

KARELIA AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Simo Tiittanen

MATKUSTAJAN OIKEUDET VALMISMATKOISSA

Opinnäytetyö
Joulukuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2013
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6700

Tekijä
Simo Tiittanen

Nimeke
Matkustajan oikeudet valmismatkoissa

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä oikeuksia matkustajalla valmismatkoissa on. Aihetta on pohjustettu käymällä läpi valmismatkaliiketoimintaa ja kuinka sitä sääntelevät lait valvovat matkustajan etua. Myös matkustajan oikeuksiin läheisesti liittyviä matkanjärjestäjän velvollisuuksia käydään työssä läpi.

Opinnäytetyö toteutettiin lainopillisena tutkimuksena, jonka aineistona toimi valmismatkustusta sekä valmismatkaliiketoimintaa koskevat lait ja asetukset, lain esityöt, oikeuskirjallisuus sekä Internet-lähteet. Havainnollistavina esimerkkeinä käytettiin kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja.

Matkustajalla on matkasopimuksen peruuttamisen ja purkamisen ohella oikeus luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa jollekin muulle henkilölle. Matkassa ilmenneen virheen myötä matkustajalla on oikeus mahdolliseen hinnanalennukseen, korvaavaan matkaan tai vahingonkorvaukseen. Vedotakseen virheeseen on matkustajalla kuitenkin velvollisuus ilmoittaa virheestä matkanjärjestäjälle viivytyksettä. Matkustajan etua turvaavat myös matkanjärjestäjää sitovat tiedonanto- ja avustamisvelvollisuudet.

Kieli
suomi

Sivuja 49

Asiasanat
matkustajan oikeudet, valmismatka, matkanjärjestäjän velvollisuudet, valmismatkaliike



THESIS
December 2013
Degree Programme in Business Economics
Karjalankatu 3
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358-13-260-6700

Author
Simo Tiittanen

Title
Passenger's Rights in Package Tours

Abstract

The purpose of this thesis is to study the rights a passenger has in package tours. The subject has been outlined by explaining the package tours as business activities and the laws regulating them, enforcing the benefit of a passenger. The thesis also discusses the responsibilities of a tour operator, as those are closely linked to the rights of a passenger.

This thesis was carried as a legal research and the data used consisted of the laws, decrees, law preliminary works, legal literature and internet sources which were related to the package tours and business activities. Solutions of the consumer dispute board were used as illustrative examples.

Along the rights to cancel or terminate the travel contract, the passenger also has the right to relinquish the rights of his contract to another person. Also, should a flaw occur during a tour, the passenger may have a right to receive discount from the price, a substitute tour or reimbursement for possible losses. In order to invoke an error, however, the passenger is obliged to notify the tour operator without any delay. Moreover, tour operators are bound to inform and provide assistance to the passengers in order to secure passengers' benefits.

Language
Finnish

Pages 49

Keywords
passenger rights, package tour, tour operator, responsibilities, package tour business

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Valmismatkaliiketoiminta.....	6
2.1	Valmismatka	6
2.2	Säätelyn tarkoitus	11
2.3	Valmismatkaliikkeen harjoittaminen.....	13
2.4	Vakuus.....	16
2.5	Valvonta.....	17
3	Matkanjärjestäjän sekä matkustajan oikeudet ja velvollisuudet	19
3.1	Tiedonantovelvollisuus	19
3.2	Sopimuksen luovutus ja muuttaminen	26
3.3	Matkan peruuttaminen	27
3.5	Sopimuksen purku	36
3.6	Avustamisvelvollisuus.....	38
3.7	Suorituksen virhe ja sen seuraukset	38
4	Pohdinta.....	45
	Lähteet.....	49

1 Johdanto

Matkailu toimii merkittävänä alana Suomen kansantaloudelle. Se on yksi harvoista kasvavista toimialoista, ja se toimii tärkeänä työllistäjänä sekä verotulojen lähteenä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013.) Matkustaminen ja sen ongelmatilanteet ovat olleet yhteiskunnallisen keskustelun kohteena Kuluttaja-lehden numeron 4/2013 julkaistussa artikkelissa ”Kiistaa korvauksista.” Artikkelissa käydään läpi matkustajan oikeuksia tilanteissa, joissa matkustajalla on lain suoma oikeus esimerkiksi vahingonkorvausvaateisiin. Tällaisiksi tilanteiksi kerrotaan juna-, bussi- ja lentomatkojen myöhästymiset sekä viivästymiset. Myös lentoyhtiön toimesta tapahtunut matkatavaroiden vahingoittuminen tai totaalinen katoaminen oikeuttavat matkustajan ryhtymään vahingonkorvausvaatimukseen. (Virkkunen 2013, 15–19.) Vaikka artikkeli ei suoranaisesti käsittele valmismatkoja, ovat kyseiset tilanteet kuitenkin sellaisia, joihin myös valmismatkalla matkustava voi törmätä.

Opinnäytetyöni aihe syntyi pohtiessani omia mielenkiintoni kohteita ja niitä mahdollisesti sääntelevää lainsäädäntöä. Matkustaminen on aina kiinnostanut minua ja kävi ilmi, ettei siihen liittyen aiemmin oltu tehty alamme opinnäytetöitä. Matkailua ei olla Suomessa myöskään oikeustieteen näkökulmasta paljoa aiemmin tutkittu (Lohiniva-Kerkelä 2012, 7). Aiheeni rajasin valmismatkoihin, koska opinnäytetyön tekeminen vapaasta matkustamisesta olisi aiheena ollut aivan liian laaja. Pohdin myös, että valitsemallani aiheella tulisi mahdollisesti olemaan hyötyä etenkin niille ihmisille, joilla mielenkiintoa matkustamiseen löytyy, mutta uskallusta esimerkiksi huijatuksi tulemisen pelossa ei välttämättä ole. Tällöin opinnäytetyö toimisi hyvänä oppaana valmismatkoja suunnitellessa.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan lainopillisena kirjoituspöytätyönä ja sen tavoitteena on ensisijaisesti tutkia millaisia oikeuksia matkustajalla valmismatkoissa on. Toisekseen, koska valmismatkaliikkeen harjoittajalle asetetut velvollisuudet on säädetty suojelemaan matkustajan etua, käydään opinnäytetyössä myös niitä läpi. Lainoppi eli oikeusdogmatiikka on yksi oikeustieteen olennaisimmista osa-alueista oikeushistorian, oikeussosiologian, oikeusfilosofian ja

vertailevan oikeustieteen lisäksi. Se rakentuu voimassa olevien oikeuslähteiden varaan käyttäen niitä etusija- ja käyttöjärjestyssääntöjen osoittamassa järjestyksessä. Lainoppi tutkii, mikä on voimassa olevan oikeuden sisältö siinä oikeusongelmassa jota kulloinkin tutkitaan. Samalla se pyrkii vastaamaan kysymyksiin, miten voimassa olevan oikeuden mukaan tulisi käytännön tilanteessa toimia. Lainoppi on siis perimmiltään oikeusjärjestykseen kuuluvien sääntöjen tutkimista ja tulkitsemista. Lainopin keskeisenä tehtävänä on edellä mainitun ohella oikeusjärjestyksen systematisointi eli voimassa olevan oikeuden jäsentäminen. (Husa, Mutanen & Pohjolainen 2008, 19–20.)

Aiheen taustoittamiseksi työn alussa käydään ensin läpi valmismatkaliikkeen harjoittamista eli valmismatkaliiketoimintaa. Näin selvennetään lukijalle, mitä edellytyksiä laki asettaa niille, jotka aikovat aloittaa valmismatkaliikkeen harjoittamisen. Samalla selvitetään, miten nämä lain asettamat edellytykset suojaavat matkustajien etua. Vasta tämän jälkeen, kun ollaan saatu taustoitettua valmismatkaliiketoiminta, käsitellään matkanjärjestäjän sekä matkustajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Havainnollistavina esimerkkeinä on käytetty kuluttajariitalautakunnan ratkaisuja. Lopuksi käsittelyssä ovat omat pohdintani ja johtopäätökset aiheen tienoilta.

Työssä on pyritty toteuttamaan hyvää oikeuslähdekäytäntöä, eli käytetty ensisijaisesti tietoa mahdollisista vahvasti velvoittavista oikeuslähteistä, kuten laeista ja asetuksista. Toissijaisina lähteinä on pyritty käyttämään heikosti velvoittavia lähteitä eli lain esitöitä, kuten hallituksen esityksiä ja valiokuntamietintöjä. Viimeisenä aihetta on mahdollisesti täydennetty sallituilla oikeuslähteillä, kuten oikeuskirjallisuudella. (Husa ym. 2008, 33.) Työssä on käytetty myös Internet-lähteitä.

2 Valmismatkaliiketoiminta

2.1 Valmismatka

Valmismatkalain (1079/1994) mukaan valmismatka on valmismatkaliikkeen harjoittajan tarjoama palvelusten yhdistelmä, joka sisältää vähintään kuljetuksen ja

majoituksen. Valmismatkaksi lasketaan myös yhdistelmä, joka sisältää kuljetuksen tai majoituksen lisäksi jonkun muun kokonaisuuden kannalta olennaisen matkailupalveluksen (2 §.) Valmismatka voi siis esimerkiksi olla vaikka matkatoimiston tarjoama yhdistelmä lennosta ja hotellista tai hotellista ja kiipeilykursista.

Tällaisia olennaisia matkailupalveluksia ovat harrastuksiin ja lomaviettoon liittyvien palvelusten lisäksi erilaiset kulttuuri- ja urheilutapahtumat. Koulutus- ja terveyspalveluksia ei pääsääntöisesti pidetä olennaisina matkailupalveluksina, mutta lomailuun yhdistettävät kurssit kuten tennis- ja golfkurssit sekä terveyskylpylän palvelut voidaan näihin palveluksiin laskea. Terveyskylpylässä tarjottavien palvelusten pääasiallinen tarkoitus tulee kuitenkin olla sairaudenhoidon tai kuntoutuksen sijaan virkistäytyminen. Yhdistelmän muuna olennaisena matkailupalveluksena ei myöskään voida pitää kuljetuksen tai majoituksen ohelle yhdistettyä, niihin yleisestikin liittyvää lisäpalvelusta, kuten aterioita lentomatkojen aikana tai hotellin mahdollisesti tarjoamia ravintola- tai kokouspalveluita (HE 237/1992.) Olennaisen matkailupalveluksen tulee kirjaimellisesti muodostaa olennainen osa kokonaisuudesta. Tästä olennaisesta matkailupalveluksesta voidaan puhua vain silloin, kun se määrittää matkan luonteen ja on tärkeä osa kokonaisuuden hinnan määräytymisessä. (Huovinen 2002, 51.)

Jotta edellä mainittua yhdistelmää voidaan pitää valmismatkana, tulee sen myös olla etukäteen järjestetty ja tarjottu yhdistettyyn hintaan. Yhdistelmä katsotaan olevan etukäteen järjestetty, jos valmismatkaliikkeen harjoittaja ennen sopimuksen tekemistä tai sopimusta tehtäessä kokoaa yhdistelmän asiakkaan halujen mukaisesti joko heidän tai valmismatkaliikkeen harjoittajan itsensä aloitteesta. Yhdistelmän voidaan katsoa olevan tarjottu yhdistettyyn hintaan myös silloin, kun yhdistelmän osat on hinnoiteltu tai laskutettu erikseen. Tällöin ehtona kuitenkin on, ettei osia muuten voisi ostaa erikseen samoilla hinnoilla kuin yhdistettynä (2§.)

Hallituksen esityksessä valmismatkalain muuttamiseksi vuonna 2008 ehdotettiin muun muassa sitä, että valmismatkalain 1.4 §:n mukaan valmismatkan majoituksena pidettäisiin myös majoitusta perheessä. Esitetyn muutoksen seurauk-

sena myös vaihto-oppilasmatkat tulisivat lain soveltamisalaan. (HE 83/2008 vp, 12–13.) Esityksen johdosta valmismatkalakia muutettiin ja eduskunnan päätöksen mukaisesti vaihto-oppilasmatkat tulivat valmismatkalainsäädännön piiriin 1.7.2009 (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2011).

Valmismatkaksi ei lueta valmismatkalain 2 §:n mukaan yhdistelmää, jonka matkustaja tai matkustajaryhmä on itse koonnut erikseen saatavilla olevista ja erikseen hinnoitelluista osista. Lakia sovelletaan vain yli 24 tuntia kestäviin vastikkeellisiin matkoihin tai matkoihin, jotka sisältävät majoituksen yön aikana (1 §.) Kuljetukseen liittyvää yöpymistä kulkuvälineessä ei kuitenkaan pidetä majoituksena (2 §.) Esimerkiksi hyttimajoituksellinen junamatka ja matkatoimiston vastikkeettomasti henkilökunnalleen lahjoittama matka eivät ole valmismatkoja. (HE 237/1992.) Hyttimajoituksellisesta junamatkaa voidaan kuitenkin pitää valmismatkana, jos siihen liittyy jokin muu matkan kannalta olennainen matkailupalvelus (Huovinen 2002, 51). Myös Siperian halki menevä, useita vuorokausia kestävä junamatka on valmismatka, koska matka kestää yli 24 tuntia. Pidempien matkojen kohdalla valmismatkalakia voi olla ongelmallista soveltaa, koska itse laissa eikä direktiivissä ole määritetty valmismatkan enimmäiskesto. Tämän takia kuukausia tai vuosia kestävä matkaa voitaisiin pitää valmismatkana, jos asiasta on matkanjärjestäjän kanssa etukäteen sovittu. Kuitenkin rajattoman pitkää asumista ulkomailla on pidettävä matkan sijasta asumisena. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 27–28.)

Risteilyt on nähty sekä valmismatkalain esitöiden (HE 237/1992), että Pertti Virtasen (Lohiniva-Kerkelä 2012, 27–28) pohdinnoissa tulkinnanvaraisiksi. Hallituksen esityksessä valmismatkalaiksi risteilyä on pohdittu Euroopan Yhteisöjen neuvoston 13 päivänä kesäkuuta 1990 asettaman direktiivin matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (90/314/ETY) pohjalta. Sen mukaan risteilyjä, joihin kuuluu vain aluksella tarjottavia palveluksia, voidaan pitää suoraan kuljetukseen liittyvinä ja sen tähden ne eivät täytä direktiivin mukaisen matkapaketin määritelmää. Kuitenkin on nähty, että lomaviihtoon ja virkistämiseen tarkoitettujen pitempiä aikaisia risteilyt voidaan niiden matkan luonteen takia rinnastaa muihin valmismatkoihin. Esityksen mukaan 24 tunnin risteilyt jäävät direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle, koska direktiivin 1 §:n 2 kohdassa mainit-

tu yli 24 tunnin aikaraja ei täyty. Esityksessä on myös pohdittu, ettei esimerkiksi Suomesta Ruotsiin tehtäviä laivamatkoja pidettäisi valmismatkoja. Kantaa on perusteltu sillä, että vaikka matkat kestävät yli 24 tuntia ja matkustajat yöpyisivätkin hyteissä matkojen aikana, voidaan matkojen tarkoituksena pitää lomailun ja virkistymisen sijaan vain matkustajan kuljettamista paikasta toiseen. (HE 237/1992.)

