

**Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi matkapalveluyhdistelmistä ja kuluttajansuojalain muuttamisesta**

**ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ**

Esityksessä ehdotetaan säädettäväksi uusi laki matkapalveluyhdistelmistä, joka korvaisi voimassa olevan valmismatkalain. Lisäksi ehdotetaan eräitä muutoksia kuluttajansuojalakiin. Ehdotetuilla säännöksillä pannaan osaltaan täytäntöön matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskeva direktiivi.

Nykyinen käsite ”valmismatka” korvattaisiin ”matkapaketin” käsitteellä, sillä valmismatkasana ei kuvaa osuvalla tavalla ehdotetun lain soveltamisalaan kuuluvia matkapalvelujen yhdistelmiä. Uusi laki olisi soveltamisalaltaan voimassa olevaa lakia laajempi. Matkapakettien lisäksi matkapalveluyhdistelmiä olisivat yhdistetyt matkajärjestelyt. Edellytyksenä matkapaketin syntymiselle olisi, että matkustaja hankkii yhdessä samaa matkaa tai lomaa varten vähintään kaksi erityyppistä matkapalvelua. Matkapalveluja olisivat paitsi kuljetus ja majoitus myös auton tai eräiden muiden moottoriajoneuvojen vuokraus sekä muut matkailupalvelut.

Lisäksi muutoksia ehdotetaan muun muassa säännöksiin, jotka koskevat matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän tiedonantovelvoitteita, matkustajan oikeutta peruuttaa sopimus ennen matkan alkua, hinnan ja muiden matkapakettisopimuksen ehtojen muuttamista matkanjärjestäjän aloitteesta sekä matkustajan oikeuksia siinä tapauksessa, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe.

Yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskisivat pääsääntöisesti vain lakiin sisältyvät eräät elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvoitteet sekä säännökset matkapalveluja varattaessa tapahtuneista virheistä.

Ehdotetut lait ovat tarkoitettut tulemaan voimaan 1 päivänä heinäkuuta 2018.

---

## SISÄLLYS

ESITYKSEN PÄÄASIALLINEN SISÄLTÖ.....	1
SISÄLLYS.....	2
YLEISPERUSTELUT.....	4
1 JOHDANTO.....	4
2 DIREKTIIVI.....	4
2.1 Soveltamisala ja määritelmät.....	4
2.2 Tiedonantovelvoitteet ja matkapakettisopimuksen sisältö.....	5
2.3 Matkapakettisopimuksen muuttaminen.....	6
2.4 Matkapaketin toteuttaminen.....	7
2.5 Maksukyvyttömyyssuoja ja yhdistetyt matkajärjestelyt.....	8
2.6 Erinäiset säännökset.....	9
3 NYKYTILA.....	10
3.1 Lainsäädäntö ja käytäntö.....	10
4 NYKYTILAN ARVIOINTI.....	14
5 ESITYKSEN TAVOITTEET JA KESKEISET EHDOTUKSET.....	15
5.1 Yleistä.....	15
5.2 Direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset.....	15
5.3 Direktiivin säännökset, jotka eivät edellytä muutoksia lainsäädäntöön.....	20
6 ESITYKSEN VAIKUTUKSET.....	21
6.1 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan.....	21
6.2 Vaikutukset matkustajien ja matkapalveluja tarjoavien elinkeinonharjoittajien asemaan.....	21
7 ASIAN VALMISTELU.....	23
7.1 Valmisteluvaiheet ja -aineisto.....	23
7.2 Lausunnot ja niiden huomioon ottaminen.....	23
8 RIIPPUVUUS MUISTA ESITYKSISTÄ.....	24
YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT.....	25
1 LAKIEHDOTUSTEN PERUSTELUT.....	25
1.1 Laki matkapalveluyhdistelmästä.....	25
1 luku. Yleiset säännökset.....	25
2 luku. Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen.....	31
3 luku. Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista.....	34
4 luku. Matkapaketin toteuttaminen.....	40
5 luku. Yhdistetyt matkajärjestelyt.....	49
6 luku. Erinäiset säännökset.....	50
7 luku. Seuraamukset ja voimaantulo.....	52
1.2 Kuluttajansuojalaki.....	53
6 luku. Kotimyynti ja etämyynti.....	53
2 TARKEMMAT SÄÄNNÖKSET.....	54
3 VOIMAANTULO.....	54
4 SUHDE PERUSTUSLAKIIN JA SÄÄTÄMISJÄRJESTYS.....	54
LAKIEHDOTUKSET.....	56
1. Laki matkapalveluyhdistelmästä.....	56
2. Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta.....	69
LIITTEET.....	70
RINNAKKAISTEKSTI.....	70
2. Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta.....	70

## HE 105/2017 vp

ASETUSLUONNOS .....	72
Oikeusministeriön asetus matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annettavista tiedoista .....	72
LIITE 1 .....	75
A osa	
Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia silloin, kun hyperlinkkien käyttö on mahdollista .....	75
B osa	
Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia muissa kuin A osan piiriin kuuluvissa tilanteissa .....	76
C osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa matkanjärjestäjä toimittaa tietoja toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohdan mukaisesti .....	77
LIITE 2 .....	80
A osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa suoritettavaa, 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitetun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja .....	80
B osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa suoritettavaa, 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitetun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on muu kuin meno- paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja .....	81
C osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa on kyse sellaisista 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitetuista yhdistetyistä matkajärjestelyistä, joita koskevat sopimukset tehdään elinkeinonharjoittajan (joka ei ole meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja) ja matkustajan ollessa samanaikaisesti itse läsnä .....	81
D osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa tapahtuvaa, 3 artiklan 5 alakohdan b alakohdassa tarkoitetun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja .....	82
E osa	
Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa tapahtuvaa, 3 artiklan 5 alakohdan b alakohdassa tarkoitetun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on muu kuin meno- paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja .....	83

## YLEISPERUSTELUT

### 1 Johdanto

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302 matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (jäljempänä *matkapakettidirektiivi* tai *direktiivi*) annettiin 25 päivänä marraskuuta 2015. Direktiivi on saatettava osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2018 ja jäsenvaltioiden on sovellettava näitä säännöksiä 1 päivästä heinäkuuta 2018.

Direktiivi perustuu komission 9 päivänä heinäkuuta 2013 antamaan ehdotukseen COM(2013) 512 (final). Direktiivistä on informoitu eduskuntaa U-kirjeellä U 65/2013 vp.

Direktiivillä korvataan Euroopan neuvoston matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista 13 päivänä kesäkuuta 1990 annettu direktiivi 90/314/ETY (jäljempänä *valmismatkadirektiivi*), joka on Suomessa pantu täytäntöön valmismatkalain (1079/1994) ja valmismatkaliikelain (939/2008) säännöksillä.

Direktiivin tarkoituksena on edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa ja saavuttaa kulluttajasuojan korkea ja mahdollisimman yhtenäinen taso. Direktiivi on valmismatkadirektiivistä poiketen pääosin täysharmonisointisäädös, eli jäsenvaltiot eivät saa antaa tai pitää voimassa direktiivistä poikkeavia säännöksiä seikoista, jotka direktiivillä on yhdenmukaistettu.

### 2 Direktiivi

#### 2.1 Soveltamisala ja määritelmät

Direktiiviä sovelletaan matkapaketteihin, joita elinkeinonharjoittajat tarjoavat myytäviksi tai myyvät matkustajille, sekä yhdistettyihin matkajärjestelyihin, joiden hankkimista elinkeinonharjoittajat helpottavat (2 artiklan 1 kohta).

Direktiiviä ei sovelleta alle 24 tuntia kestäviin matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkajärjestelyihin, elleivät ne sisällä yöpymistä. Direktiiviä ei sovelleta myöskään edellä mainittuihin matkatuotteisiin, joita tarjotaan tai joiden hankkimista helpotetaan satunnaisesti ja voittoa tavoittelemattomalta pohjalta sekä ainoastaan rajoitetulle matkustajien ryhmälle. Soveltamisalan ulkopuolelle jäävät myös matkatuotteet, jotka ostetaan sellaisen liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella, joka on tehty elinkeinonharjoittajan ja liike-, elinkeino- tai ammattitoimintaan liittyvissä tarkoituksissa toimivan luonnollisen tai oikeushenkilön välillä (2 artiklan 2 kohta).

Siltä osin kuin direktiivissä ei säädetä yleisen sopimusoikeuden näkökohdista, se ei vaikuta kansalliseen yleiseen sopimusoikeuteen, kuten sopimuksen pätevyyttä, tekemistä tai vaikutuksia koskeviin säännöksiin (2 artiklan 3 kohta).

Direktiivin 3 artikla sisältää joukon määritelmiä. Keskeisimpiä näistä ovat matkapalvelun, matkapaketin, yhdistetyn matkajärjestelyn, matkustajan ja matkanjärjestäjän määritelmät.

Matkapalvelulla tarkoitetaan matkustajien kuljetusta ja majoitusta, moottoriajoneuvojen vuokraamista sekä muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa muuta matkapalvelua. Uutta on, että moottoriajoneuvojen vuokraaminen on itsenäinen, oma matkapalvelunsa.

Matkapaketin määritelmää on laajennettu koskemaan erilaisia uusia tapoja markkinoida matkayhdistelmiä matkustajille. Elinkeinonharjoittajan etukäteen kokoaman tai matkustajan toiveiden mukaisesti kootun paketin lisäksi määritelmä kattaa myös erilliset sopimukset, jotka tehdään yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa. Tällöin edellytyksenä kuitenkin on, että palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut on valittu, ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan, palvelut tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan, niitä markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä tai ne yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, joka oikeuttaa matkustajan valitsemaan eri matkapalvelujen valikoimasta. Matkapaketti voi muodostua myös silloin, kun yksittäiset matkapalvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttäen toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan elinkeinonharjoittajalta, jonka kanssa ensimmäinen sopimus tehdään, yhdelle tai useammalle toiselle elinkeinonharjoittajalle ja sopimus jälkimmäisten kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen (jäljempänä *click-through -paketti*).

Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan palvelukokonaisuutta, jossa elinkeinonharjoittaja helpottaa erillisten matkapalvelujen hankintaa, mutta palvelut eivät muodosta matkapaketin määritelmän täyttävää yhdistelmää. Yhdistetyissä matkajärjestelyissä matkustajat tekevät erilliset sopimukset yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa ja elinkeinonharjoittaja helpottaa matkustajien suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja erillistä maksamista yhden myyntipisteeseen tehdyn käynnin tai yhteydenoton aikana tai helpottaa täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti. Jälkimmäisessä tilanteessa edellytyksenä on lisäksi se, että sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Matkustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka haluaa tehdä direktiivin soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella. Matkanjärjestäjällä tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää ja myy tai tarjoaa myytäväksi matkapaketteja joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai elinkeinonharjoittajaa, joka toimittaa toiselle elinkeinonharjoittajalle matkustajaa koskevat tiedot.

## 2.2 Tiedonantovelvoitteet ja matkapakettisopimuksen sisältö

Direktiivin 5 artiklan 1 kohdassa säädetään niistä tiedoista, jotka elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle ennen kuin tämä sitoutuu matkapakettisopimukseen tai muuhun vastaavaan tarjoukseen. Matkanjärjestäjän lisäksi myös matkanvälittäjä on velvollinen antamaan matkustajalle edellä tarkoitettut tiedot. Lisäksi click through -paketeissa tiedonantovelvollisuus on mainitun artiklan 2 kohdan mukaan omiin matkapalveluihinsa liittyen myös sillä toisella elinkeinonharjoittajalla, jolle matkustajan tiedot toimitetaan. Direktiivissä lueteltujen, muun muassa matkan pääominaisuuksia koskevien tietojen lisäksi elinkeinonharjoittajan tulee ennen sopimuksen tekemistä antaa matkustajalle direktiivin liitteissä olevilla lomakkeilla tietoja tämän direktiivin mukaisista oikeuksista. Matkasta annettavat tiedot vastaavat suurimmaksi osaksi valmismatkadirektiivin mukaisia tietoja. Uusia tietoja ovat muun muassa palvelujen suorittamiskieli ja tieto matkan soveltuvuudesta liikuntarajoitteiselle henkilölle. Direktiivissä säädetään lisäksi erikseen puhelimitse tehtyjen matkapakettisopimusten osalta annettavista tiedoista.

Edellä tarkoitettujen ennakkotietojen tulee sisältyä myös matkapakettisopimukseen tai sopimuksen vahvistukseen (7 artiklan 2 kohta). Matkanjärjestäjän on lisäksi hyvissä ajoin ennen matkapaketin alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat kuitit, kupongit ja matkaliput, tiedot aikataulun mukaisista lähtöajoista ja tarvittaessa lähtöselvityksen määräajasta sekä matkan muusta aikataulusta (7 artiklan 5 kohta).

Direktiivin 6 artiklan 1 kohdan mukaan niiden 5 artiklan mukaisten tietojen, jotka koskevat matkan pääominaisuuksia, paketin kokonaishintaa, maksujärjestelyjä, matkustajan oikeutta purkaa sopimus ja paketin toteuttamiseksi vaadittavaa osallistujien vähimmäismäärää sekä tähän liittyvää määräaikaa sopimuksen päättämiseksi, on oltava osa matkapakettisopimusta eikä niitä voida muuttaa, elleivät sopimusosapuolet nimenomaisesti toisin sovi. Mainitun artiklan 2 kohdan mukaan matkustaja ei ole velvollinen maksamaan mahdollisia lisämaksuja ja muita kustannuksia, jos matkanjärjestäjä tai -välittäjä ei ole antanut niitä koskevia tietoja ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

Sopimukset on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi ja matkanjärjestäjän tai -välittäjän on sopimuksen tekemisen yhteydessä tai sen jälkeen ilman aiheetonta viivytystä annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimuksen vahvistus pysyvällä välineellä (7 artiklan 1 kohta).

Elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka siitä, että se on noudattanut edellä mainittuja tiedonantovelvoitteita (8 artikla).

### **2.3 Matkapakettisopimuksen muuttaminen**

Direktiivin 9 artiklassa säädetään matkapakettisopimuksen siirtämisestä toiselle matkustajalle. Matkapakettisopimuksen siirtänyt henkilö ja siirronsaaaja vastaavat yhteisvastuullisesti loppumaksusta sekä siirrosta mahdollisesti aiheutuvista lisämaksuista ja kustannuksista. Kustannukset eivät saa olla kohtuuttomia eivätkä ylittää matkanjärjestäjälle siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

Artiklassa 10 säädetään matkapakettisopimuksen hinnan muutoksista. Artiklan 1 kohdan mukaan hintoja saa korottaa sopimuksen tekemisen jälkeen vain, jos tästä on sovittu ja matkustajalla on vastaavasti oikeus hinnanalennukseen. Hinnankorotus on mahdollinen vain, jos se on suora seuraus kyseisessä kohdassa luetelluissa kustannuksissa tapahtuneista muutoksista. Jos hinnankorotus on yli kahdeksan prosenttia, matkustaja voi artiklan 2 kohdan mukaan hyväksyä ehdotetun muutoksen tai purkaa sopimuksen peruutusmaksua maksamatta. Artiklan 3 kohdan mukaan matkanjärjestäjän on ilmoitettava hinnankorotuksesta matkustajalle selkeästi ja ymmärrettävästi viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista ja esitettävä korotuksen perustelu ja laskutapa. Artiklan 4 kohdassa säädetään matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen. Hinnanalennuksissa ei ole vastaavaa 20 päivän rajoitusta kuin hinnankorotuksissa. Hinnanalennuksesta matkanjärjestäjä voi artiklan 5 kohdan mukaan vähentää tosiasialliset hallintokulut matkustajalle suoritettavasta maksun palautuksesta.

Direktiivin 11 artiklassa säädetään matkapakettisopimuksen muiden ehtojen muuttamisesta. Matkanjärjestäjä voi artiklan 1 kohdan mukaan yksipuolisesti muuttaa ehtoja vain, jos se on sopimuksessa varannut itselleen oikeuden tähän, muutos on vähäinen ja matkanjärjestäjä tiedottaa matkustajalle muutoksesta selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Jos matkanjärjestäjän on huomattavasti muutettava jotain matkapalvelujen pääominaisuutta tai matkanjärjestäjä ei voi täyttää sovittuja erityisvaatimuksia, matkustaja voi artiklan 2 kohdan mukaan joko hyväksyä ehdotetun muutoksen tai purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta. Jos matkustaja purkaa sopimuksen, kaikki maksut on palautettava ilman aiheetonta viivytystä ja mat-

kustajalla voi lisäksi olla oikeus vahingonkorvaukseen. Jos matkustaja pysyy sopimuksessa, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen matkapaketin laadun huononemisen johdosta.

Direktiivin 12 artiklassa säädetään sekä matkustajan että matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus. Matkustajalla on artiklan 1 kohdan mukaan oikeus purkaa sopimus koska tahansa ennen matkapaketin alkamista. Matkustajaa voidaan tällöin vaatia maksamaan asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu matkanjärjestäjälle. Peruutusmaksu voi olla joko sopimuksessa tietyillä perusteilla määritelty vakiomäärä tai sen tulee vastata tapauskohtaisesti määriteltyä, matkanjärjestäjän tosiasiallista menetystä. Matkustajalla on artiklan 2 kohdan mukaan oikeus purkaa sopimus peruutusmaksua maksamatta, jos matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevat väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai kuljetukseen matkakohteeseen. Matkustajalle tulee tällöin palauttaa kaikki maksut, mutta hänellä ei ole oikeutta lisäkorvaukseen.

Artiklan 3 kohdassa säädetään niistä perusteista, jotka oikeuttavat matkanjärjestäjän purkamaan matkapakettisopimuksen. Näitä ovat sopimuksessa määrättyä vähäisempi määrä matkalle ilmoittautuneita sekä sopimuksen toteuttamisen estävät väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet.

Artiklan 4 kohdassa säädetään matkanjärjestäjän velvollisuudesta palauttaa maksut sopimuksen purkamistilanteissa. Artiklan 5 kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat säätää matkustajan oikeudesta peruttaa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä, jos sopimus on tehty muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa.

#### **2.4 Matkapaketin toteuttaminen**

Matkanjärjestäjä on vastuussa matkapakettisopimukseen sisältyvien matkapalvelujen toteuttamisesta riippumatta siitä, suorittavatko palvelut matkanjärjestäjä vai muut palveluntarjoajat (13 artiklan 1 kohta). Lisäksi kansallisessa lainsäädännössä voidaan myös matkanvälittäjä asettaa vastuulliseksi matkapaketin toteuttamisesta.

Matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä matkapalvelun virheestä (13 artiklan 2 kohta). Matkanjärjestäjän on korjattava virhe, paitsi jos se on mahdollonta tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia. Jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen (13 artiklan 3 kohta). Jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, matkustaja voi tehdä sen itse ja vaatia korvausta kuluista (13 artiklan 4 kohta).

Jos merkittävää osaa palveluista ei voida suorittaa, matkanjärjestäjän on tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä, joista ei saa aiheutua lisäkustannuksia, ja jos nämä järjestelyt ovat laadultaan sovittua matkapakettia heikompia, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen. Matkustaja voi kieltäytyä ehdotetuista vaihtoehtoisista järjestelyistä ainoastaan, jos ne eivät ole verrattavissa siihen, mitä oli sovittu, tai jos myönnetty hinnanalennus on riittämätön (13 artiklan 5 kohta). Matkapaketin toteuttamiseen vaikuttavat merkittävät virheet, joita matkanjärjestäjä ei ole matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa korjannut, oikeuttavat matkustajan purkamaan matkapakettisopimuksen peruutusmaksua suorittamatta. Matkustajalla on tällöin lisäksi oikeus pyytää hinnanalennusta ja vahingonkorvausta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajien kuljetus, matkanjärjestäjän on tarjottava matkustajalle vastaava paluukuljetus ilman aiheetonta viivytystä ja lisäkustannuksia matkustajalle. (13 artiklan 6 kohta)

Jos matkustajan paluuta ei ole mahdollista turvata sopimuksen mukaisesti väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavan vastaavan majoi-

tuksen kustannuksista enintään kolmen yön ajalta matkustajaa kohti. Jos matkustajan paluussa käytettävään kuljetusvälineeseen soveltuvassa unionin lainsäädännössä säädetään pidemmistä ajanjaksoista, sovelletaan näitä ajanjaksoja. (13 artiklan 7 kohta)

Majoituskustannuksia koskevia rajoituksia ei sovelleta liikuntarajoitteisiin henkilöihin, heidän saattajiinsa, raskaana oleviin naisiin, ilman saattajaa matkustaviin alaikäisiin eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitseviin henkilöihin, jos heidän erityistarpeistaan on ilmoitettu matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen matkapaketin alkamista (13 artiklan 8 kohta).

Direktiivin 14 artiklassa säädetään hinnanalennuksesta ja vahingonkorvauksesta. Artiklan 1 kohdan mukaan matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen sellaisen ajanjakson osalta, jota vaatimustenmukaisuuden laiminlyönti koskee, jollei matkanjärjestäjä näytä toteen, että laiminlyönti johtuu matkustajasta. Matkustajalla on myös oikeus saada matkanjärjestäjältä asianmukainen korvaus kaikista vahingoista, joita hänelle aiheutuu vaatimustenmukaisuuden laiminlyönnin vuoksi (14 artiklan 2 kohta).

Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta vahingonkorvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että vaatimuksenmukaisuuden laiminlyönti johtuu matkustajasta taikka kolmannelta osapuolelta, jolla ei ole yhteyttä sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen suorittamiseen ja laiminlyönti on ennalta arvaamaton tai väistämätön taikka johtuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista (14 artiklan 3 kohta). Matkanjärjestäjän vahingonkorvausvastuu rajoittuu myös siten kuin kyseisen matkapalvelun tarjoajan vastuusta määrätään unionia sitovissa kansainvälisissä yleissopimuksissa ja, jos jäsenvaltio niin säätää, muissa kansainvälisissä yleissopimuksissa (14 artiklan 4 kohta). Muissa tapauksissa matkapakettisopimuksella voidaan rajoittaa matkanjärjestäjän maksettavaksi tulevia korvauksia edellyttäen, ettei rajoitusta sovelleta henkilövahinkoihin taikka tahallisesti aiheutettuun tai huolimattomuudesta johtuvaan muuhun vahinkoon ja että rajoitettu korvaus on vähintään kolminkertainen matkapaketin kokonaishintaan verrattuna.

Direktiivin mukainen oikeus korvaukseen tai hinnanalennukseen ei 14 artiklan 5 kohdan mukaan vaikuta matkustajan muun EU-lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten mukaisiin oikeuksiin. Liiallisten korvausten välttämiseksi direktiivin nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus ja mainitussa kohdassa lueteltujen asetusten sekä kansainvälisten yleissopimusten nojalla myönnetty korvaus tai hinnanalennus vähennetään toisistaan.

Direktiivin 14 artiklan 6 kohdan mukaan kyseisen artiklan nojalla tehtävien vaatimusten esittämisen määräaika ei saa olla alle kaksi vuotta.

Matkustaja voi osoittaa matkapaketin toteuttamiseen liittyvät viestit, pyynnot tai valitukset suoraan sille matkanvälittäjälle, jonka kautta matkapaketti on ostettu. Matkanvälittäjän on ilman aiheutonta viivytystä toimitettava nämä viestit matkanjärjestäjälle. Määräaikaisten osalta ratkaisevaa on se, koska matkanvälittäjä on viestin vastaanottanut. (15 artikla)

Matkanjärjestäjän on annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle asianmukaista apua. Matkanjärjestäjä voi periä antamastaan avusta kohtuullisen maksun, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. (16 artikla)

## **2.5 Maksukyvyttömyysuoja ja yhdistetyt matkajärjestelyt**

Direktiivin 17 artiklan 1 kohdassa säädetään matkanjärjestäjien velvollisuudesta asettaa vakuus etukäteen maksettujen maksujen palauttamiseksi siltä osin kuin sovittuja palveluja ei suoriteta matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden vuoksi. Jos sopimukseen sisältyy matkusta-



jien kuljetus, vakuus on asetettava myös matkustajien paluukuljetuksen osalta. Myös kolmanniin maihin sijoittautuneet matkanjärjestäjät, jotka myyvät matkapaketteja jäsenvaltioissa, ovat velvollisia asettamaan vakuuden. Vakuuden on oltava tosiasiallinen ja sen on katettava kohtuudella ennakoitavissa olevat kustannukset eli ennakkomaksut, ottaen huomioon etukäteen maksettujen maksujen ja loppumaksujen ja matkapaketin päättymisen välisen ajan pituus sekä arvioidut paluukuljetusten kustannukset (17 artiklan 2 kohta). Matkustajien on saatava hyöty maksukyvyttömyyssuojasta asuinpaikastaan, lähtöpaikasta tai matkapaketin myyntipaikasta riippumatta sekä riippumatta siitä, missä jäsenvaltiossa maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho sijaitsee (17 artiklan 3 kohta). Vakuuden on oltava käytettävissä maksutta, jos matkanjärjestäjän maksukyvyttömyys vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen (17 artiklan 4 kohta). Artiklan 5 kohdan mukaan ennakkomaksujen palautukset on suoritettava ilman aiheutonta viivytystä matkustajan pyynnön jälkeen.

Direktiivin 18 artiklan 1 kohdassa säädetään jäsenvaltioiden kansallisen lainsäädännön mukaisten maksukyvyttömyyssuojien vastavuoroisesta tunnustamisesta. Artiklan 2 kohdan mukaan jäsenvaltioiden on nimettävä keskusyhteyspisteet helpottamaan hallinnollista yhteistyötä ja matkanjärjestäjien valvontaa. Artiklan 3 ja 4 kohdissa säädetään keskusyhteyspisteiden hallinnollisesta yhteistyöstä.

Direktiivin 19 artiklassa säädetään yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevasta maksukyvyttömyyssuojasta ja tiedotusvaatimuksista. Artiklan 1 kohdan mukaan yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottavan elinkeinonharjoittajan on asetettava vakuus kaikkien matkustajilta saamiensa maksujen palauttamisen takaamiseksi siltä osin kuin yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevaa matkapalvelua ei suoriteta sen maksukyvyttömyyden vuoksi. Jos kyseinen elinkeinonharjoittaja vastaa matkustajan kuljetuksesta, vakuuden on katettava myös matkustajan paluukuljetus.

Artiklan 2 kohdassa säädetään niistä tiedoista, mitä yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottavan elinkeinonharjoittajan tulee antaa matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut artiklan 1 ja 2 kohdassa säädettyjä vaatimuksia, yhdistettyyn matkajärjestelyyn sisältyvien matkapalvelujen osalta sovelletaan matkapakettisopimuksen siirtämistä, purkamista ja peruuttamista sekä matkapaketin toteuttamista koskevia säännöksiä (19 artiklan 3 kohta). Jos yhdistetty matkajärjestely syntyy vasta matkustajan tehtyä sopimuksen muun kuin yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottavan elinkeinonharjoittajan kanssa, kyseisen elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava matkajärjestelyn hankkimista helpottaneelle elinkeinonharjoittajalle sopimuksen tekemisestä (19 artiklan 4 kohta).

## **2.6 Erinäiset säännökset**

Jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle, jäsenvaltioon sijoittautuneeseen matkanvälittäjään sovelletaan direktiivin 20 artiklan mukaan matkanjärjestäjiä koskevia matkapaketin toteuttamiseen ja maksukyvyttömyyssuojaan liittyviä velvoitteita, jollle ei matkanvälittäjä osoita matkanjärjestäjän toimivan kyseisten säännösten mukaisesti.

Direktiivin 21 artiklan mukaan elinkeinonharjoittaja on vastuussa varausjärjestelmän teknisistä vioista aiheutuvista virheistä, jotka johtuvat kyseisestä elinkeinonharjoittajasta. Lisäksi elinkeinonharjoittaja on vastuussa varausprosessin aikana tehdyistä virheistä, jos se on sopinut järjestävänsä matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevan matkapalvelun varaamisen. Matkustajasta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista johtuvista varausvirheistä elinkeinonharjoittaja ei ole vastuussa.

Direktiivin 22 artiklassa säädetään korvauksen maksaneen tai hinnanalennuksen myöntäneen elinkeinonharjoittajan takautumisoikeudesta kolmatta tahoa kohtaan.

Direktiivin 23 artiklassa on säännökset direktiivin pakottavuudesta. Direktiivi sisältää lisäksi tavanomaiset loppusäännökset (24—31 artikla).

