjestävien yritysten toimintaa vuoden 2012 ajan. Vuoden 2011 tarkastuksissa löytyi useita yrityksiä, joiden toiminnassa oli korjattavaa. Kuluttajaviraston ja aluehallintovirastojen vuonna 2011 tekemä valvontaprojekti osoitti, että 57 tarkastetusta yrityksestä 11 oli kerännyt asiakkailta maksuja ennen matkaa ilman vakuutta. Osa näistä yrityksistä on ilmoittanut, että ne eivät enää jatkossa peri asiakkailta ennakkomaksuja. Osalta Kuluttajavirasto tulee vaatimaan, että ne asettavat virastoon vakuuden. Lisäksi useita yrityksiä opastettiin tarkastuksen yhteydessä muuttamaan laskutustaan niin, että asiakkaat eivät maksaisi matkaa vahingossa ennen matkaa. (Kuluttajavirasto 2012h, hakupäivä 16.5.2012.)

#### **4.3 Elinkeinoharjoittajan avustamisvelvollisuus**

Valmismatkalain 3:16 § velvoittaa elinkeinonharjoittajaa auttamaan matkustajaa, jos tämä matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen, rikoksen uhriksi tai kärsii muun vahingon.

Elinkeinonharjoittajan on silloin autettava matkustajaa sairaalahoidon saamisessa, ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä ja muissa tarpeellisissa toimenpiteissä, kuten esimerkiksi rikoksen tai vahingon selvittelyssä. Avustamisvelvollisuus käsittää esimerkiksi matkustajan passin, luottokortin, rahojen tai muun omaisuuden katoamisen, eikä sillä ole väliä, onko vahinko matkustajan omaa syytä vai ei. (Halila & Hemmo 2008, 253.)

Elinkeinonharjoittajalla on matkustajan avustamisvelvollisuus, jos olosuhteet ovat vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä. Matkustajan henkeä tai terveyttä ei saa koskaan vaarantaa, joten elinkeinonharjoittajan täytyy aina auttaa matkustajaa ja pyrkiä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa. (ValmismatkaL 3:16.2 §.)

Euroopan Kuluttajakeskukselle tulevista kyselyistä suurin osa liittyy lentomatkustamiseen, koska lentomatkustajat haluavat varmistaa, että lentoyhtiöllä on huolenpitovelvollisuus asiakkaastaan, jos lentoon tulee viivästys- tai peruutustilanne. Matkustajat ovat usein siinä käsityksessä, että joku taho voi palauttaa heille rahansa, mutta internetvarauksissa ei monestikaan ole peruutusoikeutta. On lentoyhtiön päätettävissä, millaisen peruutusoikeuden matkustaja saa. Tämän takia matkaa varatessa omatoimimatkailijan olisi ehdottoman tärkeää muistaa tarkistaa matkaehdot lentoyhtiön omilta sivuilta. Mikäli matka varataan matkatoimiston kautta, pitäisi muistaa lukea myös matkatoimiston sopimusehdot. (Euroopan Kuluttajakeskus 2012d, hakupäivä 17.4.2012.)

Avustamisvelvollisuus on noussut merkittävästi esille esimerkiksi tuhkapilvi-ilmiöiden myötä. Kuluttajariitalautakunnan ratkaisussa (2021/35/10) käsiteltiin matkustajien oikeutta vahingonkorvaukseen omatoimisesti järjestetyn kotimatkan kuluista. Matkustajilla oli paikat lennolle Alicantesta Helsinkiin 16.4.2010. Lentoa ei kuitenkaan voitu tuolloin lentää Islannin tulivuorenpurkauksen aiheuttaman tuhkapilven vuoksi. Matkustajat ilmoittivat 21.4.2010 lentoyhtiölle peruuttavansa varauksen ja järjestivät omatoimisesti paluun Suomeen. Matkustajat peruuttivat itse lentonsa, koska he kyllästyivät odottamaan Alicantessa, kun lentoyhtiö siirsi lähtöä aina päivällä. Lentoyhtiö ei vastannut ajoissa viesteihin eikä puheluihin, eikä myöskään yrittänyt järjestää korvaavaa kotiinkuljetusta matkustajien pyynnöstä huolimatta. (Kuluttajariitalautakunta 2012a, hakupäivä 7.5.2012.)

Matkustajat palasivat Suomeen käyttämällä linja-autoa, junaa, laivaa sekä taksia. Matkan viivästyminen aiheutti ylimääräisiä kuluja ja matkustajat vaativat lentoyhtiötä korvaamaan kulut

heille. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että tuhkapilvitilanteessa lennon viivästyminen johtui poikkeuksellisista olosuhteista, joita lentoyhtiö ei olisi voinut välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu. Matkustajilla ei siten ollut oikeutta EU-asetuksessa (EY) 261/2004 säädettyyn vakiokorvaukseen. (Kuluttajariitalautakunta 2012a, hakupäivä 7.5.2012.)

Matkustajalla on kuitenkin lennon peruuntuessa tai pitkäaikaisesti viivästyessä oikeus saada lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan tarjoamaa apua. Kuluttajariitalautakunta totesi, että lentoyhtiöllä on ollut asetuksen perusteella velvollisuus järjestää matkustajille majoitus uudelleenreitityksen odotusajalle sekä tarjota aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan. Kuluttajariitalautakunnan vakiintuneessa ratkaisukäytännössä on katsottu, että jos lentoyhtiö laiminlyö huolenpitovelvollisuutensa, sen tulee korvata matkustajille tästä aiheutunut vahinko, eli kohtuulliset ateriat- ja majoituskulut odotusajalta. (Kuluttajariitalautakunta 2012a, hakupäivä 7.5.2012.)

Tässä tapauksessa lentoyhtiö ei saadun selvityksen perusteella ollut järjestänyt majoitusta tai muuta huolenpitoa Alicantessa. Selvityksen perusteella matkustajat ovat lähdettyään omatoimiselle kotimatalle peruuttaneet lentonsa itse, ja lentoyhtiö on palauttanut heille lentolippujen hinnan. Kuluttajariitalautakunta katsoi, että lentoyhtiön EU-asetuksen mukainen huolenpitovelvollisuus ulottui siihen saakka, kun matkustajat päättivät lähteä omatoimisesti järjestetyille kotimatalle ja perua lennot. (Kuluttajariitalautakunta 2012a, hakupäivä 7.5.2012.)

Lentoyhtiön piti korvata matkustajien majoituskulut ja kohtuulliset ateriakulut ajalta 16. - 19.4.2010. Tässä tapauksessa matkustajat olivat lähteneet omatoimisesti palaamaan Suomeen 19.4.2010 eli kolmen päivän kuluttua siitä, kun alkuperäisen lennon olisi pitänyt lähteä. Kuluttajariitalautakunta katsoi, ettei lentoyhtiön tuhkakriisin kestäessä vallinnut epävarmuus huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää tähän ajankohtaan mennessä järjestäneen matkustajille korvaavaa kuljetusta jollain muulla kulkuvälineellä kuin lentokoneella. Tämän vuoksi lentoyhtiö ei ollut velvollinen korvaamaan matkustajien omatoimisen paluumatkan kustannuksia. (Kuluttajariitalautakunta 2012a, hakupäivä 7.5.2012.)

#### 4.4 Elinkeinoharjoittajan tiedonantovelvollisuus

Sopimusoikeudellisen lainsäädännön nopea lisääntyminen on nostanut sopimuksen päättämiseen liittyviä tiedonantovelvollisuuksia näkyvämmiksi ja kuluttajansuojalainsäädännössä tiedonantovaatimukset ovat korostuneessa asemassa (Hemmo, 2003, 275). Valmismatkalain toisessa luvussa säädetään elinkeinoharjoittajan informaatiovelvollisuudesta matkustajaa kohtaan. Matkustajan on saatava tieto siitä, onko tarjottu matka valmismatka ja kuuluuko se maksukyvyttömyysvakuuden piiriin. On tärkeää, että matkustaja tietää ennakkoon, milloin elinkeinoharjoittajan maksukyvyttömyysriski on katettu vakuudella ja milloin matkustaja kantaa riskin itse. Matkustajalle on ilmoitettava myös matkan turvallisuusriskeistä sekä hänelle on mainittava tarpeesta kattaa matkan mahdollisesta peruuttamisesta aiheutuvat kulut vakuutuksella silloin, kun peruuttamisoikeutta on rajoitettu sopimusehdoissa. (HE 83/2008, 9.)

Laissa vaaditun yksittäisen asian ilmoittamatta jättäminen ei vielä sellaisenaan aiheuta elinkeinoharjoittajalle sanktioita yksittäisessä matkasopimuksessa. Tietojen antaminen tai antamatta jättäminen voi kuitenkin vaikuttaa myös sopimussuhteen sisältöön. Elinkeinoharjoittajan suorituksessa on virhe, jos matka ei vastaa sovittua esimerkiksi palveluiltaan, tai jos elinkeinoharjoittaja ei ole antanut matkustajalle kaikkia matkaan liittyviä tietoja ja sen voidaan katsoa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon. (Halila & Hemmo 2008, 241.)