Asiaa on tarkasteltu myös nykyainsäädännön näkökulmasta, jossa direktiivi on jo implementoituneena eli pantuna täytäntöön. Kulkuvälineenä on pidettävä lähinnä linja-autoa, junaa, lentokonetta ja laivaa, jolla matkustajat siirretään heidän lomakohteeseensa. Verrattuna hallituksen esityksen näkökulmaan siitä, että aluksella tarjottavia palveluksia voidaan pitää kuljetukseen liittyvinä, asiaa voidaan tarkastella myös toisesta näkökulmasta. Risteilyalusta, jossa lomaan liittyvät palvelut suoritetaan, voidaan pitää paikkana, jossa asuminen rinnastetaan hotelliin. Tällöin ei majoituttaisi kulkuvälineessä, vaikka käytännössä näin tehdäänkin. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 27.)

Matka-aika on laskettava siitä, kun matkustaja aloittaa matkanjärjestäjän huolehtiman palvelun käyttämisen. Esimerkkinä voidaan käyttää bussi- tai junakuljetusta Rovaniemeltä laivalle. Tällöin koko matkan 24 tunnin raja todennäköisesti ylittyy ja kyseessä olisi valmismatkalain tarkoittama matka myös lyhyempien risteilyjen osalla. Oikeuskäytäntöä asiasta ei ole ja sen takia tulkinta sekä valmismatkalain soveltuminen on epävarmaa. Asiassa on kyse siis pelkän 24 tunnin risteilymatkan sijaan laajemmasta kokonaisuudesta. Jos kyseessä on pelkästään kuljetus välillä Rovaniemi-Helsinki ja Helsinki-Tukholma, kyse on kuljetuksesta eikä valmismatkasta. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 28.)

Laki valmismatkaliikkeistä (939/2008) määrittelee valmismatkalle lähtevän matkustajan henkilöksi, joka on tehnyt matkastaan sopimuksen valmismatkaliikkeen harjoittajan kanssa. Matkustajalla voidaan tarkoittaa myös henkilöä, jolla on oikeus osallistua matkalle sopimuksella, jonka joku muu henkilö tai yhteisö on solminut valmismatkaliikkeen harjoittajan kanssa (3 §.) Matkustaja voi siis olla esimerkiksi yrityksen työntekijä tai yhdistyksen jäsen, jonka matkasta yritys tai yhdistys on sopinut matkanjärjestäjän kanssa. Laki takaa suojan matkustajalle,

vaikka tämä itse ei sopimuksen osapuoli olisikaan. (HE 237/1992.) Määritelmässä ei mainita sanaa kuluttaja ja tämän takia matkustajaksi luetaan sekä yksityis-, että liikematkustajat (Lohiniva-Kerkelä 2012, 26). Valmismatkalain määritelmä matkustajasta on vastaava kuin mitä laki valmismatkaliikkeistä määrittelee.

Varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista annetun lain (228/1929) mukaan sitova sopimus syntyy, kun tarjoukseen annetaan hyväksyvä vastaus (1 §.) Valmismatkalaisissa ei erityisiä vaatimuksia matkasopimuksen syntymisen tai muodon osalta ole ja sopimus syntyy normaalisti, kun osapuolet pääsevät yhteisymmärrykseen mahdollisesta kohteesta, hinnasta ja sopimusehdoista. Vaikka nämä seikat ovat hyvin pitkälti matkanjärjestäjän ennalta sanelemia, voi matkustaja kuitenkin jossain määrin vaikuttaa matkan ajan tai keston lisäksi myös majoituspalveluiden tasoon. Sopimus voidaan tehdä myös suullisesti tai sähköisesti, mutta käytännössä osapuolten oikeusturvan kannalta suositaan yleensä kirjallista versiota. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 39.)

Valmismatkalaisissa on säädetty sopimuksen syntymisestä vain ulkomaan valmismatkasopimuksen osalta. Lain mukaan, jos matkavaraukseen koskee yleisölle tarjottua ulkomaan valmismatkaa, matkustajaa sitova sopimus syntyy vasta silloin, kun hän maksaa matkan hinnan kokonaisuudessaan tai sen osan, jonka matkanjärjestäjä on määrännyt (9 §.) Yleisölle tarkoitetulla matkalla tarkoitetaan pääasiassa kenen tahansa hankittavissa olevia seuramatkoja. Myös nuorisolle, tietyn alan harrastajille tai eläkeläisille yleisesti tarjotut ulkomaan valmismatkat kuuluvat säännöksen piiriin. Yleisölle tarjottuja eivät sen sijaan ole yksittäiselle matkustajalle tai matkustajaryhmälle erillisen tilauksen mukaisesti yksilöllisesti suunnitellut matkat. (HE 237/1992.)

Jos vaadittua maksusuoritusta tai sen osaa ei ole tehty matkanjärjestäjän ilmoittamaan eräpäivään mennessä, valmismatkalain mukaan varaus peruuntuu. Edellä mainittu ei tule voimaan silloin, kun sopimuksen syntymisestä on kirjallisesti sovittu toisin (9 §.) Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä varausmaksu on maksettu matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana. Matkan koko hinta on makset-

tava matkanjärjestäjän ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikana. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus saada hyvissä ajoin ennen matkaa kaikki matkaan liittyvät asiakirjat. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 3.)

Sopimuksen synnyttyä matkanjärjestäjä vastaa yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajalle siitä, että valmismatka on sopimuksen mukainen. Kyseinen vastuu koskee myös matkajärjestäjän sopimuskumppaneita, kuten esimerkiksi kuljetusyhtiöitä ja hotelleja, joiden suorituksia sopimuksen täyttämiseksi käytetään (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.1.) Sopimuksen mukaiseen matkaan sisältyvät kaikki ne palvelut ja järjestelyt, joista matkustaja ja matkanjärjestäjä ovat sopineet. Tätä sisältöä arvioitaessa on otettava huomioon kaikki etukäteen kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot ja muut matkanjärjestäjän esitteissä, ja muussa markkinoinnissa sekä matka-asiakirjoissa olevat tiedot. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Yleiset valmismatkaehdot 2.5.)

2.2 Sääntelyn tarkoitus

Kun kuluttajille sekä muille matkustajille on tarjottu ostettavaksi valmismatkoja, on tultu siihen tulokseen, että heitä on suojeltava elinkeinoharjoittajien epäasiallisten toimien lisäksi elinkeinoharjoittajan yllättävää maksukyvyttömyyttä vastaan (Huovinen 2002, 47). Valmismatkustusta säätelevän lainsäädännön taustalla toimii Euroopan Unionin asettama matkapakettidirektiivi, jonka tarkoituksena on turvata kaikille jäsenmaiden kuluttajille yhdenvertaiset oikeudet valmismatkojen ostajina (Lohiniva-Kerkelä 2012, 23). Suomessa tämä Neuvoston asettama direktiivi 90/314/ETY matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista on pantu täytäntöön valmismatkalailailla sekä lailla valmismatkaliikkeitä (Kuluttajaliitto).

Valmismatkalain tarkoituksena on varjella matkustajia mahdollisilta taloudellisilta riskeiltä. Lain säännökset ovat ensisijaisesti pakottavia matkustajan eduksi, jollei laissa itsessään erikseen toisin säädetä. Matkasta tehtävällä sopimuksella matkustaja voi kuitenkin saada myös lakia paremmat etuudet. (TaVM 14/2008

vp, 2.) Valmismatkalakia täsmentää sen ohelle säädetty asetus valmismatkasta annettavista tiedoista (1085/1994).

Laki valmismatkaliikkeistä ja asetus valmismatkaliikkeistä tulivat voimaan vuonna 1995. Laissa on säännöksiä valmismatkaliikkeen harjoittajan rekisteröitymisestä, maksukyvyttömyyden varalta asetettavasta vakuudesta ja valmismatkaliikkeen harjoittajiin kohdistuvasta viranomaisvalvonnasta. Lain tarkoituksena on taata valmismatkaliiketoiminnan luotettavuus ja matkustajien taloudellinen turvallisuus. (HE 99/2008 vp, 3.)

Valmismatkalainsäädännön ohelle on hyväksytty, Suomen matkatoimialan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat yleiset valmismatkaehdot (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2009). Ehdoissa tarkennetaan asioista, jotka laki on jättänyt avoimeksi, kuten esimerkiksi matkustajan oikeudesta matkan peruuttamiseen ilman erityistä syytä. Lisäksi ehdoissa on määritelty tarkemmin joitakin tulkinnanvaraisia seikkoja. (Huovinen 2002, 47–48.)

Siinä missä valmismatkalakia sovelletaan sekä yksityis-, että liikematkoihin yli 24 tuntia kestävässä, muun kuin satunnaisesti matkailupalveluksia tarjoavan elinkeinoharjoittajan vastikkeellisissa matkoissa, yleisiä valmismatkaehtoja sovelletaan valmismatkoihin, jotka kestävät yli kaksi vuorokautta, ja jotka pääasiassa on hankittu yksityiseen tarkoitukseen. Matkoihin on sisällyttävä ainakin kuljetus ja majoitus sekä niitä Suomessa myyvän, tai myytäväksi tarjoavan matkanjärjestäjän toimipaikka tulee olla Suomessa. Myös perheessä tapahtuvaa majoitusta pidetään yleiset valmismatkaehdot täyttävänä majoituksena. Matkanjärjestäjä voi halutessaan täydentää ja täsmentää yleisiä valmismatkaehtoja mahdollisilla lisäehdoilla, mutta ne eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa yleisten ehtojen kanssa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 1.1–1.2.)

Matkanjärjestäjällä on oikeus halutessaan käyttää myös yleisistä ehdoista poikkeavia erityisehtoja. Tällöin erityisehtojen käyttö tulee kuitenkin olla perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta

johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 1.3.)

2.3 Valmismatkaliikkeen harjoittaminen

Suomen perustuslain (731/1999) 18.1 §:n mukaan jokaisella on lain mukaan oikeus hankkia elantonsa valitsemallaan työllä, ammatilla tai elinkeinolla. Elinkeinoharjoittamisen oikeudesta annetun lain (122/1919) 3 §:ssä kuitenkin luetellaan ne elinkeinot, joiden harjoittamisesta säädetään erikseen lailla tai asetuksella. Valmismatkaliikkeen harjoittaminen on yksi näistä. Valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan valmismatkaliikkeen harjoittamisella tarkoitetaan valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvien valmismatkojen järjestämistä, tarjontaa ja välittämistä. Myös lentokuljetusten järjestäminen, tarjoaminen ja välittäminen kuluttajille rinnastetaan valmismatkaliikkeen harjoittamiseen, jos kuljetuksen järjestää, tarjoaa tai välittää muu kuin lentoliikenteen harjoittaja (1 §.)

Valmismatkaliikkeen harjoittajalla tarkoitetaan valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan joko matkanjärjestäjää tai matkanvälittäjää. Matkanjärjestäjä suunnittelee ja toteuttaa valmismatkoja itse, mutta voi tarjota niitä myös jonkun muun elinkeinoharjoittajan välityksellä. Myös toisen järjestämiä valmismatkoja omaan lukuunsa tarjoavan katsotaan olevan matkanjärjestäjä. Matkanvälittäjällä tarkoitetaan sen sijaan matkanjärjestäjän lukuun toimivaa, valmismatkoja koskevia sopimuksia välittävää valmismatkaliikkeen harjoittajaa (3 §.) Valmismatkaliikkeitä saa harjoittaa valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan vain valmismatkaliikkeen harjoittajaksi rekisteröidyt luonnolliset henkilöt tai oikeushenkilöt (2 §.) Valmismatkaliikkeen harjoittajiksi aikovilla on siis tässä tapauksessa niin sanottu rekisteröitymisvelvollisuus. Kuluttajaviraston (nykyisin Kilpailu- ja kuluttajavirasto) tulkinnan mukaan myös valmismatkalahjakortteja välittävällä elinkeinoharjoittajalla on rekisteröitymisvelvollisuus. (Huovinen 2002, 55.) Lisäksi sellaisen yrityksen, joka järjestää kuljetuksen sisältävää vaihto-oppilastoimintaa, tulee olla rekisteröitynä valmismatkaliikkeen harjoittajaksi (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2011).

Rekisteriä, johon valmismatkaliikkeen harjoittajat on merkitty, kutsutaan valmismatkaliikkeista annetun lain mukaan valmismatkaliikerekisteriksi ja sitä ylläpitää Kilpailu- ja kuluttajavirasto (4 §.) Valmismatkaliikkeista annetun asetuksen (366/1995) mukaan otteita valmismatkaliikerekisteristä voi kuluttajavirastolta (nykyisin Kilpailu- ja kuluttajavirasto) saada säädettyä maksua vastaan (1.3 §.) Rekisterijärjestelmän tarkoituksena on taata valmismatkaliiketoiminnan luotettavuus ja matkustajien taloudellinen turvallisuus (HE 99/2008 vp, 3).

Valmismatkaliikettä harjoittavaksi aikovan on valmismatkaliikkeista annetun lain mukaan tehtävä siitä Kilpailu- ja kuluttajavirastolle joko kirjallinen, tai sähköinen ilmoitus. Ilmoituksesta on käytävä ilmi valmismatkaliikettä harjoittavaksi aikovan yksilölliset tiedot, kuten nimi, toiminimet, mahdollinen henkilötunnus tai syntymäaika sekä yritys- ja yhteisötunnus tai muu vastaava tunnistus ja yhteystiedot. Ilmoituksessa on selvitettävä aikooko valmismatkaliikkeen harjoittajaksi pyrkivä toimia pelkkänä matkanjärjestäjänä tai matkanvälittäjänä, vai kumpanakin; aikooko tämä järjestää, tarjota ja välittää mahdollisesti lentokuljetuksia kuluttajille sekä tiedot ulkomaisesta matkanjärjestäjästä, jonka lukuun matkanvälittäjäksi aikova valmismatkoja koskevia sopimuksia mahdollisesti välittäisi. Ilmoituksessa on myös kerrottava vakuuden antaja ja vastuumäärä. Ilmoituksen liitteeksi on liitettävä joko kaupparekisteriote tai muu vastaava ote julkisesta rekisteristä, selvitys rekisteröimismaksun suorittamisesta sekä riittävän tarkka toiminnan kuvaus vakuuden arvioimista varten (4–5 §.)