### 3 Nykytila

#### 3.1 Lainsäädäntö ja käytäntö

##### *Valmismatkalaki*

Valmismatkalaisissa säädetään valmismatkan markkinoinnista ja valmismatkasopimukseen liittyvistä seikoista. Lakia sovelletaan, kun matkan tarjoaa matkailupalveluksia muutoin kuin satunnaisesti järjestävä tai välittävä elinkeinonharjoittaja vastiketta vastaan ja matka kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana. (1 §)

Valmismatkalla tarkoitetaan etukäteen järjestettyä yhdistettyyn hintaan tarjottua palvelusten yhdistelmää, johon sisältyy vähintään kuljetus ja majoitus. Vaihtoehtoisesti kyseessä voi olla yhdistelmä, johon sisältyy vähintään kuljetus tai majoitus sekä lisäksi muu kokonaisuuden kannalta olennainen matkailupalvelus. Tässä tarkoitettuna palveluksena ei pidetä kuljetukseen tai majoitukseen liittyvää oheispalvelusta, kuten ruokailu-, ajanvietto- tai kokousjärjestelyjä eikä muuta vastaavaa palvelusta, joka ei määräävästi vaikuta kokonaisuuden sisältöön ja hintaan. Yhdistelmää pidetään etukäteen järjestettynä, jos elinkeinonharjoittaja suunnittelee ja kokoaa yhdistelmän ennen sopimuksen tekemistä tai sopimusta tehtäessä joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan tai matkustajaryhmän aloitteesta heidän toivomustensa mukaisesti. Yhdistelmää ei pidetä etukäteen järjestettynä, jos matkustaja itse suunnittelee ja kokoaa yhdistelmän erikseen saatavilla olevista osista, vaikka yhdistelmän kokoamisessa käytetään hyväksi elinkeinonharjoittajan esittelemiä vaihtoehtoja tai tarjoamia varausjärjestelmiä. Yhdistelmä katsotaan tarjotuksi yhdistettyyn hintaan, vaikka yhdistelmän osat hinnoitellaan tai laskutetaan erikseen, jos osia ei voi ostaa erikseen samoilla hinnoilla kuin yhdistettynä. Pykälässä tarkoitettuna majoituksena pidetään myös majoitusta perheessä. Majoituksena ei pidetä kuljetukseen liittyvää majoitusta kulkuvälineessä. (2 §)

Valmismatkalaisissa on yksityiskohtainen luettelo niistä tiedoista, jotka matkustajille on esitteessä annettava (6 §). Myös matkasopimukseen sovellettavat ehdot on otettava esitteeseen tai pidettävä ne muulla tavoin matkustajan saatavilla kirjallisina tai sähköisesti. Sopimusehdoissa on mainittava eräistä lakiin perustuvista matkustajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä siitä, milloin matkustajaa sitova sopimus lain tai sopimusehtojen mukaan syntyy. (6 a §)

Esitteessä tai muuten etukäteen kirjallisesti tai sähköisesti ilmoitetut sopimusehdot ja muut tiedot sitovat matkanjärjestäjää. Ehtoja ja muita tietoja saa muuttaa, jos matkanjärjestäjä on nimenomaisesti varannut itselleen oikeuden muutoksiin ja ilmoittanut muutoksesta selkeästi matkustajalle ennen sopimuksen päättämistä tai jos muutoksesta on myöhemmin sovittu. (6 b §)

Edellä mainitut tiedot ja sopimusehdot on toimitettava matkustajalle ennen sopimuksen päättämistä (7 §). Ulkomaille tehtävän valmismatkan osalta matkustajaa sitova sopimus syntyy vasta, kun hän maksaa matkan hinnan tai osan siitä. Jos hintaa tai sen osaa ei ole maksettu viimeistään matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana, varaus peruuntuu. Sopimuksen syntymisestä voidaan kuitenkin kirjallisesti sopia toisin. (9 §)

## HE 105/2017 vp

Matkustajalla on oikeus luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää matkalle osallistumista koskevat ehdot (10 §).

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän takia, jos siitä on esitteessä tai sopimusehdoissa mainittu. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä tällöin palautettava matkustajan maksusuoritukset ja lisäksi korvattava matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyneet peruuttamisen johdosta hyödyttömiksi käyneet kulut. (11 §)

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka myös, jos matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia taikka matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Jos vastaava tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkustajalle on palautettava saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta. (12 §)

Sopimuksen päättämisen jälkeen matkanjärjestäjä voi korottaa matkan hintaa laissa luetelluilla perusteilla edellyttäen, että siitä on sopimusehdoissa sovittu ja matkanjärjestäjä on myös sitoutunut alentamaan matkan hintaa samoilla perusteilla (14 §).

Myös matkustajalla on oikeus peruttaa sopimus 12 §:ssä mainittujen syiden vuoksi ja siinä tapauksessa, että matkanjärjestäjä on 14 §:n perusteella olennaisesti korottanut matkan hintaa tai sopimusehdon perusteella tehnyt muita olennaisia muutoksia sopimukseen. Matkustaja voi peruuttaa sopimuksen myös, jos hän on estynyt osallistumasta matkalle häntä kohdanneen odottamattoman ja vakavan tapahtuman takia ja sopimuksen peruuttamiseen on sen vuoksi painava syy. Odottamattomaan ja vakavaan tapahtumaan perustuvaa oikeutta peruuttaa matka voidaan kuitenkin sopimusehdoissa rajoittaa, jos kustannukset matkan peruuttamisesta jäisivät kokonaan tai pääasiassa matkanjärjestäjän kannettaviksi. (15 §)

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, matkanjärjestäjä on velvollinen avustamaan häntä (16 §).

Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos matka ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun tai jos matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle ne tiedot, jotka laki edellyttää annettavaksi ennen sopimuksen päättämistä ja ennen matkaa, ja laiminlyönnin voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon. Lisäksi matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos matkanjärjestäjä on laiminlyönyt lain mukaisen avustamisvelvollisuutensa. Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia matkakokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia tai puutteita matkanjärjestelyissä, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua. (17 §)

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Jos matkakohteessa ei ole matkanjärjestäjän edustajaa, matkustaja voi ilmoittaa virheestä elinkeinonharjoittajalle, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan ja jonka suorituksessa virhe ilmenee. Jos matkanjärjestäjä tai matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi apunaan käyttämä muu elinkeinonharjoittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnian vastaisesti ja arvottomasti, matkustaja voi vedota virheeseen, vaikka ei olekaan ilmoittanut siitä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle. (18 §)

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Matkanjärjestäjä voi kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Matkustaja saa kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle kohtuutonta haittaa. Jos virhettä ei viivytyksettä korjata tai se ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen. (19 ja 20 §)

Matkustajalla on oikeus purkaa sopimus ennen matkaa, jos matkanjärjestäjä muuttaa olennaisesti matkaehdot, matkaohjelmaa tai muita matkajärjestelyjä tai jos matkustajalla on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe. Jos matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, matkustaja voi purkaa sopimuksen matkan aikana tai matkan jälkeen. Jos matkustaja purkaa sopimuksen matkan aikana, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Jos matkanjärjestäjän suorituksista on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle sitä vastaava korvaus. Sopimuksen purkamisen sijaan matkustaja voi vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. (21 ja 22 §)

Matkustajalla on oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Vapautukseen korvausvelvollisuudesta matkanjärjestäjän on osoitettava, ettei sen puolella ollut huolimattomuutta. Matkustajalla on oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä, jos siitä on katsottava aiheutuneen hänelle haittaa. Jos valmismatka on hankittu pääasiassa muuhun kuin yksityiseen tarkoitukseen, matkanjärjestäjä saa sopimusehdoissa rajoittaa korvausvastuutaan esine- ja varallisuusvahingosta. Vastuunrajoitus ei saa olla matkustajan kannalta kohtuuton. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon matkustajan mahdollinen myötävaikutus, matkanjärjestäjän mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet. (23 ja 25 §)

#### *Laki valmismatkaliikkeistä*

Valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvien valmismatkojen järjestämisestä, tarjoamisesta ja välittämisestä säädetään lailla valmismatkaliikkeistä. Valmismatkaliikkeen harjoittamiseen rinnastetaan lentokuljetusten järjestäminen, tarjoaminen ja välittäminen kuluttajille, jos kuljetuksen järjestää, tarjoaa tai välittää muu kuin lentoliikenteen harjoittaja. Valmismatkaliikettä saa harjoittaa vain sellainen luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka on rekisteröity valmismatkaliikkeen harjoittajaksi Kilpailu- ja kuluttajaviraston pitämään valmismatkaliikerekisteriin. Rekisteriin merkitseminen edellyttää, että matkanjärjestäjä on asettanut maksukyvyttömyytensä varalta Kilpailu- ja kuluttajavirastolle sen hyväksymän vakuuden, joka turvaa matkustajien paluukuljetuksen, matkan peruuntuessa ennen matkan alkamista suoritetun maksun tai matkan keskeytyessä keskeytynyttä matkan osaa vastaavan hinnan korvaamisen kuluttajalle sekä matkustajien majoituksen matkakohteessa paluukuljetukseen asti, jos sopimukseen on sisällynyt majoitus.

#### *Muu lainsäädäntö*

Matkapalveluihin sovelletaan myös lukuisia muita kansallisia ja EU-säädöksiä, kuten kuluttajansuojalakia (38/1978), kuluttajaturvallisuuslakia (920/2011), pelastuslakia (379/2011) ja elintarvikelakia (23/2006) sekä matkustajien oikeuksia koskevia EU-asetuksia.

Matkapalveluja koskee myös liikenteen palveluista annettu laki (320/2017), jonka toista vaihetta valmistellaan parhaillaan liikenne- ja viestintäministeriössä. Laki sisältää matkapakettidirektiivissä säädettyjä velvoitteita läheisesti muistuttavia säännöksiä liikkumispalvelujen tar-

joajien velvollisuuksista ja matkustajien oikeuksista. Osa lain soveltamisalaan kuuluvista ns. MaaS-palvelujen yhdistelmistä voi kuulua myös matkapalveluyhdistelmistä annettavan lain soveltamisalaan, jos ne täyttävät matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn kriteerit.

#### *Yleiset valmismatkaehdot*

Suomen matkatoimistoalan liitto ry ja kuluttaja-asiamies ovat neuvotelleet ja hyväksyneet 30 päivänä kesäkuuta 2009 yleiset valmismatkaehdot, joita sovelletaan sellaisiin yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen ja joihin sisältyy ainakin kuljetus ja majoitus. Edellytyksenä on myös se, että matkoja myydään Suomessa ja niiden järjestäjän toimipaikka on Suomessa. Valmismatkaehtoihin sisältyvät valmismatkalain säännökset ja lisäksi niissä on tarkempia määräyksiä muun muassa matkustajan oikeudesta peruuttaa matka.

Yleisiä valmismatkaehtoja käyttämällä elinkeinonharjoittaja voi varmistaa, että sen käyttämät sopimusehdot ovat valmismatkalain mukaiset. Suomen matkatoimistoalan liiton sääntöjen mukaan sen jäsenten tulee käyttää yleisiä valmismatkaehtoja. Matkanjärjestäjä voi kuitenkin käyttää valmismatkaehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos niiden käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten, matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisluonteen vuoksi. Erityisehdot eivät kuitenkaan saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa. Noin 95 %:ssa valmismatkoista käytetään yleisiä valmismatkaehtoja.

#### *Oikeuskäytäntö*

EU-tuomioistuimien on antanut useita ratkaisuja nykyisen valmismatkadirektiivin soveltamisesta. Näistä ratkaisuista ilmenevät periaatteet on otettu huomioon uutta direktiiviä valmisteltaessa. Asiassa C-237/97 tuomioistuimien totesi, että vaihto-oppilasmatkaa ei voida pitää direktiivin tarkoittamana matkapaketina. Asiassa C-168/00 tuomioistuimien otti kantaa palvelujen virheellisestä suorittamisesta aiheutuneen aineettoman vahingon, erityisesti lomanautinnon menettämisen aiheutuneen vahingon korvaamiseen. Asiassa C-400/00 tuomioistuimien katsoi, että käsitettä ”matkapaketti” on tulkittava niin, että sen alaan kuuluvat myös matkat, jotka on järjestetty kuluttajan tai tietyn rajoitetun kuluttajaryhmän pyynnöstä ja aloitteesta heidän toiveidensa mukaisesti. Ratkaisussa C-585/08 kuluttaja oli varannut matkan Italiasta Itä-Aasian rahtialuksella, jolla oli kolme hyttiä, joissa oli suihku ja WC sekä erillinen oleskelutila, minkä lisäksi aluksella oli ulkouima-allas, liikuntatilat, salonki sekä video ja TV. Laivamatkan aikana oli mahdollista käydä maissa tutustumassa kaupunkeihin. Tuomioistuimien katsoi palvelun täyttävän matkapaketin määritelmän, koska kyseinen matka sisälsi kuljetuksen lisäksi yhteishintaan majoituksen ja matka kesti yli 24 tuntia.

Suomessa valmismatkalain ja valmismatkaliikelain soveltamista on käsitelty lähinnä kuluttajariitalautakunnassa, joka ratkaisee vuosittain kymmeniä valmismatkoihin liittyviä erimielisyyksiä. Valitukset ovat yleensä koskeneet matkasta etukäteen annettuja tietoja, matkapalvelujen virheitä ja matkustajan oikeutta hinnanalennukseen. Tuoreita merkittäviä linjauksia on ollut muun muassa 21.10.2015 annetussa ratkaisussa, jossa lautakunta katsoi, että valmismatkalakia tulee soveltaa myös risteilyyn, joka sisälsi kaksi yötä laivalla ja päivän Pietarissa. Ratkaisussa 8.7.2015 lautakunta suositti hinnanalennusta tapauksessa, jossa matkanjärjestäjä laiminlöi kertoa lapsiperheelle, että hotellissa, johon he olivat varanneet matkan, oli ilmennyt etenkin lapsiin herkästi tarttuvaa enterorokkoa. Ratkaisussa 20.10.2016 lautakunta katsoi, ettei matkustajilla ollut oikeutta peruuttaa Eilatiin suuntautuvaa matkaa peruuttamiskuluja maksamatta matkakohteen turvallisuustilanteen (alueella terrori- ja raketti-iskujen riski) vuoksi, koska matkus-

tamista alueelle ei ollut suositeltu välttämään ja levottomuudet alueella olivat jatkuneet vuosia eikä turvallisuustilanne ollut olennaisesti muuttunut matkan varaamisen jälkeen.

#### 4 Nykytilan arviointi

Voimassa oleva valmismatkoja koskeva lainsäädäntö sisältää jo jossain muodossa suurimman osan matkapakettidirektiivin uusista, matkustajan asemaa parantavista säännöksistä. Uudessa direktiivissä on siten vain muutamia merkittäviä muutoksia verrattuna Suomessa voimassa olevaan lainsäädäntöön. Uuden direktiivin aikaisempaa yksityiskohtaisempi sääntely edellyttää kuitenkin lukuisia tarkistuksia matkapaketteja koskeviin säännöksiin. Valmismatkalain ja valmismatkaliikelain lisäksi on tarpeen selvittää myös se, edellyttääkö uusi direktiivi muutoksia muihin matkapalveluihin lakeihin.

Merkittävin muutos on matkapaketteja koskevien säännösten soveltamisalan laajentaminen koskemaan nykyisten, matkanjärjestäjän etukäteen kokoamien pakettien lisäksi kaikkia muuntyyppisiäkin, erityisesti netin kautta varattavia matkapalvelujen yhdistelmiä, joissa on matkustajien yleensä matkapaketteihin yhdistämiä ominaisuuksia. Lisäksi osa säännöksistä koskisi ns. yhdistettyjä matkajärjestelyjä, joissa on osin samoja piirteitä kuin matkapaketeissa, mutta jotka eivät täytä matkapaketin määritelmää. Erityisesti yhdistettyjen matkajärjestelyjen sisällyttäminen lain eräiden säännösten soveltamisalaan saattaa huomattavasti lisätä niiden matkapalvelun tarjoajien määrää, joita lain säännökset voivat koskea. Soveltamisalan ulkopuolelle jäävät aikaisemmasta poiketen elinkeinonharjoittajien välisten yleissopimusten perusteella hankitut liikematkat.

Säännösten soveltamisalan lisäksi direktiivi aiheuttaa tarpeen muuttaa muun muassa säännöksiä, jotka koskevat matkustajan oikeutta peruuttaa sopimus ennen matkan alkua. Direktiivin mukaan matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus koska tahansa ennen matkan alkamista, kun valmismatkalain mukaan matkustajalla on peruuttamisoikeus vain tietyissä tilanteissa. Toisaalta direktiivin mukaan matkanjärjestäjä voi peruuttamistapauksissa vaatia matkustajaa maksamaan asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun, joka voi olla sopimuksessa sovittu vakiomäärä tai tapauskohtaisesti määritelty, matkanjärjestäjän tosiasiallista menetystä vastaava summa. Direktiivin säännökset voivat aiheuttaa meillä käytännössä sen, että matkustajat joutuvat maksamaan nykyistä suurempia peruutusmaksuja tilanteissa, joissa matkustaja joutuu peruuttamaan matkan henkilökohtaisten painavien syiden, kuten oman tai lähiomaisen vakavan tapaturman tai sairastumisen vuoksi. Koska näistä syistä johtuvat peruuntumiskulut yleensä korvataan matkavakuutuksista, matkustajille aiheutuu lisäkustannuksia vain silloin, jos heillä ei ole vakuutusta. Myös säännöksiä, jotka koskevat matkanjärjestäjän oikeutta peruuttaa matkan vähäisen osanottajamäärän vuoksi, on tarpeen tarkistaa, koska direktiivi ei velvoita matkanjärjestäjää korvaamaan matkustajalle peruuttamisen johdosta hyödyttömäksi käyneitä kuluja.

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän tiedonantovelvollisuutta koskevat säännökset on tarpeellista direktiivin johdosta uudistaa. Direktiivissä säädetään nykyistä huomattavasti yksityiskohtaisemmin niistä tiedoista, joita matkanjärjestäjän, matkanvälittäjän tai yhdistettyä matkajärjestelyä avustavan elinkeinonharjoittajan on eri vaiheissa matkustajalle annettava. Matkapakettisopimuksen sisältöä koskevien tietojen lisäksi matkustajalle tulee antaa vakio-muotoisia lomakkeita käyttäen tietoa hänen ostamansa yhdistelmän luonteesta (matkapaketti vai yhdistetty matkajärjestely) sekä hänen direktiivin mukaisista oikeuksistaan.

Myös virheen korjaamista ja matkanjärjestäjän vahingonkorvausvastuuta koskevia säännöksiä on tarkistettava. Matkustajalle tulee oikeus korjata itse virhe matkanjärjestäjän kustannuksella, jos matkanjärjestäjä ei korjausta määrääjässä tee. Matkapalvelun virheen vuoksi matkustajalla

on oikeus saada matkanjärjestäjältä korvaus kaikista vahingoista, joita hänelle aiheutuu. Direktiivitekstissä ei erikseen mainita ns. loss of enjoyment –korvauksia (lomanautinnon menettäminen), mutta kyseinen korvausaihe tuodaan esiin johdanto-osassa. Lisäksi EU-tuomioistuimien on jo vuonna 2002 antamassaan ratkaisussa katsonut, että mikäli matkapalvelussa on virhe, matkustajalla voi olla oikeus saada korvausta myös lomanautinnon menettämisestä. Käytännössä lomanautinnon menetys on Suomessa korvattu osana hinnanalennusta, koska nautinnon menettämistä ei meillä tunneta erillisenä korvausaiheena. Jatkossa näin ei voida menetellä, vaan hinnanalennus ja lomanautinnon menetys tulee käsitellä erikseen. Lomanautinnon menetys on korvausaiheena rinnastettavissa käyttöhyödyn menetykseen, joka on tietyin perustein korvattavaa vahinkoa sopimussuhteissa ja jonka korvaaminen on esinevahinkojen yhteydessä vakiintunut myös sopimuksen ulkoisessa vastuussa. Lakiin on tarpeen lisätä myös säännökset matkanjärjestäjän velvollisuudesta vastata matkustajan majoituksesta matkustajan kotiinpaluun estyessä väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.

Maksukyvyttömyyssuojan osalta merkittävin muutos on toisessa jäsenvaltiossa otetun suojan vastavuoroinen tunnustaminen. Tällä säännöksellä on tarkoitus helpottaa rajat ylittävää matkapakettien tarjontaa. Matkanjärjestäjän ei enää tarvitse hankkia erillistä maksukyvyttömyyssuojaa jokaisen sellaisen jäsenvaltion osalta, jonka asukkaille se markkinoi matkapaketteja. Jäsenvaltiot voivat edelleenkin järjestää maksukyvyttömyyssuojan parhaaksi katsomallaan tavalla. Vakuuden on katettava kaikkien maksujen palauttamisen siltä osin kuin sovittuja palveluja ei suoriteta matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden vuoksi ja jos sopimukseen sisältyy matkustajien kuljetus, vakuuden on katettava myös matkustajien paluukuljetus. Maksukyvyttömyyssuojan on oltava tehokas ja kattava. Käytännössä on todettu, että Suomen nykyinen järjestelmä on usein hidas eikä se kaikissa tapauksissa ole mahdollistanut kaikkien maksujen palautusta. Tämän vuoksi myös maksukyvyttömyyssuojaa koskevia säännöksiä on tarpeen muokata. Näiden muutosten valmistelu on tapahtunut työ- ja elinkeinoministeriössä.

## **5 Esityksen tavoitteet ja keskeiset ehdotukset**

### **5.1 Yleistä**

Esityksen pääasiallisena tarkoituksena on panna kansallisesti osaltaan täytäntöön matkapakettidirektiivi. Direktiivi on soveltamisalaltaan laajempi kuin voimassa oleva valmismatkalaki, minkä lisäksi direktiivin säännökset poikkeavat yksityiskohdiltaan lukuisilta osin nykyisistä säännöksistä. Tämän johdosta pidetään tarkoituksenmukaisena ehdottaa, että valmismatkalaki kumotaan ja säädetään uusi, matkapalveluyhdistelmiä koskeva laki.

Direktiiviin sisältyvät säännökset maksukyvyttömyyssuojasta pannaan täytäntöön erikseen valmisteltavalla uudella lailla, joka korvaa voimassa olevan lain valmismatkaliikkeistä.

### **5.2 Direktiivin täytäntöönpanoon liittyvät ehdotukset**

#### *Kansallisen harkintavallan käyttö*

Direktiivi on pääosin täysharmonisoiva ja sallii harmonisoiduilla alalla vain kahdessa kysymyksessä sen, että jäsenvaltio säätää kansallisesti pidemmälle meneviä säännöksiä matkustajien suojaksi kuin mitä direktiivissä edellytetään. Jäsenvaltioiden on direktiivin 12 artiklan 5 kohdan nojalla oikeus säätää, että matkustajalla on elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella tehtyjen sopimusten osalta peruuttamisoikeus määräajassa sopimuksen tekemisestä. Direktiivin 13 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltio voi pitää voimassa tai ottaa käyttöön kansallisia säännöksiä, joiden nojalla myös matkanvälittäjä on vastuussa matkapaketin toteuttamisesta.

Täytäntöönpanoa valmisteltaessa on päädytty siihen, että näitä optioita ei ole tarpeen käyttää, sillä ilman niitäkin matkustajansuojan taso on korkea.

Direktiivin säännösten myötä matkustajalle tulee oikeus peruuttaa tehty matkasopimus milloin tahansa ennen matkan alkua, mutta matkustaja on velvollinen maksamaan asianmukaisen ja perustellun peruuttamismaksun matkanjärjestäjälle. Esitystä valmisteltaessa ei ole ilmennyt syitä, joiden perusteella olisi aiheellista säätää erikseen säännöksiä muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa tehtäviä sopimuksia varten. Matkojen myymistä ei harjoiteta perinteisenä kotimyyntinä, jossa kuluttajalla saattaisi olla suojan tarvetta markkinoinnin yllätyksellisyyden takia.

Mikäli direktiivin 13 artiklan 1 kohdan mukainen optio sisällytettäisiin kansalliseen lainsäädäntöön, matkanvälittäjä vastaisi nykytilanteesta poiketen matkanjärjestäjän kanssa matkapaketin toteutumisesta myös välittäessään Suomessa toimivan matkanjärjestäjän paketteja. Lisäksi matkanvälittäjä olisi velvollinen hankkimaan direktiivin 17 artiklan mukaisen maksukyvyttömyyssuojan kaikkien välittämiensä matkapakettien osalta. Nämä velvoitteet lisäisivät huomattavasti matkanvälittäjälle aiheutuvia kustannuksia, mutta eivät sinänsä merkittävästi parantaisi matkustajan asemaa. Ehdotetun lain mukaan matkanjärjestäjä on vastuussa matkapaketin toteuttamisesta sovitun mukaisesti ja matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden varalta matkustaja on täysin turvattu jo matkanjärjestäjän ottamalla maksukyvyttömyyssuojalla.

Välittäjän vastuuta on voimassaolevaa lakia valmisteltaessa perusteltu muun muassa sillä, että matkustajalle saattaa syntyä epätietoisuutta siitä, onko sopimuksen katsottava syntyneen varauksen vastaanottaneen elinkeinonharjoittajan kanssa vai onko tätä pidettävä vain välittäjänä. Matkustajan kannalta on pidetty myös tärkeänä, että hän voi sopimusrikkomusten johdosta kääntyä sen Suomessa toimivan tahon puoleen, jolta on matkan hankkinut. Jos matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä täyttävät ehdotetun lain mukaisen tiedonantovelvollisuutensa, matkustajalle ei voi jatkossa syntyä epätietoisuutta siitä, mikä taho on vastuussa matkapakettisopimuksen toteuttamisesta. Matkustaja voi myös kaikissa ongelmatilanteissa kääntyä sen Suomessa toimivan tahon puoleen, jolta hän on hankkinut matkan, vaikka matkanjärjestäjä olisikin sijoittautunut muualle.

Välittäjä on option käytöstä riippumatta vastuussa matkapaketin toteuttamisesta kuten matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut ETA:n ulkopuolelle. Matkustaja voi ongelmatapauksissa helpommin vaatia hyvitystä ETA-valtiossa sijoittautuneelta matkanjärjestäjältä kuin ETA:n ulkopuolelle sijoittautuneelta matkanjärjestäjältä muun muassa helmikuussa 2016 käyttöön otetun verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin välityksellä. Matkustajia suojaavat myös nykyistä yhdenmukaisemmat maksukyvyttömyyssäännökset silloin, kun matkanjärjestäjä on sijoittautunut ETA-valtioon.

Tämän johdosta ei pidetä enää perusteltuna, että matkanvälittäjän vastuu matkapaketin toteuttamisesta säilytettäisiin yhtä laajana kuin nykyisissä silloin, kun matkanjärjestäjä on ulkomainen.

#### *Lain soveltamisala*

Uusi laki koskisi matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä. Nykylain käsite ”valmismatka” korvattaisiin ”matkapaketin” käsitteellä, sillä valmismatka-sana ei kuvaa osuvalla tavalla uuden lain soveltamisalaan kuuluvia matkapalvelujen yhdistelmiä. Merkityksellistä ei olisi enää uuden lain mukaan, suunnitteleeko ja kokoako matkanjärjestäjänä toimiva elinkeinonharjoittaja matkapalvelujen yhdistelmän vai matkustaja itse ja tapahtuuko kokoaminen etukäteen ennen sopimuksen tekemistä.



Kuten nykylaissa uudessa laissa olennaista olisi, että matkustaja hankkii yhdessä samaa matkaa tai lomaa varten vähintään kaksi erityyppistä matkapalvelua. Matkapalvelut jakautuisivat nykyisen kolmen ryhmän sijasta neljään ryhmään. Itsenäisiä matkapalveluja olisivat paitsi kuljetus ja majoitus myös auton, A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän tai eräiden muiden moottoriajoneuvojen vuokraus. Neljännen ryhmän muodostaisivat muut matkailupalvelut, jotka eivät ole olennainen osa edellä tarkoitettuja matkapalveluja.

Uuden lain soveltamisalaan kuuluisivat ensinnäkin sellaiset matkapalvelujen yhdistelmät, jossa elinkeinonharjoittaja on yhdistänyt palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Kyse voisi olla kuitenkin uudessa laissa tarkoitettusta matkapaketista myös silloin, kun yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa edellyttäen, että jokin jäljempänä mainituista viidestä edellytyksestä täyttyy.

Yhdistelmä muodostaisi ensinnäkin matkapaketin, jos palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan, ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan. Matkapaketista olisi myös kyse, jos palvelut markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta taikka niitä markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä. Matkapaketti muodostuisi lisäksi tapauksessa, jossa palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta. Viimeksi matkapaketin muodostaisi sellainen yhdistelmä, jonka matkustaja itse kokoaa verkossa käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä edellyttäen, että määrätty tiedot matkustajasta siirtyvät toiselle elinkeinonharjoittajalle ja että sopimus toisesta matkapalvelusta tehdään viimeistään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen varauksen vahvistamisesta. Viimeksi mainituissa ns. click-through -matkapaketissa ensimmäinen elinkeinonharjoittaja olisi matkanjärjestäjä.

Kokonaan uutta olisi, että lain soveltamisalaan kuuluisivat myös yhdistetyt matkajärjestelyt. Näihin sovellettaisiin kuitenkin vain osaa lain säännöksistä. Yhdistettyjä matkajärjestelyjä olisivat vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostetut matkapalvelut, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa edellyttäen, että jompikumpi jäljempänä mainituista kahdesta edellytyksestä täyttyy.

Yhdistetystä matkajärjestelystä olisi ensinnäkin kyse, jos elinkeinonharjoittaja, esimerkiksi matkatoimisto, edesauttaa matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana. Toiseksi yhdistetystä matkajärjestelystä olisi kyse, jos täydentävä matkapalvelu ostetaan kohdennetusti toiselta elinkeinonharjoittajalta viimeistään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuten nykyisin, laki ei koskisi ainoastaan kuluttajia, vaan lähtökohtaisesti myös muita matkustajia, kuten työtehtävissä matkustavia liikematkustajia. Uutta olisi, että jos matkapaketti tai yhdistetty matkajärjestely on ostettu liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella, se ei kuitenkaan kuuluisi lain soveltamisalaan.