Kuluttajansuojalainsäädännössä on yleensä vaadittu hyödykkeiltä hyvää tasoa, vaikka hyödykkeet eivät silloin olisi aina jokaisen kansalaisen ulottuvilla. Elintason nousu ja halpalentoyhtiöiden tulo markkinoille ovat olleet syynä matkailun merkittävään lisääntymiseen. Matkailijat joutuvat varautumaan odottamiseen, lentojen viivästymiseen ja palvelun epävarmuuteen. Tämän takia on olennaista, että matkustajan tulee osata varautua kaikkeen mistä on sovittu ja mistä häntä on informoitu. Matkanjärjestäjien esitteistä matkustaja voi lukea matkakohteen plussat ja miinukset, joilla on tällaisissa tilanteissa merkitystä. (Halila & Hemmo 2008, 243.)

Matkustajalle annettavien tietojen osalta vanhan valmismatkalain säännösten oli katsottu olevan osittain puutteellisia. Kuluttajavirastolla oli ongelmia selvittää vakuuden piiriin kuuluvia valmismatkoja esimerkiksi Töölön Matkatoimisto Oy:n konkurssin yhteydessä vuonna 2005. Kuluttajavirastolla oli ongelmia todeta, mitkä myydyistä matkoista oli valmismatkoja ja mitkä

vakuuden piiriin kuulumattomia erillisiä matkapalveluita. Selvittelyä olisi helpottanut, jos matkustajalle annettavassa tietoaaineistossa olisi selkeästi todettu matkan kuuluvan vakuuden piiriin tai sen ulkopuolelle. (HE 83/2008 vp, 8.)

#### **4.4.1 Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot**

Valmismatkalain mukaan matkasta ei tarvitse tehdä esitettä (ValmismatkaL 2:6 §). Jos valmismatkasta on kuitenkin laadittu matkustajien saataville esite, siinä on mainittava esitteen voimassaoloaika, elinkeinonharjoittajan nimi ja matkaa koskevat keskeiset tiedot. Matkaa koskevia tietoja ovat esimerkiksi hinnat, palvelut, matkan kohde ja kesto, lähtö- ja paluupäivämäärät, kuljetus- ja majoitusmuodot, osallistujarajoitukset, tiedot tarvittavista matkustusasiakirjoista ja terveystieteellisistä sekä tiedot vapaaehtoisista matkavakuutuksista ja valmismatkaliikkeen vakuudesta. (ValmismatkaL 2:6 §.)

Elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle tiedot sopimusehdoista kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimusehdot voivat olla luettavissa esimerkiksi sähköisestä esitteestä, mutta tärkeää on, että matkustaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina. Jos sopimusehdot kirjataan esitteeseen, elinkeinonharjoittajan on viitattava sovellettaviin ehtoihin sekä mainittava, missä ne ovat saatavilla. Jos sopimusehdot on julkaistu jossain muussa elinkeinonharjoittajan esitteessä kuin kyseisen matkan matkaesitteessä, lähde on kerrottava matkustajalle. (ValmismatkaL 2:6 a §, 2:7 §.)

Sopimusehdoissa on kerrottava valmismatkalain 10, 15 ja 18 §:ssä säädetyt matkustajan oikeudet ja velvollisuudet (matkasopimuksen luovutus, oikeus peruuttaa sopimus, virheilmoitus). Lisäksi ehdoissa on mainittava, milloin matkustajaa sitova sopimus lain tai sopimusehtojen mukaan syntyy. (ValmismatkaL 2:6 a §, 2:7 §.) Etukäteen ilmoitetut sopimusehdot sitovat elinkeinonharjoittajaa. Ehtoja ja tietoja saa kuitenkin muuttaa, jos elinkeinonharjoittaja on varannut oikeuden muutoksiin ja ilmoittanut muutoksesta selkeästi matkustajalle ennen sopimuksen tekoa tai jos muutoksesta on myöhemmin sovittu. (ValmismatkaL 2:6 b §.)

Asetuksessa valmismatkasta annettavista tiedoista (1085/1994) säädetään valmismatkalain 2:6 §:ssä tarkoitetun matkaesitteen laatimisesta, esitteessä mainittavista sopimusehdoista ja muista tiedoista sekä siitä, mitä tietoja matkustajalle on annettava valmismatkalain 2:7 §:n ja

2:8 §:n mukaan. Asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä esitteen laatimisesta sekä matkustajalle ennen sopimuksen päättämistä ja ennen matkaa annettavista tiedoista (Halila & Hemmo 2008, 242).

#### **4.4.2 Ennen matkaa annettavat tiedot**

Elinkeinonharjoittajan on hyvissä ajoin ennen matkan alkamista ilmoitettava matkustajalle tiedot kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä huomautettava matkustajan mahdollisesta velvollisuudesta tarkistaa paluukuljetusta koskevat tiedot matkakohteessa. Lisäksi on annettava muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta. (ValmismatkaL 2:8.1 §.)

Jos elinkeinonharjoittajalla ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa valmismatkalain 3:16 §:ssä säädetyn mukaisesti, matkustajalle on ilmoitettava matkanjärjestäjän tai -välittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustaja voi apua tarvitessaan ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden elinkeinonharjoittajaan. (ValmismatkaL 2:8.2 §.)

Jos matkalle osallistuu alaikäinen ilman huoltajaa, elinkeinonharjoittajan on annettava hänen huoltajalleen tiedot, joiden avulla alaikäiseen tai hänestä matkakohteessa vastuussa olevaan saadaan suoraan yhteys. Elinkeinonharjoittajan on huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä ja tuotava esille myös matkustajan oma vastuu turvallisuudestaan, vakuutusten tarpeellisuus sekä se, että ulkomailla henkilöiden turvallisuudesta vastaavat ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. (ValmismatkaL 2:8.3 §.)

Kuluttajariitalautakunnan tapauksessa 2300/35/09 kuluttaja oli varannut 14-vuotiaalle tyttärelleen matkanvälittäjän internet-sivujen kautta lentolipun reitille Helsinki-Atlanta-Helsinki. Lipulla oli yhdistetty kahden eri lentoyhtiön lennot. Lippua ei kuitenkaan voinut käyttää, koska alaikäinen ei lentoyhtiöiden sääntöjen mukaan voinut matkustaa yksin ja tarvittavan saattopalvelun hankkiminen ei onnistunut. Asiassa oli kysymys siitä, oliko matkanvälittäjän internet-sivuilla annettu riittävät tiedot yksin matkustavan alaikäisen matkan varaamisesta. (Kuluttajariitalautakunta 2012b, hakupäivä 7.5.2012.)



Kuluttajariitalautakunta katsoi, että matkanvälittäjän varausvaiheessa antamat tiedot yli 12-vuotiaalle varattavasta lipusta olivat olleet puutteelliset. Kuluttajalla oli kuitenkin katsottu olleen varausvaiheessa mahdollisuus tutustua ohjeisiin eri ikäryhmistä. Ohjeissa todetusta huolimatta kuluttaja varasi lapselleen lentolipun internetin kautta eikä asiakaspalvelun kautta. Saadun selvityksen perusteella kuluttajariitalautakunta katsoi kuluttajan myötävaikuttaneen vahingon syntymiseen ja hänen maksettavakseen jäi kolmasosa lipun hinnasta. (Kuluttajariitalautakunta 2012b, hakupäivä 7.5.2012.)

#### **4.5 Elinkeinonharjoittajan suorituksen virhe valmismatkoissa**

Valmismatkalain 3:17 §:ssä on määritelty kolme tilannetta, jolloin elinkeinonharjoittajan suorituksessa on virhe. Elinkeinonharjoittajan suorituksessa on virhe, jos matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Suorituksessa on virhe myös silloin, kun elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmismatkaissa tarkoitettuja tietoja ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt 3:16 §:n mukaisen avustamisvelvollisuutensa. Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia matkan kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia tai puutteita matkajärjestelyissä, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua. (ValmismatkaL 3:17 §.)

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä elinkeinonharjoittajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Jos matkakohteessa ei ole elinkeinonharjoittajan edustajaa, virheilmoitus voidaan tehdä elinkeinonharjoittajalle, jota elinkeinonharjoittaja on käyttänyt apunaan ja jonka suorituksessa virhe ilmenee. Matkustaja saa vedota virheeseen, jos elinkeinonharjoittaja tai muu elinkeinonharjoittaja, jota elinkeinonharjoittaja on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. (ValmismatkaL 3:18 §.)

#### **4.5.1 Virheen korjaaminen**

Valmismatkalain mukaiset seuraamukset elinkeinonharjoittajan suoritushäiriöistä ovat pitkälti samanlaiset kuin sopimusoikeudessa yleensäkin. Elinkeinonharjoittajan on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Virheen voi korjata hinnanalennuksella, sopimuksen purulla tai uuden matkan tarjoamisella. Virheen korjaamisesta saa kieltäytyä, jos se aiheuttaa elinkeinonharjoittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai haittaa. (ValmismatkaL 3:19-22 §).