Kun valmismatkaliikkeen harjoittajaksi aikova on valmismatkaliikkeista annetun lain mukaan toimittanut ilmoituksensa viranomaiselle, merkitsee Kilpailu- ja kuluttajavirasto ilmoituksessa annettujen tietojen lisäksi rekisteriin rekisteritunnuksen ja rekisteröinnin päivämäärän. Valmismatkaliikerekisteristä on nähtävissä myös mahdollinen rekisteristä poistamisen syy ja ajankohta. Samoin tiedot niistä elinkeinonharjoittajista, joille Kilpailu- ja kuluttajavirasto on määrännyt kiellon harjoittaa valmismatkaliikettä ilman rekisteröintiä tai hyväksyttävää vakuutta. Nähtävissä on myös ne, joille on määrätty kiello jatkaa ilman vakuutta sellaista toimintaa, johon vakuus tarvittaisiin (4 §.) Jos ilmoitus tai sen liitteet ovat puutteellisia tai jos rekisteröinnille on jokin muu este, on kuluttajaviraston (nykyisin Kilpailu- ja kuluttajavirasto) annettava valmismatkaliikkeista annetun asetuksen

mukaan ilmoituksen tekijälle kehoitus lausunnon antamiseen tai tarvittaviin toimiin ryhtymiseen asian tiimoilta niin, että ilmoituksen tekijällä on vähintään kaksi kuukautta aikaa ryhtyä kehoitettuun toimenpiteisiin. Kehotuksen uhkana toimii asian raukeaminen. Jos rekisteröimiselle on este vielä senkin jälkeen, kun ilmoituksen tekijä on kehotuksessa tarkoitetun lausuntonsa antanut, on koko rekisteröiminen evättävä. Kuluttajavirasto (nykyisin Kilpailu- ja kuluttajavirasto) voi kuitenkin antaa myös uuden kehotuksen, jos siihen on aihetta (5 §.)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston on valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan rekisteröitävä ilmoituksen tekijä valmismatkaliikkeen harjoittajaksi, jos ilmoituksen tehneellä on oikeus harjoittaa elinkeinoa Suomessa. Jos ilmoituksen tekijä on luonnollinen henkilö, on hänen oltava täysi-ikäinen. Hän ei saa olla konkurssissa eikä hänen toimintakelpoisuuttaan saa myöskään olla rajoitettu. Ilmoituksen tekijän on myös täytynyt asettaa tämän lain velvoittama vakuus toiminnalleen (6 §.)

Rekisteröinnin oikeusvaikutuksena valmismatkaliikettä harjoittaneeksi pyrkineelle syntyy valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan oikeus harjoittaa valmismatkaliikettä matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä tai molempina. Valmismatkaliikkeen harjoittajalle syntyy myös oikeus käyttää nimessään tai toiminnassaan nimitystä matkatoimisto tai valmismatkaliike (7 §.) Tämä auttaa matkaa suunnittelevia erottamaan jo pelkästä nimestä rekisteröidyt valmismatkaliikkeen harjoittajat. Matkustaja tunnistaa valmismatkan helposti myös matkustusasiakirjoissa käytetystä valmismatka-logosta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2013). Kuvassa 1 esiintyvä logo on hyvä, sillä siinä on esillä valmismatka.fi Internet-sivuston osoite, josta valmismatkaa mahdollisesti suunnitteleva voi logoa käyttävän matkatoimiston tietoja käydä selaamassa.



Kuva 1 Valmismatkaliikkeen harjoittajien käyttämä valmismatkalogo. (Kuva: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, 2013.)

2.4 Vakuus

Jo aiemmin mainittu, valmismatkaliikkeen harjoittajan velvollisuus asettaa toiminnalleen vakuus, on peräisin valmismatkaliikkeistä annetun lain pykälästä 9. Siinä säädetään sekä matkanjärjestäjän, että matkanvälittäjän vakuudenasettamisvelvollisuudesta. Sen mukaan matkanjärjestäjän on asetettava toiminnalleen Kilpailu- ja kuluttajaviraston hyväksymä vakuus, joka turvaa matkustajan oikeuksia matkanjärjestäjän maksukyvyttömyys tilanteissa. Matkanvälittäjällä vakuudenasettamisvelvollisuus on vain silloin, kun hän toimii sellaisen ulkomaisen matkajärjestäjän lukuun, joka itse ei ole asettanut neuvoston matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista antaman direktiivin 90/314/ETY 7 artiklan mukaista vakuutta tai jonka kotipaikkana toimii joku muu kuin Euroopan talousalueeseen kuuluva valtio. Matkanvälittäjän ei tällöin ole asetettava toiminnalleen vakuutta vain oman maksukyvyttömyyden varalta, vaan myös päämiehensä varalta (9 §.)

Vakuudeksi hyväksytään takaus, joku muu vakuussitoumus tai vakuutus. Valmismatkaliikkeen harjoittajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä Kilpailu- ja kuluttajavirastolle tähän vakuuteen vaikuttavista muutoksista (11 §, 13 §.) Vakuusjärjestelmän toimivuuteen liittyy hyvin olennaisesti se, että valmismatkaliikkeen harjoittajan Kilpailu- ja kuluttajavirastolle antamat tiedot vakuudesta ovat totuudenmukaisia (HE 99/2008 vp, 8).

Vakuuden tulee kattaa valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan ensimmäiseksi matkustajien paluukuljetus, mutta vain jos valmismatkaliikkeen harjoittajan ja matkustajan väliseen sopimukseen on sisältynyt kuljetus. Toisekseen, matkan peruuntuessa, vakuus turvaa ennen matkan alkamista suoritetun maksun sekä keskeytyneissä matkoissa keskeytynyttä matkan osaa vastaavan hinnan matkustajalle. Kolmanneksi vakuus turvaa matkustajien majoituksesta aiheutuvat kulut matkakohteessa paluukuljetukseen asti, edellyttäen kuitenkin sitä, että sopimukseen on sisältynyt majoitus (9.1 §.) Kuluttajan matkanjärjestäjälle etukäteen maksamat majoituskulut luetaan toisena korvattaviin ennakkomaksuihin.

Tämän takia on tärkeä muistaa tilanteessa, jossa kuluttaja joutuu matkakohdeessa maksamaan hotellinpitäjälle jo aiemmin maksamansa majoituksen uudesta, että siitä syntyvät kulut rinnastetaan etusijajärjestyksessä jo suoritettuihin maksuihin, eikä siis viimesijaisina korvattaviin majoituskuluihin kuten matka-ajan pidentymisestä aiheutuneisiin lisämajoituskuluihin. (HE 99/2008 vp, 12.)

Edellä mainittu, niin sanottu etusijajärjestys, tulee valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan voimaan silloin, kun vakuus ei riitä kattamaan kaikkia siitä turvattavia suorituksia. Kilpailu- ja kuluttajavirasto päättää tästä vakuuden käyttämisestä. Se asettaa määräpäivän, johon mennessä matkustajien on esitettävä vaatimuksensa vakuuden käyttämisestä heidän saataviensa suorituksiin (12 §.)

Valmismatkaliikkeen harjoittaja voidaan valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan vapauttaa vakuudenasettamisvelvollisuudestaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston toimesta joko osittain tai kokonaan. Ehtona on, että ennen matkan alkua valmismatkoista ja niihin liittyvistä palveluista ei peritä kuluttajilta maksuja, tai valmismatkaan ei sisälly kuljetusta eikä valmismatkaliikkeen harjoittajan maksukyvyttömyystilanteessa ole vaaraa matkan keskeytymisestä (10 §.)

2.5 Valvonta

Valmismatkaliikkeistä annetun lain säännösten ja määräysten noudattamista valvovat edellä mainitun Kilpailu- ja kuluttajaviraston lisäksi sen ohjeistamana aluehallintovirastot ja poliisiviranomaiset. Valmismatkaliikkeen harjoittajalla on velvollisuus antaa valvontaviranomaiselle kaikki valvontaa varten tarvittavat asiakirjat, tiedot ja muut selvitykset, jos valvontaviranomainen näin vaatii (14 §.)

Valvonta johtaa mahdollisesti puutteellisen toiminnan paljastumiseen. Aiemmin on jo todettu, että valvontaviranomainen voi valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan merkata valmismatkaliikerekisteriinsä elinkeinoharjoittajille kieltoja harjoittaa valmismatkaliikettä, jos heidän toimintansa on ollut puutteellista. Esimerkiksi tilanteessa, jossa valmismatkaliikkeen harjoittajan asettamaa vakuutta ei voida enää hyväksyä, seuraa valvontaviranomaisen kehoitus asettaa uusi vakuus määräajassa. Kehotuksen laiminlyönti voi johtaa rekisteriin merkattavaan kieltoon. Valvontaviranomainen voi kehottaa valmismatkaliikkeen harjoittajaa

täyttämään määräajassa myös tälle kuuluvien, tiettyjen velvollisuuksien laiminlyönnit. Näitä velvollisuuksia ovat velvollisuus ilmoittaa vakuuteen vaikuttavista muutoksista, velvollisuus tietojen luovuttamiseen valvontaviranomaiselle sekä velvollisuus asettaa toiminnalleen Keskuskauppakamarin tai kauppakamarin hyväksymä tilintarkastaja taikka tilintarkastusyhteisö. Kilpailu- ja kuluttajavirasto voi asettaa uhkasakon tehostamaan antamaansa kieltoa tai kehotusta (15 §.)

Valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaan kilpailu- ja kuluttajaviraston yhteydessä toimii työ- ja elinkeinoministeriön kolmeksi vuodeksi kerrallaan asettama valmismatka-asiain neuvottelukunta. Se koostuu puhteenjohtajasta sekä viidestä muusta jäsenestä. Yksi näistä muista jäsenistä on varapuheenjohtaja ja kaikilla jäsenillä on henkilökohtainen varajäsen. Jäsenten tulee olla perehtyneitä valmismatkoihin liittyvissä asioissa. Päätösvaltaisuuden neuvottelukunta saavuttaa, kun läsnä on puhteenjohtajan tai varapuheenjohtajan lisäksi kolme muuta jäsentä. Neuvottelukunnan tehtäviin kuuluu valmismatkaliiketoiminnan kehityksen sekä valmismatkalainsäädännön soveltamisen ja valvonnan seuraamista, lausuntojen antamista sekä esitysten ja aloitteiden tekemistä lainsäädännön ja valvonnan kehittämiseksi (22 §.)

Rikoslain (39/1889) 30:3a §:ssä säädetään valmismatkaliikerikkomuksesta sekä valmismatkaliikerikoksesta. Sen mukaan valmismatkaliikkeen harjoittajaksi rekisteröimätön henkilö, joka tahallaan tai törkeästä huolimattomuudestaan, harjoittaa sellaista valmismatkaliikettä, johon ei tarvita vakuutta, tai käyttää nimitystä matkatoimisto tai valmismatkaliike, on tuomittava, jollei teosta muualla laissa säädetä ankarampaa rangaistusta, valmismatkaliikerikkomuksesta sakkoon (3 a.1 § 1 k.) Jos sama rekisteröimätön henkilö, tahallaan tai törkeästä huolimattomuudestaan, harjoittaa ilman vakuutta sellaista valmismatkaliikettä, johon vakuus vaadittaisiin, tai antaa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle väärää tietoa vakuuden tarpeeseen tai sen hyväksyttävyyteen vaikuttavasta seikasta, tai jättää sellaisen seikan kertomatta ja siten heikentää matkustajan taloudellista turvallua, saa myös sakkorangaistuksen (30:3 a.1 § 2 k.) Jos 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua menettelyä on sillä tavoiteltu taloudellinen hyöty, muut seikat ja kokonaisuus huomioon ottaen pidettävä törkeänä, on tekijä tuomittava, ellei te-

osta muualla laissa ole säädetty ankarampaa rangaistusta, valmismatkaliikeroiksesta sakkoon tai enintään yhdeksi vuodeksi vankeuteen (30:3 a.2 §.)

3 Matkanjärjestäjän sekä matkustajan oikeudet ja velvollisuudet

3.1 Tiedonantovelvollisuus

Matkapakettia kuvailevassa tai sen hintaa ja muita sopimusehtoja koskevassa aineistossa ei saa olla matkustajaa harhaanjohtavia tietoja (HE 237/1992). Valmismatkalaisissa on säännökset siitä, mitä tietoja valmismatkaliikkeen harjoittajan on matkustajalle ennen sopimuksen solmimista vähintään annettava, jotta sopimus olisi pätevä (Huovinen 2002, 61). Matkasta voidaan laatia ensinnäkin täysin vapaaehtoinen matkaesite, jonka tulee olla valmismatkalain mukainen. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 33).

Matkanjärjestäjän laatiessa tarjoamastaan valmismatkastaan esitettä tuleville matkustajille on hänen valmismatkalain mukaan mainittava esitteessään sen voimassaoloaika, matkanjärjestäjän nimi ja yhteystiedot sekä seuraavia tietoja matkasta. Esitteessä on luettava matkan hinta ja siihen sisältyvät palvelut sekä mahdolliset erikseen perittävät maksut ja maksuehdot. Siitä on saatava selville matkakohde, tai kiertomatkan kohdalla sen kohteet ja matkareitti. Matkan kesto on merkittävä päivinä tai viikkoina ja kiertomatkan kohdalla kirjataan myös oleskeluajat mitä vietetään eri paikkakunnilla. Esitteessä on oltava nähtävissä matkan lähtö- ja paluupäivämäärät sekä niiden paikat (6 §.) Jos esite sisältää useamman matkanjärjestäjän matkoja, on valmismatkasta annettavista tiedoista annetun asetuksen mukaan esitteestä käytävä selvästi ilmi kunkin matkan järjestäjä (2.1 §.)