Lain soveltamisalan ulkopuolelle jäisivät entiseen tapaan kokonaan yksittäiset matkapalvelut, esimerkiksi pelkkien lentolippujen osto.

*Matkapakettisopimukseen liittyvät tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen*

Uusi laki sisältäisi kattavat, nykyistä yksityiskohtaisemmat säännökset seikoista, joista matkustajalle on annettava tietoa ennen matkapakettisopimuksen tekemistä. Matkaesitteissä annettavista tiedoista ei enää säädettäisi laissa. Edellä tarkoitettujen ennakkotietojen lisäksi matkustajalle olisi annettava vakiotietolomakkeella tietoja tämän lakiin perustuvista oikeuksista. Puhelinmyynnissä nämä tiedot voitaisiin antaa lomakkeen sijasta muulla tavalla. Tarkoituksena on, että annettavista ennakkotiedoista ja vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Jos kyse on toisiinsa kytkettyjä varausjärjestelmiä käyttäen syntyneestä matkapaketista, sen elinkeinonharjoittajan, jolle matkustajan tiedot on siirretty, on annettava ennakkotiedot tarjoamansa matkapalvelun osalta ja tiedot siirtäneen elinkeinonharjoittajan eli matkanjärjestäjän on annettava ennakkotiedot muulta osin, mukaan lukien vakiotietolomake matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista. Jotta matkanjärjestäjäksi tuleva elinkeinonharjoittaja saisi tiedon matkapaketin syntymisestä, elinkeinonharjoittajan, jolle tiedot on siirretty, olisi ilmoitettava tälle matkapalvelua koskevasta sopimuksesta, jonka johdosta matkapaketti syntyy, sekä muut matkanjärjestäjän tarvitsemat tiedot.

Laissa säädettäisiin nimenomainen velvollisuus laatia matkapakettisopimus selkeästi ja ymmärrettävästi sekä, jos sopimus laaditaan kirjallisesti, helposti luettavassa muodossa. Vaikka velvollisuutta laatia sopimusta kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla ei olisi, matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän olisi matkapakettisopimusta tehtäessä tai ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus. Laki sisältäisi yksityiskohtaiset säännökset myös niistä seikoista, jotka on mainittava matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa. Myös tältä osin asiasta on tarkoitus säätää tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Laki ei sisältäisi enää erityissäännöstä sopimuksen syntymisestä silloin, kun matkavaraukseen koskee ulkomaille tehtävää matkapakettia. Sinänsä ei olisi estettä sille, että esimerkiksi alalla yleisesti käytettävät vakioehdot sisältäisivät tämän kaltaisen määräyksen tai että osapuolten kesken sovittaisiin näin.

Kuten nykyisin, laki sisältäisi säännökset tiedoista ja asiakirjoista, jotka on annettava matkustajalle ennen matkan alkua.

*Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista*

Laki sisältäisi säännökset matkustajan oikeudesta luovuttaa matkapakettisopimukseen perustuvat oikeutensa toiselle, matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeudesta peruuttaa sopimus ennen matkan alkua sekä hinnan tai sopimuksen muiden ehtojen muuttamisesta.

Matkustajan luovutus-oikeutta koskevat säännökset vastaavat pääpiirteissään nykyisin säännöksiä. Myös säännökset matkanjärjestäjän oikeudesta peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän johdosta tai ylivoimaisen esteen johdosta olisivat pääperiaatteiltaan entisenlaisia. Matkustajan asema olisi matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan kuitenkin jonkin verran heikompi kuin nykyisin. Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan vähäisen osanottajamäärän vuoksi, matkustajalla ei olisi enää oikeutta saada korvausta peruuttamisen johdosta välittömästi hyödyttömäksi käyneistä kuluista. Samoin matkustajalla ei olisi enää peruuttamistapauksissa lähtökohtaisesti oikeutta saada korvaavaa matkaa alkuperäisellä hinnalla, vaan korvaavan matkan tarjoaminen jäisi matkanjärjestäjän harkintaan.

Matkustaja saisi oikeuden peruuttaa matkapakettisopimuksen milloin tahansa ennen matkan alkua ilman erityistä syytä, kun nykyisin mukaan matkustajalla on oikeus tähän vain määrätyissä tapauksissa. Toisaalta matkustajan peruuttaessa sopimuksen häneltä voitaisiin periä asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu. Matkustajalla olisi velvollisuus maksaa peruutusmaksu myös silloin, kun peruuttaminen johtuu subjektiivisesta painavasta syystä, kuten omasta tai lähiomaisen vakavasta tapaturmasta tai sairaudesta. Viimeksi mainitun kaltaisissa tapauksissa matkustajan asema voi siis eräissä tapauksissa heiketä nykylakiin verrattuna.

Hinnan muuttamiseen liittyvät säännökset vastaavat pääpiirteissään nykyisin säännöksiä. Matkanjärjestäjällä olisi kuitenkin toisin kuin nykyisin velvollisuus alentaa hintaa niissäkin tapauksissa, että hinnan alennuksen peruste tapahtuu matkan alkua edeltävien 20 päivän aikana. Matkustajalla olisi ehdotetun lain mukaan oikeus peruuttaa sopimus ilman peruuttamismaksun suorittamista, jos matkanjärjestäjä korottaa hintaa yli 8 % matkapaketin kokonaishinnasta, kun nykyisin perustelujen mukaan olennaisen hinnankorotuksen muodostaa lähtökohdaisesti vähintään 10 %:n suuruinen hinnankorotus (HE 237/1992 vp, s. 22).

Muiden kuin hintaa koskevien sopimusehtomuutosten tekemisestä säädettäisiin laissa nykyistä yksityiskohtaisemmin. Jos muutokset ovat huomattavia, matkustajalla olisi valintansa mukaisesti joko oikeus peruuttaa sopimus ilman velvollisuutta suorittaa peruuttamismaksua tai pysyä sopimuksessa ja saada muutoksia vastaava hinnanalennus.

#### *Matkapaketin toteuttaminen*

Laki sisältäisi säännökset matkanjärjestäjän vastuusta matkapakettisopimuksen täyttämisestä ja matkustajan oikeuksista siinä tapauksessa, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe. Pääpiirteissään matkustajalla olisi ehdotetun lain mukaan samat oikeudet kuin nykyisin eli tapauksen mukaan oikeus saada virhe korjatuksi, hinnanalennus, sopimuksen purku ja oikeus vahingonkorvaukseen.

Tapauksissa, joissa matkanjärjestäjällä on lain mukaan velvollisuus korjata virhe, matkustajalla olisi ehdotetun lain mukaan oikeus itse korjata matkapalvelussa oleva virhe, jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei virhettä korjata, tai jos matkanjärjestäjä ei tee korjausta välittömästi tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa ajassa. Matkustajan korjatessa tällaisissa tapauksissa itse virheen hänellä on oikeus saada korvaus matkanjärjestäjältä korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Uutta olisivat myös nimenomaiset säännökset matkanjärjestäjän velvollisuudesta tarjota vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä siinä tapauksessa, että merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sopimuksen mukaisesti. Laki sisältäisi myös säännökset matkustajan oikeudesta kieltäytyä tarjotuista matkajärjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa sovittuihin tai jos tarjottu hinnanalennus on riittämätön.

Jos paluukuljetusta ei ole mahdollista toteuttaa väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, matkanjärjestäjä olisi ehdotetun lain mukaan vastuussa aiheutuvista ylimääräisistä majoituskustannuksista. Vastuu on samantyyppinen kuin mitä kuljetusyriyksillä on matkustajien kuljetusta koskevien EU-asetusten nojalla. Lähtökohtana olisi, että matkanjärjestäjän vastuu rajautuu kolmeen yöhön.

Ehdotetun lain säännökset matkustajan oikeudesta saada vahingonkorvausta matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen vuoksi olisivat eräissä tapauksissa matkustajan kannalta edullisemmat kuin nykyisin säännökset. Matkustajalla olisi myös lain nojalla oikeus saada korvaus

lomanautinnon menetyksestä, kun nykyisin tämä oikeus ilmenee vain EU-tuomioistuimen ratkaisukäytännöstä.

#### *Yhdistetyt matkajärjestelyt*

Edellä todetun mukaisesti yhdistettyihin matkajärjestelyihin sovellettaisiin vain harvalukuista joukkoa lain säännöksiä. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei vastaisi kaikkien myytyjen matkapalvelujen toteuttamisesta, vaan kukin matkapalvelujen tarjoaja vastaisi omista palveluistaan. Poikkeuksen muodostaisivat tapaukset, joissa yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut lain mukaista vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta tai täyttänyt lain mukaisia tiedonantovelvoitteitaan muun muassa siitä, ettei matkustaja saa hyväkseen matkapaketteihin liittyviä oikeuksia ja että kukin palvelun tarjoaja vastaa omasta suorituksestaan. Tällaisissa tapauksissa yhdistettyihin matkajärjestelyihin sovellettaisiin myös lain säännöksiä matkapakettisopimuksen muuttamisesta ja matkapaketin toteuttamisesta.

Normaalitapauksissa yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavaa elinkeinonharjoittajaa koskisivat vain ennen sopimuksen tekemistä koskevat tiedonantovelvoitteet. Edellytetyt tiedot olisi annettava tapaukseen soveltuvalla vakiotietolomakkeella, jos sellainen on. Tarkoituksena on, että erilaisista vakiotietolomakkeista säädettäisiin tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Lisäksi laissa säädettäisiin sen elinkeinonharjoittajan, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta yhdistetty matkajärjestely syntyy, velvollisuudesta ilmoittaa sopimuksen tekemisestä järjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle.

### **5.3 Direktiivin säännökset, jotka eivät edellytä muutoksia lainsäädäntöön**

Direktiivin 8 artiklan mukaan elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka direktiivin II luvussa säädettyjen tiedonantovelvoitteiden täyttämistä. Artiklan säännöstä ei ole tarpeen panna nimenomaisesti täytäntöön, sillä Suomessa jo muutoinkin noudatettavat todistustaakan jakautumista koskevat kriteerit johtavat siihen, että elinkeinonharjoittajalla on näyttövelvollisuus siitä, että tämä on täyttänyt laissa säädetyt velvoitteensa. Näitä todistustaakan jakokriteerejä ovat aineellisen oikeuden tarpeet, toisin sanoen todistustaakan jakautuminen siten, että se on sopusoinnussa aineellisessa oikeudessa asetettujen tavoitteiden kanssa, sekä näyttömahdollisuus. Viimeksi mainitun kriteerin mukaan näyttövelvollisuus on sillä, jolla on katsottava olevan helpompaa esittää selvitystä edukseen verrattuna vastapuolen mahdollisuuksiin. Elinkeinonharjoittajan on säännönmukaisesti helpompi näyttää, että tiedonantovaatimukset on täytetty kuin kuluttajan näyttää, ettei niitä ole täytetty. Direktiivin säännöksen erillinen täytäntöönpano nimenomaisella säännöksellä ei ole siten tarpeen.

Direktiivin 14 artiklan 6 kohdan mukaan kyseisen artiklan mukaisten vaatimusten eli hinnanalennusta ja vahingonkorvausta koskevien vaatimusten esittämisaika ei saa olla alle kaksi vuotta. Velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) 4 §:n mukaan yleinen vanhentumisaika on kolme vuotta. Vahingonkorvauksen tai muun hyvityksen vanhentumisaika alkaa kulua mainitun lain 7 §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan sopimusrikkomukseen perustuvassa hyvityksessä siitä, kun sopijapuoli on havainnut virheellisyyden sopimuksen täyttämässä tai hänen olisi pitänyt havaita se. Edellä mainitut säännökset huomioon ottaen direktiivin 14 artiklan 6 kohtaa ei ole tarpeen erikseen panna täytäntöön.

## 6 Esityksen vaikutukset

### 6.1 Valtiontaloudelliset vaikutukset ja vaikutukset viranomaisten toimintaan

Esityksellä on vain vähäisiä vaikutuksia valtiontalouteen. Esityksen 1. lakiehdotus tulee erityisesti aluksi aiheuttamaan lisätyötä valvontaviranomaisena toimivalle kuluttaja-asiamiehelle sen johdosta, että matkapalveluja koskevia ohjeita ja linjauksia on päivitettävä sekä neuvottava matkanjärjestäjiä, matkanvälittäjiä ja muita uusien säännösten soveltamisalaan kuuluvia elinkeinonharjoittajia säännösten sisällöstä. Lisäksi lisätyötä aiheutuu kuluttajaoikeusneuvojien kouluttamisesta sekä kuluttajille suunnatun informaation tekemisestä. Säännösten muuttaminen ei sinänsä luo uusia tehtäviä kuluttaja-asiamiehelle, mutta ehdotettujen säännösten soveltamisalaan tulee suurempi joukko toimijoita kuin nykyisin soveltamisalaan.

### 6.2 Vaikutukset matkustajien ja matkapalveluja tarjoavien elinkeinonharjoittajien asemaan

Nykyistä yhtenäisemmät matkapalvelujen tarjoamista koskevat säännökset Euroopan talousalueella ovat omiaan helpottamaan matkanjärjestäjien, matkanvälittäjien ja muiden matkapalveluja tarjoavien elinkeinonharjoittajien mahdollisuuksia tarjota matkapalveluja rajan yli ja lisäämään kuluttajien ja muiden matkustajien luottamusta matkapalveluihin, jotka muodostavat matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn. Mahdollisesti lisääntyvä tarjonta ja sitä myötä kiristynyt kilpailu on eduksi matkustajille, mutta matkailupalveluja tarjoavien kotimaisten pk-yritysten asema voi sen johdosta heikentyä.

Esityksen 1. lakiehdotuksen soveltamisala on laajempi kuin kumottavaksi ehdotettavan valmismatkalain soveltamisala, minkä johdosta nykyistä useampien matkapalvelujen tarjoajien olisi noudatettava ehdotettuja säännöksiä matkapaketeista tai yhdistetyistä matkajärjestelyistä. Matkapalvelujen tarjoajien olisi käytävä läpi varausprosessinsa ja määritettävä, muodostavatko tarjotut matkapalvelut laissa tarkoitetun matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn ja ovatko matkapalvelun tarjoajat laissa tarkoitettuja matkanjärjestäjiä, matkanvälittäjiä tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä edesauttavia elinkeinonharjoittajia taikka muita sellaisia matkapalvelujen tarjoajia, joita lain säännökset koskevat. Toisaalta sellaisten matkanjärjestäjien lakisääteiset velvollisuudet vähenisivät, jotka tarjoavat matkapalveluja liikematkustajille yleisen sopimuksen nojalla eli siis muutoin kuin kertaluonteisesti. Myöskään vaihto-oppilasmatkat eivät enää kuuluisi lain soveltamisalaan eivätkä niiden tarjoajia koskisi siten enää matkanjärjestäjän velvollisuudet.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston pitämään valmismatkaliikerekisteriin on merkitty nykyisin 766 valmismatkaliikkeen harjoittajaa, joista matkanjärjestäjänä toimii 728 ja matkanvälittäjänä 38. Osa matkanjärjestäjistä toimii myös välittäjinä. Lakiehdotuksen myötä matkanjärjestäjänä pidettävien tahojen määrä nousee, mutta mahdollista ei ole arvioida, kuinka merkittävästi määrä nousee, sillä lain soveltamisalaan kuuluminen riippuu viime kädessä siitä, miten elinkeinonharjoittaja järjestää matkapalvelujen tarjoamisen. Yhdistettyjä matkajärjestelyjä edesauttavina elinkeinonharjoittajina voisivat käytännössä toimia paitsi matkatoimistot myös yksittäisten matkapalvelujen tarjoajat, kuten kuljetusyritykset, hotellit ja muut majoituspalvelujen tarjoajat, autonvuokrausyritykset sekä ohjelmapalvelujen tarjoajat. Mainitunkaltaisia matkapalvelujen tarjoajia on Suomessa tuhansia ja siitä riippuen, edesauttaako matkapalvelun tarjoaja toisen täydentävän matkapalvelun hankkimista, tämä voi tulla uusien säännösten soveltamisalaan. Työ- ja elinkeinoministeriössä valmistellun matkapalveluyhdistelmien tarjoajia koskevan lakiehdotuksen mukaisten vakuusvaatimusten lisäksi tällaista elinkeinonharjoittajaa koskisivat lähinnä tämän esityksen 1. lakiehdotukseen sisältyvät tiedonantovelvoitteet. Laa-

jemmin lakiehdotuksen mukaiset velvoitteet koskisivat näitä elinkeinonharjoittajia vain, jos tämä on laiminlyönyt laissa edellytettyjen tietojen antamisen.

Myös nykylain soveltamisalaan kuuluville toimijoille aiheutuu lisäkustannuksia sen johdosta, että niiden on käytävä läpi ja päivitettävä matkapakettisopimusten tekemiseen liittyvät menettelytavat. Kustannuksia aiheutuisi erityisesti vakiotietolomakkeiden käyttöönotosta ja muiden ennen sopimuksen tekemistä annettavien tietojen päivittämisestä uusien säännösten mukaisiksi. Matkanjärjestäjien on käytävä läpi myös muut sopimukseen liittyvät menettelytapansa ja päivitettävä ne uusien säännösten mukaiseksi. Jos matkapakettisopimukseen sisältyy oikeus hinnan korottamiseen sopimuksen tekemisen jälkeen esim. polttoaineen hinnan nousun perusteella, matkanjärjestäjän olisi esityksen mukaan alennettava matkapaketin hintaa vastaavasti, jos polttoaineen hinta laskee. Toisin kuin nykyisin matkanjärjestäjällä olisi tämä velvollisuus matkan alkamiseen asti eikä vain siihen asti, kun alkamiseen on 20 päivää. Samoin matkanjärjestäjien olisi päivitettävä sopimusprosessinsa siltä osin kuin ne koskevat muiden huomattavien muutosten tekemistä sopimukseen kuin hinnan muuttamista.

Matkanjärjestäjille voi aiheutua lisäkustannuksia myös sen johdosta, että joissakin tapauksissa matkanjärjestäjän vahingonkorvausvastuu voi ehdotetun lain mukaan muodostua ankarampaksi kuin nykylain mukaan. Nykylain mukaan matkanjärjestäjän vahingonkorvausvastuu on tuottamusperusteista käännettyllä todistustaakalla, kun ehdotetun lain mukainen vastuu on luonteeltaan lähellä sopimusoikeudellista kontrollivastuuta. Lisäkustannuksia matkanjärjestäjille voi aiheutua muun muassa siitä, että matkustajat nykyistä useammin vaatisivat vahingonkorvausta lomanautinnon menetyksestä, kun oikeudesta tähän säädettäisiin kansallisessa laissa sen sijaan, että oikeus nykyisin perustuu pelkästään EU-tuomioistuimen ratkaisukäytäntöön. Uudesta korvausaiheesta voi ainakin alkuvaiheessa aiheutua matkanjärjestäjille myös hallinnollista taakkaa lisääntyvien asiakasyhteydenottojen vuoksi. Yksittäistapauksissa matkanjärjestäjille voi syntyä merkittäviä lisäkustannuksia myös uusista velvoitteista, joiden mukaan myös matkanjärjestäjä on vastuussa ylimääräisistä yöpymiskustannuksista tapauksissa, joissa matkustaja ei poikkeuksellisten ja väistämättömien olosuhteiden vuoksi voi palata matkakohteesta sovitun mukaisesti.

Esitystä valmisteltaessa ei ole ollut saatavissa kattavia tietoja euromääräisistä kuluista, joita matkanjärjestäjille ja muille matkapalvelujen tarjoajille esityksestä aiheutuu. Suomen Matkatoimistoalan liitto SMAL ry:ltä saadun tiedon mukaan esimerkkiyritykselle, jolla on pääosin omien matkapakettien myynnistä tuleva 35 miljoonan euron liikevaihto, aiheutuu lomakkeiden käyttöönoton ja varausjärjestelmän muutosten vuoksi arviolta noin 5 000 euron kertaluonteiset kulut, minkä lisäksi sopimusprosessien läpikäynnistä yhteistyöyritysten kanssa arvioidaan aiheutuvan noin 3 000—4 000 euron kulut. Lisäksi jatkuvia kuluja vakiotietolomakkeiden kohdentamisesta yrityksen tuotteisiin arvioidaan aiheutuvan esimerkkiyritykselle noin 100 euroa per tuote, mikä merkitsee 100 vuosittaisen uuden tuotteen johdosta yritykselle noin 10 000 euron kokonaiskuluja.

Kyseinen esimerkkiyritys käsittelee tällä hetkellä varsinaisia reklamaatioita noin 200 kappaletta vuodessa, minkä lisäksi se saa muuta palautetta noin 600 kappaletta vuodessa. Palautteiden määrän oletetaan kasvavan huomattavasti ainakin alkuvaiheessa uuden lainsäädännön voimaantulon jälkeen siihen asti, kunnes matkustajat saavat tiedon uuteen lainsäädäntöön pohjautuvasta ratkaisukäytännöstä. Jos yrityksen arvio valitusten määrän ainakin kaksinkertaistumisesta osoittautuu paikkansa pitäväksi, tällöin esimerkkiyritykselle aiheutuisi valitusten käsitteystä noin 40 000 euron suuruusluokkaa oleva kustannus.

Matkustajien kannalta parannuksena olisi, että matkustajalla olisi 1. lakiehdotuksen nojalla aina ennen matkan alkua oikeus peruuttaa tehty matkapakettisopimus. Matkustaja joutuisi kui-

tenkin tällöin maksamaan asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Toisin kuin nykyisin matkustajalla olisi velvollisuus maksaa peruutusmaksu myös tapauksissa, joissa matkustajalla on subjektiivinen, painava syy, kuten oma tai lähiomaisen vakava sairaus tai tapaturma, peruuttaa matka. Matkustajan asema heikkenisi myös tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä peruuttaa matkan vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Matkanjärjestäjällä ei olisi näissä tapauksissa enää velvollisuutta tarjota korvaavaa matkaa alkuperäisellä hinnalla eikä maksaa korvausta matkustajalle peruutuksen vuoksi hyödyttömäksi käyneistä kuluista.

## **7 Asian valmistelu**

### **7.1 Valmisteluvaiheet ja -aineisto**

Oikeusministeriö asetti 2 päivänä kesäkuuta 2016 työryhmän, jonka tehtävänä oli valmistella ehdotus direktiivin täytäntöön panemiseksi tarvittavasta lainsäädännöstä sekä muista tarvittavista muutoksista. Työryhmässä olivat edustettuina oikeusministeriö, työ- ja elinkeinoministeriö, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry ja Suomen matkatoimistoalan liitto ry SMAL. Työryhmä on työnsä aikana kuullut Suomen Varustamot ry:tä. Työryhmän mietintö (Mietintöjä ja lausuntoja 20/2017) valmistui 27 päivänä maaliskuuta 2017. Mietinnössä ehdotettiin säädettäväksi uusi laki matkapalveluyhdistelmistä, joka korvaisi voimassa olevan valmismatkalain. Lisäksi ehdotettiin eräitä muutoksia kuluttajansuojalakiin.

### **7.2 Lausunnot ja niiden huomioon ottaminen**

Oikeusministeriö pyysi työryhmän mietinnöstä lausuntoa 27 viranomaiselta ja yhteisöltä. Lisäksi mietintö julkaistiin Lausuntopalvelussa. Mietinnöstä annettiin 18 lausuntoa (Lausunto tiivistelmä, Mietintöjä ja lausuntoja 46/2017). Lausunnon antoivat työ- ja elinkeinoministeriö, liikenne- ja viestintäministeriö, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry, Suomen matkatoimistoalan liitto SMAL ry, ryhmä SMAL:n jäsenyrityksiä (83 kpl), Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry, Suomen Yrittäjät ry, Maa- ja metsätaloustuottajain keskusliitto MTK r.y. (yhdessä Suomen Maaseutumatkailuyrittäjät ry:n ja Lomalaidun ry:n kanssa), Palvelualojen työnantajat PALTA ry, Suomen Asianajajaliitto, Suomen Varustamot ry, Finnair Oyj, Suomen matkailuorganisaatio SUOMA ry, Finnish Lapland Tourist Board ry (Lapin Matkailuelinkeinon liitto LME), Karelia Ammattikorkeakoulu Oy (yhdessä Rural Finlandin kanssa), Olympia Kaukomatkatoimisto ja ToolBox –travel marketing & consulting.

Ehdotuksen jatkovalmistelu on tehty oikeusministeriössä virkatyönä työryhmän mietinnön ja siitä saatujen lausuntojen perusteella.

Lausunnonantajat pitivät yleisesti mietinnössä ehdotettuja pykäläiä direktiiviä vastaavina. Yhtä lukuun ottamatta lausunnonantajat myös katsoivat, ettei kansalliseen lakiin tulisi ottaa direktiivin sisältämiä optioita.

Erityisesti matkailualaa edustavat lausunnonantajat katsoivat, että eräät yksityiskohtaisissa perusteluissa olevat esimerkit matkustajan peruuttamisoikeuden ja vahingonkorvauksen osalta tulisi poistaa, koska ne laajentavat direktiivin soveltamisalaa ja niissä tulkitaan lakia etukäteen. Lausunnonantajat katsoivat, että esimerkkeinä tulisi käyttää vain direktiivin johdanto-osassa olevia esimerkkejä ja muilta osin lain tulkinta tulisi jättää sen soveltajien, tuomioistuimien ja kuluttajariitalautakunnan tehtäväksi. Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry katsoivat lausunnoissaan, että kyseiset esimerkit tulisi säilyttää esitöissä.

Lausunnonantajien välillä oli erimielisyyttä myös ehdotetun lain 1 luvussa määriteltyjen käsitteiden tulkintaan liittyen. Useat matkailualan edustavista lausunnonantajista vastustivat mietinnön yksityiskohtaisissa perusteluissa esitettyä näkemystä, jonka mukaan lyhyeen laivamatkaan sisältyvä hyttimajoitus voidaan tietyissä tilanteissa tulkita itsenäiseksi matkapalveluksi. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että Itämeren alueen laivakuljetuksia ei tulisi asettaa eri asemaan suhteessa muihin kuljetusmuotoihin vain siksi, että Suomen maantieteellisen aseman vuoksi matkat edellyttävät hyttimajoitusta aluksella. Kilpailu- ja kuluttajavirasto sekä Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry puolestaan kannattivat mietinnössä esitettyä näkemystä.

Useat matkailualaa edustavat lausunnonantajat katsoivat myös, että korvausvaatimuksen vanhentumisaika tulisi säätää direktiivissä edellytetyn minimin mukaiseksi eli kahdeksi vuodeksi sen sijaan, että siihen sovellettaisiin yleistä kolmen vuoden vanhentumisaikaa.

Hallituksen esityksessä ei esitetä muutoksia työryhmän mietinnössä ehdotettuihin lakeihin. Lausuntojen johdosta esityksen perusteluihin on tehty eräitä lausunnoissa toivottuja tarkennuksia. Esimerkiksi liityntäkuljetuksen määritelmää on tarkennettu ja direktiiviin sisältyvien optioiden käyttöönoton osalta perusteluja on tarkennettu. Yksityiskohtaisista perusteluista on myös poistettu eräät tulkinnanvaraiset esimerkit. Laivamatkojen osalta mietinnössä esitetty perustuu kuitenkin komission direktiivin täytäntöönpanokokouksissa linjaamiin näkemyksiin sekä EU-tuomioistuimen jo aikaisemman direktiivin nojalla antamaan ratkaisuun asiassa C-585/09 ja C-144/09, minkä vuoksi tältä osin muutoksia ei ole tehty. Vanhentumisajan osalta yleistä kolmen vuoden vanhentumisaikaa sovelletaan yleisesti myös muiden kuluttajapalvelujen virheisiin eikä lain valmistelussa ole pidetty perusteltuna säätää matkapalvelujen osalta tätä lyhyemmästä vanhentumisajasta. Reklamaatioajasta lakiin ei ole ehdotettu tarkempaa säännöstä. Esityksen mukaan matkustajan tulee kuitenkin ilmoittaa virheestä matkanjärjestäjälle olosuhteet huomioon ottaen ilman aiheetonta viivytystä. Jos matkustaja laiminlyö tämän, hän ei saa vedota virheeseen.

## **8 Riippuvuus muista esityksistä**

Työ- ja elinkeinoministeriössä valmisteltu hallituksen esitys eduskunnalle laiksi matkapalveluyhdistelmien tarjoajista ja muiksi siihen liittyviksi laeiksi on tarkoitus käsitellä yhtä aikaa tämän esityksen kanssa.



## YKSITYISKOHTAISET PERUSTELUT

### 1 Lakiehdotusten perustelut

#### 1.1 Laki matkapalveluyhdistelmistä

##### 1 luku. Yleiset säännökset

**1 §. *Soveltamisala.*** Pykälässä määritellään lain soveltamisala. Lakia sovelletaan matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkajärjestelyihin, joista lain nimessä käytetään yhteisnimitystä matkapalveluyhdistelmät. Matkapaketti määritellään 3 §:ssä ja yhdistetty matkajärjestely 4 §:ssä. Laki koskee sekä Suomeen että ulkomaille suuntautuvia matkapalveluyhdistelmiä. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 2 artikla.