Elinkeinonharjoittajan on annettava valmismatkalain 3:20 §:n mukaan hinnanalennus silloin, kun virhettä ei ole korjattu viivytyksettä tai jos virhe ei ole korjattavissa. Käytännössä on hankala määrittää hinnanalennuksen suuruus ja hinnanalennus on pidettävä käsitteellisesti erossa vahingonkorvauksesta. Nyrkkisääntönä voidaan pitää esimerkiksi sitä, että jos kymmenen päivää kestävä matka lyhenee vuorokaudella, matkustajalle voidaan antaa 10 prosentin hinnanalennus. (Halila & Hemmo 2008, 257.)

#### **4.5.2 Vahingonkorvaus**

Elinkeinonharjoittajan on korvattava matkustajan henkilö-, esine- ja varallisuusvahingot, jotka elinkeinonharjoittajan suorituksessa oleva virhe on matkustajalle aiheuttanut, jos virhe tai vahinko johtuu elinkeinonharjoittajan huolimattomuudesta. Vapautukseen korvausvelvollisuudesta elinkeinonharjoittajan on osoitettava, ettei huolimattomuutta ollut elinkeinonharjoittajan puolella. Matkustajalla on oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä, jos siitä on viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle. (ValmismatkaL 3:23 §.)

Valmismatkalain 3:23 §:n mukaan vahingonkorvausvastuu kuuluu elinkeinonharjoittajalle. Elinkeinonharjoittaja vastaa sekä omasta että työntekijöidensä huolimattomuudesta. Ylivoimainen este voi vapauttaa elinkeinonharjoittajan korvausvelvollisuudesta, koska silloin ei ole kyse elinkeinonharjoittajan eikä lentoyhtiön huolimattomuudesta, vaan esimerkiksi sääolosuhteista. (Halila & Hemmo 2008, 259.)

Pelkästään elinkeinonharjoittajaan sopimussuhteessa olevan yrittäjän, esimerkiksi lentoyhtiön, ylivoimainen este ei poista elinkeinonharjoittajan korvausvelvollisuutta, jos elinkeinonharjoittajalla

itsellään ei ole ylivoimaista estettä. Elinkeinonharjoittajan on näin pyrittävä vaihtamaan sopijakumppanit sellaisiin, joiden suoritusvarmuutta ei ylivoimainen este haittaa. (Halila & Hemmo 2008, 259.) Korkeimman oikeuden ratkaisussa 1985 II 86 matkustaja oli joutunut palaamaan seitsemän päivää kestävältä seuramatkalta kuuden päivän kuluttua. Paluulennon ajankohdan määrännyt elinkeinonharjoittaja vetosi ylivoimaisena esteenä lentoyhtiötä kohdanneisiin liikennehäiriöihin, jotka alun perin johtuivat viranomaisen toimenpiteistä. Elinkeinonharjoittaja ei voinut osoittaa, ettei ylivoimainen este koskenut suoraan sitä itseään, ja se veloitettiin maksamaan vahingonkorvausta matkustajalle. (KKO 1985 T 3935/84, Finlex.)

## 5 TURVALLISUUS MATKAILUSSA

Liikkumisvapaus on matkailijoiden perustuslaillinen oikeus (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731 2:9 §). Tahot, jotka toimivat matkailuturvallisuuden eteen EU:ssa, ovat Suomen ulkoasiainministeriö, edustustot ja Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta. Ulkoasiainministeriö edistää Suomen ja suomalaisten turvallisuutta ja hyvinvointia sekä toimii turvallisen ja oikeudenmukaisen maailman hyväksi. Suomen ulkoasiainministeriö ei voi kieltää ketään matkustamasta, vaikka kohdemaassa olisi sotatila, maanjäristys tai hurrikaanikausi, mutta kohdemaan viranomaiset voivat asettaa matkustamiselle rajoituksia ja kieltoja. Matkailijoita kyllä neuvotaan matkustusturvallisuusasioissa, mutta matkailija itse vastaa omasta matkapäätöksestään ja turvallisuudestaan. (Ulkoasiainministeriö 2006a, hakupäivä 10.4.2012.)

Suomen edustustoverkko palveluineen on koko suomalaisen yhteiskunnan ja kaikkien suomalaisten käytettävissä. Eri maissa sijaitsevien suurlähetystöjen, konsulaattien ja muiden toimipisteiden lisäksi Suomella on edustustoja kansainvälisissä järjestöissä. Edustustojen tehtävät ulottuvat valtioiden välisten suhteiden hoidosta yksittäisten kansalaisten avustamiseen. Edustustot edustavat Suomen valtiota siinä maassa, jossa ne sijaitsevat, ja toisinaan myös lähimaissa. Matkailun lisääntymisen vuoksi konsuli-, passi- ja viisumipalvelut vievät yhä suuremman osan edustustojen työajasta. (Ulkoasiainministeriö 2006a, hakupäivä 10.4.2012.)

Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta on epävirallinen keskustelufoorumi, jossa käsitellään ajankohtaisia matkailualaan ja matkailuturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Neuvottelukunnan tavoitteena on kiinnittää huomiota turvalliseen matkustamiseen ja lisätä luottamusta matkustamiseen. Neuvottelukuntaan kuuluvat Finavia, Finnair Oyj, Elinkeinoelämän keskusliitto, Terveystieteiden tutkimuskeskus, työ- ja elinkeinoministeriö, Kuluttajavirasto, liikenne- ja viestintäministeriö, Matkailun edistämiskeskus MEK, Merenkululaitos, sisäasiainministeriö, Suomen Liikematkayhdistys ry FBTA, Suomen Matkatoimistoalan liitto ry, Finanssialan keskusliitto sekä ulkoasiainministeriö. Matkailuturvallisuuden neuvottelukunnan turvallisuusohjeet matkalle ovat yleishyödyllisiä neuvoja ja vinkkejä, joissa käsitellään matkailijan turvallisuutta, vahinkotilanteita sekä vahinkojen vastuuta. (Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta 2008, hakupäivä 10.4.2012.)

Vuoden 2008 kriisit Intian Mumbaissa ja Thaimaan Bangkokissa vaikuttivat suomalaisten matkailijoiden matkustamiskäyttäytymiseen. Kriisiuutisten levitessä Suomeen ulkoasiainministeriölle annettujen matkustusilmoitusten määrä lisääntyi merkittävästi ja matkustustiedotteita koskevat kysymykset lisääntyivät. Ulkoasiainministeriö on panostanut matkustusturvallisuuteen, mutta vastuu matkustamisesta on kuitenkin matkailijalla itsellään, ei valtiolla. Hätätilanteissa ulkoasiainministeriö auttaa matkailijoita joko yksin, tai tarvittaessa yhteistyössä muiden pohjoismaiden ja EU-maiden kanssa. (Tuominen 2009, hakupäivä 11.4.2012.)

Valmismatkan järjestäjän paikalliset edustajat avustavat tarvittaessa matkustajaa matkalla sattuvissa hätätilanteissa, kuten sairastapauksissa, onnettomuustilanteissa ja rikoksen tai vahingon selvittelyssä (ValmismatkaL 3:16.1 §). Jos valmismatkaan ei sisälly elinkeinonharjoittajan palveluita kohteessa, matkustajan on hätätapauksessa otettava yhteyttä elinkeinonharjoittajan ilmoittamaan edustajaan (ValmismatkaL 2:8.1 §). Jos edustajia kohteessa tai sen läheisyydessä ei kuitenkaan ole, matkustajan on otettava yhteyttä elinkeinonharjoittajan Suomen toimipaikkaan tai Suomen edustustoon kohdemaassa (Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta 2008, hakupäivä 10.4.2012).

Kohdemaiden edustustot auttavat suomalaisia matkailijoita ja Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia ohjaamalla ja neuvomalla esimerkiksi sairauden, onnettomuuden, rikoksen kohteeksi joutumisen tai vastaavan syyn vuoksi. Edustustot neuvovat myös, miten pankin tai muun rahanvälitysyhtiön kautta voi saada siirrettyä rahaa Suomesta kohdemaahan. (Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta 2008, hakupäivä 10.4.2012).

Poikkeustilanteissa ulkoasiainministeriö voi välittää rahaa kohdemaan edustuston kautta Suomeen paluuta varten, esimerkiksi matkustajan omalta tiliiltä (Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta 2008, hakupäivä 10.4.2012). Matkustusturvallisuudessa tärkeimpiä asioita ovat matkavakuutus, matkustustiedote ja matkustusilmoitus, jotka ainakin omatoimimatkailijan tulisi ehdottomasti muistaa (Tuominen 2009, hakupäivä 11.4.2012).