Kuljetukseen liittyvät tiedot kuten kulkuväline, kuljetusmuoto, matkustusluokka ja alustavat aikataulut on valmismatkalain mukaan myös saatava esitteestä selville. Luettavissa on oltava majoituksen muoto ja sijainti, mukavuustasoa havainnoiva selvitys, tieto siitä mitä palveluksia on saatavilla sekä kuvaus huoneen tai huoneiston tyypistä ja varustetasosta. Esitteessä on luettava yleiset

tiedot siitä, mitä matkustusasiakirjoja Euroopan talousalueeseen kuuluvien valtioiden kansalaiset tarvitsevat ja kuinka paljon aikaa niiden hankkimiseen yleensä tarvitsee. Matkaa ja oleskelua koskevia terveystarkastuksia ei saa jättää esittämään ulkopuolelle, eikä tietoa matkustajan tarpeesta kattaa mahdollisesti koituvat henkilö- ja esinevahingot sekä matkan peruuttamisesta syntyvät kulut vapaaehtoisella matkavakuutuksella (6 §.)

Kuluttajariitalautakunnan 18.3.2004 antamassa ratkaisussa (03/35/2206) on käsitelty matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuutta. Tapauksessa Äiti ja tytär olivat olleet menossa valmismatkalle Viroon ja Latviaan. Passintarkastuksessa Helsingissä oli käynyt ilmi, että yli 7-vuotiailla lapsilla tulee olla oma passi matkustettaessa Viroon. Tämän johdosta tytölle oli hankittu pikapassi ja matkalle oli lähdetty alkuperäistä myöhemmällä laivavuorolla. Matkustajat vaativat matkanjärjestäjältä näiden ylimääräisten kulujen korvaamista.

Matkanjärjestäjän konkurssipesän väliaikainen pesänhoitaja ilmoitti lautakunnalle, ettei sillä ole lisättävää matkanjärjestäjän vastineeseen matkustajien reklamaatioon ennen lautakuntakäsittelyä. Matkanjärjestäjän kanta on siis se, ettei tämä ole vastuussa aiheutuneista kuluista, koska matkaohjelmassa on mainittu, että matkustajat tarvitsevat passin. Ohjeistus on ollut kaikille matkustajille.

Lautakunta on viitannut ratkaisussaan valmismatkalain 17 §:ään virheen osalta, 23 §:ään sekä yleisten valmismatkaehtojen 16.1 kohtaan (nykyisin 15.1) vahingonkorvauksen osalta ja 7 §:ään matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuudesta ennen sopimuksen päättämistä tarvittavien matkustusasiakirjojen osalta. Myös valmismatkasta annettavista tiedoista annetun asetuksen 5 ja 7 §:ää on tapaukseen sovellettu. Asetuksen pykälien mukaan matkanjärjestäjän on matkaesitteessä tai muutoin ennen sopimuksen päättämistä annettava matkustajalle tiedot muun muassa häneen sovellettavista passimääräyksistä sekä passiasiakirjojen hankkimiseen yleensä tarvittavasta ajasta, jos matkustaja on Euroopan talousalueen kansalainen. Valmismatkalain 20 §:ään on viitattu hinnanalennuksesta mainittaessa.

Vuonna 2004 Suomessa alle 15-vuotiaat lapset voitiin merkitä vanhemman passiin, ja he pystyivät matkustamaan vanhempansa mukana ilman omaa passia. Lautakunta on katsonut, että jos jonkun maan määräykset ovat poikenneet Suomen silloisesta normaalista käytännöstä, on matkanjärjestäjällä ollut tiedonantovelvollisuutensa täyttääkseen velvollisuus antaa matkustajille tästä tieto. Matkanjärjestäjän matkaohjelmassa ei oltu eritelty, että vastoin Suomessa silloin noudatettavia määräyksiä 7-15-vuotiaat tarvitsevat erillisen passin. Tämän takia lautakunta katsoi, että matkanjärjestäjä oli laiminlyönyt tiedonantovelvollisuutensa ja oli velvollinen korvaamaan matkustajille passin osalta 35 euroa, taksikuluista 27,95 euroa ja uudesta laivamatkasta 57 euroa. Ratkaisusuositus oli yksimielinen.

Nykyisin lapsi tarvitsee oman passin aina. EU-lainsäädännöstä johtuen lapselle on matkustamista varten haettava oma passi myös siinä tapauksessa, että hänet on aiemmin merkitty vanhemmalle myönnettyyn ns. vanhaan 10 vuoden passiin. (Poliisi 2013, Passin myöntäminen alaikäiselle.)

Matkaesitteessä on valmismatkalain mukaan lisäksi luettava onko matka riippuvainen vähimmäismäärästä matkustajia toteutuakseen ja milloin tästä vähäisen osanottajamäärän syystä tapahtuvasta matkan peruuntumisesta viimeistään ilmoitetaan. Esitteessä on oltava maininta myös siitä, onko valmismatkaliikkeen harjoittaja asettanut valmismatkaliikkeistä annetun lain 9 §:ssä tarkoitetun vakuuden. Mainittava on myös minkä valtion lain mukaan kyseinen vakuus on asetettu ja kattaako tämä vakuus tarjolla olevan valmismatkan (6 §.)

Matkustajan on yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkanjärjestäjän joko esitteessä, tai muuten antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava edellä mainituista matkustusasiakirjoista, kuten passista, viisumista ja rokotustodistuksesta. Matkustajan on myös tarkistettava näiden asiakirjojen ja lentolippujen oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa sekä tarkistettava myös kuljetusten lähtöajat. Kun matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, ei se enää ole vastuussa niistä matkustajalle aiheutuvasta vahingoista, jotka rikkinäisen passin tai viisumin puuttumisen vuoksi johtavat matkan estymiseen tai keskeytymiseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.6.)

Sopimusehdot sekä muut annettavat tiedot

Valmismatkasta tehtävään matkasopimukseen sovellettavat ehdot on valmismatkalain mukaan otettava joko esitteeseen tai ne on muulla tavoin oltava matkustajan saatavilla kirjallisina tai sähköisinä siten, että matkustaja voi halutessaan tallentaa tai kopioida ne muuttumattomina. Esitteessä on tällöin viitattava näihin sovellettaviin ehtoihin sekä mainittava mistä ne voi saada. Esitteessä on myös mainittava se lähde, mistä ehdot on saatavissa, jos ne on julkaistu jossain matkanjärjestäjän muussa esitteessä. Itse sopimusehdoissa on mainittava matkustajan 10 §:ssä säädetystä oikeudesta luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa jollekin muulle henkilölle, 15 §:ssä säädetystä matkustajan oikeudesta peruuttaa sopimus sekä 18 §:ssä säädetystä matkustajan velvollisuudesta ilmoittaa mahdollisesti ilmenevästä virheestä kohtuullisessa ajassa. Sopimusehdoissa on oltava lisäksi maininta siitä, milloin matkustajaa sitova sopimus lain tai sopimusehtojen mukaan syntyy (6 a §.) Jos sopimukseen ei sovelleta yleisiä valmismatkaehtoja, esitteessä on valmismatkasta annettavista tiedoista annetun asetuksen mukaan oltava viittaus valmismatkalakiin ja mainittava erityisesti lain 10, 15 ja 18 §:n mukaiset matkustajan oikeudet ja velvollisuudet (4 §.)

Sopimukseen sovellettavat yleiset ehdot on valmismatkasta annettavista tiedoista annetun asetuksen mukaan julkaistava esitteessä selkeästi havaittavalla tavalla ja vaivatta luettavalla kirjasinkoolla (2.2 §.) Sähköiset sopimusehdot voidaan toimittaa matkustajille esimerkiksi sähköpostilla. Vaatimuksen täyttää myös Internet-sivuilla toimiva ohjelma, joka ennen sopimuksen tekemistä ohjaa matkustajan tallentamaan ja tulostamaan vakioehtojen lisäksi myös yksilöllisesti sovitut sopimusehdot. (HE 83/2008 vp, 14.) Lain tarkoittamia ehtoja ovat yleiset valmismatkaehdot sekä muut matkanjärjestäjän tavallisesti käyttämät vakioehdot (Lohiniva-Kerkelä 2012, 34.)

Valmismatkalain mukaan matkaesitteessä tai muuten etukäteen kirjallisesti tai sähköisesti ilmoitetut sopimusehdot ja muut tiedot sitovat matkanjärjestäjää. Matkanjärjestäjä saa näitä ehtoja ja muita tietoja muuttaa halutessaan vain sil-

loin, kun tämä nimenomaisesti on varannut itselleen oikeuden muutokseen ja ilmoittanut muutoksesta selkeästi matkustajalle ennen sopimuksen päättämistä. Ehtojen ja muiden tietojen muuttaminen on mahdollista myös myöhemmin sopimalla (6b §.) Sitovina ei kuitenkaan voida pitää matkanjärjestäjän esitteessä mahdollisesti esittämiä yleisluontoisia kuvauksia ja käsityksiä esimerkiksi matkakohteen luonnosta, ilmastosta tai nähtävyyksistä (HE 237/1992).

Matkanvälittäjän vastuu matkustajalle annettavista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä on valmismatkalain mukaan sama kuin matkanjärjestäjällä. Poikkeuksena kuitenkin on tilanteet, joissa matkanvälittäjä toimii Suomessa toimipaikan omaavan matkanjärjestäjän lukuun ja matkustaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä seikasta sekä sen vaikutuksesta hänen omiin oikeuksiinsa (5.1 §.)

Matkanjärjestäjällä on valmismatkalain mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että matkustaja saa valmismatkalain mukaisesti laaditussa matkaesitteessä olevat tiedot sekä valmismatkalain 6 a §:ssä tarkoitetut sopimusehdot ennen sopimuksen päättämistä. Sopimusehdot sekä tiedot siitä, onko valmismatkaliikkeen harjoittaja asettanut toiminnalleen valmismatkaliikkeitä annetun lain mukaisen tarvittavan vakuuden, minkä valtion lain mukaan kyseinen vakuus on asetettu ja kattaako vakuus tarjotun matkan tulee antaa matkustajalle kirjallisina tai pysyvällä tavalla sähköisesti. Jos sopimus matkasta kuitenkin tehdään juuri vähän ennen matkaa, ja sopimusehtojen antaminen kirjallisina tai pysyvällä tavalla sähköisesti olisi kohtuuttoman hankalaa, voi valmismatkaliikkeen harjoittaja antaa tiedot ehdoista matkustajalle jollakin muulla sopivalla tavalla (7 §.)

Jos matkasta ei ole laadittu esitettä, matkanjärjestäjän on valmismatkasta annettavista tiedoista annetun asetuksen mukaan ennen sopimuksen päättämistä annettava matkustajalle vähintäänkin seuraavat tiedot. Matkanjärjestäjän nimi, osoite ja puhelinnumero. Yhteystietojen lisäksi matkustajalle on annettava samat tiedot kuin mitä mahdollisessa esitteessäkin olisi ollut. Myös sopimukseen sovellettavat ehdot ja valmismatkalain 18 §: mukainen matkustajan velvollisuus ilmoittaa suorituksen virheestä on matkustajalle ilmoitettava (7 §.)

Matkanjärjestäjän on valmismatkalain mukaan hyvissä ajoin ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle tiedot kuljetusyhteyksistä ja niiden aikatauluista sekä muistutettava matkustajaa tämän mahdollisesta velvollisuudesta tarkistaa palukuljetuksen tiedot matkakohteessa. Lisäksi matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle muita tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta. Matkanjärjestäjällä, jolla ei matkakohteessa ole sellaista henkilökuntaa joka voi avustaa matkustajaa matkanjärjestäjän avustamisvelvollisuuden mukaisesti, on ilmoitettava matkustajalle matkanjärjestäjän tai -välittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat yhteystiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustaja voi avun tarpeessa olla yhteydessä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, on matkustajalle ilmoitettava, kuinka hän tarvittaessa saa yhteyden matkansa järjestäjään tai välittäjään (8 §.)

Tilanteissa, joissa matkalle osallistuu alaikäinen ilman huoltajaa, matkanjärjestäjän on annettava hänen huoltajalleen ne tiedot, joiden avulla alaikäiseen tai hänestä matkakohteessa vastuussa olevaan saadaan tarvittaessa suora yhteys. Jos matkaan mahdollisesti liittyy jotain erityisiä riskejä, on matkanjärjestäjän huomautettava niistä matkustajalle. Esille on tuotava myös matkustajan oma vastuu turvallisuudestaan, vakuutusten tarpeellisesta merkityksestä sekä tieto siitä, että ulkomailla henkilöiden turvallisuudesta vastaavat ensisijaisesti aina kyseisen maan omat viranomaiset (8 §.) Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajan on toimittava matkakohteessa kohteen olosuhteet huomioon ottaen. Kohteen turvallisuuteen ja muihin kohdetta koskeviin oleellisiin tietoihin on matkustajan syytä käydä tutustumassa ennen matkaa muun muassa ulkoministeriön (www.formin.fi) sekä terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (www.thl.fi) Internet-sivuilla. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.7.)

Hinnan ja matkaohjelman muutokset

Valmismatkalaisissa on säädetty myös matkanjärjestäjän mahdollisuudesta varata itselleen oikeus tehdä matkan hintaan muutoksia sopimuksen päättämisen jälkeen. Matkanjärjestäjä voi sopimusehdoissa varata oikeuden korottaa matkan hintaa, jos tämä samalla sitoutuu myös alentamaan hintaa vastaavalla perus-

teella. Lain mukaan hinnan korotus saa perustua ainoastaan kolmeen seikkaan. Hintaa voidaan korottaa vedoten matkan hintaan vaikuttavien verojen ja muiden julkisten maksujen muutoksiin, matkan kustannuksiin vaikuttavaan valuuttakurssien muutokseen tai vaihtoehtoisesti kuljetuskustannusten muutokseen, johon matkanjärjestäjä itse ei ole voinut vaikuttaa, ja jota hän ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta päätettäessä (14.1 §.)

Veroista puhuttaessa tarkoitetaan yleisimmin matkaveroa ja julkisista maksuista puhuttaessa esimerkiksi maksuja lentokenttien ja satamien käytöstä. Matkanjärjestäjä ei saa yrittää korottaa matkan hintaa kuljetuskustannuksiin vedoten, jos kustannusten nousu on tosiasiallisesti tapahtunut tavanomaisten kustannuksia lisäävien seikkojen kuten työehtosopimusten mukaisten palkankorotusten takia. Polttoainekustannuksissa tapahtunut odottamaton ja merkittävä nousu voi kuitenkin olla riittävä peruste hinnan korotukselle. Samoin odottamaton nousu reittilentoliikennelippujen hinnoissa oikeuttaa matkanjärjestäjää korottamaan reittilentoa käyttävän matkan hintaa. (HE 237/1992.)