Pykälän *1 kohdan* mukaan lakia ei kuitenkaan sovelleta matkapalveluyhdistelmään, jos matka kestää alle 24 tuntia eikä sisällä yöpymistä. Matkan kestoajan osalta ratkaisevaa on alun perin sovittu aika. Jos matka esimerkiksi kuljetuksen viivästymisen takia ylittää säännöksessä mainitun tuntimäärän, ei laki tule sovellettavaksi. Matkan kestoajasta riippumatta lakia kuitenkin sovelletaan, jos matkapalveluyhdistelmään sopimuksen mukaan sisältyy yöpyminen. Yöpymisellä tarkoitetaan tässä erikseen järjestettyä majoitusta. Sitä, että matka tapahtuu kokonaan tai osittain yön aikana ei pidetä säännöksessä tarkoitettuna yöpymisenä.

Pykälän *2 kohdan* mukaan lain soveltamisalaan eivät kuulu myöskään matkapalveluyhdistelmät, joita markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua. Matkapalveluyhdistelmän jääminen lain soveltamisalan ulkopuolelle edellyttää, että kaikki säännöksessä mainitut edellytykset täyttyvät. Säännöksessä tarkoitettuja matkapalveluyhdistelmiä voivat direktiivin johdanto-osan kohdan 19 mukaan olla esimerkiksi matkat, joita hyväntekeväisyysjärjestöt, urheilukerhot tai koulut järjestävät enintään muuttaman kerran vuodessa jäsenilleen ilman, että niitä tarjotaan suurelle yleisölle. Myös matkatoimiston henkilökunnalleen järjestämät matkat voivat jäädä lain soveltamisalueen ulkopuolelle, jos kyse on satunnaisista ja voittoa tavoittelemattomista matkoista.

Pykälän *3 kohdan* mukaan soveltamisalan ulkopuolelle jäävät myös matkapalveluyhdistelmät, jotka ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella. Säännöksen tarkoittamalla yleisellä sopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka on tehty elinkeinonharjoittajan ja sellaisen toisen luonnollisen tai oikeushenkilön välillä, joka toimii liike-, elinkeino- tai ammattitoimintaansa liittyvässä tarkoituksessa. Säännöksessä tarkoitettu sopimus tehdään yleensä matkatoimiston kanssa toistaiseksi tai määräajaksi ja se koskee useita yrityksen tai muun organisaation toiminnan puitteissa tehtäviä matkoja.

**2 §. *Matkapalvelu.*** Pykälässä määritellään matkapalvelun käsite. Matkapalveluja ovat matkustajan kuljetus, majoitus, eräiden moottoriajoneuvojen vuokraus sekä muut matkailupalvelut. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 1 kohta.

Pykälän *1 kohdassa* tarkoitettu matkustajien kuljetus voi tapahtua esimerkiksi linja-autolla, rautateitse, vesiteitse tai ilmaitse. Kuljetus voi tapahtua myös muulla tavoin, kuten taksilla, kutsubussilla tai kimppakyydillä. Kuljetuksen käsitteen kannalta kuljetuksen kestolla tai pituudella ei ole merkitystä. Lyhyt liityntäkuljetus lentokentältä hotellille voi olla itsenäinen matkapalvelu, ellei se sisälly olennaisena osana toiseen matkapalveluun, kuten majoitukseen. Toisaalta pitkäkin kuljetus voi olla olennainen osa majoituspalvelua matkakohteessa, jossa välimatkat ovat pitkät.

Pykälän 2 kohdan mukaan matkapalvelulla tarkoitetaan myös majoitusta. Pykälässä tarkoitettu majoitukseksi ei kuitenkaan katsota majoitusta asumista varten esimerkiksi pitkäkestoisien vaihto-oppilasmatkan yhteydessä. Sen sijaan muutaman viikon majoitus kielikurssin yhteydessä voidaan katsoa pykälässä tarkoitetuksi majoitukseksi.

Majoitusta, joka on olennainen osa matkustajien kuljetusta, ei myöskään katsota itsenäiseksi matkapalveluksi, jos kuljetus on palvelun päätarkoitus. Esimerkiksi majoitus hytissä laivamatkan aikana ei olisi itsenäinen matkapalvelu, jos tarkoitus on kuljettaa matkustaja paikasta toiseen ja yöpyminen aluksella on tarpeellinen osa matkaa. Suomen maantieteellisestä asemasta johtuen laivalla tapahtuvat matkustajien kuljetukset muihin Itämeren maihin kestävät yleensä niin pitkään ja ajoittuvat siten, että matkanteko tapahtuu myös yöllä, minkä vuoksi matkustajat yleensä käyttävät mahdollisuutta majoittua hytteihin. Vaikka matkustajalla olisi hytti käytettävissään koko matkan ajan, tällaista majoitusta voidaan pitää olennaisena osana matkustajan kuljetusta eikä se siten ole itsenäinen matkapalvelu. Myöskään junamatkaan sisältyvä makuuvaunupaikka ei ole tässä tarkoitettua majoitusta. Merkitystä ei ole sillä, onko kuljetus yhden-suuntainen vai ei.

Jos laivamatkan päätarkoituksena on lähinnä virkistäytyminen ja lomanvietto aluksella eikä matkustajan kuljettaminen paikasta toiseen, sitä voidaan pitää kahden itsenäisen matkapalvelun, kuljetuksen ja majoituksen, sisältävänä matkapaketina. Sillä, täyttääkö laivamatka matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä annetun asetuksen (EU) N:o 1177/2010 3 artiklan alakohdan t mukaisen ”risteilyn” määritelmän ei ole merkitystä arvioitaessa laivamatkan kuulumista ehdotetun lain soveltamisalaan.

Pykälän 3 kohdan mukaan auton, muun moottoriajoneuvon tai moottoripyörän vuokraaminen on myös itsenäinen matkapalvelu. Säännöksessä mainituilla autoilla, muilla moottoriajoneuvoilla ja moottoripyörillä tarkoitetaan Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitettuja moottoriajoneuvoja ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/126/EY 4 artiklan 3 kohdan c alakohdan mukaisia A-luokan ajokorttia edellyttäviä moottoripyöriä. Direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitettuja ajoneuvoja ovat ajoneuvot, jotka kulkevat omalla käyttövoimallaan, ovat vähintään nelipyöräisiä ja niiden suurin rakenteellinen nopeus on yli 25 km/h. Direktiivin 2006/126/EY 4 artiklan 3 kohdan c alakohdan säännökset eri ajoneuvojen kuljettamiseen vaadittavista ajokorteista ja niiden saamisen edellytyksistä on Suomessa pantu täytäntöön ajokorttilain (386/2011) 2 luvun 4 §:n 4 kohdalla.

Pykälän 4 kohdan mukainen matkapalvelu on myös muu matkailupalvelu, joka ei ole olennainen osa 1—3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.

Muun matkailupalvelun käsite on laaja. Muita matkailupalveluja voivat olla esimerkiksi pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin, retkille tai teemapuistoihin, opastetut vierailut, rinnepassit ja urheiluvälineiden vuokraaminen tai kylpylähoidot. Koulutus- ja terveyspalveluja ei yleensä voida pitää matkailupalveluina. Kuitenkin lähinnä lomailuun yhdistettävät kurssit, kuten harastajille tarjotut tennis- tai golfkurssit, olisi katsottava matkailupalveluiksi. Terveyskylpylän tarjoamat palvelut voivat myös olla tässä säännöksessä tarkoitettuja matkailupalveluja, jos niiden pääasiallinen tarkoitus on virkistäytyminen eikä sairauden hoito tai kuntoutus.

Rahoituspalveluja, kuten matkavakuutusta tai liikennevakuutusta, ei direktiivin johdanto-osan kohdan 17 mukaan katsota matkailupalveluksi.

Palvelua, joka on olennainen osa toista matkapalvelua, ei pidetä itsenäisenä matkapalveluna. Tällaisia ovat esimerkiksi matkatavaroiden kuljetus osana matkustajien kuljetusta, pienimuo-

toiset kuljetuspalvelut, kuten matkustajien kuljettaminen osana opastettua retkeä, hotellihuoneen hintaan sisältyvät hotellin ja lentoaseman väliset kuljetukset, osana majoitusta tarjottavat ateriat, juomat ja siivous taikka pääsy paikan päällä oleviin tiloihin, kuten hotellivieraiden käytössä olevaan uima-altaaseen, saunaan, kylpylään tai kuntosaliin, jos pääsy näihin tiloihin sisältyy majoituksen hintaan. Jos sen sijaan pääsy näihin tiloihin edellyttää lisämaksua, kyseessä on muu matkailupalvelu.

Se, että muu matkailupalvelu yhdessä toisen matkapalvelun kanssa muodostaisi matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn, edellyttää kuitenkin, että kyseinen matkailupalvelu muodostaa 3 §:n 2 momentissa tai 4 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla merkittävän osan ostettujen matkapalvelujen arvosta tai se muutoin on olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta tai sitä muutoin on markkinoitu sellaisena.

**3 §. Matkapaketti.** Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 2 kohta. Pykälässä määritellään matkapaketin käsite.

Pykälän *1 momentin* mukaan matkapaketilla tarkoitetaan vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Matkapaketilla tarkoitetaan lisäksi yksittäisistä matkapalveluista palvelun tarjoajien kanssa tehtäviä erillisiä sopimuksia, kun jokin momentin 1—5 kohdissa luetelluista edellytyksistä täyttyy. Säännöksessä ei edellytetä, että matkapaketti olisi etukäteen järjestetty.

Momentin *1 kohdan* mukaan matkapalvelut muodostavat paketin, jos palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne eli saman varausprosessin aikana. Tämä voi tapahtua esimerkiksi keräämällä erillisiä palveluja ostoskoriin ennen kuin matkustaja tekee kaikkia valitsemiaan palveluja koskevan varauksen. Maksamaan sitoutumisella tarkoitetaan sekä heti tapahtuvaa tosiasiallista maksamista että sitoutumista valittujen palvelujen maksamiseen myöhemmin. Säännöksessä ei edellytetä, että matkustaja sitoutuu maksamaan heti kaikki valitsemansa matkapalvelut, vaan maksaminen voi tapahtua esimerkiksi erissä. Myyntipisteellä tarkoitetaan tässä direktiivin 3 artiklan 15 kohdan mukaisesti siirrettävää tai kiinteää vähittäismyyntipaikkaa tai vähittäismyyntisivustoa tai vastaavaa verkkomyyntitoimintoa, mukaan lukien vähittäismyyntisivustoja tai verkkomyyntitoimintoja, jotka esitetään matkustajille yhtenä toimintona. Myyntipisteellä tarkoitetaan myös puhelinpalvelua.

Momentin *2 kohdan* mukaan matkapalvelut muodostavat paketin, jos palveluja markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta. Yhteishinnalla tarkoitetaan sitä, että yksittäisillä matkapalveluilla on erilliset hinnat, mutta palveluista veloitetaan yksi yhteenlaskettu hinta. Kokonaishinnalla tarkoitetaan puolestaan sitä, että paketin hintaan sisältyvät kaikki palvelut eikä yksittäisten palvelujen hintoja eritellä.

Momentin *3 kohdan* mukaan paketti syntyy, jos palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä, joka osoittaa läheistä yhteyttä matkapalvelujen välillä. Tällaisia vastaavia nimikkeitä voivat olla esimerkiksi ”yhdistetty tarjous”, ”täydenpalvelun matka”, ”all-inclusive matka” tai ”kaiken sisältävä matkajärjestely”.

Momentin *4 kohdan* mukaan paketti muodostuu myös silloin, jos palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi matkapakettilahjakortit.

Momentin 5 kohdan mukaan erillisen matkapalvelun muodostavat matkapaketin myös silloin, kun palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkko-varausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan ensimmäisen matkapalvelun myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle tai toisille elinkeinonharjoittajille ja näiden tarjoamaa matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Muista kohdista poiketen kohta 5 voi tulla kyseeseen vain verkkomyynissä. Matkapalvelujen yhdistelmä muodostaa kohdan mukaisen matkapaketin vain siinä tapauksessa, että kaikki kohdassa mainitut tiedot eli matkustajan nimi, sähköpostiosoite ja maksutiedot siirtyvät ensimmäiseltä elinkeinonharjoittajalta toiselle. Jos jokin näistä tiedoista puuttuu, palveluyhdistelmä voi kuitenkin muodostaa 4 §:n mukaisen yhdistetyn matkajärjestelyn. Maksutietoja voivat olla esimerkiksi luottokortin numero tai tilinumero. Matkustajan tietojen siirtäminen elinkeinonharjoittajalta toiselle on mahdollista vain, jos matkustaja on antanut tähän suostumuksensa.

Pykälän 2 momentin mukaan yhdistettäessä kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu muuhun matkailupalveluun, yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina. Direktiivin johdanto-osan 18 kohdassa todetun mukaisesti muiden matkailupalvelujen katsotaan muodostavan merkittävän osan pakettia, jos nämä matkailupalvelut muodostavat vähintään 25 prosenttia yhdistelmän arvosta.

Tällaiset matkailupalvelut eivät muodosta matkapakettia myöskään, jos ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut. Jos esimerkiksi erillisenä palveluna varattuun hotellimajoitukseen lisätään muita matkailupalveluja sen jälkeen, kun matkustaja on saapunut hotelliin, tämä ei muodosta matkapakettia.

**4 §. Yhdistetty matkajärjestely.** Pykälässä määritellään yhdistetyn matkajärjestelyn käsite. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 5 kohta.

Pykälän 1 momentin mukaan yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelujen tarjoajien kanssa, jos yhdistelmä täyttää momentin 1 tai 2 kohdassa mainitut edellytykset.

Momentin 1 kohdan mukaan edellytyksenä on, että elinkeinonharjoittaja edesauttaa matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana. Säännöksessä tarkoitettu yhteydenotto voi tapahtua niin palveluntarjoajan verkkosivustojen kautta, puhelinpalvelussa kuin käynnillä palveluntarjoajan myyntihuoneistossa. Säännöksessä tarkoitettu matkajärjestely eroaa matkapaketista erityisesti siinä, että eri matkapalvelujen valinta- ja varausprosessit ovat selkeästi erillisiä. Jos matkustaja esimerkiksi valitsee lennon ja hotellin ennen kuin sitoutuu maksamaan ne, kyseessä on 3 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitettu matkapaketti. Jos matkustaja sen sijaan valitsee ensin lennon ja sitoutuu maksamaan sen ja vasta tämän jälkeen valitsee hotellin, kyseessä on yhdistetty matkajärjestely.

Direktiivin sanamuodon mukaan yhdistetyn matkajärjestelyn muodostuminen edellyttää kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja erillistä maksamista. Matkustaja voi kuitenkin valita palvelut erikseen ja sopia niiden erillisestä maksamisesta, mutta jostain syystä kuitenkin maksaa ne yhdessä. Tämän vuoksi matkapalveluyhdistelmän ei kuitenkaan tulisi jäädä lain soveltamisalan ulkopuolelle. Jos yhdistelmä ei tällaisissa tapauksissa täytä matkapaketin määritel-

mää, se voi kuitenkin olla 1 kohdan mukainen yhdistetty matkajärjestelmä, sillä tarkoituksena ei ole ollut jättää edellä kuvatun kaltaista matkapalveluyhdistelmää direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle.

Säännöksessä tarkoitettujen matkajärjestelyjen syntyminen edellyttää, että eri matkapalvelut on valittu ja maksettu yhden myyntipisteeseen otetun yhteydenoton aikana. Jos matkustaja yhden matkapalvelun valittuaan ja varattuaan poistuu myyntipisteestä tai katkaisee yhteydenoton ja myöhemmin palattuaan myyntipisteeseen valitsee ja varaa toisen matkapalvelun, eri palvelut eivät muodosta 1 kohdan mukaista yhdistettyä matkajärjestelyä. Kyseessä voi kuitenkin olla momentin 2 kohdan mukainen yhdistetty matkajärjestely.

Säännöksessä tarkoitettu yhdistetty matkajärjestely syntyy momentin 2 kohdan mukaan myös silloin, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti. Edellytyksenä kuitenkin on, että sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen. Säännöksessä tarkoitettu ostamisen edesauttaminen tapahtuu käytännössä esimerkiksi käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä. Säännöksessä tarkoitettujen täydentävien matkapalvelujen hankkimisen edesauttaminen tulee liittyä kyseisen elinkeinonharjoittajan tarjoamien matkapalvelujen varaamiseen esimerkiksi siten, että matkustajan ostettua lentoyhtiön sivujen kautta lennon, näytölle aukeaa linkki, jolla matkustajalle tarjotaan majoitusta tai autonvuokrausta matkakohteessa. Jos elinkeinonharjoittaja muutoin avustaa matkustajaa matkapalvelun hankkimisessa toiselta elinkeinonharjoittajalta, esimerkiksi hotellin henkilökunta auttaa matkustajaa varaamaan vuokra-auton, kyseessä ei ole yhdistetty matkajärjestely, edellyttäen kuitenkin, että majoitus on varattu yli 24 tuntia ennen vuokra-auton varaamista.

Direktiivin johdanto-osan 13 kohdan mukaisesti matkapalvelujen yhdistämisessä avustaminen voi perustua täydentävien matkapalvelujen hankkimista helpottavan elinkeinonharjoittajan ja toisen elinkeinonharjoittajan väliseen kaupalliseen yhteyteen, johon liittyy sopimus jonkinlaisesta vastikkeesta, jonka suuruus määräytyy esimerkiksi klikkauksien määrän tai liikevaihdon perusteella, mutta tällainen kaupallinen yhteys ei kuitenkaan ole yhdistetyn matkajärjestelyjen syntymisen edellytyksenä 2 kohdan mukaisesti.

Momentin 2 kohdassa tarkoitettu yhdistetty matkajärjestely on kyseessä esimerkiksi silloin, kun matkustaja varaa ensin lennon tai junamatkan ja hänelle tarjotaan varauksen vahvistamisen yhteydessä toisen palveluntarjoajan varaussivustolle johtavalla linkillä mahdollisuutta varata valitussa matkakohteessa täydentävä matkapalvelu, kuten hotellimajoitus, ja matkustaja tekee sopimuksen majoituspalvelun tarjoajan kanssa 24 tunnin kuluessa. Säännöksessä tarkoitettujen yhdistetyn matkajärjestelyjen syntyminen ei edellytä matkustajan ensimmäistä matkapalvelua koskevien varaustietojen kuten matkakohdetta, lähtö- ja saapumisaikoja tai matkustajien lukumäärää koskevien tietojen siirtymistä toiselle palveluntarjoajalle. Säännöstä voidaan soveltaa niin verkko- ja puhelinmyyntiin kuin kiinteässä toimipaikassa tapahtuvaan myyntiin.

Pykälän 2 momentin mukaan kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu eivät muuhun matkailupalveluun yhdistettynä kuitenkaan muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina. Jos muut matkailupalvelut muodostavat vähintään 25 prosenttia yhdistetyn matkajärjestelyjen arvosta, nämä palvelut on katsottava merkittäväksi osaksi yhdistelmää.

Jos matkustaja varaa samaa matkaa tai lomaa varten itsenäisesti ja eri ajankohtina eri matkapalveluja, kyseessä ei ole pykälässä tarkoitettu yhdistetty matkajärjestely, elleivät 2 kohdan

edellytykset täyty. Kohdennetuksi myymiseksi ei katsota esimerkiksi yhdistettyjä verkkosivustoja, joilla ei pyritä tekemään sopimusta matkustajan kanssa, ei myöskään linkkejä, joiden kautta matkustajille ainoastaan tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista. Jos esimerkiksi hotelli tai tapahtumanjärjestäjä lisää verkkosivulleen luettelon kaikista elinkeinonharjoittajista, jotka tarjoavat varauksesta erillään kuljetuspalveluja kyseiseen hotelliin tai tapahtumaan, kyseessä ei ole yhdistetty matkajärjestely. Jos verkkosivuilla on sen sijaan linkit vain muutaman valitun kuljetuspalvelun tarjoajan sivuille, kyseessä voi olla yhdistetty matkajärjestely. Direktiivin johdanto-osan kohdan 12 mukaan evästeiden tai metatietojen avulla kohdennettua mainosten esittämistä verkkosivuilla ei myöskään pidetä säännöksessä tarkoitettuna kohdennettuna myymisenä.

**5 §. Muut määritelmät.** Pykälän 1 kohdan mukaan elinkeinonharjoittajalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka lain soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka liittyy hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa, riippumatta siitä, toimiiko hän matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä, yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottavana tahona tai matkapalvelun tarjoajana. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 7 kohta. Toisin kuin direktiivissä kohdan mukaisessa määritelmässä ei erikseen mainita elinkeinonharjoittajana pidettävän henkilön nimissä tai puolesta toimivia muita henkilöitä. Tämä ei ole tarpeellista, sillä Suomen siviilioikeudellisten periaatteiden mukaan elinkeinonharjoittaja vastaa työntekijöidensä ja muiden edustajiensa sekä asiamiestensä toimista.

Pykälän 2 kohdan mukaan matkanjärjestäjällä tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä käyttäen. Kohdassa mainituilla tiedoilla tarkoitetaan matkustajan nimeä, maksutietoja ja sähköpostiosoitetta. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 8 kohta.

Pykälän 3 kohdan mukaan matkanvälittäjällä tarkoitetaan muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 9 kohta.

Pykälän 4 kohdan mukaan matkustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka haluaa tehdä lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen matkapalveluja tarjoavan elinkeinonharjoittajan kanssa tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella. Sopimuksen on voinut tehdä joku muu henkilö kuin matkustaja tai jokin yhteisö. Matkustaja voi olla esimerkiksi yrityksen työntekijä, jonka matkasta yritys on sopinut matkanjärjestäjän kanssa, tai yhdistyksen jäsen, joka osallistuu matkalle yhdistyksen tekemän sopimuksen perusteella. Säännöksessä tarkoitettu matkustaja voi olla myös henkilö, jolle sopimuksen alun perin tehnyt henkilö on luovuttanut oikeutensa 13 §:n mukaisesti. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 6 kohdan matkustajaa koskevaa määritelmää. Matkustajan määritelmä ei ole rajattu kuluttajiin, vaan myös muu henkilö, kuten liikematkustaja voi olla säännöksessä tarkoitettu matkustaja. Jos matkapalvelut on ostettu liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella, tätä lakia ei 1 §:n 3 kohdan perusteella kuitenkaan sovelleta.

Pykälän 5 kohdan mukaan tietojen antamisella pysyvällä tavalla tarkoitetaan tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina. Määritelmä vastaa direktiivin 3 artiklan 11 kohdan ”pysyvän välineen” määritelmää.

Pykälän *6 kohdan* mukaan väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla tarkoitetaan olosuhteita, jotka ovat niihin vetoavan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 12 kohta.

Pykälän *7 kohdan* mukaan paluukuljetuksella tarkoitetaan matkustajan kuljetusta lähtöpaikkaan tai muuhun sopimuspuolten sopimaan paikkaan. Säännöksellä pannaan täytäntöön direktiivin 3 artiklan 16 kohta.

**6 §. Säännösten pakottavuus.** Pykälän mukaan sopimusehto, joka poikkeaa lain säännöksistä matkustajan vahingoksi, on mitätön, jollei laissa toisin säädetä. Estettä ei sen sijaan ole sille, että matkustaja saa sopimuksen perusteella laissa säädettyä paremmat edut.

Sopimusehdon mitättömyys merkitsee sitä, että ehto jää sopimussuhteessa vaille vaikutusta. Matkustajan ei tarvitse erikseen huomauttaa matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle ehdon lainvastaisuudesta, eikä lainvastaista ehtoa voi tehdä päteväksi matkustajan nimenomaisella hyväksymiselläkään.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 23 artikla.

## 2 luku. Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen

**7 §. Ennakkotiedot.** Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 5 artikla. Pykälässä säädetään niistä tiedoista, jotka matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän tulee antaa matkustajalle ennen matkapakettisopimuksen tekemistä. Direktiivissä käytetään ilmaisua ”matkapakettisopimus tai muu vastaava tarjous”. Muulla vastaavalla tarjouksella tarkoitetaan tässä esimerkiksi toisen osapuolen tekemää vastatarjousta, jonka sen saanut osapuoli on hyväksynyt. Pykälässä annettavaksi määrättyjen tietojen sisällöstä säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Pykälä täydentää muualla laissa ja EU-säädöksissä säädettyjä tiedonantovelvoitteita.

Pykälän *1 momentin* mukaan matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle vakiotietolomake matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista sekä tiedot momentissa luetelluista seikoista. Direktiivin 5 artiklan 1 kohdan sanamuodon mukaan matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on annettava matkustajalle artiklan mukaiset tiedot. Koska samojen tietojen antamista kahteen kertaan ei voida pitää tarkoituksenmukaisena, kyseinen kohta on perusteltua tulkita niin, että artiklan mukainen tiedonantovelvollisuus on täytetty, kun joko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä on antanut matkustajalle kyseiset tiedot. Tätä tulkintaa puoltaa se, että 7 artiklassa käytetään vastaavassa tiedonantovelvollisuussäännöksessä tai-sanaa. Tavallisesti tiedot antaa se taho, johon matkustaja on yhteydessä sopimusta tehtäessä, mutta sekä matkanjärjestäjä että matkanvälittäjä ovat vastuussa siitä, että tiedot annetaan matkustajalle.

Momentin *1 ja 2 kohdan* mukaan matkustajalle on ilmoitettava matkanjärjestäjänä ja matkanvälittäjänä toimivat tahot ja näiden yhteystiedot. *Kohdan 3* mukaan matkustajalle on ilmoitettava tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet. *Kohdan 4* mukaan matkustajalle on ilmoitettava matkapaketin kokonaishinta ja mahdolliset lisäkustannukset sekä maksuehdot. *Kohdan 5* mukaan matkustajalle on ilmoitettava vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos vähimmäismäärä ei täyty määräaikaan mennessä. *Kohdan 6* mukaan matkustajalle on annettava tiedot kyseistä matkaa varten tarvittavista matkustusasiakirjoista. *Kohdan 7* mukaan matkustajalle on annettava tietoa myös 15 §:n mukaisesta oikeudesta peruuttaa matkapaketti-

sopimus ennen matkan alkamista. *Kohdan 8* mukaan matkustajalle on annettava tietoa myös pakollisesta tai vapaaehtoisesta matkavakuutuksesta.

Pykälän *2 momentissa* säädetään tietojen antamisesta silloin, kun matkapakettiin kuuluvat matkapalvelut ostetaan käyttämällä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä. Säännöksen mukaan matkanjärjestäjän ja elinkeinonharjoittajan, jolle matkanjärjestäjä on siirtänyt matkustajan tiedot, on annettava tarjoamiensa matkapalvelujen osalta matkustajalle tiedot 1 momentissa mainituista seikoista

Pykälän *3 momentin* mukaan ennakkotiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Kirjallisesti annettavien tietojen on oltava helposti luettavassa muodossa. Vakiomuotoiset tiedot on annettava lomakkeella, paitsi jos matkapakettisopimus tehdään puhelimitse. Tällöin vastaavat tiedot tulee antaa puhelun aikana ennen sopimuksen tekemistä. Jos puhelinmyynnissä sovitaan, että varsinainen matkapakettisopimus tehdään myöhemmin, esimerkiksi elinkeinonharjoittajan lähettämän tarjouksen perusteella, säännöksessä tarkoitettut tiedot voidaan toimittaa asiakkaalle puhelun jälkeen osapuolten sopimalla tavalla.

Tietojen antamisella näkyvästi tarkoitetaan sitä, tiedot on annettava niin, että matkustaja voi ne helposti havaita. Tietoja ei saa esimerkiksi sijoittaa paperimuodossa annettavan asiakirjan kääntöpuolelle, elleivät kaikki matkustajalle annettavat asiakirjat ole selkeästi kaksipuolisia. Tietoja ei saa myöskään antaa käyttämällä tekstiä, joka on kokonsa tai väriyksensä vuoksi vaikeasti luettava.

Pykälän 1 momentin nojalla annettavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella. Asetuksella säädetään myös matkustajille annettavasta vakiotietolomakkeesta.

**8 §. Ennakkotietojen sitovuus.** Pykälällä pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin 6 artikla. Pykälässä säädetään 7 §:n 1 momentin 1—5 ja 7 kohdan nojalla annettujen tietojen sitovuudesta. Kyseisissä kohdissa mainitut, matkustajalle annetut ennakkotiedot, ovat osa matkapakettisopimusta eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimusosapuolet nimenomaisesti toisin sovi. Kohdassa 6 tarkoitettut tiedot matkustusasiakirjoista koskevat passi-, viisumi- ja terveystietoa koskevia, jotka ovat matkakohteen viranomaisten asettamia. Koska ne eivät siten ole osapuolten sovittavissa, ne eivät tule osaksi sopimusta.

**9 §. Matkapakettisopimus.** Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 1 kohta soveltuvin osin sekä 4 kohta. Pykälän mukaan matkapakettisopimus on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi ja jos sopimus laaditaan kirjallisesti, sen on oltava helposti luettavassa muodossa. Direktiivin 7 artiklan kohta 4 sisältää lisäksi vaatimuksen tietojen antamisesta näkyvällä tavalla. Momentissa käytetty ilmaus ”helposti luettava muoto” sisältää myös tämän vaatimuksen.