## 5.1 Matkustusilmoitus

Ulkomaille ja erityisesti riskialttiille alueelle matkustavan matkailijan kannattaa tehdä matkustusilmoitus ulkoasiainministeriölle tai Suomen edustustolle. Matkustusilmoitus tarkoittaa omien henkilötietojen, matkan aikana voimassa olevien yhteystietojen sekä matkaa koskevien tietojen antamista ministeriölle hätätapauksia ja kriisitilanteita varten (ks. LIITE 2). Ilmoituksen tekeminen on täysin vapaaehtoista, eikä annettuja henkilökohtaisia tietoja koskaan luovuteta eteenpäin muihin kuin välttämättömiin viranomaistarkoituksiin. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2010.)

Matkustusilmoitus on helppo tehdä kännykällä tai myös ministeriön verkkosivujen lomakkeella tai sähköpostitse. Matkustusilmoitusjärjestelmä ei ole kovin tunnettu. Haasteena ovat erityisesti omatoimimatkailijat ja riskialueille matkustavat. Valmismatkalle osallistuvat matkailijat antavat yhteystietonsa matkanjärjestäjille, mutta mikäli kohdemaata on riskialuetta, olisi hyvä kuitenkin täyttää matkustusilmoitus. Matkanjärjestäjillä ei yleensä ole esimerkiksi valmismatkailijan puhelinnumeroita tai omaistietoja. (Tuominen 2009, hakupäivä 11.4.2012.)

## 5.2 Matkustustiedotteet

Matkailijan, varsinkin omatoimimatkailijan, on tärkeää seurata kohdemaan turvallisuustilanteita esimerkiksi ulkoasiainministeriön matkustustiedotteiden avulla. Matkustustiedotteet ovat ulkoasiainministeriön antamia maakohtaisia matkaturvallisuuteen liittyviä tiedotteita, joita julkaistaan lähes 200 maasta, joissa Suomi on edustautunut tai joista edustustot muuten pystyvät hankkimaan luotettavaa tietoa. (Ulkoasiainministeriö 2006c, hakupäivä 11.4.2012.)

Suomen edustustot ulkomailla seuraavat alueensa turvallisuustilannetta ja laativat säännöllisesti tiedotteita, joissa kerrotaan maan poliittisesta tilanteesta, varoitetaan rikollisuudesta ja vaarallisista alueista, kerrotaan liikenteen turvallisuusongelmista tai muistutetaan kulttuurieroista. Tiedotteet antavat informaatiota matkustajan oman päätöksenteon tueksi, mutta ne eivät kiellä matkustamaan kohdemaahan. (Ulkoasiainministeriö 2006c, hakupäivä 11.4.2012.)

Matkustustiedotteita, joissa suositellaan välttämään matkustamista tietyille alueille tai maahan annetaan vain perustellusti. Ne perustuvat paitsi Suomen ja yleensä myös muiden EU-maiden

edustustojen harkintaan kyseessä olevien maiden tai alueiden tilanteesta. (Ulkoasiainministeriö 2006c, hakupäivä 11.4.2012.)

### **5.3 Matkavakuutus**

Matkavakuutus on matkailijan keskeisin turva. Finanssialan Keskusliiton vuonna 2010 tekemän tutkimuksen mukaan 31 prosenttia suomalaisista lähtee matkalle ilman matkavakuutusta ja opiskelijoista 45 prosenttia matkustaa ilman vakuutusta. Jopa 38 prosenttia suomalaisista uskoo virheellisesti, että Suomen valtio järjestää kansalaisilleen kotiinkuljetuksen matkalla sattuneen vakavan sairauden tai tapaturman kohdatessa. Pääsääntöisesti Suomen kansalainen on matkustaessaan aina itse vastuussa itsestään. Suomessa pysyvästi asuva henkilö on oikeutettu välittömään sairaanhoitoon toisessa EU-maassa, mutta tämä oikeus ei kata esimerkiksi kotiinpaluusta aiheutuvia kustannuksia. (Finanssialan keskusliitto 2010, hakupäivä 13.4.2012.)

Kaikilla matkustajilla ei ole pysyvää matkavakuutusta. On mahdollista, että ihmiset mieltävät matkavakuutuksen vain matkatavaravakuutukseksi. Matkustajavakuutus, joka kattaa sairastapaukset, maksaa kuitenkin paljon vähemmän kuin matkatavaroiden vakuuttaminen. Matkailijan tulisi tutustua tarkkaan matkavakuutusehtoihin, koska ne vaihtelevat yhtiöittäin ja eroavat muun muassa matkan viivästymisestä aiheutuneiden kustannusten korvaamisessa. Esimerkiksi yksityisellä lääkärillä käynti Thaimaan saarella saattaa maksaa useita satoja euroja. Euroopassa sairaanhoidon kuluja korvataan Kelasta saatavalla eurooppalaisella sairaanhoitokortilla, mutta silloinkin kotimatkakulut joutuu maksamaan itse, ellei matkavakuutusta ole. (Tuominen 2009, hakupäivä 11.4.2012.)

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia matkustajalla on? Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia elinkeinonharjoittajalla on? Mitä matkailija voi tehdä matkustaakseen turvallisesti?”. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli lainopillinen ja kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen ensisijaiset lähteet olivat voimassaoleva lainsäädäntö, lakien esityöt sekä EU-asetukset. Työn keskeisin laki oli valmismatkalaki. Tietoperustassa hyödynnettiin myös oikeuskirjallisuutta, asiantuntijakirjoituksia sekä kuluttajaviraston ohjeita ja tiedotteita. Käytännön näkökulmaa työhön saatiin ajankohtaisista uutisista koskien esimerkiksi lentoyhtiöiden ja matkatoimistojen konkurssseja sekä kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksista.

Kysymykseen ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia matkustajalla on?” on etsitty vastauksia pääluvussa kolme. Matkustajan oikeudet liittyvät pääasiallisesti matkan peruuttamiseen joko matkustajan omasta toimesta tai elinkeinonharjoittajan toimesta. Matkustajan oikeuksia käsitellään myös luvussa neljä, kun käsitellään elinkeinonharjoittajan velvollisuuksia. Yhä useampi varaa matkansa internetistä, ja entistä enemmän myös suoraan ulkomaiselta lentoyhtiöltä tai elinkeinonharjoittajalta. Matkustajan oikeudet riippuvat usein siitä, minkä valtion lainsäädäntöä sopimukseen sovelletaan, ja onko matkustaja ostanut valmismatkan vai pelkät lennot.

Valmismatkalaki ja yleiset valmismatkaehdot suojaavat ja toisaalta velvoittavat matkustajaa silloin, kun kyseessä on valmismatka. Kansallisen lainsäädännön lisäksi lentomatkustajaa suojaavat Euroopan unionin asetukset ja ohjeet, jotka koskevat myös valmismatkalla olevaa lentomatkustajaa. Useat kuluttajat eivät kuitenkaan tiedä, mitä nämä säännökset pitävät sisällään, eivätkä tiedä oikeuksistaan tai velvollisuuksistaan. Omatoimimatkailija on hyvin pitkälti oman onnensa varassa, eikä häntä suojele valmismatkalaki, eikä myöskään Suomen kuluttajansuojalaki, mikäli hän ostaa matkailupalvelunsa Suomen ulkopuolelta. Omatoimimatkailijaa suojelevat ainoastaan kansainväliset asetukset.

Viime vuosina omatoimimatkailu on yleistynyt ja matkatoimistojen palveluita käytetään vähemmän. Halpalentoyhtiöiden lennot saattavat kuitenkin kiertää useiden lentokenttien kautta ja näin matkustusaikakin saattaa venyä tunteja. Omatoimisesti tehdyt matkat mielletään yleensä



halvemmiksi kuin perinteiset valmismatkat, mutta näin ei aina kuitenkaan ole. Halvinkin lentovaihtoehto saattaa tulla kalliiksi, kun matka maksetaan luottokortilla tai lentovaraukseen lisätään istuinpaikan valinta, matkalaukku tai matkavakuutus lisämaksusta. Halpalentoyhtiöillä ei kuitenkaan ole perinteisen palveluyrityksen odotusarvoa ja yleensä matkustaja tietää sen jo suunnitteluvaiheessa. Näin matkustaja voi tietyllä tavalla etukäteen varautua riskiin ongelmatilanteissa. Edullinen hinta, joka käsittää lähinnä vain lennon, on kuitenkin usein sopiva ja riittävä motiivi halpalentoyhtiöllä lentämiseen. Myykö matkustaja kuitenkin omat oikeutensa ostaessaan lennot halvalla? Suojaavatko lait ja asetukset ainoastaan silloin, kun ostetaan kallis valmismatka?