Yleisten valmismatkaehtojen mukaan Kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto ovat neuvotelleet täydentävistä ohjeista kurssimuutoksen laske- miseksi. Kyseisen ohjeen mukaan mahdollinen kurssimuutoksen suuruus määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina toimii sen päivän valuuttakurssi, jonka matkanjärjestäjä ilmoittaa olleen esitteessään käytetyn hinnoittelun perustana. Tapauksissa, joissa matkaa ei ole markkinoitu esitteessä, on vertailukurssi matkustajalle viimeistään sopimusta tehtäessä ilmoitettu kurssi. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 9.1.)

Jos matkan hintaa korotetaan valmismatkalain mukaan kustannusten nousuun vedoten, ei korotus saa tällöin olla kustannusten nousua suurempi. Hintaa alennettaessa kustannusten laskettua, alennuksen on oltava vähintään kustannusten laskua vastaava. Hinnan muutoksissa matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle mitä pikimmiten. Hintaa ei saa korottaa, eikä sitä ole velvolista alentaa sovittua matkan alkamispäivää edeltävien 20 päivän aikana (14.2–14.3 §.)

Yleisissä valmismatkaehdoissa on todettu, että hinnan muutoksen on kuitenkin oltava vähintään 2 prosenttia saman matkan ja saman lähtöpäivän halvimpaan majoitusvaihtoehtoon perustuvasta hinnasta. Kuitenkin, jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen päättämisen jälkeen enemmän kuin 10% edellä mainitun tavan mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Mahdollisesta purusta matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viikon kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Ehdossa on myös tarkennettu, että matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle uuden hinnan lisäksi, mikä on ollut hinnanmuutoksen perusteena ja mitä matkapaketin osia kyseinen muutos koskee. Yleisten valmismatkaehtojen kielto, jolloin matkan hintaa ei saa korottaa eikä laskea, alkaa yhtä päivää aikaisemmin kuin mitä valmismatkalaisissa on säädetty. Hintaa ei voi siis korottaa tai laskea matkan alkamispäivää edeltävien 21 päivän aikana. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 9.2–9.4.)

Tilanteen ollessa niin, että matkanjärjestäjä ei voi siitä riippumattomista syistä noudattaa sovittua matkasuunnitelmaa, on hänellä yleisten valmismatkaehtojen mukaan oikeus muuttaa hotellia, yöpymispaikkaa, kuljetusvälinettä ja aikataulua tai tehdä matkaohjelmaan muita muutoksia niin, etteivät ne muuta matkan luonnetta. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava tekemistään muutoksista matkustajalle mahdollisimman pian. Matkanjärjestäjällä on myös oikeus vähäisen osanottajamäärän vuoksi muuttaa kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua niin, että muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Mahdollisista muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 14 vuorokautta ennen matkaa. Matkustaja on muutoksista huolimatta velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 10.)

3.2 Sopimuksen luovutus ja muuttaminen

Jo aiemmin on mainittu valmismatkalain matkustajalle antamasta oikeudesta luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa jollekin toiselle henkilölle. Lain mukaan henkilön, jolle sopimukseen perustuvat oikeudet luovutetaan, tulee kuitenkin täyttää matkalle osallistumista koskevat ehdot, jotka mahdollisesti on asetettu (10 §.) Matkanjärjestäjän ei esimerkiksi tarvitse hyväksyä luovutusta

sellaiselle henkilölle, joka ei kuulu siihen tiettyyn henkilöryhmään, joille matkaa on alunperin tarjottu. Jos matkalle osallistumista varten on oltava matkanjärjestäjän hankkima asiakirja kuten ryhmäviisumi, voi matkanjärjestäjä kieltäytyä hyväksymästä luovutusta vedoten siihen, ettei kyseisen asiakirjan hankkiminen uudelle matkustajalle ilman huomattavaa hankaluutta ole enää mahdollista. Matkanjärjestäjä voi evätä luovutuksen myös silloin, kun luovutuksen saava henkilö on vastakkaista sukupuolta alkuperäisen matkustajan kanssa, ja ei täten voisi käyttää alkuperäiselle matkustajalle varattua majoituspaikkaa. (HE 237/1992.)

Kyseisestä luovutuksesta on valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjälle ilmoitettava viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkamista. Sopimuksen luovuttaminen synnyttää matkanjärjestäjälle oikeuden periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Edellä mainitun korvauksen, sekä matkan hinnan maksamisesta matkanjärjestäjälle vastaavat luovuttaja ja luovutuksensaaja yhteisvastuullisesti (10 §.) Matkanjärjestäjä ei siis ole velvollinen palauttamaan matkan hintaa luovuttajalle, joka hinnan on jo maksanut. Kuitenkin tilanteissa, joissa hintaa tai lisäkorvausta ei matkanjärjestäjälle ole maksettu, saa matkanjärjestäjä vaatia maksusuoritusta joko luovuttajalta tai luovutuksensaajalta. (HE 237/1992.)

Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajalla on oikeus myös muuttaa sopimusta. Ehtojen mukaan matkustaja voi viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkamista muuttaa matkan lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla uuden matkan hinnan lisäksi toimistokulut. Myöhemmin tehdyt muutokset matkanjärjestäjä voi tulkita matkan peruutuksena tai uuden tilaamisena. Matkustajalla on myös oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja. Tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua ja matkanjärjestäjällä on oikeus periä tästä tietojen muuttamisesta kohtuullinen korvaus. Kohtuullinen korvaus on yleensä toimistokulujen suuruinen jollei matkanjärjestäjä toisin ole lisäehdoissaan ilmoittanut. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 8.)

3.3 Matkan peruuttaminen

Matkustajalla on valmismatkalain mukaan oikeus peruuttaa matkasta tehty sopimus, jos hänellä on perusteltua aihetta uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa matkakohteessa vallitsevan tilanteen takia sopimuksessa tarkoitetulla tavalla tai hänen henkeään tai terveyttään vaarantamatta. Tällaisia tilanteita ovat matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneet sotatoimet, luonnonmullistukset, lakot tai muut odottamattomasta syystä johtuvat tilanteet, jotka voisivat vaarantaa matkustajan hengen tai terveyden (15.1 §.) Yleisissä valmismatkaehdoissa todetaan, että edellä mainittujen peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan. Ehdoissa mainitaan myös, että matkustajalla on oikeus peruuttaa sopimus, jos hänellä on painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 6.1. c.–d.)

Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus syntyy valmismatkalain mukaan myös, jos matkanjärjestäjä on olennaisesti korottanut matkan hintaa tai sopimusehdon perusteella tehnyt muita olennaisia muutoksia matkasopimukseen. Jos matkustajaa on kohdannut joku odottamaton ja vakava tapahtuma, on hänellä tämän painavan syyn takia oikeus peruuttaa sopimus (15.1 §.) Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustaja voi esimerkiksi peruuttaa matkan, jos matkan alkamisen tai päättymisen ajankohta siirtyy yli 30 tunnilla siitä mitä oli sovittu. Olennaisena matkasopimuksen muutoksena voidaan pitää esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta. Jos matkan peruuntuminen on johtunut edellä mainitusta matkan alkamis- tai päättymisajankohdan siirtymisestä, olennaisesta matkajärjestelyjen muutoksesta tai oletuksesta, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan virhe, saa matkustaja vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 6.1. a.–b, 6.4.)

Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajalla on oikeus peruuttaa sopimus hänelle itselleen tapahtuneen äkillisen vakavan sairastumisen tai vakavan onnettomuuden lisäksi, jos kyseiset tilanteet tapahtuvat matkustajan läheiselle henkilölle tai hänen läheinen henkilönsä kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään

aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan ja jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon. Matkustajan oikeus peruuttaa matka syntyy myös silloin, kun matkustajalle tai hänen matkakumppanilleen, jonka kanssa hän on yhdessä varannut matkan, tapahtuu muu odottamaton ja vakava tapahtuma, jonka takia olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle. Tällaisena muuna odottamattomana ja vakavana tapahtumana voidaan pitää esimerkiksi asunnon paloa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 5.1.)

Valmismatkalain mukaan matkustajan oikeutta peruuttaa sopimus edellä mainitun odottamattoman tai vakavan tapahtuman johdosta voidaan rajoittaa sopimusehdoissa, jos matkan peruuttamiskustannukset jäisivät kokonaan tai pääasiassa matkanjärjestäjän kannettaviksi sen vuoksi, ettei matkaa saada myydyksi jollekin toiselle matkan yksilöllisyyden, erityisluonteen tai muun merkitykseltään vastaavan syyn takia (15.2 §.) Hallituksen esityksessä on tarkennettu, että matkanjärjestäjä ei voi rajoitusehtoa kuitenkaan käyttää, jos hän ei peruutetun matkan osalta joudu täyttämään sopimusvelvoitteitaan alihankkijoitaan kohtaan ja saa näin matkan peruuntumisesta koituvia kustannuksia kannettavakseen. Peruuttamisoikeuden rajoittaminen edellyttää, että matkaan liittyy erityispiirteitä, joiden takia sitä ei saada myydyksi toiselle. Rajoitusta ei näin ollen voida ottaa esimerkiksi yleisölle tarjottavien tavanomaisten seuramatkojen ehtoihin. Rajoitusehtoa voidaan kuitenkin käyttää yksilöllisesti tiettyä matkustajaryhmää tai yksittäistä matkustajaa varten järjestettyihin matkoihin. Myös liikematkat, kuten messumatkat ovat yleensä tämäntyyppisiä matkoja, joihin rajoitusehtoa voidaan käyttää. Matkan erityisluonteen perusteella matkan peruuttamisoikeutta voidaan rajoittaa matkoissa, joihin sisältyy kalliita erityispalveluja. Tällöin matkanjärjestäjän on kuitenkin pitänyt palvelut joutua maksamaan ja eikä hänellä tule olla mahdollisuutta saada syntyneitä kustannuksia takaisin. (HE 83/2008, 14–15.)

Hallituksen esityksessä on myös pohdittu, että matkan peruuttamisoikeutta voitaisiin mahdollisesti rajoittaa esimerkiksi ajallisesti määräämällä sopimusehdoissa aikaraja, jonka jälkeen oikeutta ei enää olisi. Ehdossa voitaisiin myös

tarkentaa tai rajoittaa peruuttamiseen oikeuttavia syitä tai määrätä peruuttamisen edellytykseksi laissa säädettyä suuremman korvauksen maksaminen matkanjärjestäjälle. Peruuttamisoikeuden epäämisen perusteltavuuttakin on pohdittu. Eesityksen mukaan tällainen ehto olisi perusteltu, jos siihen olisi erityinen syy. Esimerkkinä voisi toimia tilanne, jossa matkajärjestelyistä sopimisen ja matkan alkamisen välille jää vain lyhyt aika. (HE 83/2008, 15.)

Matkan peruuttamisesta on valmismatkalain mukaan ilmoitettava matkanjärjestäjälle viivytyksettä ja, jos sopimus puretaan vedoten odottamattomaan ja vakavaan tapahtumaan, esitettävä luotettava selvitys tästä matkalle lähdön estäneestä tapahtumasta. Peruutustilanteessa on matkanjärjestäjän viivytyksettä palautettava matkustajan maksusuoritukset. Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä, jos sopimus on peruutettu vedoten odottamattomaan ja vakavaan tapahtumaan (15.3 §.) Yleiset valmismatkaehtojen mukaan matkanjärjestäjälle esitettävä luotettava selvitys voi olla esimerkiksi lääkärintodistus, poliisitutkintapöytäkirja tai vakuutusyhtiön asiasta antama lausunto. Selvitys on toimitettava matkanjärjestäjälle ensisijaisesti mahdollisimman pian, mutta viimeistään kahden viikon kuluessa peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei kyseisen määräajan noudattaminen ole matkustajalle kohtuuttoman vaikeaa. (Kuluttaja- ja kilpailuvirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 5.2.)

Matkustajan kuollessa ennen matkan alkamista, on hänen oikeudenomistajiensa oikeudesta peruuttaa sopimus säädetty valmismatkalaissa erikseen. Ensinnäkin oikeudenomistajilla on oikeus peruuttaa sopimus odottamattoman ja vakavan tapahtuman takia. Toisekseen heidän oikeuttaan peruttaa sopimus voidaan sopimusehdoissa rajoittaa samalla tavalla kuin vainajankin oikeutta olisi rajoitettu. Lisäksi oikeudenomistajien on ilmoitettava peruuttamisesta matkanjärjestäjälle myös viivytyksettä sekä esitettävä luotettava selvitys matkalle lähdön estäneestä tapahtumasta. Matkanjärjestäjän velvollisuus palauttaa maksusuoritukset viivytyksettä, sekä oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuntumisesta aiheutuneista toimenpiteistä säilyvät myös oikeudenomistajien kanssa (15.4 §.)

Yleisissä valmismatkaehdoissa on myös säädetty matkustajan oikeudesta peruuttaa matka ilman mitään erityistä syytä. Matkustaja voi viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkamista peruuttaa matkan maksamalla matkanjärjestäjälle toimistokulut. Jos matkustaja haluaa perua matkan myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkamista, tulee hänen maksaa matkanjärjestäjälle matkan varausmaksu. Myöhemmin kuin 14 vuorokautta mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkamista tapahtuva peruuttaminen velvoittaa matkustajan maksamaan puolet matkan hinnasta matkanjärjestäjälle. Jos matkustaja peruuttaa matkan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua tulee hänen maksaa matkanjärjestäjälle koko matkan hinta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 4.1.)

Tilanteissa, joissa matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan majoituskohteeseen ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus yleisten valmismatkaehtojen mukaan periä peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta matkanjärjestäjälle. Jos peruutus johtuu odottamattomasta ja vakavasta syystä, matkanjärjestäjän oikeutta periä lisämaksua ei ole. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoitukseen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovitusta. Peruutuskulut voivat poiketa kaikista edellä mainituista kuluista, jos sopimukseen on sovellettu erityisehtoja. Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava kyseisissä erityisehdoissa. Jos matkustaja ei peruuta matkaa eikä saavu sovitulle lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä ole hänen vastuullaan olleita asiapapereita, kuten voimassaolevaa passia tai viisumia, ei hänellä tästä syystä ole oikeutta maksun palautukseen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 4.2–4.4, 5.3.)