**10 §. Sopimusehtojen ja tietojen vahvistaminen.** Pykälässä säädetään sopimusehtojen ja matkustajalle annettujen tietojen vahvistamisesta.

Pykälän *1 momentin* mukaan matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän on matkapakettisopimusta tehtäessä tai sopimuksen tekemisen jälkeen ilman aiheetonta viivytystä annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus pysyvällä tavalla. Sopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on mainittava 7 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista, matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt, muut sopimusehdot, matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet sekä matkustajan oikeudet. Lisäksi matkustajalle tulee antaa tarvittava opastus ja yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 1 ja 2 kohta.



Pykälän 2 momentin mukaan matkustajalla on pyynnöstä oikeus saada jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla, jos sopimus on tehty osapuolten ollessa samanaikaisesti itse läsnä. Direktiivin suomen- ja ruotsinkielisessä versiossa puhutaan tältä osin vain sopimusjäljennöksestä, mutta englanninkielisen version voi perustellusti ymmärtää tarkoittavan sekä sopimusjäljennöstä että sopimusvahvistusta. Koska ei ole perusteita asettaa sopimusvahvistusta eri asemaan kuin sopimusjäljennöstä, momentissa matkustajan oikeus saada paperijäljennös koskee sopimusjäljennöksen lisäksi myös sopimusvahvistusta.

Jos kyse on kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 6 §:ssä tarkoitettua kotimyyntisopimuksesta, matkustajalle on annettava kappale matkapakettisopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla tai matkustajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla.

Jos matkapaketti syntyy 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä käyttäen, matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle tiedot 1 momentin 2 kohdan mukaisista matkanjärjestäjän hyväksymistä matkustajan erityistoiveista, 4 kohdan mukaisista matkanjärjestäjän vastuista ja velvollisuuksista sekä 5 kohdan mukaisista matkustajan oikeuksista ja tarvittaessa opastus ja yhteystiedot näiden oikeuksien käyttämiseksi. Edellä mainitut tiedot on annettava viipymättä sen jälkeen, kun matkanjärjestäjä on saanut 11 §:n mukaisesti tiedon matkapaketin syntymisestä.

Käytännössä on tavallista, että yhdessä matkustavista henkilöistä yksi varaa matkat kaikkien puolesta. Tämän pykälän mukaisia asiakirjoja ei näissä tapauksissa tarvitse toimittaa erikseen jokaiselle matkustajalle, vaan riittää, että ne toimitetaan matkustajaryhmän edustajalle. Henkilön kelpoisuus toimia toisen puolesta määräytyy valtuutusta koskevien varallisuus oikeudellisista oikeustoimista annetun lain (228/1929) säännösten ja oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 1 ja 3 kohta soveltuvin osin.

Pykälän 3 momentin mukaan matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

**11 §. Velvollisuus antaa tietoja matkanjärjestäjälle.** Pykälä koskee matkapaketteja, jotka syntyvät matkustajan käyttäessä matkapaketin kokoamisessa 3 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 3 kohta.

Säännöksen mukaan elinkeinonharjoittajan, jolle matkustajaa koskevat tiedot on siirretty ja joka on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen matkapalvelusta, on viipymättä ilmoitettava tiedot siirtäneelle elinkeinonharjoittajalle sopimuksesta, jonka tekemisen johdosta matkapaketti syntyi. Elinkeinonharjoittajan on annettava ensimmäiselle elinkeinonharjoittajalle myytyä lisäpalvelua koskevat tiedot, jotka tämä tarvitsee voidakseen täyttää velvollisuutensa matkanjärjestäjänä.

Koska jälkimmäisen elinkeinonharjoittajan on lakisääteisen velvoitteensa noudattamiseksi annettava matkanjärjestäjälle myytyä lisäpalvelua koskevat tiedot, se voi tietosuojasäännösten estämättä antaa kyseiset tiedot matkanjärjestäjälle (yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 artiklan 6 kohdan 1 alakohta c).

Matkustajan tiedot siirtänyt elinkeinonharjoittaja on matkapaketin synnyttyä matkanjärjestäjän asemassa koko matkapaketin osalta eli vastuussa muun muassa matkapaketin toteutumisesta ja vakuuden asettamisesta maksukyvyttömyyden varalta. Näiden velvollisuuksien täyttämiseksi matkanjärjestäjä tarvitsee yksityiskohtaiset tiedot myydystä lisäpalvelusta ja sen hinnasta.

**12 §.** *Muut ennen matkaa annettavat tiedot sekä asiakirjat.* Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 7 artiklan 5 kohta. Pykälässä säädetään tarvittavien matkustusasiakirjojen, kuten matkalippujen ja kuittien sekä kuljetusyhteyksiä, aikatauluja ja pysähdyksiä koskevien tietojen antamisesta matkustajalle. Matkanjärjestäjän on toimitettava pykälässä tarkoitetut asiakirjat ja tiedot matkustajalle hyvissä ajoin ennen matkan alkamista. Jos yksi matkustajaryhmän jäsenistä on ryhmän puolesta toiminut edustajana matkanjärjestäjän suuntaan, riittää, että pykälässä tarkoitetut tiedot ja asiakirjat toimitetaan tälle edustajalle, ellei matkapakettisopimusta tehtäessä ole muuta sovittu.

Tiedot voidaan antaa joko kirjallisesti tai muulla, matkustajan kanssa sovitulla tavalla. Se, kuinka paljon ennen matkan alkamista kyseiset tiedot ja asiakirjat tulee toimittaa matkustajalle, riippuu matkan laadusta.

### 3 luku. **Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista**

**13 §.** *Matkapakettisopimuksen luovutus.* Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 9 artikla. Pykälän 1 momentin mukaan matkustajalla on oikeus luovuttaa matkapakettisopimukseen perustuvat oikeutensa muulle henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumisesta koskevat ehdot.

Jos matkaa on esimerkiksi tarjottu vain tietyn henkilöryhmän, kuten jonkin yhdistyksen jäsenille, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen hyväksymään sopimuksen luovutusta henkilölle, joka ei kuulu kyseiseen ryhmään. Myös silloin, kun matkalle osallistumiseen tarvitaan matkanjärjestäjän hankkimia asiakirjoja kuten ryhmäviisumi, matkanjärjestäjä voi kieltäytyä hyväksymästä luovutusta, jos uuden asiakirjan hankkiminen ei ilman huomattavia hankaluuksia olisi enää mahdollista. Matkanjärjestäjä voi myös evätä luovutuksen henkilölle, joka ei sukupuolensa vuoksi voi käyttää alkuperäiselle matkustajalle varattua majoituspaikkaa.

Momentin mukaan matkapakettisopimuksen luovutuksesta toiselle henkilölle on ilmoitettava matkanjärjestäjälle pysyvällä tavalla viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjällä on oikeus periä matkapakettisopimuksen luovutuksesta korvaus. Korvaus saa säännöksen mukaan vastata enintään matkanjärjestäjälle siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia eikä se saa olla kohtuuton. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioidaan objektiivisesti. Säännöksessä tarkoitettuja kustannuksia ovat esimerkiksi alihankkijalle maksettava korvaus matkustajan nimen muuttamisesta tai matkalipun peruutuksesta ja uuden matkalipun antamisesta. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkapakettisopimuksen luovuttajalle siirrosta aiheutuneet kustannukset ja annettava tälle niitä koskevat todisteet.

Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat 3 momentin mukaan yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisesti perittävän korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ei näin ollen ole velvollinen palauttamaan luovuttajalle matkan hintaa tai sitä osaa hinnasta, jonka luovuttaja on jo ennen sopimuksen siirtoa maksanut, ellei luovutuksensaaja ole jo maksanut matkan hintaa ja 2 momentin mukaisesti perittävää korvausta kustannuksista. Jos matkan hintaa tai lisäkustannuksia vastaavaa korvausta ei ole maksettu, matkanjärjestäjä saa vaatia suoritusta valintansa mukaan joko luovuttajalta tai luovutuksensaajalta.

**14 §.** *Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka.* Matkanjärjestäjä voi asettaa matkan toteutumisen edellytykseksi sen, että matkalle lähtee vähimmäismäärä matkustajia. Pykälän 1 momentin mukaan matkan toteutumisen edellytyksenä oleva matkustajien vähimmäismäärä sekä matkan peruuttamisesta ilmoittamisen määräaika on mainittava sopimusehdoissa. Momentissa on säädetty myös matkan kestosta riippuvista vähimmäismääräajoista, joita lyhyemmiksi matkan peruuttamisesta ilmoittamisen määräaika ei sopimuksessa voida asettaa. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 12 artiklan 3 kohdan alakohta a.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka myös silloin, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät matkanjärjestäjää toteuttamasta matkaa sovitulla tavalla. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä ennen matkan alkamista. Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 12 artiklan 3 kohdan alakohta a.

Momentissa tarkoitettut väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet on määritelty 5 §:n kohdassa 6. Määritelmän mukaan väistämättömiä ja poikkeuksellisia ovat olosuhteet, jotka ovat niihin vetoavan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu.

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka esimerkiksi matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia, jos matkanjärjestäjän mahdollisuudet täyttää sopimus näistä syistä johtuen olennaisesti vaikeutuvat. Jos esimerkiksi sopimuksen mukaiset kuljetusyhteydet matkakohteeseen estyvät sotatoimien vuoksi, saa matkan peruuttaa. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi, oikeuttaa matkan peruuttamiseen. Matkanjärjestäjän käyttämän hotellin henkilökunnan lakko ei sen sijaan yleensä oikeuta peruuttamiseen, koska korvaava majoitus on tavallisesti järjestettävissä. Jos lakon piiriin kuuluu matkakohteen muidenkin vastaavien majoitustilojen henkilökunta, peruuttaminen on mahdollista. Momentin tarkoittama tilanne voi olla myös esimerkiksi risteilyaluksen tuhoutuminen, sillä matkustaja valitsee lomaristeilyn yleensä aluksen tason perusteella ja tuhoutunut alus voi olla vaikeasti korvattavissa toisella samantasoisella aluksella.

Matkanjärjestäjä voi peruuttaa matkan myös, jos matkaa ei voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Tällöin ei edellytetä, että kyseinen seikka vaikuttaisi matkanjärjestäjän mahdollisuuksiin muutoin täyttää sopimus. Matkan peruuttamisen syynä voi olla esimerkiksi matkakohteessa odottamatta ilmennyt vakava tarttuva tauti tai vakavat levottomuudet, jotka voivat vaarantaa myös sivullisten turvallisuuden. Tällaisessa tilanteessa matkanjärjestäjä ei voi toteuttaa matkaa sovitulla tavalla eli matkustajien turvallisuutta vaarantamatta.

Arvioitaessa sitä, onko matkanjärjestäjällä oikeus peruuttaa matka matkustajien turvallisuuden perusteella, voidaan ottaa huomioon viranomaisten mahdollisesti antamat matkustamista koskevat suositukset. Ulkoasiainministeriö antaa maakohtaisia matkustusturvallisuuteen liittyviä tiedotteita, joissa voidaan esimerkiksi suositaa välttämään tarpeetonta tai kaikkea matkustamista alueelle tai poistumaan maasta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos voi myös antaa suosituksia matkustamisesta alueelle, jossa on ilmennyt matkustajien terveydelle vaarallinen epidemia. Myös Suomen ulkomailla olevat edustustot voivat omilla verkkosivuillaan tai sosiaalisessa mediassa kertoa tapahtumista, jotka vaikuttavat matkustusturvallisuuteen satunnaisesti tai lyhytaikaisesti.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava 2 momentin perusteella tapahtuvasta matkan peruuttamisesta matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä ennen matkan alkamista.

Maksusuoritusten palauttamisesta säädetään 16 §:ssä. Matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan tässä pykälässä mainituilla perusteilla matkanjärjestäjällä ei ole velvollisuutta korvata matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyviä, peruuttamisen johdosta hyödyttömäksi käyneitä kuluja kuten esimerkiksi viisumin tai liityntäkuljetuksen hankinnasta aiheutuneita kustannuksia.

**15 §.** *Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkua.* Pykälän 1 momentin mukaan matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkan alkamista. Matkustajan ei tarvitse ilmoittaa matkanjärjestäjälle peruuttamisen syytä.

Matkanjärjestäjä saa kuitenkin matkustajan peruuttaessa sopimuksen periä 2 momentin mukaan matkustajalta asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Tieto matkustajan oikeudesta peruuttaa sopimus maksamalla kohtuullinen peruutusmaksu on yksi niistä tiedoista, jotka matkustajalle on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava 7 §:n mukaan ja jotka 8 §:n mukaisesti tulevat osaksi sopimusta. Matkanjärjestäjän suorituksessa voi olla 21 §:n 2 kohdassa tarkoitettu virhe, jos matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa tietoa peruutusmaksusta.

Matkanjärjestäjällä ei kuitenkaan ole oikeutta peruutusmaksuun, jos matkustaja peruuttaa sopimuksen matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Säännöksessä tarkoitettuja olosuhteita voivat olla esimerkiksi sota, muut vakavat turvallisuusongelmat kuten terrorismi, merkittävät riskit ihmisten terveydelle kuten vakavan taudin esiintyminen matkakohteessa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdolltomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen. Edellä lueteltujen peruutusosoikeuden edellytysten olemassaoloa arvioidaan samojen perusteiden mukaisesti kuin mitä 14 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa on todettu matkanjärjestäjän oikeudesta peruuttaa matka väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi. Matkustajalla ei ole peruuttamisoikeutta ilman peruutusmaksua, jos säännöksessä tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjällä ei ole oikeutta peruutusmaksuun myöskään matkustajan peruuttaessa sopimuksen, koska hänellä on painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan merkittävä virhe. Direktiivi ei sisällä säännöstä matkustajan oikeudesta peruuttaa sopimus ennakoitun sopimusrikkomuksen perusteella peruutusmaksua maksamatta. Matkustajan peruuttamisoikeutta koskevalla direktiivin säännöksellä ei kuitenkaan ole tarkoitus vaikuttaa yleisen sopimusoikeuden mukaiseen oikeuteen peruuttaa sopimus tällä perusteella. Matkustajalla voi olla säännöksessä tarkoitettu peruuttamisoikeus esimerkiksi, jos matkanjärjestäjän vastaavissa suorituksissa on äskettäin ilmennyt vakavia puutteita tai huomattavaa taitamattomuutta ja on vahvoja perusteita olettaa, että sovittu matkakin olisi olennaisesti virheellinen. Jos matkustaja saa esimerkiksi tietää, että hotelli, johon hänelle on myyty majoitus, on vielä keskeneräinen eikä ole todennäköistä, että rakennustyöt valmistuisivat ennen hänen suunniteltua matkaansa, matkustajalla on tämän säännöksen perusteella oikeus peruuttaa matkapakettisopimus peruutusmaksua maksamatta.

Matkustajan peruuttaessa matkan väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden tai ennakoitun sopimusrikkomuksen vuoksi hänellä on oikeus saada takaisin kaikki matkapaketista suoritettut maksut 16 §:n mukaisesti. Matkanjärjestäjällä ei ole oikeutta vähentää palautettavasta määrästä toimistokuluja tai mahdollisesti muille tahoille matkustajan puolesta maksamiensa maksuja. Matkustajan peruuttaessa matkan väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi hänellä ei kuitenkaan ole direktiivin 12 artiklan 2 kohdan mukaan oikeutta lisä-

korvaukseen, kuten korvaukseen hyödyttömäksi käyneestä viisumista tai 29 §:n mukaiseen vahingonkorvaukseen.

Pykälän 3 momentissa säädetään tarkemmin matkustajalta perittävän peruutusmaksun määräytymisestä. Peruutusmaksu saa olla enintään matkapaketin hinta, josta on vähennetty peruuttamisesta syntyvät kustannussäästöt ja matkapalvelujen vaihtoehtoisesta käytöstä saatavat tulot. Jos matkapakettisopimuksessa on sovittu vakiomääräisestä peruutusmaksusta, sen on oltava kohtuullinen ja sen on perustuttava sopimuksen peruuttamisajankohtaan sekä ennakoituihin kustannussäästöihin ja matkapalvelujen vaihtoehtoisesta käytöstä saatavissa oleviin tuloihin. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä perustelut peruutusmaksun määrälle. Peruutusmaksu ei saa olla matkanjärjestäjälle aiheutuneita todellisia kuluja suurempia eikä siinä saa ottaa huomioon matkanjärjestäjän saamatta jäänyttä liikevoittoa.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 12 artiklan 1 kohta ja 2 kohta soveltuvin osin.

**16 §. Maksusuoritusten palauttaminen matkustajalle.** Pykälässä säädetään matkustajan maksusuoritusten palauttamisesta silloin, kun matkanjärjestäjä peruuttaa matkapakettisopimuksen 14 §:n nojalla tai matkustaja peruuttaa sopimuksen 15 §:n nojalla. Matkanjärjestäjän on palautettava maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkapakettisopimus on peruutettu. Matkustajan peruuttaessa sopimuksen matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää palautettavista suorituksista 15 §:n 2 ja 3 momentin mukaisen peruutusmaksun. Jos matkanjärjestäjä saa myytyä peruutetut matkapalvelut toiselle matkustajalle tai saa palautusta esimerkiksi hotellille maksamistaan ennakkovarausmaksuista myöhemmin kuin 14 päivän kuluttua matkapakettisopimuksen peruuttamisesta, matkanjärjestäjän tulee palauttaa matkan peruuttaneen matkustajan suoritus tältä osin 14 päivän kuluttua siitä, kun kyseiset matkapalvelut on myyty toiselle matkustajalle tai matkanjärjestäjä on saanut maksunpalautuksen.

Jos matkustaja on peruuttanut matkan 15 §:n 2 momentissa tarkoitettujen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden tai ennakoitujen sopimusrikkomuksen vuoksi, matkanjärjestäjällä ei ole oikeutta periä peruutusmaksua. Selvyyden vuoksi todettakoon vielä, ettei matkustajalla kuitenkaan ole direktiivin 12 artiklan 2 kohdan mukaan oikeutta lisäkorvauksiin peruuttaessaan matkansa väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.

Toisin kuin voimassa olevan lain 11 §:n 2 momentin nojalla matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan ehdotetussa 14 §:ssä mainituilla perusteilla matkanjärjestäjällä ei ole velvollisuutta korvata matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyviä, peruuttamisen johdosta hyödyttömäksi käyneitä kuluja kuten esimerkiksi viisumin tai liityntäkuljetuksen hankinnasta aiheutuneita kustannuksia.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 12 artiklan 2 ja 4 kohta.

**17 §. Muut kuin hintaa koskevat merkittävät muutokset sopimukseen.** Pykälässä säädetään matkanjärjestäjän tekemistä, muita sopimusehtoja kuin hintaa koskevista merkittävistä muutoksista matkapakettisopimukseen. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 11 artiklan 2—5 kohta soveltuvin osin.

Koska matkapaketit ostetaan usein kauan ennen matkan alkamista, on mahdollista, että ilmenee ennakoimattomia tapahtumia, joiden vuoksi matkanjärjestäjän on voitava tehdä yksipuolisia muutoksia matkapakettisopimukseen. Matkustajalla tulee kuitenkin tällöin olla oikeus peruuttaa sopimus, jos matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi jotain matkapalvelujen pääominaisuuksista.

Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi ilmoitettava matkustajalle, jos matkanjärjestäjän on tehtävä ennen matkan alkamista merkittäviä muutoksia matkapalvelujen pääominaisuuksiin tai jos matkanjärjestäjä ei kykene täyttämään niitä matkustajan erityisiä toiveita, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt. Matkapalvelujen pääominaisuuksilla tarkoitetaan direktiivin 5 artiklan 1 kohdan a alakohdan i—viii alakohdissa lueteltuja ominaisuuksia.

Merkittävänä muutoksena matkustajan kannalta voidaan pitää esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä. Myös matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, päivälennon muuttumista yölennoksi esimerkiksi siten, että iltapäiväksi sovittu paluu tapahtuukin vasta puolen yön jälkeen, matkakohteen muutosta sekä majoituksen tason selvää laskemista voidaan pitää säännöksen tarkoittamana merkittävänä muutoksena.

Muutoksen merkittävyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös matkustajan yksilölliset tarpeet sekä ne matkustajan erityistoiveet, jotka on otettu osaksi matkapakettisopimusta. Jos esimerkiksi liikuntarajoitteiselle henkilölle esteettömänä markkinoitu majoitus vaihtuu esteelliseksi, opastettu matka muuttuu omatoimiseksi tai matkan tarkoituksen kannalta olennaiset retket jäävät pois, muutosta voidaan pitää merkittävänä. Samoin merkittävänä voidaan pitää muutosta, joka muuttaa olennaisesti matkan luonteen, esimerkiksi jos lapsiperheelle on markkinoitu hotellia, jossa on lasten altaat, leikkipaikat ja lapsikerho, mutta majoituspaikaksi muutetaan hotelli, jossa näitä palveluja ei ole eikä niitä ole saatavilla lähitölkään ilman lisäkustannuksia.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjän on tehtävä matkustajalle ilmoitus muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa ja minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja saa tehtyjen muutosten johdosta. Ilmoituksessa on mainittava myös, että matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset, jos matkustaja ei ilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa ilmoita peruuttavansa sopimusta.

Jos matkanjärjestäjä tekee matkapakettisopimukseen merkittäviä muutoksia, se voi tarjota matkustajalle korvaavaa matkapakettia siinä tapauksessa, että matkustaja ei hyväksy alkuperäiseen pakettiin tehtäviä muutoksia ja peruuttaa sopimuksen. Matkanjärjestäjällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta tarjota korvaavaa matkapakettia. Matkustajalle toimitetussa ilmoituksessa on oltava asianmukaiset tiedot tarjotusta korvaavasta matkapaketista ja sen hinnasta.

Pykälän 1 momentin vaatimus tietojen antamisesta selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi koskee myös 2 momentin mukaisia tietoja.

Pykälän 3 momentin mukaan matkustajalla on oikeus muutosten johdosta peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä matkanjärjestäjälle 2 momentissa tarkoitettussa ilmoituksessa mainitussa määräajassa. Matkustajan peruutettua sopimuksen matkanjärjestäjän on palautettava tehdyt maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajan oikeudesta vahingonkorvaukseen säädetään erikseen 29 §:ssä.

Matkustajan peruuttaessa sopimuksen 3 momentin mukaisesti matkustajalta ei saa periä 15 §:ssä tarkoitettua peruutusmaksua. Matkustajalla on oikeus myös korvaukseen matkan peruuntumisesta aiheutuneista vahingoista. Korvattavia vahinkoja voivat olla esimerkiksi peruuntu-

misen vuoksi tarpeettomiksi käyneet kustannukset kuten viisumin ja liityntämatkojen hankinnasta aiheutuneet kulut.

Pykälän 4 momentin mukaan matkustajan katsotaan hyväksyneen muutokset, jos hän ei peruuta sopimusta. Matkustajalla on tällöin oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa matkapaketin laadun heikennystä tai matkanjärjestäjän kustannusten alennusta.

Direktiivin 11 artiklan 3 kohdan c alakohdan mukaan sovelletaan kansallisen lainsäädännön mukaisia seuraamuksia, jos matkustaja ei määräajan kuluessa vastaa matkanjärjestäjän ilmoitettua hänelle mahdollisuudesta peruuttaa sopimus siihen tehtävien muutosten johdosta. Jotta välttyttäisiin tilanteilta, joissa matkustaja menettää ostamansa matkapaketin esimerkiksi postin hukkumisen tai kiireistään johtuvan vastauksen laiminlyönnin johdosta, pidetään tarkoituksemukaisena, että sopimuksen ei katsota peruuntuvan matkustajan passiivisuuden perusteella. Toisin kuin kuluttajaoikeudessa yleensä matkustajan katsottaisiin passiivisena pysyessään siis hyväksyneen elinkeinonharjoittajan yksipuolisesti tekemät merkittävät muutokset tarjottavien matkapalveluiden pääominaisuuksiin. Matkustajalle olisi kuitenkin selkeästi ja ymmärrettävästi kerrottava passiivisuuden seuraamuksesta sopimusehtojen muutoksesta kertovassa ilmoituksessa ja hänellä olisi edellä mainitun mukainen oikeus hinnanalennukseen.

**18 §. Hinnan muutokset.** Pykälässä säädetään edellytyksistä, joiden täytyessä matkanjärjestäjä voi muuttaa matkan hintaa sopimuksen tekemisen jälkeenkin. Lähtökohtana on se, että sovitua hintaa voidaan muuttaa vain laissa säädetyillä perusteilla ja edellyttäen, että siitä on matkapakettisopimuksessa sovittu. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 10 artikla.

Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjä saa sopimusehdoissa varata itselleen oikeuden korottaa matkan hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen, jos sopimusehdoissa mainitaan matkustajan lakiin perustuvasta oikeudesta hinnanalennukseen vastaavalla perusteella. Sopimusehdoissa on mainittava myös, miten hinnantarkistukset lasketaan. Hinnankorotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi ja se saa perustua ainoastaan momentissa yksilöityihin kustannustekijöihin.

Momentin 1 kohdan mukaan hinnankorotus voi perustua kuljetuskustannusten muutokseen, joka johtuu polttoaineiden tai muiden energialähteiden hinnoista.

Momentin 2 kohdan mukaan hinnankorotus voi perustua matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokseen. Kohdassa tarkoitettuja maksuja ovat esimerkiksi lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvät maksut. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä.

Momentin 3 kohdan mukaan hinnankorotus voi perustua matkapaketin kannalta merkitykselliseen valuuttakurssin muutokseen.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjä saa korottaa hintaa vain, jos se ilmoittaa siitä matkustajalle pysyvällä tavalla viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista ja että ilmoituksessa esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi hinnankorotuksen määrä, peruste ja laskentatapa. Myöhemmin matkapaketin hintaa ei enää voida korottaa, vaikka 1 momentin mukaiset kustannukset nousisivatkin.

Pykälän 3 momentin mukaan hinnankorotuksen ollessa yli 8 % matkapaketin kokonaishinnasta, matkanjärjestäjän on 2 momentin mukaisessa ilmoituksessa mainittava lisäksi matkustajan oikeudesta ilman peruutusmaksua peruuttaa sopimus kohtuullisessa määräajassa. Hinnankorotuksiin sovelletaan tällöin lisäksi, mitä 17 §:n 3 momentissa säädetään. Kyseisen säännöksen

mukaan matkustajan peruuttaessa matkapakettisopimuksen matkanjärjestäjän on palautettava tehdyt maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä viimeistään 14 päivän kuluttua sopimuksen peruuttamisesta. Matkanjärjestäjällä ei tällöin ole oikeutta periä matkustajalta 15 §:ssä tarkoitettua peruutusmaksua. Matkustajalla voi olla myös oikeus 29 §:n mukaiseen vahingonkorvaukseen.

Pykälän 1 momentissa tarkoitettujen kustannustekijöiden laskiessa matkapaketin hintaa on *4 momentin* mukaan alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää hinnanalennuksesta maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä todisteet näistä hallintokuluista. Jos kustannukset ovat laskeneet, matkustajalla on oikeus saada laskua vastaava hinnanalennus aina matkan alkamiseen saakka. Hinnankorotuksesta poiketen hinnanalennuksen myöntämistä ei ole rajattu 20 päivään ennen matkan alkamista.

**19 §. Vähäiset muutokset.** Pykälän mukaan matkanjärjestäjä saa tehdä muita kuin 17 §:ssä tarkoitettuja merkittäviä muutoksia ja 18 §:ssä tarkoitettuja hinnamuutoksia matkapakettisopimuksen ehtoihin ennen matkan alkamista edellyttäen, että matkanjärjestäjä on varannut sopimusehdoissa oikeuden tehdä tällaisia muutoksia ja että muutos on merkitykseltään vähäinen. Matkanjärjestäjän on lisäksi ilmoitettava muutoksesta matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

Direktiivin suomenkielisessä versiossa käytetään käsitettä ”merkityksetön”. Ehdotetussa säännöksessä käytetään käsitettä ”merkitykseltään vähäinen”, jonka katsotaan paremmin vastaavan englanninkielisen tekstin käsitettä ”insignificant”.

Merkitykseltään vähäisenä voidaan pitää sellaisia matkan kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua. Merkitykseltään vähäisenä voidaan yleensä pitää esimerkiksi yhden matkapakettiin kuuluvan retken peruuntumista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

Merkitykseltään vähäiset muutokset eivät oikeuta matkustajaa peruuttamaan sopimusta. Matkustajalla ei ole myöskään oikeutta hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 11 artiklan 1 kohta.

Direktiivissä ei ole erikseen säädetty muutoksista, jotka ovat vähäisiä suurempia, mutta eivät kuitenkaan ole 17 §:ssä tarkoitettulla tavalla merkittäviä. Tällaiset muutokset eivät oikeuta matkustajaa peruuttamaan matkapakettisopimusta, mutta kyseessä voidaan katsoa olevan 21 §:ssä tarkoitettu matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe, jonka perusteella matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

#### 4 luku. **Matkapaketin toteuttaminen**

**20 §. Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen täyttämisestä.** Pykälän mukaan matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle matkapakettisopimuksen täyttämisestä myös silloin, kun matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämässä muuta tahoa. Säännöksessä tarkoitettu muu taho voi olla esimerkiksi hotellinpitäjä tai matkustajien kuljetuksesta vastaava kuljetusyritys.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 1 kohta.