Valmismatkalla olevalla matkustajalla on parempi kuluttajansuoja kuin omatoimisesti lennot ostaneella lentomatkailijalla. Valmismatkojen kuluttajansuojassa tärkeimpänä nousi esille matkan peruuttamisoikeus. Laissa ja valmismatkaehdoissa matkustajalle on annettu hyvät mahdollisuudet matkan peruuttamiseen. Myös matkanjärjestäjien ja lentoyhtiöiden avustamisvelvollisuus korostuu sekä valmismatkoissa että omatoimimatkoissa. Matkanjärjestäjien avustamisvelvollisuuden täyttämistä voidaan valvoa tarkemmin kuin lentoyhtiöiden, koska lentoyhtiöt saattavat määritellä esimerkiksi lentojen viivästymistilanteet eri tavoin. Matkustaja ei ole aina edes tietoinen lentoyhtiöiden avustamisvelvollisuuden olemassaolosta. Lentoyhtiöillä on omat sopimusehtonsa ja viranomaiset muistuttavatkin matkustajaa tutustumaan lentoyhtiön matkaehtoihin. Matkustaja ei yleensä lue matkaehdoja, joten hän ei osaa edes vaatia oikeanlaisia korvauksia tai toimenpiteitä lentoyhtiöltä. Valmismatkojen osalta elinkeinonharjoittajalla on velvollisuus tiedottaa matkustajaa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Omatoimisilla matkoilla matkailijan on itse otettava selvää, millaiset säädökset häntä turvaavat.

Työssä käsiteltyjen käytännön esimerkkien perusteella voidaan todeta, että lentomatkustajia suojaava EU-asetus on tulkinnanvarainen. Lentoyhtiöt saattavat tulkita EU-asetusta jokainen omalla tavallaan, eikä niillä välttämättä ole samaa näkemystä asetuksen noudattamisesta, ja siten lentoyhtiöiden korvausvelvollisuutta esimerkiksi force majeure – tilanteissa on hankala määritellä. EU-tuomioistuimelle on annettu useita ennakkoratkaisupyyntöjä kyseisen asetuksen pohjalta. Tapauksissa on suurimmaksi osaksi ollut kyse force majeure – tilanteista, korvausten maksamisesta ja avustamisvelvollisuudesta.

Elinkeinonharjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia on käsitelty pääluvussa neljä. Lainsäädännöstä löytyy hyvin vähän elinkeinonharjoittajan oikeuksia. Elinkeinonharjoittajan velvollisuutta on

painotettu valmismatkalaisissa ja yleisissä valmismatkaehdoissa. Kuluttaja eli matkustaja on kuitenkin aina se heikompi osapuoli, joten elinkeinonharjoittajan vastuu sopimussuhteessa on huomattavasti suurempi. Uudistettu valmismatkalaki on asettanut matkanjärjestäjät tasavertaiseksi, riippumatta siitä, myyvätkö he valmismatkoja toimistossa vai internetissä. Tämä on samalla parantanut kuluttajan asemaa, koska nykyisin entistä suurempi määrä matkoja luokitellaan valmismatkoiksi.

Elinkeinonharjoittajan informaatiovelvollisuus valmismatkoissa on tärkeä velvollisuus, koska silloin, kun matkustajaa on tiedotettu tulevista tapahtumista ja mahdollisista ongelmista etukäteen, osaa matkustaja itse varautua tulevaan matkaan. Matkustajalle on aina myös kerrottava, onko hänen ostamansa matka valmismatka. Informaatiovelvollisuuden laiminlyönnistä voi seurata sanktioita, ja se voi mahdollisesti johtaa jopa sopimuksen purkamiseen. Uudistetun valmismatkalain myötä elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle entistä tarkempaa tietoa muun muassa matkakohteen mahdollisista terveysriskeistä.

Matkailuala on hyvin muuttuva ala, ja konkurseja tapahtuu paljon. Laki valmismatkaliikkeistä velvoittaa valmismatkaliikkeen harjoittajaa eli matkanjärjestäjää asettamaan Kuluttajaviraston valmismatkarekisteriin vakuuden, joka turvaa matkustajan etukäteen tekemät suoritukset mahdollisessa konkurssitilanteessa. Vuonna 2012 matkatoimistot ovat aluehallintoviraston tehotarkkailussa, koska kaikki valmismatkaliikkeet eivät ole aikaisempina vuosina maksaneet vakuutta Kuluttajavirastolle, vaikka ovatkin perineet matkustajilta rahaa ennakkoon. Rekisteristä voi myös tarkistaa, millä tavalla matkatoimisto on ilmoittanut turvaavansa matkustajien maksamat rahat.

”Mitä matkailija voi itse tehdä matkustaakseen turvallisesti?” – kysymykseen vastataan pääluvussa viisi. Matkaan lähtiessä matkustajan kannattaa tutustua kohdemaan matkustustiedotteeseen, oli kyseessä sitten valmismatka tai omatoimimatka. Suomen ulkoasiainministeriö julkaisee maakohtaisia matkailuturvallisuuteen liittyviä tiedotteita lähes 200:sta maasta. Mikäli matkustaja näiden tiedotteiden perusteella uskoo, että hänen terveytensä tulee vaarantumaan matkakohteessa, on hänellä aina peruuttamisoikeus.

Matkustajan on myös itse tarkistettava, että matkustaja- ja matkatavaravakuutus ovat voimassa, ja että ne ovat tarpeeksi kattavat. Matkavakuutus saattaa kuulua esimerkiksi luottokortin ominaisuuksiin, mutta on suositeltavaa tarkistaa, kuuluuko siihen matkustajavakuutusta lainkaan,

vai koskeeko vakuutus pelkästään matkatavaroita. Vuonna 2010 tehdyn tutkimuksen mukaan 31 % suomalaisista lähtee matkalle ilman matkavakuutusta ja opiskelijoista 45 % matkustaa ilman vakuutusta.

On suositeltavaa, että matkustaja antaa hotellin tiedot, sekä muut matkaan liittyvät tiedot ja matkasuunnitelmat kielitaitoiselle yhteyshenkilölle kotimaassa ja pitää hänet ajan tasalla matkasuunnitelmien muuttuessa. Jos kyseessä on omatoimimatka, ja erityisesti riskialttiille alueille, kannattaa tehdä matkustusilmoitus Suomen edustustolle matkakohdemaassa tai ulkoasiainministeriölle, jotta matkailijaan saadaan yhteys kriisitilanteessa. Matkustusilmoitus tarkoittaa omien henkilötietojen, matkan aikana voimassa olevien yhteystietojen sekä matkaa koskevien tietojen antamista ministeriölle hätätapauksia ja kriisitilanteita varten.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada vastaus tutkimuskysymyksiin ”Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia matkustajalla on? Millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia elinkeinonharjoittajalla on? Mitä matkailija voi itse tehdä matkustaakseen turvallisesti?”. Aluksi epäilin, ettei omatoimimatkailusta löydy kirjoitettua tietoa tai lainsäädäntöä. Kuitenkin Euroopan komission internetsivuilta löytyi tietoa kaikista omatoimimatkailun muodoista, kuten lento-, laiva-, juna- ja linja-autoliikenteestä.

Työtä oli mielekästä tehdä, koska matkailuala kiinnostaa minua paljon. Olen valmistunut matkailuvirkailijaksi vuonna 2005 ja tämän opinnäytetyöprosessin jälkeen valmistun oikeustradenomiksi Oulun seudun ammattikorkeakoulusta. Tulevaisuuden työelämässä aion linkittää nämä kaksi suorittamaani tutkintoa yhteen, ja siksi myös opinnäytetyöni käsittelee sekä matkailua että juridiikkaa. Matkailuala kasvaa ja muuttuu jatkuvasti, joten se on hyvin mielenkiintoinen ala työskennellä.

Aloittaessani työn, etsin tietoa muun muassa Kuluttajaviraston ja Euroopan Kuluttajakeskuksen sivuilta. Tutkimuksen pohjaksi tuli voimassaoleva lainsäädäntö, tärkeimpänä valmismatkalaki. Valmismatkalakia muutettiin vuonna 2009, joten myös hallituksen esityksiä ja työryhmämietintöjä oli kiinnostava lukea. Muutokset lakiin tehtiin, jotta lain tulkinta olisi helpompaa. Aikaisemmassa laissa muun muassa valmismatkan määritelmä oli tulkinnanvarainen, varsinkin jos matka tarjottiin internetissä. Oma osaaminen tiedonhaussa kehittyi työn aikana, ja opin hakemaan työhön relevantteja lähteitä. Huomasin myös, kuinka lähdekriittisyys lisääntyi, varsinkin etsiessäni ajankohtaisia uutisia. Käytin suurimmaksi osaksi vain sellaisia uutisia, joista oli maininta myös Kuluttajaviraston sivuilla, tai haastateltavana oli oikeusalan asiantuntija.

Aloitusseminaarissa suunnittelin haastattelua matkatoimistoon. Haastattelu kuitenkin jäi toissijaiseksi, kun löysin internetistä matkailijoiden kokemuksia, asiantuntijoiden artikkeleita, kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja sekä muita lähteitä, joista sain työhöni käytännön tietoutta. Päätin, ettei työ välttämättä kaipaakaan haastattelua. Mielestäni tämä tutkimusmenetelmä oli onnistunut ja sain teorian yhteyteen paljon käytännön esimerkkejä. Aihe on hyvin ajankohtainen, koska jopa opinnäytetyöprosessin aikana 2 - 3 matkatoimistoa, ja ainakin kaksi lentoyhtiötä meni konkurssiin. Samanaikaisesti Kuluttajavirasto julkaisi tiedotteita matkustajille, kuinka hakea

korvauksia peruutetuista matkoista. Näitä tapauksia pystyin käyttämään käytännön esimerkkeinä työssäni.