Matkustajan oikeutta peruuttaa matka matkakohteen olosuhteiden vuoksi on käsitelty kuluttajariitalautakunnan 17.7.2006 antamassa ratkaisussa (1246/35/05). Matkustajat olivat hankkineet matkanvälittäjän kautta valmismatkan Malesiaan vuoden 2005 alkuun. Aasian hyökyaaltokatastrofin jälkeen mat-

kustajat peruuttivat matkan joulukuussa 2004, koska matka oli hankittu häämatkaksi, eivätkä häämatkaodotukset tuhoalueella olisi voineet toteutua. Matkustajat valittivat heille aiheutuneista peruutuskuiluista.

Matkustajat vetosivat myös ulkoasiainministeriön Malesiaa koskevaan tiedotteeseen, joka kertoi aineellisista menetyksistä ja kehotti erityiseen varovaisuuteen juuri niissä kohdin, joita matkustajat olivat suunnitelleet käyttävänsä eniten. Hotelli olisi ollut lähes veden rajassa.

Lautakunta kuitenkin katsoi, että ulkoasiainministeriö ei ole matkustustiedotteessaan 27.12.2004 nimenomaisesti kehottanut välttämään matkustamista Malesiaan. Tiedotteen mukaan matkustajien pääasiallisessa matkakohteessa Langkawissa on syytä noudattaa erityistä varovaisuutta, mutta vahingot ovat siellä jääneet vähäisiksi. Valmismatkalain esitöiden mukaan 15 §:n 1 momentin 1 kohdan mukainen peruutusoikeus syntyy, kun matkakohteessa on ylivoimaiseen esteeseen verrattava tilanne. Sellaisesta ei lautakunnan mielestä tässä tapauksessa ollut kysymys. Asiassa ei ole ilmennyt, että matkakohteessa olisi ollut sellaisia hyökyaallon aiheuttamia vaurioita, ettei matkaa olisi voitu toteuttaa sopimuksessa sovitulla tavalla. Lautakunnan mielestä matkustajille ei ollut perusteltua aihetta uskoa, ettei matkaa voitaisi matkakohteen lähialueilla ilmenneen hyökyaallon takia toteuttaa myöskään matkustajien henkeä tai terveyttä vaarantamatta. Lautakunnan mielestä peruutuskuilut olivat aiheelliset.

Matkanjärjestäjän taholta

Valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän takia vain, jos matkanjärjestäjän esitteessä tai sopimusehdoissa on ollut maininta, että matkan toteuttaminen on riippuvainen osanottajamäärästä. Lisäksi matkanjärjestäjän on mainittava matkustajalle ajankohdasta, jolloin mahdollisesta peruuttamisesta viimeistään ilmoitetaan (11 §.) Yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkan peruuttamisesta on kuitenkin ilmoitettava matkustajalle viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 11.1). Peruuttamisoikeutta ei siis enää ole, jos peruuttaminen tehdään liian myöhään. Tällöin jou-

dutaan kuitenkin usein neuvottelemaan matkustajien kanssa mahdollisista vahingonkorvauksista tai korvaavista matkoista, koska yhden tai muutaman matkustajan matkaa ei kannata järjestää. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 44.)

Matkan peruuttamisen jälkeen matkanjärjestäjän on valmismatkalain mukaan viivytyksettä palautettava matkustajan maksusuoritukset, jollei matkustaja saa peruuntuneen matkan tilalle korvaavaa matkaa. Matkanjärjestäjällä on myös velvollisuus korvata matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyneet peruuttamisen johdosta hyödyttömäksi jääneet kulut (11 §.) Joissain tapauksissa korvattavaksi saattavat tulla myös esimerkiksi matkaa varten hankitut erityisvarusteet, joista ilman matkaa ei matkustajalle ole hyötyä (Huovinen 2002, 70).

Kuluttajariitalautakunnan 17.12.2012 antamassa ratkaisussa (3807/35/11) on käsitelty matkanjärjestäjän taholta peruutettua matkaa ja sen myötä matkustajan matkalle lähtöön välittömästi liittyvien kulujen käymistä hyödyttömiksi. Valmismatkan varaamisen yhteydessä matkustajat varasivat matkaa edeltävälle päivälle valmismatkaan kuulumattomat lennot ja hotelliyön lentoaseman viereisestä hotellista, sillä heidän tuli matkan alkamispäivänä olla aikaisin aamulla lähtöselvityksessä. Matkanjärjestäjän tekemän peruutuksen takia lento ja hotelli kävivät tarpeettomiksi. Käyttämättömien lentojen hintaa ei matkustajille palautettu ja hotellista perittiin peruutuskulu. Matkustajien vaatimus muodostuu näistä hyödyttömiksi käyneistä kuluista sekä asian selvittelyn takia aiheutuneista puhelinkuluista.

Matkanjärjestäjä kiistää matkustajien tekemät vaatimukset. Matkanjärjestäjän mielestä olisi kohtuutonta olettaa tämän olevan velvollinen maksamaan asiakkaan ja toisen osapuolen välisiä sopimusehtojen mukaisia kuluja. Matka peruutettiin ajallaan kaksi kuukautta ennen matkan alkua vähäisen osanottajamäärän vuoksi.

Lautakunnan mukaan arvioitava sitä, ovatko matkustajien vaatimat kulut valmismatkalaissa tarkoitettuja matkalle lähtöön välittömästi liittyneitä peruuttamisen johdosta hyödyttömäksi jääneitä kuluja. Lautakunta toteaa, että valmismatkalain esitöiden (HE 237/1992) mukaan matkustaja on voinut ryhtyä aiotun mat-

kan vuoksi järjestelyihin tai tehdä hankintoja, jotka osoittautuvat peruutuksen vuoksi turhiksi. Jos matkan peruuntuminen ei ole johtunut matkustajasta eikä ylivoimaiseksi esteeksi katsottavasta syystä, on kohtuullista, että suoranaiset kulut korvataan. Valmismatkalakiehdotuksen 11 §:n yksityiskohtaisissa perusteissa todetaan, että korvattavia kuluja voivat olla kyseisellä matkalla tarvittavien asiakirjojen kuten viisumin tai rokotustodistuksen hankkimiskulut, matkavakuutuksen maksut sekä matkajärjestelyihin liittyneet pankki-, posti-, puhelin- ja matkakulut. Myös eräiden matkavarusteiden hankkimisesta johtuvat kulut voivat tulla korvattaviksi.

Lautakunta toteaa, että vaikka matkustaja on valmismatkaehtojen perusteella tiennyt, että matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän vuoksi, on matkustajalla silti ollut oikeus olettaa matkan toteutuvan ja hankkia matkalle lähtöön liittyviä palveluja. Tämän takia matkustajan hankkimaa lentoa voidaan lautakunnan mielestä pitää valmismatkalain 11 §:n 2 momentissa tarkoitettuna matkalle lähtöön välittömästi liittyvänä kuluna, joka jäi hyödyttömäksi peruuttamisen vuoksi. Hotellihuoneen kohdalla lautakunta katsoo, että matkustajat eivät ole tarpeeksi rajoittaneet vahinkoaan varatessaan hotellihuoneen, jota ei ilman kuluja voi perua. Kuluttajan vastuulle nimittäin kuuluu itselleen aiheutuvan vahingon rajoittaminen. Tämän vuoksi lautakunta katsoo, että matkustajilla ei ole oikeutta hyvitykseen hotellihuoneen peruutuskulun osalta. Lautakunnan yksimielisen päätöksen mukaan matkanjärjestäjän on korvattava matkustajille lennosta ja puhelinkuluista syntyneet kulut.

Jos matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenee sotatoimia, luonnonmullistuksia, lakko tai joku vastaava tilanne, on matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla vaikeutuneet olennaisesti ja valmismatkalain mukainen oikeus matkan peruuttamiseen matkanjärjestäjän taholta on tällöin olemassa. Oikeus peruuttamiseen on myös silloin, kun matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä ja terveyttä (12.1 §.) Peruutukseen oikeuttava sotatila voi muun muassa katkaista yhteydet jollekin matkakohteen alueelle, lakko voi katkaista matkakohteen veden- tai sähkönjakelun, mellakat voivat uhata matkustajan henkeä ja jokin matkakohteessa yllättäen ilmennyt tarttuva tauti voi uhata matkustajan terveyttä. Peruut-

tamisoikeutta ei kuitenkaan ole, jos edellä mainitut tilanteet ovat olleet tiedossa jo sopimusta tehtäessä. Arvioitaessa sitä, onko matkanjärjestäjällä oikeus peruuttaa matka edellä mainituilla syillä, voidaan ottaa huomioon viranomaisten näkemys asiaan. Jos viranomaisten kanta on, että matkakohteeseen ei tulisi matkustaa, on matkanjärjestäjällä oikeus lähtökohtaisesti peruuttaa matka. (HE 237/1992.)

Matkanjärjestäjän on valmismatkalain mukaan ilmoitettava peruuttamisesta matkustajalle mitä pikimmiten sekä viivytyksettä palautettava kaikki matkustajan tekemät maksusuoritukset, jollei peruuntunutta matkaa korvata uudella matkalla. Jos joku edellä mainituista tilanteista syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan välttämättömiä muutoksia. Matkan jälkeen on matkanjärjestäjän on viivytyksettä palautettava matkustajalle se osa matkan hinnasta, joka vastaa saamatta jääneitä palveluksia (12.2–12.3 §.) Jos matkanjärjestäjä päättää muuttaa matkaohjelmaa, voi hän muuttaa esimerkiksi matkareittiä, majoituspaikkaa, kuljetusvälinettä tai retkien ja muiden lisäpalvelusten järjestämistä (HE 237/1992).

Kuten edellä on mainittu, valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan, on matkustajalla oikeus vaatia korvaava matka menetetyn tilalle (13.1 §.) Korvaavan matkan tulee olla samantyyppinen ja vähintään samantasoinen kuin peruutettu matka. Sen on myös arvoltaan vastattava sitä, mitä alkuperäinen matka maksoi. Matkan ei kuitenkaan tarvitse suuntautua samaan matkakohteeseen eikä edes samaan maahan. Jos matkanjärjestäjä ehdottaa tiettyä korvaavaa matkaa, matkustajalla on oikeus päättää hyväksyykö hän ehdotuksen vai ei. (HE 237/1992.)

Matkanjärjestäjä voi valmismatkalain mukaan kuitenkin kieltäytyä korvaavan matkan järjestämisestä, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa (13.1 §.) Voi nimittäin olla, että matkanjärjestäjällä ei enää ole tarjonnassaan peruutettua vastaavia matkoja ja näin ei olisi kohtuullista edellyttää, että matkanjärjestäjä ryhtyisi uuden matkan vaatimiin järjestelyihin yksittäisten matkustajien vaatimuksesta. Matkustajalla on usein kuitenkin mahdollisuus hankkia vastaava matka toiselta matkanjärjestäjältä. (HE 237/1992.)

Jos korvaava matka on halvempi kuin alkuperäinen matka tai siihen ei sisälly alun perin sovittuja palveluksia, on matkustajalla palautettava hintojen erotus tai puuttuvia palveluksia vastaava hinnan osa (13.2 §.) Jos alkuperäisen matkan hintaan esimerkiksi oli sisältynyt täysihoito mutta korvaavassa matkassa tarjotaan vain aamukahvi, on matkanjärjestäjän palautettava matkustajalle puuttuvia aterioita vastaava hinnan osa (HE 237/1992).

3.5 Sopimuksen purku

Jos matkanjärjestäjä enne matkaa muuttaa olennaisesti matkaehdoja, matkaohjelmaa tai muita matkajärjestelyjä tai jos matkustajalla on painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan virhe, on matkustajalla valmismatkalain mukainen oikeus purkaa sopimus (21.1 §.) Painavan syyn olettaa, että myös matkanjärjestäjän tulevassa suorituksessa tulee olemaan virhe, voi matkustajan näkökulmasta luoda matkanjärjestäjän tilanne, jossa tämän vastaavissa suorituksissa on äskettäin ilmennyt vakavia puutteita tai huomattavaa taitamattomuutta (HE 237/1992).

Matkustajalla on oikeus purkaa sopimus myös matkan aikana tai matkan jälkeen, jos matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sitä mitä oli sovittu (21.2 §.) Matkustajalla on purkuoikeus esimerkiksi, jos matkan keskeisen osuuden muodostavaa laivaristeilyä ei laivan rikkoontumisen tai epäkuntoisuuden vuoksi voidakaan tehdä (HE 237/1992).

Tilanteissa, joissa matkustajalla on perusteltu aihe uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa matkakohteessa vallitsevan tilanteen takia sopimuksessa tarkoitetulla tavalla tai hänen henkeään tai terveyttään vaarantamatta, on matkustajalla yleisten valmismatkaehtojen mukaan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus. Edellä mainittuja vallitsevia tilanteita ovat esimerkiksi matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneet sotatoimet, luonnonmullistukset, lakot tai muut odottamattomasta syystä johtuvat tilanteet, jotka voisivat vaarantaa matkustajan hengen tai terveyden. Jos edellä mainitussa tilanteessa matkanjärjestäjä laiminlyö avustamisvelvollisuutensa auttaa matkustajaa kotiinpaluun järjestämisessä, on matkustajalla oikeus ryhtyä itse tarvittaviin toimenpiteisiin. Toimenpiteitä teh-

dessä matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää sekä muuta vahinkoa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 7.1 b, 7.5.)

Kun sopimus on purettu, on matkustajalla oikeus saada takaisin matkasta maksumansa hinta sekä kaikki muut matkanjärjestäjälle maksetut matkaan liittyvät maksusuoritukset. Kuitenkin kaikki palautettavissa olevat suoritukset, kuten matkaliput ja hotellikupongit on matkustajan palautettava matkanjärjestäjälle. (HE 237/1992.)

Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on matkustajalle ollut hyötyä, on matkustajan valmismatkalain mukaan maksettava matkanjärjestäjälle tätä hyötyä vastaava suoritus (21.2 §.) Matkaan liittyvistä kuljetuksista tai majoituksesta ei kuitenkaan tarvitse maksaa purun yhteydessä korvausta, koska voidaan katsoa, ettei matkustajalle ole koitunut niistä hyötyä. Sen sijaan voidaan katsoa, että matkan aikana saadut ateriat tai hyväksi käytetyt pääsyliput ovat tuottaneet matkustajalle hyötyä ja sen tähden hänen on maksettava niistä korvaus matkanjärjestäjälle. (HE 237/1992.)