**21 §. Matkanjärjestäjän suorituksen virhe.** Pykälän *1 kohdan* mukaan matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos matkapalvelut eivät vastaa sitä, mistä on sovittu. Ehdotetun 8 §:n mu-



kaan myös annetut ennakkotiedot ovat osa sopimusta, elleivät osapuolet ole nimenomaisesti sopineet jostain seikasta toisin. Virheen olemassaoloa arvioidaan siten myös annettujen ennakkotietojen perusteella. Pykälässä käytetty virheen määritelmä vastaa merkitykseltään direktiivin 3 artiklan 13 kohdan määritelmää ”vaatimustenmukaisuuden laiminlyönti”, jolla tarkoitetaan matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen suorittamatta jättämistä tai virheellistä suorittamista.

Pykälässä tarkoitettuna virheenä voidaan pitää kaikkia poikkeamia sopimuksen mukaisesta suorituksesta, muun muassa kuljetuksen viivästyistä tai saamatta jääneitä taikka puutteellisesti toteutettuja palveluja. Virheellisen tiedon osalta on kuitenkin otettava huomioon, mikä merkitys tiedolla on kyseiselle matkustajalle. Jos esimerkiksi matkapalvelujen pääominaisuutena esitettyä erityisohjelmaa lapsille ei järjestetä, voi virheeseen vedota vain lapsen kanssa matkustava.

Pykälän 2 kohdan mukaan matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe myös silloin, jos matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle 7 §:ssä tarkoitettuja tietoja ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon. Tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti ei siis kaikissa tapauksissa merkitse matkanjärjestäjän suorituksen virhettä. Säännöksessä edellytetään, että laiminlyönnillä voidaan olettaa olleen merkitystä matkustajan ratkaisuihin. Jos matkanjärjestäjä ei esimerkiksi ole antanut tarvittavia tietoja majoitusjärjestelyistä ja matkustaja olisi asianmukaiset tiedot saatuaan valinnut toisentyypisen majoituksen tai kokonaan toisen matkan, voidaan suorituksen katsoa olleen virheellinen.

Pykälän 3 kohdan mukaan matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe myös, jos matkanjärjestäjä on laiminlyönyt 33 §:n 1 momentin mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

Pykälän 2 ja 3 kohdalla pannaan osaltaan täytäntöön direktiivin seuraamuksia koskeva 25 artikla.

**22 §. Virheilmoitus.** Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 2 ja 4 kohta. Direktiivissä ei säädetä virheilmoituksen laiminlyönnin seurauksista, mutta direktiivin johdanto-osan kohdassa 34 todetaan, että ilmoitusvelvollisuuden noudattamatta jättäminen olisi otettava huomioon määritettäessä asianmukaista hinnanalennusta tai vahingonkorvausta, jos se olisi vältetty tai sitä olisi pienennetty tällaisen ilmoituksen tekemisellä.

Pykälän 1 momentin mukaan matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle olosuhteet huomioon ottaen ilman aiheutonta viivytystä virheestä. Jos virheen välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle.

Virheilmoitus voi olla suullinen tai kirjallinen ja sen voi 35 §:n mukaan tehdä myös matkanvälittäjälle, jonka tulee toimittaa ilmoitus ilman aiheutonta viivytystä matkanjärjestäjälle.

Pykälän 2 momentin mukaan matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita siitä matkanjärjestäjälle 1 momentin mukaisesti. Vaikka matkustaja olisi laiminlyönyt virheilmoituksen tekemisen, hän saa kuitenkin vedota virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu taho, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Matkustajan tulee tehdä virheilmoitus ilman aiheutonta viivytystä. Tällöin huomioon on kuitenkin otettava matkustajan mahdollisuudet käytännössä tehdä ilmoitus sekä myös virheen laatu ja matkanjärjestäjän tarve saada siitä tieto. Matkanjärjestäjälle voi olla tärkeää saada ilmoitus virheestä mahdollisimman pian, jotta hänellä olisi tilaisuus myös korjata virhe. Virheestä,

joka voitaisiin viivytyksettä korjata matkan aikana, tulisi myös ilmoittaa jo matkan aikana. Jos matkustaja ilmoittaa tällaisesta virheestä vasta matkan jälkeen, hän voi laiminlyöntinsä vuoksi menettää oikeutensa saada virheen vuoksi hinnanalennusta tai vahingonkorvausta.

Tietyissä tilanteissa matkustaja voi vedota virheeseen, vaikka hän ei ole ilmoittanut siitä 1 momentissa edellytetyllä tavalla. Säännös koskee tapauksia, joissa matkanjärjestäjä on menettänyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Säännöstä sovelletaan myös, jos tällaiseen menettelyyn on syyllistynyt muu elinkeinonharjoittaja, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, esimerkiksi hotellinpitäjä tai kuljetusyri-tyt. Matkanjärjestäjän huolimattomuus voi olla törkeää, jos matkanjärjestäjä esimerkiksi lai-minlyö varata matkustajalle paikan kuljetusvälineeseen tai majoitukseen. Kunnianvastaisesta ja arvottomasta menettelystä voi olla kysymys esimerkiksi silloin, kun matkanjärjestäjä ei en-nen matkaa ilmoita matkustajalle tiedossaan olevasta seikasta, jonka vuoksi matkaa ei voida toteuttaa sovitulla tavalla.

**23 §. Virheen korjaus.** Pykälässä säädetään matkanjärjestäjän velvollisuudesta korjata suori-tuksessaan oleva virhe sekä matkustajan oikeudesta korjata virhe itse. Pykälällä pannaan täy-täntöön direktiivin 13 artiklan 3 kohta ja osittain 4 kohta.

Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei mat-kustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi tai matkustajan asettamassa kohtuulli-nessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Virheen korjaamisella tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla matkanjärjestäjän suoritus pyritään saattamaan sopimuksen mukaiseksi. Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus 28 §:n mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä vahingonkorvaukseen. Matkanjärjestäjän on oikaistava virhe ilman, että siitä aiheutuu kustannuksia tai olennaista haittaa matkustajalle. Jos matkanjärjestäjä esimerkiksi siirtää matkustajan kalliimpaan hotel-liin sovitun hotellin palveluksissa olevien puutteiden takia, matkustajan ei tarvitse korvata hinnaneroa tai kuljetusta toiseen hotelliin.

Momentissa tarkoitettua kohtuullista määräaika virheen korjaamiselle ei ole mahdollista määritellä kattavasti, koska virheiden laatu ja niiden merkitys matkustajalle sekä matkanjärjes-täjän mahdollisuudet korjata virhe vaihtelevat tapauskohtaisesti. Tietyissä tapauksissa, erityi-sesti jos virheen välitön korjaaminen on tarpeen eikä matkanjärjestäjä sitä tee, matkustaja voi itse ryhtyä virheen korjaamiseen asettamatta matkanjärjestäjälle määräaika. Tämä koskee esimerkiksi tilanteita, joissa matkustajan olisi matkanjärjestäjän tarjoaman linja-autokuljetuksen viivästymisen vuoksi otettava taksi ehtiäkseen ajoissa lennolleen.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo. Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjes-täjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkus-tajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän momentin mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen 28 ja 29 §:ssä säädetyn mukaisesti.

**24 §.** *Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen.* Pykälässä säädetään vaihtoehtoisten palvelujen tarjoamisesta silloin, kun merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sovitun mukaisesti.

Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjän on tällöin tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Pykälän 1 ja 2 momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 5 kohdan ensimmäinen ja toinen alakohta.

Pykälän 3 momentin mukaan matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos myönnettävä hinnanalennus on riittämätön. Jos matkustaja kieltäytyy vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

Pykälän 3 momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 5 kohdan kolmas alakohta ja 6 kohdan toinen alakohta.

**25 §.** *Sopimuksen purku matkan aikana.* Jos matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, joka vaikuttaa merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen eikä matkanjärjestäjä korjaa virhettä matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on pykälän mukaan oikeus purkaa sopimus. Matkustajan purkaessa sopimuksen tämän pykälän perusteella, matkanjärjestäjällä ei ole oikeutta vaatia häneltä 15 §:n mukaista peruutusmaksua.

Merkittävänä voidaan pitää esimerkiksi virhettä, jonka seurauksena matka ei enää vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. Matkustaja voi purkaa sopimuksen, jos matkan päätarkoituksena on osallistua tiettyyn toimintaan tai tapahtumaan, mutta matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen vuoksi tämä ei ole mahdollista. Samoin matkustaja voi purkaa sopimuksen, jos esimerkiksi matkan keskeisen osuuden muodostavaa laivaristeilyä ei voida tehdä.

Jos matkustaja käyttää oikeuttaan purkaa sopimus, hänellä on oikeus hinnanalennukseen 28 §:n mukaisesti ja vahingonkorvaukseen 29—32 §:ssä säädetyn mukaisesti. Jos matkanjärjestäjän suorituksista voidaan arvioida olleen matkustajalle hyötyä, tämä hyöty otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää. Matkan päätarkoituksen jäädessä toteutumatta matkaan liittyvistä kuljetuksista tai majoituksista ei yleensä voida katsoa koituneen matkustajalle hyötyä, joten niitä ei voida huomioida hyötynä hinnanalennuksen määrää arvioitaessa. Sen sijaan jos kyseessä on yhdistelmämatka, jonka toinen osa jää toteutumatta, toteutuneesta osasta matkustajalle syntynyt hyöty otetaan huomioon hinnanalennuksessa. Matkan aikana tarjotut ateriat ja matkustajan käyttämät pääsyliput eri tilaisuuksiin voidaan yleensä ottaa huomioon matkustajalle koituneena hyötynä.

Käytännössä on mahdollista, että matkanjärjestäjä ja matkustaja ovat eri mieltä virheen olenaisuudesta ja matkustajan purkuoikeudesta eikä matkanjärjestäjä suostu järjestämään paluukuljetusta. Jos matkustaja tällöin palaa kotiin omalla kustannuksellaan, hän voi vaatia lisäkuiluistaan matkanjärjestäjältä korvausta jälkikäteen. Omatoiminen paluu tapahtuu kuitenkin matkustajan omalla riskillä ja kustannukset voivat jäädä hänen vastuulleen, jos sittemmin katsotaan, ettei matkustajalla ollut riittäviä perusteita sopimuksen purkuun.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 6 kohdan ensimmäinen alakohta.

**26 §.** *Velvollisuus järjestää aikaisempi paluukuljetus.* Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on 24 §:n 3 momentissa ja 25 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa järjestettävä ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu tälle lisäkustannuksia.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 6 kohdan kolmas alakohta.

**27 §.** *Ylimääräiset majoituskustannukset.* Jos matkustajan paluuta ei ole mahdollista toteuttaa sovittun mukaisesti väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, matkanjärjestäjä vastaa pykälän 1 momentin mukaan tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä. Säännöksessä edellytetyn majoituksen tasoa arvioitaessa huomioon voidaan ottaa myös matkakohteen olosuhteet. Jos esimerkiksi pienessä matkakohteessa on paljon matkustajia ja sopimusta vastaavan tasoisen majoituksen järjestäminen kaikille on mahdotonta, voidaan hyväksyä matkapakettisopimuksen mukaista majoitusta alempitasonenkin majoitus.

Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lainsäädäntöä. Jos matkustajan paluukuljetus on sovittu tapahtuvaksi esimerkiksi lentokoneella, matkanjärjestäjä vastaa paluulennon viivästymisen vuoksi aiheutuvista ylimääräisistä majoituskustannuksista yhtä pitkältä ajalta kuin lentoyhtiö lentomatkustajien oikeuksista annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 perusteella. Kyseisessä asetuksessa ei öiden lukumäärää ole mitenkään rajattu, joten myös matkanjärjestäjä olisi rajoittamattomassa vastuussa majoituksesta. Myöskään rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista annetussa asetuksessa (EY) N:o 1371/2007 öiden lukumäärää ei ole rajoitettu.

Matkanjärjestäjä voi täyttää säännöksessä tarkoitetun velvollisuutensa joko järjestämällä majoituksen tai korvaamalla matkustajalle tämän itse järjestämästä, sovittua vastaavan tasoisesta majoituksesta aiheutuneet kustannukset.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin 1 momentin mukaisen vastuunsa rajoittamiseksi, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

Kustannusvastuun rajoitus ei koske pykälän 3 momentin mukaan liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta.

Liikuntarajoitteisten henkilöiden määritelmän osalta direktiivissä viitataan vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä annetun asetuksen (EY) N:o 1107/2006 2 artiklan a alakohtaan. Kyseisen säännöksen mukaan ”liikuntarajoitteisella henki-

löllä” tarkoitetaan henkilöä, jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin.

Alaikäisellä tarkoitetaan tässä samaa kuin holhoustoiminnasta annetussa laissa (442/1999), jonka mukaan alle 18-vuotias henkilö on alaikäinen.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 13 artiklan 7 ja 8 kohta.

**28 §. Hinnanalennus.** Pykälän mukaan matkustajalla on oikeus asianmukaiseen vastaavaan hinnanalennukseen siltä ajalta, jolloin matkanjärjestäjän suorituksessa on ollut virhe, jollei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

Matkustajalla on matkanjärjestäjän virheen johdosta oikeus hinnanalennukseen, jos matkanjärjestäjä kieltäytyy korjaamasta virhettä 23 §:n 2 momentin perusteella, jos matkanjärjestäjän 24 §:n perusteella tarjoamat vaihtoehtoiset järjestelyt johtavat laadultaan sovittua huonompaan matkapakettiin, jos matkustajalle ei tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä tai hän kieltäytyy niistä 24 §:n 3 momentin perusteella taikka jos matkustaja purkaa sopimuksen matkan aikana 25 §:n mukaisesti. Matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen myös 17 §:n 4 momentin perusteella, jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua olennaisia muutoksia sopimukseen sekä 18 §:n mukaisesti kustannusten laskua vastaavasti.

Hinnanalennuksen asianmukaisuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen merkitys suhteessa koko matkapakettisopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaisuus, ei virheen sisältäneen yksittäisen matkapalvelun hinta. Hinnanalennuksen määrä voi tämän vuoksi ylittää virheellisen osasuorituksen taloudellisen arvon. Merkityksettömät muutokset matkapakettisopimuksen toteuttamisessa eivät oikeuta hinnanalennukseen.

Virheen merkityksen arviointi voi perustua myös matkustajan subjektiivisiin näkökohtiin. Jatkuvasti epäkunnossa oleva hissi voi merkittävästi vaikeuttaa liikuntarajoitteisen tai iäkkään matkustajan lomanviettoa, mutta voi nuoren ja terveen henkilön kannalta olla lähes merkityksetön asia. Samoin voivat puutteet hotellihuoneiston keittiövarustuksessa haitata muita matkustajia enemmän lapsiperhettä, jonka tarkoituksena oli pääasiassa itse valmistaa ateriansa.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 14 artiklan 1 kohta.

**29 §. Vahingonkorvaus.** Pykälässä säädetään matkustajan oikeudesta vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjän suorituksessa olleen virheen johdosta. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 14 artiklan 2 ja 3 kohta.

Matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen matkustajan peruuttaessa sopimuksen 17 §:n 3 momentin tai 18 §:n 3 momentin mukaisesti matkanjärjestäjän tekemien olennaisten sopimusehtomuutosten tai yli 8 %:n hinnankorotuksen vuoksi, 23 §:n 2 momentin mukaisesti matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen vuoksi, jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä, 24 §:n 3 momentin mukaisesti, jos matkustajalle ei tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä tai hän kieltäytyy niistä sekä jos matkustaja purkaa sopimuksen matkan aikana 25 §:n mukaisesti.

Pykälän 1 momentin mukaan matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkanjärjestäjän vastuu matkustajalle aiheutuneesta vahingosta on luonteeltaan lähellä sopimusoikeudellista kontrollivastuuta. Sopimuksen rikkoja eli tässä tapauksessa matkanjärjestäjä on vastuussa suorituksessaan olevasta virheestä aiheutuneesta vahingosta, ellei osoita laissa lueteltujen, vastuusta vapauttavien seikkojen olemassaoloa. Kontrollivastuu aiheuttaa korvausvastuun syntymisen siitä riippumatta, onko korvausvelvollinen aiheuttanut vahingon tuotuksellaan vai ei.

Pykälän 2 momentin mukaan matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että virhe johtuu jostain momentissa mainitusta syystä. Momentin 1 kohdan mukaan matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos virhe johtuu matkustajasta. Momentin 2 kohdan mukaan matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen myöskään silloin, jos virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä. Palveluntarjoajat, joita matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämässä, kuten majoitus- tai kuljetuspalvelujen tarjoajat, eivät ole 2 kohdassa tarkoitettuja kolmansia osapuolia. Kohdan 2 mukainen tilanne voisi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin, kun nähtävyys, jonne oli tarkoitus tehdä retki, onkin yllättäen suljettu matkailijoilta. Momentin 3 kohdan mukaan matkustajalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen, jos virhe johtuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista. Väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla tarkoitetaan tässä vastaavia tilanteita kuin edellä 14 ja 15 §:n yksityiskohtaisissa perusteluissa on kuvattu.

Pykälässä ei ole vahingonkorvauksen määrää koskevia säännöksiä. Tältä osin sovelletaan vahingonkorvauslain (412/1974) 5 luvun säännöksiä soveltuvin osin sekä yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita. Kyseisistä periaatteista seuraa muun muassa, että korvausmäärästä on vähennettävä mahdolliset säästyneet kulut. Vahinkoa kärsineen on lisäksi pyrittävä estämään vahingon syntymistä ja rajoittamaan sen määrää. Korvauksen määrään voivat vaikuttaa myös ehdotetun lain 30 §:n nojalla sovellettavat kuljetusoikeudelliset säännökset sekä 31 §:n mukaiset vastuunrajoitusehdot.

Pykälässä tarkoitettu korvattava vahinko voi olla henkilö-, esine- tai varallisuusvahinkoa. Direktiivin johdanto-osan kohdan 34 mukaan korvauksen olisi katettava myös aineettomat vahingot, kuten matka- tai lomautinnan menetyksen. Korvattava aineeton vahinko voi olla seurausta niin henkilö-, esine- kuin varallisuusvahingosta. Esimerkiksi hotelliruuasta aiheutuneesta vatsataudista voi matkustajalle aiheutua aineettomana vahinkona kipua ja särkyä tai muuta tilapäistä haittaa, pysyvää haittaa taikka matka- tai lomautinnan menetystä. Esine- tai varallisuusvahingosta voi matkustajalle puolestaan aiheutua aineettomana vahinkona lomautinnan menetystä. Muuhun vahinkoon liittymätöntä lomautinnan menetystä voi syntyä esimerkiksi matkustajan peruuttaessa matkan matkanjärjestäjän matkapakettisopimuksen ehtoihin tekemien merkittävien muutosten vuoksi. Tällöin matkustajalle ei aiheudu varallisuusvahinkoa, koska matkanjärjestäjä palauttaa hänelle kaikki maksut. Tilanteesta riippuen matkustajalle voi kuitenkin aiheutua lomautinnan menetystä.

Virheestä aiheutuneet vahingot ovat käytännössä usein varallisuusvahinkoja. Tavallisimpia korvattavia vahinkoja ovat matkustajalle virheen vuoksi aiheutuneet ylimääräiset menot sekä hyödyttömiksi käyneet kustannukset. Paluukuljetuksen viivästyminen voi puolestaan aiheuttaa matkustajalle ansionmenetystä tai ylimääräisiä yöpymiskuluja. Korvattavia esinevahinkoja voivat olla esimerkiksi matkatavaroiden katoaminen tai vahingoittuminen. Korvattavia henkilövahinkoja voi olla esimerkiksi matkustajalle hotellihuoneen puutteellisen kunnon vuoksi aiheutunut tapaturma tai matkapakettiin kuuluvasta hotelliruuasta aiheutunut salmonellainfektio.

Matkustajalla on 1 momentin perusteella oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä, jos siitä on viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

Suomen vahingonkorvausoikeus ei tällä hetkellä tunne erillisenä korvausaiheena matka- tai lomautinnon menettämistä eli virheellisestä suorituksesta johtuvaa pettymyksen ja mielipahan tunnetta. Tämän vuoksi tästä aineettoman vahingon lajista ei meillä ole oikeus- tai korvauskäytäntöä. Vahingon korvattavuutta arvioitaessa on lähtökohdaksi otettava direktiivin johdanto-osan kohdassa 34 oleva maininta siitä, että korvauksen saaminen matka- tai lomautinnon menettämisestä edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyttä merkittävää (*substantial*) ongelmaa. Suomen vahingonkorvausoikeudessa aineettoman vahingon suuruutta arvioidaan yleensä objektiivisesti, kuten esimerkiksi henkilövahingon johdosta maksettavan kivun ja säryn sekä muun tilapäisen haitan osalta. Myös matka- tai lomautinnon menettämisestä aiheutunutta vahinkoa tulee lähtökohtaisesti arvioida objektiivisesti. Ottaen kuitenkin huomioon kyseisen korvausaiheen luonteen, vahingon korvattavuutta ja korvausmäärää arvioitaessa myös subjektiivisilla seikoilla on merkitystä. Matkustajalla voi olla oikeus korvaukseen lomautinnon menettämisen perusteella, jos hän esimerkiksi sairastuu salmonellaan matkapakettiin sisältyneen ruokatarjoilun vuoksi ja joutuu viettämään osan lomastaan huoneessaan.

Pykälässä ei ole säännöksiä matkustajan näyttövelvollisuudesta, vaan se määräytyy yleisten näyttötaakkasäännösten mukaan. Saadakseen korvausta matkustajan on pääsääntöisesti näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle on aiheutunut vahinko, joka on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näyttötaakka vahingon määrästä.

**30 §.** *Vahingonkorvausvastuun määräytyminen eräissä tapauksissa.* Jos matkanjärjestäjä on vastuussa siitä, ettei matkapakettisopimukseen sisältyviä matkapalveluja suoriteta tai ne suoritetaan virheellisesti, matkanjärjestäjän korvausvastuuseen tiettyyn matkapalveluun liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseistä palvelua koskevissa, pykälässä luetelluissa säädöksissä säädetään. Pykälässä on lueteltu direktiivin johdanto-osan kohdassa 35 mainittuihin yleissopimuksiin perustuvat Suomessa voimassa olevat säädökset. Matkanjärjestäjä voi siten vedota kaikkiin niihin palveluntarjoajan vastuuta rajoittaviin säännöksiin, jotka on vahvistettu näissä kansainvälisissä yleissopimuksissa. Ehdotetusta laista poikkeavien vastuuperusteiden ja korvausten enimmäismäärien lisäksi sovellettaviksi voivat tulla esimerkiksi myös vahingosta ja vaatimuksesta ilmoittamista ja korvausoikeuden vanhentumista koskevat erityissäännökset.

Pykälällä pannaan osittain täytäntöön direktiivin 14 artiklan 4 kohta.

**31 §.** *Vahingonkorvausvastuun rajoittaminen.* Pykälän mukaan matkanjärjestäjä saa eräin edellytyksin rajoittaa sopimusehdoissa korvausvastuutaan myös muulloin kuin 30 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa. Pykälällä pannaan osittain täytäntöön direktiivin 14 artiklan 4 kohta.

Pykälän mukaan matkanjärjestäjän korvausvastuuta voidaan sopimusehdoissa rajoittaa määrään, joka on kolminkertainen verrattuna matkapaketin kokonaishintaan. Vastuunrajoitus ei saa kuitenkaan koskea henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa. Tältä osin direktiivin suomenkielisessä versiossa on käänösvirhe, sillä sen mukaan korvauksia voidaan sopimuksella rajoittaa edellyttäen, ettei rajoitusta sovelleta tahallisesti aiheutettuun tai huolimattomuudesta johtuvaan henkilö- tai muuhun vahinkoon. Säännöksen englanninkielisen sanamuodon (... *as long as that limitation does not apply to personal injury or damage caused intentionally or with negligence...*) perusteella matkanjärjestäjän vastuuta ei henkilövahinkojen osalta ole kuitenkaan sallittua rajoittaa sopimuksella missään tilanteessa.

**32 §. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen.** Laki ei rajoita matkustajien oikeuksia vaatia korvauksia matkapalvelujen virheistä muiden asiaan liittyvien EUsäädösten tai kansainvälisten sopimusten perusteella. Matkustaja voi näin ollen vaatia saman virheen tai vahingon perusteella hinnanalennuksia tai korvauksia sekä matkanjärjestäjältä että esimerkiksi kuljetuspalvelun tarjoajalta. Ylikompensaation välttämiseksi pykälässä säädetään, että matkustajalle muun matkustajien oikeuksia koskevien Euroopan unionin lainsäädännön tai muiden kansainvälisten yleissopimusten perusteella myönnetty hinnanalennuksen tai vahingonkorvauksen määrä on vähennettävä tämän lain nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

Esimerkiksi lennon viivästyemisestä aiheutunut vahinko voi tulla korvattavaksi tämän lain lisäksi myös lentomatkustajien oikeuksista annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan perusteella. Lennon viivästyemisestä voi matkustajalle aiheutua yleensä kahden tyyppistä vahinkoa. Toisaalta kaikille matkustajille aiheutuu aineetonta vahinkoa ajanmenetyksen muodossa, koska he joutuvat odottamaan lennolle ja matkakohteeseen pääsyä ennakoitua pitempään. Tämä vahinko on kaikille matkustajille samanlainen ja se voidaan korvata vakiokorvauksilla. Toisaalta joillekin matkustajille voi aiheutua myös muuta vahinkoa, esimerkiksi varallisuusvahinkoa, kuten jo maksetun jatkokuljetuksen menetys tai ansionmenetystä. Lentomatkustajien oikeuksista annetun asetuksen mukainen lennon pituuden ja viivytyksen keston mukaan määräytyvä vakiokorvaus on EU-tuomioistuimen ratkaisukäytännössä katsottu korvaukseksi ajan menetyksestä (esim. C-402/07) eikä korvausaihe ole siten sama kuin korvattaessa matkustajalle viivästyksestä aiheutunutta varallisuusvahinkoa. Sen sijaan lentoyhtiön ja matkanjärjestäjän maksettaviksi kuuluvat korvauksen matkatavaran myöhästyessä johtuvat samasta korvausaiheesta, joten lentoyhtiön maksama korvaus voidaan vähentää matkanjärjestäjän maksettavaksi tulevasta korvauksesta.

Pykälällä pannaan osittain täytäntöön direktiivin 14 artiklan 5 kohta.

**33 §. Avustamisvelvollisuus.** Pykälässä säädetään matkanjärjestäjän velvollisuudesta avustaa matkustajaa, joka on joutunut vaikeuksiin, kuten sairastunut matkan aikana, joutunut onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsinyt muun vahingon. Avustamisvelvollisuus koskee myös 27 §:n 1 momentissa tarkoitettuja tilanteita. Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 16 artikla.

Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveystilasta, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua.

Tällä pykälällä ei ole tarkoitus vaikuttaa muiden pykälien mukaiseen matkanjärjestäjän velvollisuuteen tehdä vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on tahallisesti tai huolimattomuudellaan aiheuttanut vaikeudet. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

**34 §. Matkanvälittäjän vastuu.** Pykälän mukaan matkanvälittäjä vastaa tämän luvun mukaisista velvoitteista samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Vastuuta ei kuitenkaan ole, jos matkanvälittäjä osoittaa, että matkanjärjestäjä täyttää luvun mukaiset velvoitteensa.



Sijoittautumisella tarkoitetaan tässä palveluista sisämarkkinoilla annetun direktiivin 2006/123/EY 4 artiklan 5 kohdassa määriteltyä sijoittautumista. Sen mukaan sijoittautumisella tarkoitetaan palveluntarjoajan tosiasiallista taloudellista toimintaa määrittelemättömän ajanjakson ajan pysyvän infrastruktuurin kautta, jossa tosiasiallinen palveluntarjonta tapahtuu. EU-tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaan sijoittautumisen käsitteeseen kuuluu taloudellisen toiminnan tosiasiallinen harjoittaminen kiinteästä toimipaikasta määräämättömän ajan.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 20 artikla.

**35 §. Yhteydenotot matkanvälittäjään.** Pykälän 1 momentin mukaan, jos matkustaja toimittaa matkapakettiin liittyvän ilmoituksen tai valituksen matkanvälittäjälle, myös matkanjärjestäjän katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen tai valituksen.

Pykälän 2 momentin mukaan matkanvälittäjän on toimitettava ilman aiheetonta viivytystä vastaanottamansa ilmoitus tai valitus matkanjärjestäjälle.

Matkanvälittäjän laiminlyönnistä toimittaa vastaanottamansa virheilmoitus matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä voi olla seurauksena se, ettei matkanjärjestäjä pysty täyttämään velvollisuuttaan korjata suorituksessa olevaa virhettä. Tämä ei kuitenkaan vaikuta matkanjärjestäjän vastuuseen suhteessa matkustajaan. Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän välisestä vastuunjaosta osapuolet voivat sopia keskenään.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 15 artikla.