Opinnäytetyön aikataulu oli tiukka. Työn aihe hyväksyttiin helmikuussa 2012, aloitusseminaari pidettiin helmikuun lopussa, ohjausseminaari huhtikuun 2012 lopussa ja esitykseminen toukokuussa 2012. Aikataulussa kuitenkin pysyttiin, ja työ saatiin valmiiksi. Kun opinnäytetyö tehdään tiukalla aikataululla, ei saa aliarvioida ajankäytön tarvetta. Oma motivaatio pysyi koko ajan korkealla, ja aihe mielenkiintoisena. Uskonkin, että aikataulun venyttäminen ei ole viisasta, koska silloin saattaa unohtaa, miksi työn aihe alkoi alun perin kiinnostaa.

Työn jatkotutkimuksina olisi mielenkiintoista tutkia ja vertailla matkatoimistojen ja lentoyhtiöiden myymiä matkavakuutuksia. Mitä vakuutukset pitävät sisällään, vai ne ovatko pelkkää rahastusta? Toinen jatkotutkimusaihe voisi liittyä omatoimimatkailun muihin liikennemuotoihin, kuten juna-, laiva- tai linja-automatkojen kuluttajansuojaan.

## LÄHTEET

Asetuksen (EY) N:o 261/2004 17 artiklan mukainen Komission tiedonanto Euroopan parlamentille ja neuvostolle lennollepääsyn epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen yhteydessä lentomatkustajille annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun kyseisen asetuksen toimituksesta ja tuloksista {SEK(2007) 426}. Hakupäivä 20.4.2012, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0168:FI:NOT>.

Asetus valmismatkasta annettavista tiedoista 28.11.1994/1085.

Aurinkomatkat Oy 2012. Matkaehdot. Hakupäivä 8.5.2012,  
<http://www.aurinkomatkat.fi/matkaehdot/pelkkien-lentojen-matka-ja-erityisehdot>.

Euroopan Kuluttajakeskus 2012a. Lennon viivästyminen. Hakupäivä 11.5.2012,  
<http://www.ecc.fi/fi-FI/matkustaminen/lentomatkustajan-oikeudet/lennon-viivastyminen/>

Euroopan Kuluttajakeskus 2012b. Matkustaminen. Hakupäivä 17.4.2012, <http://www.ecc.fi/fi-FI/matkustaminen/lentomatkustajan-oikeudet/valvonta-ja-reklamointi/>.

Euroopan Kuluttajakeskus 2012c. Lennolle pääsyn epääminen. Hakupäivä 11.5.2012,  
<http://www.ecc.fi/fi-FI/matkustaminen/lentomatkustajan-oikeudet/lennolle-paasyn-epaaminen/>.

Euroopan Kuluttajakeskus 2012d. Usein kysyttyä. Hakupäivä 17.4.2012, <http://www.ecc.fi/fi-FI/usein-kysyttya/lennon-peruutus/>.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta, 11.2.2004 (EY) N:o 261/2004, EUVL L 46, 17.2.2004, 1-8.

Finanssialan Keskusliitto 2010. Fiksu varautuu - tietoa matkavakuutuksista. Hakupäivä 13.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/download.aspx?ID=69470&GUID={0DF5C61E-702F-4F44-B587-0BEFEBBC06537}>.

Halila, H. & Hemmo, M. 2008. Sopimustyytit, Helsinki:TALENTUM.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi valmismatkalain muuttamisesta. HE 83/2008 vp.  
Hakupäivä 1.3.2012, <http://www.finlex.fi>.

Helsingin kauppakamari 2012. Force majeure. Hakupäivä 16.5.2012,  
[http://www.helsinki.chamber.fi/?1262\\_m=1550&s=156](http://www.helsinki.chamber.fi/?1262_m=1550&s=156).

Hemmo, M. 2003. Sopimusoikeus I. Helsinki: TALENTUM.

Hemmo, M. 2005. Sopimusoikeus III. Helsinki:TALENTUM.

Hemmo, M. & Hoppu, K. 2012. Sopimusoikeus. Hakupäivä 1.5.2012,  
<http://www.wsoypro.fi.ezp.oamk.fi:2048/wsoypro.aspx?prevpos=so111&page=selain&ts=yo&pos=so111.7091&offset=0.0>.

Ilta-Sanomat 2012. Monien suomalaisten kesälomat pilalla – lukuisia lomamatkoja peruttu.  
Hakupäivä 13.5.2012, <http://www.iltasanomat.fi/kotimaa/monien-suomalaisten-kesalomat-pilalla---lukuisia-lomamatkoja-peruttu/art-1288468806053.html>.

Julkisasiamiehen ratkaisuehdotus 19.4.2012. C-22/11. Finnair vs. Timy Lassooy. Hakupäivä  
24.5.2012, <http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=677284:cs&lang=en&list=677284:cs,647175:cs,575825:cs,648473:cs,571247:cs,561358:cs,559927:cs,588502:cs,522767:cs,518618:cs,&pos=1&page=1&nbl=28&pgs=10&hwords=finnair~>.

Kauppalaki 27.3.1987/355.

KKO 28.5.1985 T 3935/84. Finlex.

Korkein oikeus 2012. Ennakkoratkaisupyyntö Euroopan unionin tuomioistuimelle  
palvelusopimusta koskevassa riita-asiassa 13.1.2011. Dnro S2009/777. Hakupäivä 24.5.2012,  
<http://www.kko.fi/53338.htm>.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuluttajariitalautakunta 2012a. Lentomatka Alicante-Helsinki. Ratkaisu 2021/35/10, 26.9.2011. Hakupäivä 7.5.2012, <http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/index.php?action=read&id=800>.

Kuluttajariitalautakunta 2012b. Lentolipun nettivaraus, yksin matkustava alaikäinen, varausvaiheessa annetut tiedot. Ratkaisu 2300/35/09, 19.7.2011. Hakupäivä 7.5.2012, <http://www.kuluttajariita.fi/lautakunnan-ratkaisuja/index.php?action=read&id=791>.

Kuluttajavirasto 2012a. Valmismatka sisältää taloudellista turvaa. Hakupäivä 29.2.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/valmismatka/>.

Kuluttajavirasto 2012b. Matkanvälittäjä. Hakupäivä 1.3.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fiFI/yritykselle/matkatoimistolle/matkanjarjestaja/matkanvalittaja/>.

Kuluttajavirasto 2012c. Matkustaminen. Hakupäivä 29.2.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/>.

Kuluttajavirasto 2012d. Lennon viivästyessä voit vaatia huolenpitoa. Hakupäivä 11.4.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/lennot/lennon-viivastyminen/>

Kuluttajavirasto 2012e. Lennon viivästymisestä maksettavat korvaukset – tilanne odottaa selkiytymistä. Hakupäivä 29.3.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/tiedotteet/tiedotteet-2012/lennon-viivastyemisesta-maksettavat-korvaukset-tilanne-odottaa-selkiytymista>.

Kuluttajavirasto 2012f. Matkatoimistorekisteri. Hakupäivä 1.3.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/matkatoimistorekisteri/>.

Kuluttajavirasto 2012g. Matkatoimiston konkurssi. Hakupäivä 3.4.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/valmismatka/matkatoimiston-konkurssi/>.

Kuluttajavirasto 2012h. Matkatoimistot tehotarkkailussa: Kuluttajilta ennen matkaa kerättävät maksut turvattava vakuudella. Hakupäivä 16.5.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/tiedotteet/tiedotteet-2012/matkatoimistot-tehotarkkailussa-kuluttajilta-ennen-matkaa-kerattavat-maksut-turvattava-vakuudella-2>.



Kuluttajavirasto 2012i. Valituksen tekeminen lentomatkasta. Hakupäivä 24.5.2012, <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/lennot/valitukset-yritykselle-viranomaiselle/>.

Laki valmismatkaliikkeistä 19.12.2008/939.

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228.

Matkailuturvallisuuden neuvottelukunta 2008. Turvallista matkaa? Hakupäivä 10.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=36314 &contentlan=1&culture=fi-FI>.

Matkatoimisto Area 2012. Matkavakuutus. Hakupäivä 7.5.2012, <http://www.area.fi/matkavakuutus>.

Matkatoimisto Hispania Oy 2012. Tiedote matkojen peruuntumisesta 11.5.2012. Hakupäivä 13.5.2012, <http://www.hispania.fi/index.php?page=tiedote-peruutus>.

MTV Media 2011a. Tuhkapilvi, tsunami, säteilyvaara — miten toimii matkailija? Hakupäivä 3.4.2012, <http://www.mtv3.fi/matkailu/ulkomaat/artikkeli.shtml/1431070/tuhkapilvi-tsunami-sateilyvaara--miten-toimii-matkailija>.