Matkustajan purkaessa sopimuksen matkan aikana, on matkanjärjestäjän omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajalle paluukuljetus. Kuljetuksen on vastattava sitä mitä oli alunperin sovittu ja sen on kuljetettava matkustaja matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovituille paikkakunnalle (21.3 §.) Jos matkustajalla on valmismatkalain mukainen oikeus purkaa sopimus, on hänellä vaihtoehtoisesti myös oikeus vaatia matkanjärjestäjältä korvaavaa matkaa. Tämän korvaavan matkan tulee vastata entistä matkaa niin hinnaltaan kuin palveluksiltaan. Matkan aikana tai sen jälkeen puretuissa matkoissa matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää korvaavan matkan hinnasta matkustajan siitä jo saaman hyödyn. Muutoin on vastaavasti voimassa, mitä korvaavasta matkasta matkan peruuntuessa valmismatkalain 13 §:ssä on säädetty (22 §.)

Matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimusta ei ole mainittu valmismatkalaisissa, mutta yleisissä valmismatkaehdoissa asiaa on käsitelty. Ehtojen mukaan matkanjärjestäjällä on oikeus sopimuksen purkuun, jos matkustaja on laiminlyö-

nyt maksaa matkan hinnan viimeistään sovittuna maksupäivänä. Edellytyksenä kuitenkin on, että matkustajalle on annettu kohtuullisen pituinen maksuaika sekä asiakirjassa, jossa tästä maksuajasta mainitaan, tulee olla maininta matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 12.)

3.6 Avustamisvelvollisuus

Matkanjärjestäjällä on valmismatkalain mukaan velvollisuus avustaa matkustajaa tämän sairastuessa tai joutuessa onnettomuuteen. Myös tilanteissa jossa matkustaja on joutunut rikoksen uhriksi tai kärsinyt muuta vahinkoa, on matkanjärjestäjällä avustamisvelvollisuus. Tällöin matkanjärjestäjän on ryhdyttävä toimenpiteisiin matkustajan sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämiseksi. Rikoksen tai vahingon sattuessa matkanjärjestäjä avustaa niiden selvittelyssä ja muissa tapauksissa tarpeellisilla toimenpiteillä (16.1 §.) Muusta vahingosta puhuttaessa tarkoitetaan esimerkiksi passin, luottokortin, rahojen tai muun omaisuuden katoamista. Myös tilanteissa, joissa matkustaja on pääasiallisesti omasta syystään joutunut avun tarpeeseen, on matkanjärjestäjällä avustamisvelvollisuus. (HE 237/1992.) Matkustaja kuitenkin vastaa näistä erityisjärjestelyiden kuluista itse, joihin matkanjärjestäjä on tilanteen vaatiessa ryhtynyt (Yleiset valmismatkaehdot 2.8).

Tilanteissa, joissa matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sopimuksessa sovitulla tavalla ovat matkakohteessa vaikeutuneet esimerkiksi luonnonmullistuksen, sodan tai muun ennalta arvaamattoman syyn takia, on matkanjärjestäjällä valmismatkalain mukaan velvollisuus auttaa matkustajaa ja pyrittävä parhaansa mukaan minimoimaan matkustajalle aiheutuvaa haittaa (16.2 §.)

3.7 Suorituksen virhe ja sen seuraukset

Matkanjärjestäjän suorituksessa katsotaan olevan valmismatkalain mukaan virhe silloin, kun tämän tarjoama matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään ole sitä mitä on sovittu. Virheeksi lasketaan myös matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti, jos sillä voidaan katsoa olleen vaikutusta matkusta-

jan päätöksenteossa, sekä tilanne jolloin matkanjärjestäjä laiminlyö avustamisvelvollisuutensa (17 §.)

Virheiksi ei kuitenkaan lueta valmismatkalain mukaan matkan kokonaisuuden kannalta niitä pieniä muutoksia tai puutteita, joihin matkustajan voidaan matkan luonteen perusteella katsoa olleen kykenevä varautumaan (17 §.) Virheeksi ei yleisten valmismatkaehtojen mukaan lueta myöskään myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaistunutta kotiinlähtöä, jos nämä muutokset johtuvat matkanjärjestäjästä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhenee 3–5 vuorokautta kestävillä matkoilla maksimissaan 6 tuntia, 5–8 vuorokautta kestävillä matkoilla maksimissaan 8 tuntia sekä yli 8 vuorokauden kestävillä matkoilla maksimissaan 12 tuntia. Kolme vuorokautta alittavilla matkoilla virhettä arvioidaan tapauskohtaisesti. Tilanteissa, joissa muutos johtuu ilmatilan ruuhkautumisesta, lennonjohdon tai viranomaisen toimenpiteistä, poikkeavasta säästä, kuljetusyhtiön riippumattomasta poikkeuksellisesta syystä kuten turvallisuusriskistä tai lentoliikenteen harjoittajan toimintaan vaikuttavasta työtaistelutilanteesta, tai muusta vastaavasta syystä, sovelletaan edellä mainittuja aikamääriä kaksinkertaisina. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 13.3.)

Saadakseen vedota suorituksessa olleeseen virheeseen tulee matkustajan valmismatkalain mukaan ilmoittaa virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän sen huomasi tai hänen olisi pitänyt se huomata. Virheilmoitus tehdään ensisijaisesti matkanjärjestäjän edustajalle matkakohteessa, mutta voidaan tehdä myös sille elinkeinonharjoittajalle jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan ja jonka suorituksessa virhe ilmenee. Matkustaja saa kuitenkin vedota virheeseen ilman kohtuullisen ajan vaatimusta, jos matkanjärjestäjä tai tämän apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti (18 §.) Matkustaja voi tehdä matkanjärjestäjälle tehtävän ilmoituksen myös mahdolliselle matkanvälittäjälle (5.2 §.)

Saatuaan tiedon suorituksessa olevasta virheestä on matkanjärjestäjän valmismatkalain mukaan korjattava se viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Jos

korjaamisesta kuitenkin aiheutuisi kohtuuttomia kuluja tai haittoja, voi matkanjärjestäjä kieltäytyä virheen korjaamisesta. Matkustaja voi kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos virheen korjauksesta aiheutuisi matkustajalle olennaista haittaa (19 §.) Olennaisena haittana voidaan katsoa esimerkiksi sitä, ettei matkustajan hotellihuone olisi korjausten takia tavanomaisesti hänen käytettävissään. Myös muutto toiseen hotelliin saattaa etenkin lyhytaikaisella lomamatkalla, muuttojärjestelyihin kuluva aika ja vaiva huomioon ottaen, merkitä olennaista haittaa matkustajalle. (HE 237/1992.)

Jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä viivytyksettä omalla kustannuksellaan tai jos itse virhe ei ole enää korjattavissa, on matkustajalla oikeus virhettä vastaan hinnanalennukseen (20 §.) Matkustajalla ei yleisten valmismatkaehtojen mukaan ole oikeutta hinnanalennukseen vaikka hän ei käyttäisi matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttäisi niitä vain osittain (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 14.2).

Kuluttajariitalautakunnan 5.5.2009 antamassa ratkaisussa (3239/35/08) on käsitelty matkustajan hinnanalennusvaatimusta valmismatkassa olleiden puutteiden perusteella. Kuluttaja oli katsonut, että matkanjärjestäjän tarjoamalla valmismatkalla oli puutteita ohjelmapalveluissa, siivouksessa sekä tiedonannossa. 1 425 eurosta kuluttaja vaati 600 euroa palautettavaksi.

Matkanjärjestäjän esitteessä oli luvattu suomenkielistä ohjelmaa aikuisille ja lapsille, mutta minkäänlaista ohjelmaa ei oltu lapsille koko matkan aikana pidetty. Hotellihuoneessa olleessa ohjelma-esitteessä oli ollut maininta myös lastenhoitopalvelusta, mutta kumpaakaan palvelua ei ollut enää tarjolla. Siivouksen taso ei ollut matkan aikana ollut asianmukainen, hotellihuoneen jäätyä kahden viikon aikana viidesti siivoamatta. Kuluttajien mukaan matkanjärjestäjä ei ollut myöskään ilmoittanut, että viereinen hotelli on täynnä englantilaisia, ja että uima-altaalta pois päin oleviin huoneisiin kuuluu läpi yön melua toisista hotelleista.

Matkanjärjestäjä oli valmis korvaamaan jo suoritettun 100 euron hinnanalennuksen lisäksi 43 euroa. Matkanjärjestäjä myönsi virheet suomenkielisen ohjelma-

palveluiden sekä siivouksen puutteiden osilta. Lastenhoitopalveluiden kohdalla kyseessä oli hotellin vanhentunut ohjelmalehtinen, josta matkanjärjestäjä ei ole vastuussa. Viereisen hotellin meluhaitan matkanjärjestäjä katsoi olevan ymmärrettävissä ilman mainintaakin, sillä esitteessä hotellin kerrottiin sijaitsevan keskustassa ja sen sisältävän ravintolan lisäksi baarin.

Kuluttajariitalautakunta on soveltanut ratkaisussaan valmismatkalain 17 §:n lisäksi silloisten yleisten valmismatkaehtojen 14 kohtaa (nykyisin kohta 13.) virheen määrittelemiseen. Hinnanalennusta määrittäessä on sovellettu valmismatkalain 20 §:n lisäksi lautakunnan vakiintunutta ratkaisukäytäntöä, jonka mukaan virheeksi katsottava puute oikeuttaa matkustajan pääsääntöisesti kymmenen prosentin hinnanalennukseen matkan hinnasta. Matkanjärjestäjän suorituksessa oli edellä mainittujen säännösten mukaisesti virhe, koska valmismatka ei ole vastannut sitä, mitä sovitun. Matkanjärjestäjä oli esitteessään mainostanut, että matkakohteessa on suomenkielistä ohjelmaa, vaikka todellisuudessa näin ei ollut ollut. Myöskään siivous ei ollut vastannut sovittua.

Kuluttajariitalautakunta katsoo kuitenkin, että lastenhoitopalvelut eivät kuuluneet virheen piiriin, koska niitä ei matkanjärjestäjän toimesta oltu ennen matkaa luvattu. Lautakunta ei myöskään katsonut viereisen hotellin meluhaittaa virheeksi, koska matkajärjestelyissä olevia puutteita, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua, ei voida valmismatkalain 17 §:n mukaan laskea virheeksi.

Kuluttajariitalautakunnan ratkaisusuosituksen mukaan matkustajilla oli oikeus hyvitykseen ohjelmapalveluiden ja siivouksen puutteiden perusteella. Lautakunta katsoi, että matkanjärjestäjän tarjoama kymmenen prosentin hinnanalennus vastasi tässäkin tapauksessa virheen merkitystä. Lautakunnan ratkaisu siis suosittaa matkanjärjestäjää palauttamaan kuluttajalle matkan hinnasta vielä 43 euroa, jolloin 143 euron hinnanalennus täyttyy.

Vahingonkorvaus

Ennen kuin käydään läpi matkanjärjestäjän vahingonkorvausvelvollisuudesta, pitää muistaa, että myös matkustajalla on yleisten valmismatkaehtojen mukaan velvollisuuksia ja vastuita valmismatkalla. Hänen on ensinnäkin noudatettava matkan aikana kaikkia viranomaisten, matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä matkakohteen hotellien ja kuljetusvälineiden omia järjestyssääntöjä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.9.1.)

Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia, ja jos hän olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksusuo-rituksien palautukseen ja hänen on maksettava itse kaikki kotimatkastaan aiheutuvat kulut. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.9.2.) Jos matkustajan matkalle lähtö evätään tai hänet poistetaan matkalta, edellyttää se siis matkustajan olennaista rikkomusta. Matkanjärjestäjän edustaja voi käytännössä ensin huomauttaa matkustajaa tämän käytöksestä ja samalla varoittaa, että jos samanlainen käytös jatkuu, voidaan hänet poistaa matkalta. Kuitenkin erittäin humalassa lähtöselvitykseen saapuva henkilö voidaan luonnollisesti poistaa lennolta ilman mitään varoituksia. Liian herkkä reagointi matkanjärjestäjän puolelta on matkanjärjestäjän virhe ja hän voi joutua siitä vastuuseen. Liian herkällä reagoinnilla tarkoitetaan sitä, että mitään olennaista rikkomusta matkustajan puolelta ei ole tapahtunut, mutta hänet on kuitenkin poistettu matkalta ilman erityistä syytä. Tällöin matkanjärjestäjälle voi seurata matkanjärjestäjän velvollisuus korvata matkustajan ylimääräiset kulut ja antaa hänelle hinnanalennusta. (Lohiniva-Kerkelä 2012, 57–58.)

Matkustaja on myös vastuussa kaikista vahingoista, jotka hän tahallaan tai varomattomuuttaan aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille rikkomalla esimerkiksi hänelle annettuja ohjeita ja määräyksiä. Matkanjärjestäjällä on kaiken varalta oltava sellaiset yhteystiedot matkustajasta, joista matkustajan saa tarvittaessa tavoitettua ennen matkaa ja matkan aikana. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 2.9.3.)

Jos matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on aiheuttanut matkustajalle henkilö-, esine-, tai varallisuusvahinkoa, on matkustajalla valmismatkalain mukaan oikeus vahingonkorvaukseen. Virheen tai vahingon on kuitenkin johduttava joko matkanjärjestäjän itsensä tai hänen apunaan käyttämän muun elinkeinoharjoittajan huolimattomuudesta (23 §.) Korvattavaksi voi esimerkiksi tulla pilaantuneen ruuan aiheuttama sairastuminen, jos sairastumisen voidaan katsoa johtuneen matkanjärjestäjän apunaan käyttämän ravintoloitsijan huolimattomuudesta. Myös, jos majoitustilojen huonon turvallisuuden takia aiheutuu tulipalo ja sen takia matkustaja kärsii joitakin vahinkoja, tulee matkanjärjestäjän korvata nämä aiheutuneet vahingot. (HE 237/1992.) Korvattavia vahinkoja ovat myös esimerkiksi virheen takia matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset kulut, hyödyttömiksi käyneet menot sekä ansionmenetykseen johtanut kotiinpaluun viivästyminen (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 15.2).

Korvaukseen oikeuttava peruste on myös matkustajan matkatavaroiden kuljetuksen viivästyemisestä aiheutuva tavaroiden käytön estyminen, jos siitä voidaan katsoa aiheutuneen matkustajalle haittaa (23 §.) Samoin jos matkatavarat katoavat ja katoamisesta aiheutuu niiden käytön estyminen (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 15.3).