#### 5 luku. Yhdistetyt matkajärjestelyt

**36 §. Matkustajalle annettavat tiedot.** Pykälässä säädetään 4 §:n mukaista yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan velvollisuudesta antaa matkustajalle tietoja siitä, mitä laissa säädettyjä oikeuksia matkustajalla on yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen eli esimerkiksi 4 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitetussa tilanteessa ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan toisen matkapalvelun ja 2 kohdassa tarkoitetussa tilanteessa ensimmäisen matkapalvelun valinnan jälkeen, kun näytölle tulee linkki toisen palveluntarjoajan sivuille. Tiedot on annettava matkustajalle selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi.

Pykälän 1 momentissa luetellaan ne tiedot, jotka elinkeinonharjoittajan tulee matkustajalle antaa. Momentin 1 kohdan mukaan matkustajalle on ilmoitettava, ettei hän saa hyväkseen laissa säädettyjä, matkapaketteihin liittyviä oikeuksia. Momentin 2 kohdan mukaan matkustajalle on ilmoitettava, että kukin yhdistettyyn matkajärjestelyyn kuuluvan matkapalvelun tarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta. Momentin 3 kohdan mukaan matkustajalle on tiedotettava siitä, että matkustaja saa suojakseen laissa säädetyn maksukyvyttömyyssuojan, joka koskee yhdistettyä matkajärjestelyä. Kyseisen maksukyvyttömyyssuojan sisällöstä säädetään tarkemmin työ- ja elinkeinoministeriön valmistelemassa laissa matkapalveluyhdistelmien tarjoajista.

Pykälän 2 momentin mukaan 1 momentissa tarkoitetut tiedot on annettava kyseisen tyyppiseen yhdistettyyn matkajärjestelyyn soveltuvaa vakiotietolomaketta käyttäen, jos sellainen on olemassa. Vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 19 artiklan 2 kohta.

**37 §.** *Toiselle elinkeinonharjoittajalle annettavat tiedot.* Pykälän mukaan elinkeinonharjoittaja, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta syntyy yhdistetty matkajärjestely, on ilmoitettava sopimuksen tekemisestä elinkeinonharjoittajalle, joka on edesauttanut yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä.

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan intressissä on, että ne muut elinkeinonharjoittajat, joiden palvelujen hankkimista kyseinen elinkeinonharjoittaja edesauttaa, ovat tietoisia siitä, että heidän tulee ilmoittaa kyseiselle elinkeinonharjoittajalle yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisestä 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisissa tilanteissa.

Vastaavasti kuin 11 §:n osalta on yksityiskohtaisissa perusteluissa todettu, elinkeinonharjoittaja voi antaa myös tässä pykälässä tarkoitetut tiedot yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle tietosuojasäännösten estämättä.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 19 artiklan 4 kohta.

**38 §.** *Eräiden matkapaketteja koskevien säännösten soveltaminen.* Pykälässä säädetään niistä seurauksista, joita yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavalle elinkeinonharjoittajalle aiheutuu, jos kyseinen elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut matkayhdistelmien tarjoajista annetun lain mukaista vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta tai ei ole täyttänyt 36 §:ssä säädettyjä tiedonantovelvollisuuksia. Tällöin yhdistettyyn matkajärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia 13—16 ja 20—35 §:n säännöksiä.

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja laiminlyö tämän lain mukaisen tiedonantovelvollisuutensa tai velvollisuutensa asettaa matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetun lain mukaisen vakuuden, elinkeinonharjoittajaan sovellettaisiin edellä mainituissa pykälissä säädettyjä matkajärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia. Matkustajalla olisi tällöin muun muassa oikeus siirtää matka toiselle matkustajalle ja peruuttaa matkajärjestelyyn liittyvät sopimukset samoilla perusteilla ja seurauksilla kuin mitä matkapaketin osalta on säädetty. Lisäksi yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavalla elinkeinonharjoittajalla olisi sama vastuu yhdistelmään kuuluvien matkapalvelujen toteutumisesta kuin matkajärjestäjällä matkapakettiin kuuluvien palvelujen toteutumisesta. Elinkeinonharjoittaja vastaisi siis myös muiden palveluntarjoajien matkustajalle myymien matkapalvelujen toteutumisesta. Matkustaja voisi kohdistaa myös muiden palveluntarjoajien myymiä lisäpalveluja koskevat hinnanalennus- ja vahingonkorvausvaatimuksensa yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttaneeseen elinkeinonharjoittajaan. Toisaalta myös kyseisellä elinkeinonharjoittajalla olisi samat oikeudet kuin matkajärjestäjällä eli se voisi muun muassa periä 13 §:n mukaisen korvauksen matkapakettisopimuksen luovuttamisesta, peruuttaa matkan 14 §:n mukaisesti ja matkustajan peruuttaessa matkan periä 15 §:n mukaisen peruutusmaksun.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 19 artiklan 3 kohta.

## 6 luku. Erinäiset säännökset

**39 §.** *Vahingonkorvaus varausvirheistä.* Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 21 artikla. Pykälän 1 momentin mukaan jos elinkeinonharjoittajan järjestelmässä, jota käytetään matkapakettien tai yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamiseksi on tekninen puute, elinkeinonharjoittaja on velvollinen korvaamaan ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle varausvirheestä aiheutuvan vahingon. Elinkeinonharjoittajalla, joka on sitoutunut järjestämään matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevien matkapalvelujen varaamisen, on vastaava velvollisuus suorittaa korvaus vahingosta, joka johtuu varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Jälkimmäisiä ovat muun muassa niin sanotut inhimilliset virheet, kuten se, että elinkeinonharjoittaja kirjaa varausvaiheessa järjestelmään asiakkaan antamat tiedot virheellisesti.

Direktiivissä ei tarkemmin määritellä, millaista virhettä artiklassa tarkoitetaan. Virheellä voidaan tässä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lähtöpäivä merkitään väärin, lippuun merkitään väärä nimi, merkitään väärä hotelli tai matkustajan varaus katoaa järjestelmästä. Virheestä vastaa se elinkeinonharjoittaja, jonka varausjärjestelmän teknisestä viasta virhe aiheutuu tai joka on ottanut tehtäväkseen varauksen kirjaamisen ja joka on tässä tehnyt virheen.

Vastuu varausvirheestä on periaatteessa ankaraa eikä edellytä elinkeinonharjoittajan syyksi luettavaa tuottamusta.

Pykälän 2 momentissa on säädetty perusteista, joilla elinkeinonharjoittaja vapautuu korvausvastuusta varausvirheiden osalta. Momentin mukaan matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa varauksen kirjaavalle elinkeinonharjoittajalle nimekseen passiin merkityn nimen sijaan kutsumanimensä. Matkustajan kuuluu myös normaalin huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistuksen. Jos hän laiminlyö tarkistusvelvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan yleisten vahingonkorvausoikeudellisten periaatteiden mukaisesti ottaa huomioon määrittäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

Väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet on määritelty 5 §:n kohdassa 6.

**40 §. Takautumisoikeus.** Pykälän 1 momentin mukaan matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän joutuessa tämän lain nojalla maksamaan vahingonkorvausta tai myöntämään hinnanalennusta tai muuta hyvitystä matkustajalle matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleen virheen vuoksi, matkanjärjestäjällä ja matkanvälittäjällä on oikeus saada korvaus kärsimästään vahingosta siltä elinkeinonharjoittajalta, jonka suorituksessa olevan virheen vuoksi matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen tai muuhun hyvitykseen on syntynyt.

Momentilla pannaan täytäntöön direktiivin 22 artikla.

Direktiivissä ei erikseen säädetä vastuunjaosta silloin, kun useampi elinkeinonharjoittaja on vastuussa virheestä tai vahingosta. Selkeyden vuoksi pykälän 2 momenttiin on otettu säännös vastuunjaosta. Momentin mukaan silloin, kun useamman kuin yhden elinkeinonharjoittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olevaan virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, kunkin korvausvelvollisuus määräytyy sen mukaan kuin olosuhteisiin nähden on kohtuullista.

Toisin kuin matkustajan oikeuksia koskevat säännökset, tämän pykälän säännökset ovat tahdonvaltaisia ja osapuolet voivat sopia takautumisoikeudesta säännöksessä todetusta poiketen.

**41 §. Eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen.** Kuluttajansuojalain (38/1978) säännökset koskevat eräitä poikkeuksia lukuun ottamatta myös kuluttajan tekemiä matkapakettisopimuksia. Ehdotetun lain soveltamisalaan kuuluvat kuluttajien tekemien matkapakettisopimusten lisäksi myös eräät liikematkustajien tekemät sopimukset. Pykälässä säädetään eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltamisesta myös silloin, kun matkustajana on muu kuin kuluttaja.

Pykälän mukaan kuluttajansuojalain 2 luvun 10 a §:n säännöksiä lisämaksujen perimisestä kuluttajalta ja 14 §:n säännöksiä puhelinasioinnista kuluttajalta perittävistä kuluista sovelletaan markkinoitaessa matkapaketteja myös muille tässä laissa tarkoitetuille matkustajille kuin kuluttajille. Jos sähköisesti tehtävässä matkapakettisopimuksessa tällaiselle matkustajalle asetetaan maksuvelvollisuus, noudatetaan myös mitä kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään kuluttajasta.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 10 a §:n mukaan elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä pyydettävä kuluttajan nimenomainen suostumus kaikkiin lisämaksuihin, jotka eivät sisälly kulutushyödykkeestä perittäväksi ilmoitettuun hintaan. Nimenomaisena suostumuksena ei pidetä sitä, että kuluttaja ei ole hylännyt elinkeinonharjoittajan käyttämää oletusvalintaa lisämaksun hyväksymisestä. Jos kuluttaja ei ole antanut nimenomaista suostumusta lisämaksuun, hänellä ei ole velvollisuutta sitä maksaa.

Kuluttajansuojalain 2 luvun 14 §:n mukaan elinkeinonharjoittaja ei saa käyttää tekemäänsä kulutushyödykesopimusta koskevassa puhelinasioinnissa palvelua, jonka käyttämisestä kuluttajalta peritään hänen liittymäsopimuksensa mukaisen hinnan ylittäviä kuluja tai kuluja, jotka ylittävät liittymäsopimuksen mukaista hintaa vastaavan viestintäviraston laskeman laskennallisen perushinnan. Jos elinkeinonharjoittaja rikkoo, mitä kyseisessä pykälässä säädetään, kuluttajalla on oikeus saada elinkeinonharjoittajalta korvaus enimmäishinnan ylittäneistä puhelinkuluistaan.

Kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momenttien mukaan, jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava muun muassa kulutushyödykkeen pääominaisuudet, kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai hinnan määräytymisen perusteet, kokonaishintaan sisällyttämättömät kulut tai tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa. Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole noudattanut, mitä edellä säädetään kuluttajan nimenomaisesta hyväksynnästä, sopimus ei sido kuluttajaa. Jos kuluttaja haluaa vedota sopimuksen sitomattomuuteen, hänen on ilmoitettava siitä elinkeinonharjoittajalle viimeistään vuoden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus raukeaa kuluttajan vedotta sen sitomattomuuteen, elinkeinonharjoittajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua ilmoituksen saatuaan palautettava saamansa maksusuoritukset sekä korvattava kuluttajalle tavarain palauttamisesta aiheutuneet kulut.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 27 artiklan 2 kohta.

#### 7 luku. Seuraamukset ja voimaantulo

**42 §.** *Seuraamukset eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkomisesta.* Pykälän mukaan jos matkanjärjestäjä, matkanvälittäjä tai muu elinkeinonharjoittaja ei anna 7 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja tietoja lisäkustannuksista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, matkustaja ei ole velvollinen niitä maksamaan.

Pykälällä pannaan täytäntöön direktiivin 6 artiklan 2 kohta.

**43 §.** *Muut seuraamukset.* Pykälän 1 momentissa säädetään lain säännöksiä rikkovalle matkanjärjestäjälle, matkanvälittäjälle tai muulle elinkeinonharjoittajalle aiheutuvista seuraamuksista. Matkanjärjestäjää, matkanvälittäjää tai muuta elinkeinonharjoittajaa voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta si-

tä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisesti syystä ole tarpeetonta.

Pykälän 2 momentissa säädetään 1 momentissa tarkoitetun kiellon määräämisestä markkinaoikeudessa. Markkinaoikeus voi antaa kiellon myös väliaikaisena, jolloin kiello on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu. Asian käsittelystä markkinaoikeudessa säädetään muutoin oikeudenkäynnistä markkinaoikeudessa annetussa laissa (100/2013).

Pykälän 3 momentissa säädetään kuluttaja-asiamiehen määräämästä kiellosta. Kuluttaja-asiamies voi määrätä 1 momentissa tarkoitetun kiellon tai antaa kiellon väliaikaisena noudattaen, mitä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetussa laissa (661/2012) säädetään kuluttaja-asiamiehen antamasta kiellosta.

Pykälällä saatetaan voimaan direktiivin 25 artikla.

**44 §. Voimaantulo.** Pykälän 1 momentissa säädetään lain voimaantulosta.

Direktiivi ei sisällä erityisiä siirtymäsäännöksiä. Lakiin tulee kuitenkin sisällyttää siirtymäsäännös. Pykälän 2 momentin mukaan ennen lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

Jos sopimus on tehty ennen lakien voimaantuloa, siihen sovelletaan näin ollen ennen voimaantuloa voimassa olleita säännöksiä, vaikka matka, jota sopimus koskee, tapahtuisi lain voimaantulon jälkeen.

Pykälän 3 momentin mukaan tällä lailla kumotaan valmismatkalaki (1079/1994).

## **1.2 Kuluttajansuojalaki**

### **6 luku. Kotimyynti ja etämyynti**

Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin 2011/83/EU 3 artiklan 3 kohdan g alakohdan mukaan kyseistä direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka kuuluvat matkapaketeista, pakettiloista ja pakettikiertomatkoista annetun neuvoston direktiivin 90/314/ETY soveltamisalaan.

Matkapakettidirektiivin 27 artiklan 2 kohdassa muutetaan kyseistä kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin kohtaa siten, että direktiiviä ei sovelleta sopimuksiin, jotka koskevat matkapakettidirektiivin 3 artiklan 2 kohdassa määriteltyjä matkapaketteja. Kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin 6 artiklan 7 kohtaa (kansalliset kielivaatimukset), 8 artiklan 2 (tiedottamisvelvollisuus etäsopimuksessa asetettavasta maksuvelvollisuudesta) ja 6 (puhelimitse tehtävän etäsopimuksen sitovuus) kohtaa sekä 19 (maksuvälineen käytöstä aiheutuneet kulut), 21 (puhelinviestinnän kulut) ja 22 (lisämaksut) artiklaa sovelletaan kuitenkin soveltuvin osin matkapakettidirektiivin 3 artiklan 2 kohdassa määriteltyihin matkapaketteihin 3 artiklan 6 kohdassa tarkoitettujen matkustajien osalta.

Edellä olevan säännöksen vuoksi on tarpeen muuttaa myös niitä kuluttajansuojalain säännöksiä, jotka perustuvat edellä mainittuihin kuluttajien oikeuksista annetun direktiivin säännöksiin.

**2 §. Soveltamisalan rajoitukset.** Lailla kumotaan pykälän 7 kohta, jonka mukaan 6 luvun säännöksiä ei sovelleta valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen.

**4 §. Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin.** Pykälän 1 momenttiin lisätään lause, jonka mukaan matkapaketteihin sovelletaan vain kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 (elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuus asetettaessa sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle maksuvelvollisuus) ja 3 (seuraamukset em. tiedonantovelvollisuuden laiminlyönnistä) momenttia sekä 25 §:ää (seuraamukset 6 luvun säännösten rikkomisesta).

## **2 Tarkemmat säännökset**

Esityksen 1. lakiehdotuksen 2 luvun 7 §:n 3 momentin perusteella niistä tiedoista, jotka matkanjärjestäjän on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle sekä matkustajille annettavista vakiotietolomakkeista säädettäisiin tarkemmin oikeusministeriön asetuksella. Asetuksella pantaisiin täytäntöön direktiivin 5 artikla ja direktiivin liitteessä I olevat vakiomuotoiset lomakkeet.

Lakiehdotuksen 2 luvun 10 §:n 3 momentin perusteella matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavista tiedoista säädettäisiin tarkemmin oikeusministeriön asetuksella. Asetuksella pantaisiin täytäntöön direktiivin 7 artiklan 2 kohta.

Lakiehdotuksen 5 luvun 36 §:n 2 momentin perusteella niistä vakiotietolomakkeista, jotka yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle ennen kuin matkustaja sitoutuu yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen, säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella. Asetuksella pantaisiin täytäntöön direktiivin 19 artiklan 2 kohta ja direktiivin liitteessä II olevat vakiomuotoiset lomakkeet.

## **3 Voimaantulo**

Jäsenvaltioiden on hyväksyttävä ja julkaistava direktiivin täytäntöön panemiseksi annettavat säännökset viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2018, ja niiden on sovellettava näitä säännöksiä viimeistään 1 päivästä heinäkuuta 2018. Tämän mukaisesti ehdotetaan, että lait tulevat voimaan 1 päivänä heinäkuuta 2018.

## **4 Suhde perustuslakiin ja säätämisyjärjestys**

Esitys sisältää elinkeinotoimintaa rajoittavia säännöksiä, joita on arvioitava perustuslain 18 §:n 1 momentissa säädetyn elinkeinovapauden kannalta. Elinkeinotoimintaa rajoittavien säännösten tulee täyttää perusoikeutta rajoittavalta lailta vaadittavat yleiset edellytykset. Perusoikeutta rajoittavan tai siihen puuttuvan sääntelyn tulee olla perusteiltaan hyväksyttävää ja painavan yhteiskunnallisen tarpeen vaatimaa, oikeasuhtaista sekä välttämätöntä hyväksyttävän tarkoituksen saavuttamiseksi. Lisäksi sääntelyn on oltava täsmällistä ja tarkkarajaista siten, että rajoituksen olennainen sisältö ilmenee riittävällä tarkkuudella lain säännöksistä.

Ehdotetuilla, elinkeinonharjoittajan sopimusvapautta rajoittavilla säännöksillä on perusoikeusjärjestelmän kannalta hyväksyttävä tarkoitus eli kuluttajansuojan edistäminen ja säännökset täyttävät myös muut perusoikeutta rajoittavalta sääntelyltä vaadittavat edellytykset.

Esityksen 1. lakiehdotuksen 2 luvun 7 §:n 3 momentti ja 10 §:n 3 momentti sekä 5 luvun 36 §:n 2 momentti sisältävät asetuksenantovaltuuden, jonka mukaan oikeusministeriön asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä niistä tiedoista, joita matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle ennen matkapaketin tekemistä, matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa annettavista tiedoista sekä vakiotietolomakkeista, jotka matkanjärjestäjän tai yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä.

## HE 105/2017 vp

Ehdotettua asetuksenantovaltuutta on arvioitava perustuslain 80 §:n näkökulmasta. Sen 1 momentin mukaan ministeriö voi antaa asetuksia perustuslaissa tai muussa laissa säädetyn valtuuden nojalla. Lailla on kuitenkin säädettävä yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien perusteista sekä asioista, jotka perustuslain mukaan muuten kuuluvat lain alaan.

Direktiivin 5 artikla sisältää luettelon niistä tiedoista, jotka matkanjärjestäjän tulee antaa matkustajalle ennen matkapakettisopimuksen tekemistä sekä säännöksen, jonka mukaan matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle myös direktiivin I liitteen mukaiset vakiotietolomakkeet. Direktiivin 7 artikla sisältää luettelon niistä tiedoista, jotka tulee sisällyttää matkapakettisopimukseen. Direktiivin 19 artiklan 2 kohdan mukaan yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle ennen yhdistelmän syntymiseen johtavaa sopimusta direktiivin II liitteen mukaisen vakiotietolomakkeen. Perussäännökset tiedonantovelvollisuuksista sisältyvät 1. lakiehdotuksen 2 luvun 7 ja 10 §:ään sekä 5 luvun 36 §:ään ja oikeusministeriön asetuksella on tarkoitus täsmentää näitä säännöksiä ja panna täytäntöön direktiivin liitteenä olevat vakiotietolomakkeet. Myös ehdotetut valtuussäännökset laissa ovat täsmällisiä ja tarkkarajaisia.

Edellä esitetyistä syistä lakiehdotukset täyttävät perustuslain asettamat vaatimukset ja lait voidaan säätää tavallisessa lainsäätämisyksessä.

Edellä esitetyn perusteella annetaan eduskunnan hyväksyttäväksi seuraavat lakiehdotukset:

1.

**Laki**

**matkapalveluyhdistelmistä**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 luku

**Yleiset säännökset**

1 §

*Soveltamisala*

Tätä lakia sovelletaan matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkajärjestelyihin paitsi, jos

- 1) matka kestää alle 24 tuntia eikä sisällä yöpymistä;
- 2) matkapalveluja markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua; tai
- 3) matkapalvelut ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella.

2 §

*Matkapalvelu*

*Matkapalvelulla* tarkoitetaan tässä laissa

- 1) matkustajien kuljetusta;
- 2) muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;
- 3) auton ja muun puitteiden luomisesta moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymiselle annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitetun moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista;
- 4) muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa 1—3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.



3 §

*Matkapaketti*

*Matkapaketilla* tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Matkapaketilla tarkoitetaan lisäksi yksittäisistä matkapalveluista palvelun tarjoajien kanssa tehtäviä erillisiä sopimuksia, kun:

1) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;

2) palveluja markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta;

3) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;

4) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai

5) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina. Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelua yhdistettynä muihin matkailupalveluihin ei pidetä matkapakettina myöskään, jos muut matkailupalvelut valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

4 §

*Yhdistetty matkajärjestely*

*Yhdistetyllä matkajärjestelyllä* tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa:

1) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai

2) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelu ei kuitenkaan yhdistettynä muuhun matkailupalveluun muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut muut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina.

5 §

*Muut määritelmät*

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *elinkeinonharjoittajalla* luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tämän lain soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka liittyy hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa riippumatta siitä, toimiiko henkilö matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä, yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavana tahona vai matkapalvelun tarjoajana;

2) *matkanjärjestäjällä* elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä käyttäen;

3) *matkanvälittäjällä* sellaista muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja;

4) *matkustajalla* henkilöä, joka haluaa tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa tämän lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella;

5) *tietojen antamisella pysyvällä tavalla* tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina;

6) *väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla* olosuhteita, jotka ovat niihin vetoavan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu;

7) *paluukuljetuksella* matkustajan kuljetusta lähtöpaikkaan tai muuhun sopimuspuolten sopimaan paikkaan;

6 §

*Säännösten pakottavuus*

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän lain säännöksistä matkustajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

2 luku

**Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen**

7 §

*Ennakkotiedot*

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle vakiomuotoiset tiedot tämän lakiin perustuvista oikeuksista sekä tiedot seuraavista seikoista:

- 1) matkanjärjestäjä;
- 2) matkanvälittäjä;
- 3) tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet;
- 4) matkapaketin kokonaishinta ja mahdolliset lisäkustannukset sekä maksuehdot;
- 5) vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos matkustajien vähimmäismäärä ei täyty määräaikaan mennessä;
- 6) matkustusasiakirjat;

## HE 105/2017 vp

7) matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkamista;

8) pakollinen tai vapaaehtoinen matkavakuutus.

Jos matkapakettiin kuuluvat matkapalvelut ostetaan käyttämällä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä, matkanjärjestäjän ja elinkeinonharjoittajan, jolle matkanjärjestäjä on siirtänyt matkustajan tiedot, on annettava tiedot 1 momentissa mainituista seikoista tarjoamiensa matkapalvelujen osalta.

Ennakkotiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Jos tiedot annetaan kirjallisesti, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa. Vakiomuotoiset tiedot on kuitenkin annettava lomakkeella, paitsi jos matkapakettisopimus tehdään puhelimitse. Annettavista tiedoista ja vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

### 8 §

#### *Ennakkotietojen sitovuus*

Edellä 7 §:n 1 momentin 1—5 ja 7 kohdan nojalla annetut tiedot ovat osa matkapakettisopimusta eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimusosapuolet nimenomaisesti toisin sovi.

### 9 §

#### *Matkapakettisopimus*

Matkapakettisopimus on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi sekä, jos sopimus laaditaan kirjallisesti, helposti luettavassa muodossa.

### 10 §

#### *Sopimusehtojen ja tietojen vahvistaminen*

Matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän on matkapakettisopimusta tehtäessä tai ilman aiheutonta viivytystä sopimuksen tekemisen jälkeen annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus pysyvällä tavalla. Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on mainittava:

- 1) tiedot 7 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista;
- 2) matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt;
- 3) muut sopimusehdot;
- 4) matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet;
- 5) matkustajan oikeudet sekä tarvittava opastus ja yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi.

Matkustajalla on pyynnöstä oikeus saada jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla, jos matkapakettisopimus on tehty osapuolten ollessa samanaikaisesti itse läsnä. Jos kyse on kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 6 §:ssä tarkoitettua kotimyyntisopimuksesta, matkustajalle on annettava kappale matkapakettisopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla tai matkustajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Jos matkapaketti syntyy edellä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä käyttäen, matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle tiedot 1 momentin 2, 4 ja 5 kohdassa tarkoitetuista seikoista viipymättä sen jälkeen, kun matkanjärjestäjä on saanut tiedon matkapaketin syntymisestä.

Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

11 §

*Velvollisuus antaa tietoja matkanjärjestäjälle*

Elinkeinonharjoittaja, jolle on 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettua verkkovarausmenettelyä käyttäen siirretty tiedot matkustajasta ja joka on tehnyt sopimuksen matkapalvelusta tämän kanssa, on viipymättä ilmoitettava matkanjärjestäjälle sopimuksesta, jonka tekemisen johdosta matkapaketti syntyi. Elinkeinonharjoittajan on annettava matkanjärjestäjälle tiedot, jotka tämä tarvitsee voidakseen täyttää velvollisuutensa matkanjärjestäjänä.

12 §

*Muut ennen matkaa annettavat tiedot sekä asiakirjat*

Matkanjärjestäjän on hyvissä ajoin ennen matkan alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat matkaliput, kuitit ja muut asiakirjat sekä tiedot kuljetusyhteisistä aikatauluineen ja pysähdyksineen.

3 luku

**Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista**

13 §

*Matkapakettisopimuksen luovutus*

Matkustajalla on oikeus luovuttaa matkapakettisopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle pysyvällä tavalla viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä myöhemmin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjä saa periä korvauksen luovutuksesta. Korvaus saa vastata enintään matkanjärjestäjälle siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia eikä se saa olla kohtuuton. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava aiheutuneet kustannukset luovuttajalle ja annettava tälle niitä koskevat todisteet.

Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisesti perittävän korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

14 §

*Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka*

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos ilmoittautuneiden osallistujien määrä on sopimusehdoissa mainittua vähimmäismäärää pienempi. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle sopimuksessa mainitun määräajan kuluessa ja viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkanjärjestäjällä on lisäksi oikeus peruuttaa matka, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät matkanjärjestäjää toteuttamasta matkaa sovitulla tavalla. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä ennen matkan alkamista.

15 §

*Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkua*

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkan alkamista.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen 1 momentin nojalla, matkanjärjestäjä saa periä matkustajalta asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Matkanjärjestäjällä ei ole kuitenkaan oikeutta peruutusmaksuun, jos matkustaja peruuttaa matkapakettisopimuksen matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tai jos matkustajalla muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan merkittävä virhe.

Peruutusmaksu saa olla enintään matkapaketin hinta, josta on vähennetty peruuttamisesta syntyvät kustannussäästöt ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavat tulot. Jos matkapakettisopimuksessa on sovittu vakiomääräisestä peruutusmaksusta, sen on oltava kohtuullinen ja perustuttava sopimuksen peruuttamisajankohtaan sekä ennakoituihin kustannussäästöihin ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavissa oleviin tuloihin. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä perustelut peruutusmaksun määrälle.

16 §

*Maksusuoritusten palauttaminen matkustajalle*

Matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkapakettisopimus on 14 tai 15 §:n nojalla peruutettu. Jos matkan peruuttaa matkustaja, matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää palautettavista suorituksista 15 §:n 2 ja 3 momentin mukaisen peruutusmaksun.

17 §

*Muut kuin hintaa koskevat merkittävät muutokset sopimukseen*

Matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi ilmoitettava matkustajalle, jos matkanjärjestäjän on tehtävä ennen matkan alkamista merkittäviä muutoksia matkapalvelujen pääominaisuuksiin tai jos matkanjärjestäjä ei kykene täyttämään niitä matkustajan erityisiä toiveita, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt.

Ilmoitus matkustajalle on tehtävä pysyvällä tavalla ja siitä on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa sekä minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja saa tehtyjen muutosten johdosta. Ilmoituksessa on mainittava myös, että matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset, jos matkustaja ei ilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa ilmoita peruuttavansa sopimusta. Jos matkanjärjestäjä tarjoaa korvaavan matkapaketin siinä tapauksessa, että matkustaja peruuttaa tehdyn sopimuksen, ilmoituksessa on oltava tiedot tarjotusta korvaavasta matkapaketista ja sen hinnasta.

Matkustajalla on oikeus tehtävien muutosten johdosta peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä matkanjärjestäjälle 2 momentissa tarkoitettussa ilmoituksessa mainitussa määräajassa. Matkanjärjestäjän on palautettava tehdyt maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajan oikeudesta vahingonkorvaukseen säädetään erikseen.