MTV Media 2011b. Matkatoimisto konkurssissa tai edessä lentolakko — miten toimii matkailija? Hakupäivä 1.3.2012, <http://www.mtv3.fi/matkailu/ulkomaat/artikkeli.shtml/1431058/matkatoimisto-konkurssissa-tai-edessa-lentolakko--miten-toimii-matkailija>.

Suomen Matkatoimistoalan liitto Ry 2012a. Ulkomaan lomamatkat vuosi 2011. Hakupäivä 3.4.2012, <http://www.smal.fi/file.php?576>.

Suomen Matkatoimistoalan liitto ry 2012b. Valmismatka on taloudellisesti turvallinen tuote. Hakupäivä 3.4.2012, <http://www.smal.fi/index.php?361>.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Tajani, A. 2012. Eurooppa on matkakohteiden kermää – tulevaisuudessakin. Hakupäivä 1.3.2012, [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/tajani/hot-topics/tourism/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/tajani/hot-topics/tourism/index_fi.htm).

Tamminen, T. 2011. Suomalainen matkustaa innokkaasti vapaa-ajallaan. Hakupäivä 1.3.2012, [http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-09-26\\_006.html](http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-09-26_006.html).

Tilastokeskus 2011. Suomalaisten matkailu kasvoi vuonna 2010. Hakupäivä 7.5.2012, [http://tilastokeskus.fi/til/smat/2010/smat\\_2010\\_2011-06-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/smat/2010/smat_2010_2011-06-30_tie_001_fi.html).

Tuominen, P. 2009. Matkailija on ulkomailla itse vastuussa itsestään. Hakupäivä 11.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=154272&nodeid=15699&contentlan=1&culture=fi-FI>.

Ulkoasiainministeriö 2006a. Matkustaminen. Hakupäivä 10.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15732&contentlan=1&culture=fi-FI>.

Ulkoasiainministeriö 2006b. Matkustusilmoitus. Hakupäivä 10.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=36581&contentlan=1&culture=fi-FI>.

Ulkoasiainministeriö 2006c. Matkustustiedotteet. Hakupäivä 11.4.2012, <http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15733&contentlan=1&culture=fi-FI>.

UNIPress Suomi 2010. Matkasuunnittelun opas. (Ei kustannuspaikkaa eikä kustantajaa).

Valmismatkalaki 28.11.1994/1079.

Valmismatkatyöryhmä 2007. Oikeusministeriön työryhmämietintö 2007:9. Ehdotus valmismatkalainsäädännön muuttamiseksi. Hakupäivä 1.3.2012, <http://www.om.fi/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&SSURLapptype=BlobServer&SSURLcontainer=Default&SSURLsession=false&blobkey=id&blobheadervalue1=inline;%20filen%20name=OMTR%202007%209%20ty%C3%B6ryhm%C3%A4n%20mietint%C3%B6%2075%20s.pdf&SSURLsscontext=Satellite%20Server&blobwhere=1243790096127&blobheadername1=Content-Disposition&ssbinary=true&blobheader=application/pdf>.

Yleiset valmismatkaehdot. Hakupäivä 4.4.2012, [http://www.kuluttajavirasto.fi/fiFI/yritykselle/yleiset\\_valmismatkaehdot/](http://www.kuluttajavirasto.fi/fiFI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/).

Ämmälä, T. 2006. Suomen kuluttajaoikeus. Hakupäivä 23.4.2012,  
[http://haku.suomenlaki.com.ezp.oamk.fi:2048/#/ämmälä/Book/Book/%252FKIRJAT%252FJURIDI  
CA%252F952-14-1004-3.xml/chp12](http://haku.suomenlaki.com.ezp.oamk.fi:2048/#/ämmälä/Book/Book/%252FKIRJAT%252FJURIDI<br/>CA%252F952-14-1004-3.xml/chp12).

## LIITTEET

- LIITE 1 EU:n valituslomake lentoyhtiölle ja/tai kansalliselle valvontaelimelle
- LIITE 2 Henkilötietojen rekisterilomake kriisitilanteita varten (matkustusilmoitus)

**LENTOMATKUSTAJAN OIKEUDET****EU:N VALITUSLOMAKE  
LOMAKE VALITUKSEN TEKEMISEKSI LENTOYHTIÖLLE JA/TAI KANSALLISELLE  
VALVONTAELIMELLE**

Matkustajalle asetuksen N:o (EY) 261/2004 nojalla annettava korvaus ja/tai apu, kun matkustajalta evätään pääsy lennolle, matkustaja sijoitetaan alempaan matkustusluokkaan, lento peruutetaan tai se viivästyy huomattavasti

**OHJEET**

- 1) Lähettäkää valituksenne ensiksi lentoyhtiölle. Toimivaltaisen valvontaelimen (siinä jäsenvaltiossa, jossa ongelma ilmeni) on tällöin helpompi tutkia valituksenne.
- 2) Jos lentoyhtiö ei vastaa valitukseenne kuuden viikon aikana sen vastaanottamisesta tai jos ette ole tyytyväinen lentoyhtiön antamaan vastaukseen, toimittakaa tämä lomake täytettynä valvontaelimelle siihen jäsenvaltioon, jossa ongelma ilmeni.
- 3) Jos ongelma ilmeni EU:n ulkopuolella EU:hun suuntautuneella EU:n lentoyhtiön lennolla, voitte käännyä valvontaelimen puoleen siinä EU:n jäsenvaltiossa, jossa lentonne määräpaikka sijaitsi.
- 4) Tällä valituslomakkeella voidaan valittaa ainoastaan matkustajan lennolle pääsyn epäamisestä, matkustajan alempaan matkustusluokkaan sijoittamisesta, lennon peruuttamisesta tai sen huomattavasta viivästymisestä.
- 5) Kaikissa muissa tapauksissa, esim. matkatavara- ja lipunkirjoitusongelmissa, voitte käännyä EU-kuluttajaneuvontakeskusten puoleen missä tahansa EU:n jäsenvaltiossa ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Täyttäkää lomake suuraakkosin.

**Valituksen tekijä:**

Sukunimi: Etunimi:

Katuosoite:

Postinumero ja

postitoimipaikka: Maa:

Sähköposti:

**Valituksen kohde:**

Lentoyhtiö: Lennon numero:

Varaustunnus (PNR):

Lähtölentoasema: Saapumislentoasema:

Jatkolentoasema (tarvittaessa):

Lennon päivämäärä:

Aikataulun mukainen lähtöaika: Tosiasiallinen lähtöaika:

Aikataulun mukainen saapumisaika: Tosiasiallinen saapumisaika:

Lentoasema(t), jo(i)lla ongelma(t) ilmeni(vät):

**Rastittakaa ja täydentäkää asiaankuuluvat kohdat**

1. Valituksen/ongelman syy:

Lennolle pääsyn epäminen

Lennon viivästyminen ..... tunnilla

Lennon peruuttaminen

Alempaan matkustajaluokkaan sijoittaminen

2. Antoiko lentoyhtiö Teille tietoa lentomatkestajien oikeuksista?

Kyllä

Ei

3. Saitteko apua?

Kyllä

En

Jos saitte apua, mitä seuraavista:

Ateria

Virvokkeet

Hotelli

Kuljetukset hotellin ja lentoaseman välillä

Viestintäyhteydet (*puhelin/faksi/sähköposti*)

Muuta. Mitä? .....

4. Reititettiinkö Teidät uudelleen?

Kyllä ..... tunnin jälkeen.

Mille lentoyhtiölle tai muulle kulkuvälineelle? .....

Mikä oli lentoreittinne (*lähtöpaikka/määräpaikka/jatkolentoasema*)?

.....

Ei

5. Tarjottiinko Teille korvausta?

Kyllä  Koko lipun hinta  Osa lipun hinnasta

Ei

6. Saitteko rahakorvausta?

Kyllä .....euroa

En

7. Lennon peruuttaminen:

Missä vaiheessa Teille tiedotettiin lennon peruuttamisesta?

Lentoasemalla

1 viikko ennen lähtöpäivää

2 viikkoa ennen lähtöpäivää

Yli 2 viikkoa ennen lähtöpäivää

Mikä oli lennon peruuttamisen syy (jos tiedossa)?.....

.....

8. Lennolle pääsyn epääminen:

Lentoyhtiö pyysi vapaaehtoisia luopumaan matkustajapaikastaan

Luovuin matkustajapaikastani vapaaehtoisesti

En luopunut matkustajapaikastani vapaaehtoisesti

3

9. Olen jo tehnyt valituksen:

Lentoyhtiölle

Kuluttajansuojasta vastaavalle elimelle. Mille? .....

Muulle yksityiselle/julkiselle laitokselle. Mille? .....

10. Haen:

Rahakorvausta

Korvausta avun puuttumisesta aiheutuneisiin kustannuksiin

Muuta korvausta. Mitä?.....

Lisähuomautuksia:

.....

.....