Matkanjärjestäjän on valmismatkalain mukaan mahdollista vapautua vahingonkorvausvelvollisuudestaan, jos hän pystyy osoittamaan ettei huolimattomuutta hänen puolellaan ole ollut (23 §.) Matkanjärjestäjä saa myös sopimusehdoissa rajoittaa korvausvastuutaan esine- ja varallisuusvahingosta, jos kyseessä oleva valmismatka on liikematka. Mahdollisen vastuunrajoituksen tulee kuitenkin olla matkustajan kannalta kohtuullinen (25.1 §.)

Vahingonkorvausta voidaan valmismatkalain mukaan sovitella, jos se olosuhteet huomioon ottaen on kohtuuton. Huomioon on otettava matkustajan mahdollinen myötävaikutus, matkanjärjestäjän mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet (25.2 §.) Matkustajan on aina pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan, koska matkanjärjestäjä ei ole korvausvastuullinen vahingosta, jonka matkustaja itse omalla tuottamuksellaan on aiheuttanut. Matkanjärjestäjä ei myöskään ole vastuussa vahingosta,

joka aiheutuu ylivoimaisen esteen tai muun ennalta-arvaamattoman syyn takia. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistukset, tarttuvat taudit, lakot ja muut vastaavat tapahtumat. Näille syille ja esteille on yhteistä se, että matkanjärjestäjä tai matkanjärjestäjän apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja ei ole voinut näitä estää mahdollisimman huolellisesti menetellenkään. Tällaisesta ylivoimaisesta tapahtumasta matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle viipymättä ja toimittava niin, että matkustajan kärsimä vahinko jää mahdollisimman pieneksi. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 15.4, 15.6.)

Matkanjärjestäjän korvausvastuusta ilma-, meri- tai rautatiekuljetukseen liittyvässä vahingossa on valmismatkalain mukaan säädetty erikseen merilaissa (674/1994), kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000) tai matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985) tai eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS /200). Matkanjärjestäjän korvausvastuuta määriteltäessä otetaan huomioon edellä mainitut lait ja sopimukset (24 §.)

Yleisissä valmismatkaehdoissa on säädetty korvausvaatimuksien esittämisestä matkanjärjestäjälle. Ehtojen mukaan korvausvaatimukset on pääasiallisesti esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua matkan päättymisen jälkeen. Erityisestä syystä valitusaikaa voidaan pidentää. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 16.2.)

Kuluttajan kokiessa, että elinkeinonharjoittaja on rikkonut hänelle turvattuja oikeuksia vastaan, voi hän ottaa yhteyttä kuluttajansuojaviranomaiseen (Huovinen 2002, 45). Jos kuluttaja hakee hyvitystä tavarain tai palvelun virheestä voi hän ensisijaisesti yrittää ratkaista ongelmatilannetta kuluttajaneuvonnan kautta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2013, Kuluttajaneuvonta). Jos matkanjärjestäjä ja matkustaja eivät pääse yhteisymmärrykseen esimerkiksi sopimuksen tulkinnas-

ta tai korvauksen määrästä edes kuluttajaneuvojan avulla, voi matkustaja saattaa riita-asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2009, Yleiset valmismatkaehdot 17.1). Lautakunta on riippumaton ja puolueeton ratkaisuelin ja sen antamat ratkaisut ovat suosituksia (Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Kuluttajariitalautakunta). Jos elinkeinoharjoittaja ei toimi kuluttajariitalautakunnan antaman ratkaisusuosituksen mukaan, voi matkustaja panna riita-asian vireille myös matkustajan kotipaikan alioikeudessa (eli käräjäoikeudessa). Kuluttaja-asiamies voi jopa avustaa matkustajaa oikeudenkäynnissä, jos kyseessä on tärkeä periaatekysymys. (Huovinen 2002, 45.)

4 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli ensisijaisesti selvittää mitä oikeuksia valmismatkalle lähtevällä matkustajalla oikein on. Kuitenkin, puhuttaessa jonkun oikeuksista, tulee ilmi miltei välittömästi jonkun toisen velvollisuudet. Näin on laita myös tässä opinnäytetyössä. Selvittääkseen perinpohjaisesti matkustajan oikeuksia, tulee matkustajan oikeuksien ja velvollisuuksien ohella tutkia myös itse valmismatkaliiketoimintaa sekä valmismatkaliikkeen harjoittajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Ymmärtääkseen yksittäisen matkustajan oikeutta säätelevän pykälän tarkoituksen, on lukijalle selvitettävä koko valmismatkaliiketoiminnan taustalla toimivan organisaation roolia ja sen suhdetta matkustajaan. Johdannossa mainittua lähteiden etusijajärjestystä pyrittiin noudattamaan koko työn ajan ja sillä taattiin työn luotettavuus.

Työssä tuli ilmi, että matkustajan etua ajatellen on Euroopan Union matkapakettidirektiivin laukaisemana järjestetty Suomeen valmismatkaliiketoimintaa valvovaksi viranomaiseksi Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä säädetty kaksi valmismatkalainsäädännön muodostavaa lakia ja niitä tarkentavaa asetusta. Mielestäni on erityisen tärkeää, että valmismatkaliiketoiminnalle on valmismatkaliikkeistä annetussa laissa säädetty tiukat rajoitukset siitä, kuka saa ryhtyä valmismatkoja ihmisille tarjoamaan. Mielipiteeni taustalla vaikuttanee omaperäinen kokemukseni, jossa valmismatkoja torilla markkinoiva henkilö tuntui mielestäni hieman epäilyttävältä. Kilpailu- ja kuluttajaviraston ylläpitämästä valmismatkaliikerekisteristä olisin kuitenkin voinut matkan tarjoajan tietoja käydä kyselemässä ja näin

saada tietooni onko kyseinen yrittäjä laillisesti rekisteröity valmismatkaliikkeen harjoittajaksi.

Työtä tehdessäni koin kuitenkin havaintoni valmismatkaliikerekisteristä hiukan harhaanjohtavaksi. Laissa valmismatkaliikkeistä puhutaan valmismatkaliikerekisteristä, mutta Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilla puhutaan myös matkatoimistorekisteristä. Käytännössä nämä termit tarkoittavat samaa, mutta matkustusasiakirjoista valmismatka-logon huomannut kuluttaja voi helposti tästä mennä hämilleen. Valmismatka-logossa oleva Internet-sivu nimittäin avaa Kilpailu- ja kuluttajaviraston matkatoimistorekisteri-otsikolla olevan sivun, eikä sivua, jossa lukee valmismatkaliikerekisteri. Ristiriitaisuutta lisää myös se, että valmismatkaliikkeistä annetussa asetuksessa mainitaan, että Kilpailu- ja kuluttajavirasto antaa otteita rekisteristä säädettyä maksua vastaan. Matkatoimistorekisteristä voi kuitenkin ilmaiseksi hakea tietoja haluamastaan matkatoimistoista. Tulkinnanvaraiseksi siis jää, tarkoittaako ote tarkempaa kirjallista selostusta, jonka voi saada vain Kilpailu- ja kuluttajavirastosta hakemalla tai tilaamalla. Rekisteristä saatava tieto mahdollisesti asetetusta vakuudesta on yksi tärkeimmistä tiedoista mitä sieltä voi saada. Tällä tiedolla voi matkalle lähtevä karsia pois ne matkojen tarjoajat, joilla ei tarvittavaa vakuutusta ole, ja näin pienentää omaan matkaansa kohdistuvaa riskiä mahdollisen matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteen varalta.

Työn tarkoituksena olleet matkustajan oikeudetkin selvisivät työn aikana. Valmismatkalaisissa on säädetty matkustajalle oikeus luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa toiselle henkilölle sekä, peruuttaa tai purkaa matkasta tehty sopimus. Matkustajalla on myös mahdollisen matkajärjestäjän suorituksen virheen myötä oikeus vaatia hinnanalennusta, tai jos virheestä on aiheutunut matkustajalle vahinkoa, oikeus vahingonkorvausvaateeseen. Oikeuksista päästään taas kuitenkin velvollisuuksiin. Matkustajalla on velvollisuus ilmoittaa virheestä viivytyksettä matkanjärjestäjälle, jotta tämän oikeus vedota virheeseen on olemassa. Matkustajan oikeuksien kannalta ongelmalliseksi muodostui valmismatkalain ja yleisten valmismatkaehtojen matkustajalle suomien oikeuksien erojen hahmottaminen. Yleisissä valmismatkaehdoissa oikeuksia oli tarkennettu sekä laajennettu. Esimerkiksi yleisten valmismatkaehtojen mukaan matkustajalla on

oikeus myös vähäisissä määrin ennen matkaa muuttaa sopimusta tai purkaa matkasopimus ilman erityistä syytä. Erityisen selväksi kävi, että matkustajan oikeudet ovat läheisesti sidoksissa matkanjärjestäjän toiminnassa tapahtuneeseen virheeseen tai virheelliseen toimintaan.

Matkanjärjestäjän oman liiketoiminnan sekä matkustajan oikeusturvan kannalta onkin parasta, että matkanjärjestäjä suorittaa matkaan liittyvät tiedonanto- ja huolehtimisvelvollisuutensa tarkoin. Tämä ajaa kummankin etua ja minimoi mahdollisten virheiden määrää. Yllättävää oli mielestäni myös se, että valmismatkaissa ei ollut mainintaa matkustajan omasta vastuusta matkalla, vaan asiaa oli tarkennettu mahdollisesti sovellettavissa yleisissä valmismatkaehdoissa. Matkustajan oma velvollisuus käyttäytyä matkalla korrektisti niin itseään, kuin muitakin kohtaan, on kuitenkin erittäin tärkeä seikka matkan onnistumisen kannalta.

Monet suosivat nykyään niin sanottua vapaata matkustamista, missä henkilöt suunnittelevat ja kokoavat matkansa ilman matkatoimistoja. Näin pyritään luomaan uniikimpi ja myös taloudellisesti edullisempi matka. Näihin matkoihin ei sovelleta valmismatkalakia, eikä sopimusehtoihin voida yleisiä valmismatkaehtoja ottaa. Valmismatkojen kantavan voima onkin matkustajan hyvä oikeusturva. Vaikka valmismatka ei välttämättä tarjoa kokemuksena samaa kuin vapaa matka, on se mielestäni parempi vaihtoehto etenkin niille, jotka pitävät enemmän siitä, että heillä on matkakohteessa joku tukihenkilö, jolta on helppo pyytää apua ongelmallisissa tilanteissa. Monet ihmiset myös haluavat eräänlaista turvallisuuden tunnetta ja varmuutta matkaansa. Heille valmismatka on monesti oikeusturvan lisäksi myös miellyttävämpi siltä osin, että asiat on suunniteltu heille mahdollisesti valmiiksi, eikä matkan suunnittelu näin ole heidän omilla kontillaan.

Työtä tehdessäni tiedonhakutaitoni, taidot systematisoida etsittyä tietoa sekä valmismatkalainsäädännön tuntemukseni kasvoivat merkittävästi. Työn alkutai-paleella aiheen kokonaiskuvan ja hyvä oikeuslähdekäytännön hahmottamisen koin hiukan haasteelliseksi. Saatua näitä kaksi asiaa selväksi, alkoi myös

lainopillisen tutkimustyön laatiminen olla luontevampaa. Näiden hallitseminen on lainopillisen opinnäytetyön kannalta kuitenkin olennaisen tärkeää.

Opinnäytetyötäni voivat hyödyntää kaikki valmismatkaa suunnittelevat henkilöt, koska työ antaa hyvän johdatuksen aiheeseen ja etenkin matkustajan oikeuksiin. Työtä voitaisiin siis pitää eräänlaisena oppaana aiheen tiimoilta. Työtäni voisi hyödyntää myös esimerkiksi jatkotutkimuksessa, jossa selvitettäisiin valmismatkaliikkeen harjoittajia haastatteleamalla heidän suhtautumista valmismatkalainsäädäntöön. Tai vaihtoehtoisesti haastateltaisiin matkatoimistojen asiakkaita sen tiimoilta, että miten hyvin heidän mielestään matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen päättämistä on toteutunut.

Lähteet

- Asetus valmismatkaliikkeistä 366/1995.
 Asetus valmismatkasta annettavista tiedoista 1085/1994.
 HE 237/1992. Hallituksen esitys Eduskunnalle valmismatkalaiksi.
 HE 99/2008 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi valmismatkaliikkeistä ja rikoslain 30 luvun muuttamisesta.
 Huovinen, U. 2002. Matkailun lainsäädäntö. Helsinki: Edita Prima Oy.
 Husa, J., Mutanen, A. & Pohjolainen T. 2008. Kirjoitetaan juridiikkaa. Helsinki: Talentum.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttajariitalautakunta.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/6ed196a7-c31b-4c38-8004-d6564e930858.aspx>. 26.11.2013
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2009. Yleiset valmismatkaehdot.
http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/. 12.11.2013.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2011. Vaihto-oppilasmatkat.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/matkatoimistolle/vaihto-oppilasmatkat/>. 12.11.2013
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2013. Kuluttajaneuvonta.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajaneuvoja/>. 26.11.2013
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2013. Valmismatka.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/matkustaminen/valmismatka/>. 12.11.2013.
- Kuluttajaliitto. Valmismatkat.
http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajana_euroopassa/matkalla_jossakin_euroopassa/valmismatkat
- Kuluttajariitalautakunta 18.3.2004 dnro 03/35/2206.
 Kuluttajariitalautakunta 17.7.2006 dnro 1246/35/05.
 Kuluttajariitalautakunta 05.05.2009 dnro 3239/35/08.
 Kuluttajariitalautakunta 17.12.2012 dnro 3807/35/11
- Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta 122/1919.
 Laki valmismatkaliikkeistä 939/2008.
 Laki varallisuus-oikeudellisista oikeustoimista 228/1929.
- Lohiniva-Kerkelä, M. 2012. Matkailuoikeus. Tampere: Juvenes Print.
- Poliisi. 2013. Passin myöntäminen alaikäiselle.
<http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/0/B54CA6980669216CC22571CE004D8DB0?opendocument>
- Rikoslaki 39/1889.
 Suomen Perustuslaki 731/1999.
- TaVM 14/2008 vp. Talousvaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä laiksi valmismatkalain muuttamisesta.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Matkailun merkitys Suomen kansantaloudelle.
http://www.tem.fi/yritykset/matkailu/matkailun_merkitys_suomen_kansantaloudelle.
- Valmismatkalaki 1079/1994.
- Virkkunen, S. 2013. Kiistaa korvauksista. Kuluttaja-lehti 4/2013. Joensuu: PunaMusta Oy.