## HE 105/2017 vp

Jos matkustaja ei peruuta sopimusta, hänen katsotaan hyväksyneen muutokset. Matkustajalla on kuitenkin oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa matkapaketin laadun heikennystä tai matkanjärjestäjän kustannusten alentumista.

### 18 §

#### *Hinnan muutokset*

Matkanjärjestäjä saa sopimusehdoissa varata itselleen oikeuden korottaa matkan hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen, jos sopimusehdoissa mainitaan matkustajan lakiin perustuvasta oikeudesta hinnanalennukseen vastaavalla perusteella. Sopimusehdoissa on mainittava, miten hinnantarkistukset lasketaan. Hinnankorotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi ja se saa perustua ainoastaan:

1) kuljetuskustannusten muutokseen, joka johtuu polttoaineiden tai muiden energialähteiden hinnoista;

2) matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokseen;

3) matkapaketin kannalta merkitykselliseen valuuttakurssin muutokseen.

Matkanjärjestäjä saa korottaa matkan hintaa vain, jos se ilmoittaa matkustajalle siitä pysyvällä tavalla viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista ja esittää ilmoituksessa selkeästi ja ymmärrettävästi hinnankorotuksen määrän, perusteen ja laskentatavan.

Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin kokonaishinnasta, ilmoituksessa on lisäksi mainittava matkustajan oikeudesta ilman peruutusmaksua peruuttaa sopimus kohtuullisessa määräajassa. Hinnankorotuksiin sovelletaan tällöin lisäksi, mitä 17 §:n 3 momentissa säädetään.

Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää hinnanalennuksesta maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä todisteet hallintokuluista.

### 19 §

#### *Vähäiset muutokset*

Matkanjärjestäjä saa tehdä muita kuin 17 ja 18 §:ssä tarkoitettuja muutoksia matkapakettisopimuksen ehtoihin ennen matkan alkamista, jos se on varannut sopimusehdoissa oikeuden tehdä tällaisia muutoksia ja jos muutos on merkitykseltään vähäinen. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksesta matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

### 4 luku

#### **Matkapaketin toteuttaminen**

### 20 §

#### *Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen täyttämisestä*

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle matkapakettisopimuksen täyttämisestä myös silloin, kun matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämässä muuta tahoa.

21 §

*Matkanjärjestäjän suorituksen virhe*

Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos:

- 1) matkapalvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu;
- 2) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle 7 §:ssä tarkoitettut tiedot ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon; tai
- 3) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt 33 §:n 1 momentin mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

22 §

*Virheilmoitus*

Matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle virheestä olosuhteet huomioon ottaen ilman aiheutonta viivytystä. Jos virheen välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle.

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita siitä matkanjärjestäjälle 1 momentin mukaisesti. Vaikka matkustaja olisi laiminlyönyt virheilmoituksen tekemisen, hän saa kuitenkin vedota virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu taho, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

23 §

*Virheen korjaus*

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia eikä olennaista haittaa. Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on oikeus tehdä se itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada matkanjärjestäjältä korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Matkanjärjestäjä saa kieltäytyä korjaamasta virhettä, jos korjaus ei ole mahdollinen tai siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia ottaen huomioon virheen suuruus ja matkapalvelujen arvo. Vastaavasti matkanjärjestäjällä on oikeus kieltäytyä maksamasta korjauksesta aiheutuneita kohtuuttomia kustannuksia siinä tapauksessa, että matkustaja itse on korjannut virheen. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän momentin mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin jäljempänä säädetään.

24 §

*Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen*

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjän on tarjottava ilman matkustajalle aiheuttamia lisäkustannuksia matkan jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti, matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus.

## HE 105/2017 vp

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos myönnettävä hinnanalennus on riittämätön. Jos matkustaja kieltäytyy vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

### 25 §

#### *Sopimuksen purku matkan aikana*

Jos virhe vaikuttaa merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen eikä matkanjärjestäjä korjaa sitä matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Jos matkustaja purkaa sopimuksen, hänellä on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin siitä jäljempänä säädetään.

### 26 §

#### *Velvollisuus järjestää aikaisempi paluukuljetus*

Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on 24 §:n 3 momentissa ja 25 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

### 27 §

#### *Ylimääräiset majoituskustannukset*

Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista kolmelta yöltä. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lainsäädäntöä.

Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin 1 momentin mukaisen vastuunsa rajoittamiseksi, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

Kustannusvastuun rajoitus ei koske myöskään liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

### 28 §

#### *Hinnanalennus*

Matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen siltä ajalta, jolloin matkanjärjestäjän suorituksessa on ollut virhe, jollei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.



29 §

*Vahingonkorvaus*

Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

30 §

*Vahingonkorvausvastuun määräytyminen eräissä tapauksissa*

Sen estämättä mitä 29 §:ssä säädetään, matkanjärjestäjän korvausvastuu kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), 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), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004) tai matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

31 §

*Vahingonkorvausvastuun rajoittaminen*

Muissa kuin 30 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa sopimusehdoissa voidaan rajoittaa matkanjärjestäjän korvausvastuu määrään, joka on kolminkertainen verrattuna matkapaketin kokonaishintaan. Vastuunrajoitus ei saa koskea henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

32 §

*Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen*

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä tämän lain nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

33 §

*Avustamisvelvollisuus*

Matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveystalouksista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

34 §

*Matkanvälittäjän vastuu*

Matkanvälittäjä vastaa tämän luvun mukaisista velvoitteista samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää luvun mukaiset velvoitteensa.

35 §

*Yhteydenotot matkanvälittäjään*

Jos matkustaja toimittaa matkapakettiin liittyvän ilmoituksen tai valituksen matkanvälittäjälle, myös matkanjärjestäjän katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen tai valituksen.

Matkanvälittäjän on ilman aiheetonta viivytystä toimitettava vastaanottamansa ilmoitus tai valitus matkanjärjestäjälle.

5 luku

**Yhdistetyt matkajärjestelyt**

36 §

*Matkustajalle annettavat tiedot*

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on ennen kuin matkustaja sitoutuu yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen annettava matkustajalle seuraavat tiedot selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi:

- 1) matkustaja ei saa hyväksyä laissa säädettyjä oikeuksia, jotka liittyvät matkapaketteihin;
- 2) kunkin matkapalvelun tarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta;
- 3) matkustaja saa suojakseen laissa säädetyn maksukyvyttömyyssuojan, joka koskee yhdistettyjä matkajärjestelyjä.

Tiedot on annettava soveltuvaan vakiotietolomaketta käyttäen, jos sellainen on olemassa. Vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

37 §

*Toiselle elinkeinonharjoittajalle annettavat tiedot*

Elinkeinonharjoittaja, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta syntyy yhdistetty matkajärjestely, on ilmoitettava sopimuksen tekemisestä yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle.

38 §

*Eräiden matkapaketteja koskevien säännösten soveltaminen*

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut lain mukaista vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta tai ei ole täyttänyt 36 §:ssä säädettyä tiedonantovelvollisuutta, yhdistettyyn matkanjärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia 13—16 ja 20—35 §:n säännöksiä. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesautta-vaan elinkeinonharjoittajaan sovelletaan tällöin matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

6 luku

**Erinäiset säännökset**

39 §

*Vahingonkorvaus varausvirheistä*

Jos elinkeinonharjoittajan järjestelmässä, jota käytetään matkapakettien tai yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamiseen, on tekninen puute, elinkeinonharjoittaja on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korvaamaan matkustajalle varausvirheestä aiheutuvan vahingon. Elinkeinonharjoittajalla, joka on sitoutunut järjestämään matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevien matkapalvelujen varaamisen, on vastaava velvollisuus suorittaa korvaus vahingosta, joka johtuu varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

40 §

*Takautumisoikeus*

Jos matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä on tämän lain nojalla maksanut vahingonkorvausta tai myöntänyt hinnanalennusta tai muuta hyvitystä matkustajalle matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleen virheen vuoksi, matkanjärjestäjällä ja matkanvälittäjällä on oikeus saada korvaus kärsimästään vahingosta siltä elinkeinonharjoittajalta, jonka suorituksessa olevan virheen vuoksi matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen tai muihunkin hyvitykseen on syntynyt.

Jos useamman kuin yhden elinkeinonharjoittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olevaan virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, kunkin korvausvelvollisuus määräytyy sen mukaan kuin olosuhteisiin nähden on kohtuullista.

41 §

*Eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen*

Kuluttajansuojalain 2 luvun 10 a §:n säännöksiä lisämaksujen perimisestä kuluttajalta ja 14 §:n säännöksiä puhelinasioinnista kuluttajalta perittävästä kuluista sovelletaan myös markkinoitaessa matkapaketteja muille tässä laissa tarkoitetuille matkustajille kuin kuluttajille. Jos sähköisesti tehtävässä matkapakettisopimuksessa tällaiselle matkustajalle asetetaan maksuvelvollisuus, noudatetaan myös mitä kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään kuluttajasta.

7 luku

**Seuraamukset ja voimaantulo**

42 §

*Seuraamukset eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkomisesta*

Jos matkanjärjestäjä, matkanvälittäjä tai muu elinkeinonharjoittaja ei anna 7 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja tietoja lisäkustannuksista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, matkustaja ei ole velvollinen niitä maksamaan.

43 §

*Muut seuraamukset*

Matkanjärjestäjää, matkanvälittäjää tai muuta elinkeinonharjoittajaa, joka rikkoo tämän lain säännöksiä, voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta sitä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisestä syystä ole tarpeetonta.

Markkinaoikeus määrää 1 momentissa tarkoitetun kiellon. Markkinaoikeus voi antaa kiellon myös väliaikaisena, jolloin kiello on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu. Asian käsittelystä markkinaoikeudessa säädetään muutoin oikeudenkäynnistä markkinaoikeudessa annetussa laissa (100/2013).

Kuluttaja-asiamies voi määrätä 1 momentissa tarkoitetun kiellon tai antaa kiellon väliaikaisena noudattaen, mitä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetussa laissa (661/2012) säädetään kuluttaja-asiamiehen antamasta kiellosta.

44 §

*Voimaantulo*

Tämä laki tulee voimaan päivänä \_\_\_\_\_ kuuta 20 \_\_\_\_ .  
Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

Tällä lailla kumotaan valmismatkalaki (1079/1994).

2.

## Laki

### kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*kumotaan* kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 2 §:n 7 kohta, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, ja  
*muutetaan* 6 luvun 4 §:n 1 momentti, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, seuraavasti:

6 luku

### Kotimyynti ja etämyynti

4 §

#### *Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin*

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin ja matkapalveluyhdistelmistä annettussa laissa ( / ) tarkoitettuihin matkapaketteihin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.

-----  
Tämä laki tulee voimaan päivänä \_\_\_\_\_ kuuta 20 .  
Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

Helsingissä 19 päivänä syyskuuta 2017

**Pääministeri**

**Juha Sipilä**

Oikeusministeri Antti Häkkänen

2.

**Laki**

**kuluttajansuojalain muuttamisesta**

Eduskunnan päätöksen mukaisesti  
*kumotaan* kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 2 §:n 7 kohta, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, ja  
*muutetaan* 6 luvun 4 §:n 1 momentti, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, seuraavasti:

*Voimassa oleva laki*

*Ehdotus*

6 luku

6 luku

**Kotimyynti ja etämyynti**

**Kotimyynti ja etämyynti**

2 §

*Soveltamisalan rajoitukset*

Tämän luvun säännöksiä ei sovelleta:

7) valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen;

(kumotaan)

4 §

4 §

*Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin*

*Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin*

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin ja matkapalveluyhdistelmistä annetussa laissa ( / ) tarkoitettuihin matkapaketteihin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.

**HE 105/2017 vp**

*Voimassa oleva laki*

*Ehdotus*

Tämä laki tulee voimaan \_\_\_\_\_ päivänä  
kuuta 20 .

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin  
sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan  
tullessa voimassa olleita säännöksiä.

## Oikeusministeriön asetukset

### matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annettavista tiedoista

Oikeusministeriön päätöksen mukaisesti säädetään matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (xxx/2017) 7 §:n 3 momentin, 10 §:n 3 momentin ja 36 §:n 2 momentin nojalla:

#### 1 §

##### *Ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettavat tiedot*

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle 1 liitteessä tarkoitetut vakiomuotoiset tiedot tämän lakiin perustuvista oikeuksista. Lisäksi matkustajalle on annettava seuraavat tiedot:

1) matkanjärjestäjän ja tarvittaessa matkanvälittäjän toiminimi ja maantieteellinen osoite sekä puhelinnumero ja tarvittaessa sähköpostiosoite;

2) matkakohde tai –kohteet, matkareitti ja oleskeluajat päivämäärineen sekä, jos matkapakettiin kuuluu majoitus, matkaan sisältyvien yöpymisten lukumäärä;

3) kuljetusvälineet ja niiden luonne ja luokka sekä lähtö ja paluupaikka ja –aika taikka arvio näistä matkan aikana tehtävien pysähdysten kesto ja paikat sekä kuljetusyhteydet. 4) majoituksen sijainti, pääpiirteet ja tapauksen mukaan matkustajaluokka asianomaisen kohdemaan sääntöjen mukaisesti;

5) ateriasuunnitelma;

6) matkapaketin sovittuun kokonaishintaan sisältyvät tutustumiskäynnit, retket ja muut palvelut;

7) jos tämä ei ilmene asiayhteydestä, se, tarjotaanko jotkin matkapalveluista matkustajalle osana ryhmää, ja jos näin on, ryhmän likimääräinen koko, jos tämä on mahdollista;

8) jos matkustajan matkapalveluista saama hyöty riippuu tehokkaasta suullisesta viestinnästä, näiden palvelujen suorittamiskieli;

9) se, soveltuuko matka tai loma yleisesti ottaen liikuntarajoitteisille henkilöille, ja matkustajan pyynnöstä myös täsmälliset tiedot matkan tai loman soveltuvuudesta matkustajan tarpeet huomioon ottaen;

10) matkapaketin kokonaishinta veroineen ja mahdollisesti sovellettavine lisämaksuineen ja muine kustannuksineen tai, jollei näitä kustannuksia voida kohtuudella laskea ennen sopimuksen tekemistä, tiedot niiden lisäkustannusten tyypistä, joista matkustaja saattaa vielä joutua vastaamaan;

11) tiedot maksujärjestelyistä mukaan lukien se määrä tai prosenttiosuus hinnasta, joka on maksettava etumaksuna, sekä aikataulu loppumaksun maksamiselle, tai vakuus, joka matkustajan on annettava;

12) matkapaketin toteuttamiseksi vaadittava osallistujien vähimmäismäärä ja matkapaketin alkamista edeltävä matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 14 §:n 1 momentissa tarkoitettu määräaika matkan peruuttamiselle, jos osallistujien vähimmäismäärä ei täyty; 13) yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien likimääräiset/keskimääräinen viisumin hankkimisaika, sekä tiedot kohdemaan terveystieteellisistä;



13) tiedot siitä, että matkustajan peruuttaessa sopimuksen ennen matkapaketin alkamista matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 15 §:n 1 momentin mukaisesti, matkanjärjestäjä saa periä matkustajalta 15 §:n 2 ja 3 momentin mukaisesti määritellyn asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun;

14) tiedot valinnaisesta tai pakollisesta vakuutuksesta niiden kustannusten korvaamiseksi, joita aiheutuu, jos matkustaja purkaa sopimuksen, taikka tapaturmasta, sairaudesta tai kuolemasta aiheutuvien avustus- ja paluukuljetuskustannusten korvaamiseksi.

## 2 §

### *Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavat tiedot*

Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on mainittava seuraavat tiedot:

- 1) edellä 1 §:n 1—15 kohdassa tarkoitetut tiedot;
- 2) matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt;
- 3) muut mahdolliset sopimusehdot;
- 4) tieto siitä, että matkanjärjestäjä on vastuussa kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen suorittamisesta ja vaikeuksiin joutuneen matkustajan avustamisesta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 4 luvun mukaisesti;
- 5) matkanjärjestäjän paikallisen edustajan taikka matkanjärjestäjän yhteyspisteen tai muun palvelun nimi, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja tarvittaessa telekopionumero, joiden avulla matkustaja voi ottaa yhteyttä matkanjärjestäjään nopeasti ja viestiä tämän kanssa tehokkaasti pyytäkseen apua ollessaan vaikeuksissa tai tehdäksენ valituksen matkapaketin toteuttamisessa havaituista puutteista;
- 6) tieto siitä, että matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle matkapaketin toteuttamisessa havaitsemistaan virheistä ilman aiheetonta viivytystä;
- 7) Kilpailu- ja kuluttajaviraston tai muun maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon nimi, maantieteellinen osoite ja muut yhteystiedot;
- 8) tiedot, joiden avulla alaikäiseen tai alaikäisestä tämän oleskelupaikassa vastuussa olevaan henkilöön saadaan suora yhteys, jos alaikäinen matkustaa ilman vanhempia tai muuta valtuutettua ja matkapakettisopimukseen sisältyy majoitus;
- 9) tiedot matkustajan käytettävissä olevista sisäisistä valitusten käsittelymenettelyistä sekä tieto vähintään yhdestä sellaisesta riidanratkaisuelimestä, joka on ilmoitettu kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU 20 artiklan 2 kohdan mukaisesti Euroopan komissiolle ja joka on toimivaltainen käsittelemään elinkeinonharjoittajan ja matkustajan välisiä riita-asioita ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 524/2013 mukaisesta verkkovälitteisestä riidanratkaisuforumista;
- 10) tiedot matkustajan oikeudesta siirtää sopimus toiselle henkilölle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 13 §:n mukaisesti.

3 §

*Ennen yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä annettava vakiotietolomake*

Ennen kuin matkustaja sitoutuu matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 4 §:ssä tarkoitetun yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen, yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista edesauttavan elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle vakiomuotoiset tiedot matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista 2 liitteessä olevaa soveltuvaa tietolomaketta käyttäen. Jos mikään 2 liitteessä esitetyistä lomakkeista ei koske kyseisen tyyppistä yhdistettyä matkajärjestelyä, elinkeinonharjoittajan on muulla tavoin annettava matkustajalle lomakkeen sisältämät tiedot.

Tämä asetus tulee voimaan päivänä \_\_\_\_\_ kuuta 20 .

**A osa**

**Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia silloin, kun hyperlinkkien käyttö on mahdollista**

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. Yritys XY on / yritykset XY ovat täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritys XY on hankkinut / yritykset XY ovat hankkineet lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen maksusi ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen paluukuljetukseksi siltä varalta, että yrityksestä/yrityksistä tulee maksukyvyttöni/maksukyvyttömiä.

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista [annetaan hyperlinkillä].

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.

— Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanjärjestäjään.

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle ilmoitettuaan tästä riittävän ajoissa ja mahdollisesti lisämaksua vastaan.

— Matkapaketin hintaa voidaan nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinta) nousevat ja vain jos tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa, eikä missään tapauksessa myöhemmin kuin 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustaja voi purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen, jos asianomaiset kustannukset laskevat.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua ja saada takaisin kaikki maksut, jos jokin muu matkapaketin pääominaisuuksista kuin hinta muuttuu merkittävästi. Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.

— Matkustajat voivat ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta poikkeuksellisissa olosuhteissa, esimerkiksi jos matkakohteessa on vakavia turvallisuusongelmia, jotka todennäköisesti vaikuttavat matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin hyvänsä ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan.

— Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida matkapaketin alkamisen jälkeen toteuttaa sovitulla tavalla, on matkustajalle tarjottava vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä ilman lisämaksua. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen merkittävästi eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.

— Matkustajilla on oikeus myös hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.

— Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa.

— Jos matkanjärjestäjästä tai, joissakin jäsenvaltioissa, matkanvälittäjästä tulee maksukyvyttömyyden, suoritettujen maksujen palautetaan. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvyttömyyden matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojan takaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot]. Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä [HYPERLINKKI]

## B osa

### **Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia muissa kuin A osan piiriin kuuluvissa tilanteissa**

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. Yritys XY on / yritykset XY ovat täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritys XY on hankkinut / yritykset XY ovat hankkineet suojan palauttaakseen suorittamasi maksut ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen paluukuljetuksesi siltä varalta, että yrityksestä tulee maksukyvyttömyyden / yrityksistä tulee maksukyvyttömyyden.

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.

— Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumeron tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle ilmoitettuaan tästä riittävän ajoissa ja mahdollisesti lisämaksua vastaan.

— Matkapaketin hintaa voidaan nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinta) nousevat ja vain, jos tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa, eikä missään tapauksessa myöhemmin kuin 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustaja voi purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen, jos asianomaiset kustannukset laskevat.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua ja saada takaisin kaikki maksut, jos jokin muu matkapaketin pääominaisuuksista kuin hinta muuttuu merkittävästi. Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.

— Matkustajat voivat ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta poikkeuksellisissa olosuhteissa, esimerkiksi jos matkakohteessa on vakavia turvallisuusongelmia, jotka todennäköisesti vaikuttavat matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin hyvänsä ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan.

— Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida matkapaketin alkamisen jälkeen toteuttaa sovitulla tavalla, on matkustajalle tarjottava soveltuvia vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä ilman lisämaksua. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen merkittävästi eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.

— Matkustajilla on oikeus myös hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.

— Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa.

— Jos matkanjärjestäjästä tai, joissakin jäsenvaltioissa, matkanvälittäjästä tulee maksukyvyttöön, suoritettavat maksut palautetaan. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvyttöön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos pakettimatkaan sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojan takaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot]. Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

[Verkkosivusto, jolla voi tutustua direktiiviin (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä.]

## C osa

### **Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa matkanjärjestäjä toimittaa tietoja toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohdan mukaisesti**

Jos teet sopimuksen yrityksen AB kanssa viimeistään 24 tunnin kuluessa yrityksen XY vaaravahvistuksen saamisesta, XY:n ja AB:n tarjoamat matkapalvelut muodostavat direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitetun matkapaketin.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. Yritys XY on / yritykset XY ovat täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritys XY on hankkinut lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen suoritta-

masi maksut ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen paluukuljetuksesi siltä varalta, että yrityksestä tulee maksukyvytön.

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeudesta [saa hyperlinkin välityksellä].

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

— Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapalveluista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.

— Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.

— Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.

— Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle ilmoitettuaan tästä riittävän ajoissa ja mahdollisesti lisämaksua vastaan.

— Matkapaketin hintaa voidaan nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinta) nousevat ja vain jos tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa, eikä missään tapauksessa myöhemmin kuin 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustaja voi purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen, jos asianomaiset kustannukset laskevat.

— Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua ja saada takaisin kaikki maksut, jos jokin muu matkapaketin pääominaisuuksista kuin hinta muuttuu merkittävästi. Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.

— Matkustajat voivat ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta poikkeuksellisissa olosuhteissa, esimerkiksi jos matkakohteessa on vakavia turvallisuusongelmia, jotka todennäköisesti vaikuttavat matkapakettiin.

— Lisäksi matkustajat voivat milloin hyvänsä ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan.

— Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida matkapaketin alkamisen jälkeen toteuttaa sovitulla tavalla, on matkustajalle tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä ilman lisämaksua. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen merkittävästi eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.

— Matkustajilla on oikeus myös hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen, jos matkapalveluja ei toteuteta tai ne toteutetaan virheellisesti.

— Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa.

— Jos matkanjärjestäjästä tai, joissakin jäsenvaltioissa, matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön, suoritettavat maksut palautetaan. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojan takaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

## HE 105/2017 vp

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä  
[HYPERLINKKI]

**A osa**

**Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa suoritettavaa, 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitettun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja**

Kun yhden matkapalvelun valittuasi ja maksettuasi varaat yrityksemme / XY:n kautta lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa näiden lisämatkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja yrityksemme / XY:n varaussivustoon tehdyn saman vierailun aikana, näistä lisämatkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä. Siinä tapauksessa XY:llä on voimassa, siten kuin EU:n lainsäädännössä vaaditaan, suoja, jolla taataan XY:lle suorittamiesi maksujen palauttaminen sellaisten palvelujen osalta, jotka jäävät suorittamatta siksi, että XY:stä on tullut maksukyvytön, ja tarvittaessa paluukuljetukseksi. Maksuja ei kuitenkaan palauteta siinä tapauksessa, että asianomainen palveluntarjoaja tulee maksukyvyttömäksi.

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta [annetaan hyperlinkkinä]

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäytyään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

*Huom.* Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä [HYPERLINKKI]



**B osa**

**Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa suoritettavaa, 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitettun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on muu kuin meno- paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja**

Kun yhden matkapalvelun valittuasi ja maksettuasi varaat yrityksemme / XY:n kautta lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa yksittäisten matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja yrityksemme / XY:n varaussivustoon tehdyn saman verkkovierailun aikana, näistä matkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä. Siinä tapauksessa XY:llä on voimassa, siten kuin EU:n lainsäädännössä vaaditaan, suoja, jolla taa-taan XY:lle suorittamiesi maksujen palauttaminen sellaisten palvelujen osalta, jotka jäävät suorittamatta siksi, että XY:stä on tullut maksukyvytön. Maksuja ei kuitenkaan palauteta siinä tapauksessa, että asianomainen palveluntarjoaja tulee maksukyvyttömäksi.

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta [annetaan hyperlinkkinä]

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esim. takurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköposti ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

*Huom.* Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä [HYPERLINKKI]

**C osa**

**Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa on kyse sellaisista 3 artiklan 5 alakohdan a alakohdassa tarkoitetuista yhdistetyistä matkajärjestelyistä, joita koskevat sopimukset tehdään elinkeinonharjoittajan (joka ei ole meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja) ja matkustajan ollessa samanaikaisesti itse läsnä**

Kun yhden matkapalvelun valittuasi ja maksettuasi varaat yrityksemme / XY:n kautta lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa yksittäisten matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja saman yrityksemme / XY:een tehdyn käynnin tai yhteydenoton aikana, näistä matkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä. Siinä tapauksessa XY:llä on voimassa, siten kuin EU:n lainsäädännössä vaaditaan, suoja, jolla taataan XY:lle suorittamiesi maksujen palauttaminen sellaisten palvelujen osalta, jotka jäävät suorittamatta siksi, että XY:stä on tullut maksukyvytön. Maksuja ei kuitenkaan palauteta siinä tapauksessa, että asianomainen palveluntarjoaja tulee maksukyvyttömäksi.

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon ja tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

*Huom.* Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

[Verkkosivusto, jolla voi tutustua direktiiviin (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä.]

## D osa

**Vakimuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa tapahtuvaa, 3 artiklan 5 alakohdan b alakohdassa tarkoitettua yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja**

Kun varaat lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten tämän linkin / näiden linkkien kautta, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa näiden lisämatkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja tämän linkin tai näiden linkkien kautta viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä, kun olet saanut varausvahvistuksen yritykseltämme / XY:ltä, näistä lisämatkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä. Siinä tapauksessa XY:llä on voimassa, siten kuin EU:n lainsäädännössä vaaditaan, suoja, jolla taataan XY:lle suorittamiesi maksujen palauttaminen sellaisten palvelujen osalta, jotka jäävät suorittamatta siksi, että XY:stä on tullut maksukyvytön. Maksuja ei kuitenkaan palauteta siinä tapauksessa, että asianomainen palveluntarjoaja tulee maksukyvyttömäksi.

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta [annetaan hyperlinkkinä].

Matkustaja saa hyperlinkistä seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viran-

omaiseen, (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

*Huom.* Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä [HYPERLINKKI]

## E osa

**Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa verkossa tapahtuvaa, 3 artiklan 5 alakohdan b alakohdassa tarkoitettun yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on muu kuin meno- paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja**

Kun varaat lisämatkapalveluja matkaasi tai lomaasi varten tämän linkin / näiden linkkien kautta, sinuun EI sovelleta direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia.

Sen vuoksi yrityksemme / XY ei ole vastuussa näiden lisämatkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Ongelmatapauksissa ota yhteyttä asianomaiseen palveluntarjoajaan.

Jos kuitenkin varaat lisämatkapalveluja tämän linkin / näiden linkkien kautta viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä, kun olet saanut varausvahvistuksen yritykseltämme / XY:ltä, näistä lisämatkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä. Siinä tapauksessa XY:llä on voimassa, siten kuin EU:n lainsäädännössä vaaditaan, suoja, jolla taataan XY:lle suorittamiesi maksujen palauttaminen sellaisten palvelujen osalta, jotka jäävät suorittamatta siksi, että XY:stä on tullut maksukyvytön. Maksuja ei kuitenkaan palauteta siinä tapauksessa, että asianomainen palveluntarjoaja tulee maksukyvyttömäksi.

Lisätietoja maksukyvyttömyyden varalta annettavasta suojasta [annetaan hyperlinkkinä].

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan YZ:lta [maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon, esim. takuurahaston tai vakuutusyhtiön tiedot].

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos palvelujen suorittamisesta kieltäydytään XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

*Huom.* Tämä maksukyvyttömyyssuoja ei kata sellaisia muiden osapuolten kuin XY:n kanssa tehtyjä sopimuksia, jotka voidaan toteuttaa XY:n maksukyvyttömyydestä huolimatta.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä [HYPERLINKKI]