---

Liitteet:

(Esim. vahvistus lentolipusta/varauksesta, kopiot lisäkustannuksista, joihin haetaan korvausta, sekä

vastaus lentoyhtiöltä ja/tai kuluttajansuojasta vastaavalta elimeltä taikka muulta sellaiselta valitustaholta, joka on tutkinut valitustanne)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

**Huom! Lähettäkää valituksenne lentoyhtiölle ja/tai toimivaltaiselle kansalliselle valvontaelimelle allekirjoitettuna. Lomake on suositeltavaa lähettää kirjattuna kirjeenä (säilyttäkää kopio).**

Minä allekirjoittanut (matkustajan nimi) ..... valtuutan kansallisen elimen, joka vastaa asetuksen N:o (EY) 251/2004 soveltamisesta, toimimaan puolestani valtuuksiensa rajoissa suhteissa kyseiseen lentoyhtiöön ja tutustumaan kyseisen lentoyhtiön hallussa oleviin henkilötietoihini.

Paikka: \_\_\_\_\_ Aika: \_\_\_\_\_

Allekirjoitus:

Nimettyjen valvontaelinten luettelon ja lisätietoja EU:n matkustajien oikeuksista saa seuraavalta Euroopan komission verkkosivulta: <http://apr.europa.eu>

(Kuluttajavirasto 2012i, hakupäivä 24.5.2012.)



Osoite:

Puhelin:

Edustusto: HENKILÖTIETOJEN  
REKISTERILOMAKE  
KRIISITILANTEITA VARTEN

Telefaksi:

<b>1. Henkilötiedot</b>  Konsulipalvelulain 1 luvun 2§:ssä säädetään ulkomaan kansalaisen oikeudesta saada konsulipalveluja	Sukunimi (myös entinen)		Henkilötunnus	
	Kaikki etunimet			
	Kansalaisuus		<input type="checkbox"/> Suomi <input type="checkbox"/> Muu, mikä	
	Muun kuin Suomen kansalaisen selvitys perusteesta saada palveluja kriisitilanteessa			
	Passin numero, myöntämisaika- ja paikka sekä voimassaoloaika			
	Osoite Suomessa			
	Puhelin	NMT/GSM	E-mail	
	Osoite ulkomailla			
	Puhelin	NMT/GSM	E-mail	
	Mukana olevien huollettavien alaikäisten lasten nimet		Liitteenä lapsen henkilötiedot <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	Puolison nimi			
Mm. veriryhmä, terveydentilaa koskevat/ muut tiedot, jotka ovat tarpeen henkilökohtaisen turvallisuuden suojaamiseksi Muita tietoja				
<b>2. Arvioitu oleskeluaika</b>				
<b>3. Työnantajan yhteystiedot</b> Ulkomailla työskentelevän osalta hänen evakuoinnistaan tai kotiutumisestaan saattaa huolehtia työnantaja. Työnantajaan yhteyden saamiseksi pyydetään täyttämään tarvittaessa viereiset kohdat.				
Työnantaja				
Osoite				
Puh.	NMT/GSM	Telefaksi	E-mail	
<b>4. Lähiomaisen yhteystiedot</b> Konsulipalvelulain 4 luvun 18§:n mukaan edustusto avustaa  mahdoll. mukaan kriisitilanteessa				
1.Nimi				
Osoite				
Puh.	NMT/GSM	Telefax	E-mail	



<p>välttämättömässä yhteydenpidossa</p> <p>asianomaisen ja hänen yhden kotimaassa</p> <p>olevan lähiomaisensa välillä.</p> <p>Kohtaan pyydetään merkitsemään ainakin</p> <p>kahden lähiomaisen yhteystiedot yhteyden</p> <p>saamisen varmistamiseksi</p>	2. Nimi			
	Osoite			
	Puh.	NMT/GSM	Telefax	E-mail
	3. Nimi			
	Osoite			
	Puh.	NMT/GSM	Telefax	E-mail
<p><b>Tietojen luovuttaminen edustuston muuhun käyttöön</b></p>	<p>Suostumus siihen, että edustusto voi antaa nimeni ja yhteystietoni (eli osoite, puhelin, GSM/NMT, telefaksi, e-mail) maassa oleskeleville Suomen kansalaisille tai muulle nimeämälleni henkilölle tiedotteiden lähettämiseen.</p> <p><input type="checkbox"/> Annan <input type="checkbox"/> En anna</p>			
<p><b>Päivämäärä ja allekirjoitus</b></p> <p>Konsulipalvelulain 37 § 2 mom. mukaan suostumus hankitaan, ellei se ole mahdotonta tai siitä aiheutuisi kohtuutonta vaivaa.</p>	<p>Paikka ja aika Allekirjoitus ja nimen selvennys</p> <p>Jos henkilötiedot on vastaanotettu puhelimitse tai muutoin niin, ettei lomaketta ole täytetty henkilökohtaisesti taikka tiedot on hankittu konsulipalvelulain 11 luvun 37 §:n 2 momentin nojalla ilman rekisteröidyn suostumusta, lomakkeen allekirjoittaa tiedot kirjannut edustuston henkilökuntaan kuuluva</p> <p>Tiedoksisaantitapa (puhelimitse, faksitse/muulla tavoin):  Perustelu tietojen hankkimiseen Edustuston henkilökuntaan kuuluvan suostumuksetta allekirjoitus ja nimen selvennys</p> <p>Paikka ja aika</p>			
<p><b>Tietojen käsittelyn kieltäminen</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Kiellän annettujen henkilötietojeni käsittelyn</p> <p>Paikka ja aika Allekirjoitus ja nimen selvennys</p> <p><input type="checkbox"/> Edustusto on saanut ilmoituksen siitä, että rekisteröity kieltää henkilötietojensa käsittelyn.</p> <p>Tiedoksisaantitapa (puhelimitse, faksitse/muulla tavoin):  Paikka ja aika Allekirjoitus ja nimen selvennys</p>			

### Henkilötietojen kerääminen rekisteriin ja niiden käsittely:

Henkilötietojen kerääminen ja muu käsittely perustuu konsulipalvelulain (498/1999) 4 ja 11 lukuun. Edustustolla on oikeus pitää henkilörekisteriä, jos se on välttämätöntä asianomaisen henkilökohtaisen turvallisuuden suojaamiseksi kriisitilanteessa. Tällaisia kriisitilanteita voivat olla mm. sota, luonnonmullistus, ympäristöonnettomuus taikka suuronnettomuus. Rekisterin avulla

edustustolla on mahdollisuus paremmin avustaa kriisialueella olevia Suomen kansalaisia ja muita avustamiseen oikeutettuja henkilöitä. Mikäli edustustolla ei ole henkilötietoja (käsittelyn kieltö tai muu syy), avustaminen voi vaikeutua tai olla mahdotonta. Lähtökohta tietojen käsittelemiselle on rekisteröitävän antama suostumus. Tietojen hankkiminen rekisteriin on kuitenkin mahdollista ilman asianomaisen suostumusta, jos suostumuksen hankkiminen on mahdotonta tai se aiheuttaa kohtuutonta vaivaa (esimerkiksi viestiyhteyksien ollessa poikki). Rekisteröity voi kieltää tietojen käsittelyn. Rekisteriin kerätään sellaisia tietoja, joita edustusto välttämättä tarvitsee hoitaakseen konsulipalvelulaissa säädetyt, rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseen liittyvät velvollisuutensa kriisitilanteessa. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2012.)

#### **Tietojen luovuttaminen rekisteristä:**

Tietoja rekisteristä luovutetaan ulkoasiainministeriölle, joka avustaa edustustoja kriisitilanteissa ja niiden uhatessa. Tietoja luovutetaan myös kriisialueen viranomaisille taikka maassa oleville EU-maiden tai Pohjoismaiden edustustoille, kun nämä avustavat rekisteröidyn henkilökohtaisen turvallisuuden suojaamiseksi. Tietoja rekisteristä voidaan luovuttaa vieraan valtion viranomaiselle rekisteröidyn suostumuksella taikka jos se on välttämätöntä rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2012.)

#### **Tietojen hävittäminen ja säilyttäminen:**

Tarpeeton henkilörekisteri hävitetään, jollei siihen talletettuja tietoja ole erikseen säädetty säilytettäväksi taikka arkistoitavaksi ulkoasiainhallinnon arkistointia koskevien säännösten mukaisesti. Henkilörekisterin säilyttämisen perustetta ja käsittelyn tarvetta arvioidaan vähintään viiden vuoden välein. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2012.)

#### **Rekisteriseloste:**

Rekisteriseloste on saatavissa edustustoista ja tämän kaavakkeen liitteenä ulkoasiainministeriön verkkosivuilta. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2012.)

#### **Tarkastusoikeus ja vaatimus virheellisen tiedon oikaisemiseksi:**

Henkilötietolain 26 §:n mukainen tarkastuspyyntö kirjallisena ja allekirjoitettuna lähetetään edustustoon yllä olevaan osoitteeseen. Pyyntöä voi esittää myös henkilökohtaisesti edustustossa. Virheen oikaisuvaatimus esitetään kirjallisesti tai henkilökohtaisesti yllä olevalle edustustolla. (Ulkoasiainministeriö 2006b, hakupäivä 10.4.2010.)