

Julkinen kuuleminen: matkapakettidirektiivin uudelleentarkastelu

Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.

Johdanto

Kyselylomakkeen jäsentely

Kyselylomakkeen tarkoituksena on saada sidosryhmiltä tietoja ja mielipiteitä, jotka koskevat matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettuja unionin nykyisiä sääntöjä, niistä saatuja kokemuksia ja tehtyjä havaintoja sekä mahdollisten muutosvaihtoehtojen vaikutuksia.

Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdoissa on otettu huomioon sidosryhmiltä jo saatu palaute samoin kuin asiaa koskevissa tutkimuksissa ja raporteissa annetut suositukset. Raporteista mainittakoon lentomatkustajien oikeuksia covid-19-pandemian aikana koskeva erityiskertomus[1], jonka Euroopan tilintarkastustuomioistuin julkaisi 29. kesäkuuta 2021.

Vastausvaihtoehdot ja niiden järjestys eivät ilmaise komission preferenssejä.

Kyselylomakkeessa on kysymyksiä, joihin kaikki vastaajat voivat vastata, ja lisäksi erityisesti tietyille vastaajaryhmille osoitettuja kysymyksiä. Se on jäsenelty seuraavasti:

I Kysymykset kaikille vastaajille

II Lisäkysymykset matkapalvelujen käyttäjille

III Lisäkysymykset kuluttajajärjestöille ja viranomaisille

IV Lisäkysymykset viranomaisille

V Lisäkysymykset yrityksille ja yritysjärjestöille

VI Lisäkysymykset maksukyvyttömyyssuojan tarjoajille.

[1] Erityiskertomus nro 15/2021. Lentomatkustajien oikeudet covid-19-pandemian aikana: komission pyrkimyksistä huolimatta keskeiset oikeudet ovat vailla suojaa (2021/C 258/05).

Käytännön ohjeita vastaamiseen

Voit vastata yhteen, useampaan tai kaikkiin osioihin, joita pidät tärkeinä. Kyselylomakkeen lopussa, osion VI lisäkysymysten jälkeen, voit ladata palvelimelle kommenttiasiakirjan, joka koskee tässä kyselyssä esitettyjä ongelmakohtia ja/tai tukee omaa näkökantaasi. Lisäksi voit tuoda esiin asioita, joita ei ole varsinaisesti käsitelty tässä kyselyssä.

Monissa kysymyksissä vastausvaihtoehdoista voi valita useamman kuin yhden.

Jos et tiedä asiasta tarpeeksi vastataksesi johonkin kysymykseen tai et halua kertoa mielipidettäsi, voit jättää kysymyksen väliin tai vastata ”en osaa sanoa”.

Voit tallentaa vastauksesi (napsauttamalla sivun yläreunassa olevaa tallennuspainiketta) ja palata kyselyyn myöhemmin. Muista tallentaa kyselylomakkeen luonnos säännöllisesti, kun täytät sitä, ja palauta lomake ennen kuulemisjakson päättymistä (lähetuspainikkeella osion VI jälkeen).

Sanasto

Matkapaketti ([matkapakettidirektiivin 3 artiklan 2 kohta](#)): matkanjärjestäjän tarjoama, erityyppisiä matkapalveluista (esim. lento ja hotellimajoitus mutta ei esim. juna- ja lentomatka) koostuva valmisloma tai matkustajan tavallisesti yhdessä online- tai offline-myyntipisteessä räätälöimä matkan tai loman osatekijöiden yhdistelmä edellyttäen, että tietyt varausprosessia koskevat kriteerit, kuten yhteis- tai kokonaishinta, täyttyvät. Kriteereillä osoitetaan eri matkapalvelujen varaamisen välillä oleva läheinen yhteys. Direktiivissä annetaan näin matkapakettien osalta matkustajille mahdollisimman kattava suoja.

Toisiinsa kytketyt verkkovarausmenettelyt ([matkapakettidirektiivin 3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohta](#)): eri myyntipisteissä tehdyt verkkovaraukset, jotka määrittävät matkapaketiksi, jos elinkeinonharjoittaja, jonka kanssa ensimmäinen sopimus tehdään, toimittaa asiakkaan nimen, sähköpostiosoitteen ja maksutiedot toisen matkapalvelun tarjoajalle ja toinen sopimus tehdään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen sopimuksen tekemisestä.

Yhdistettyjen matkajärjestelyjen käsite kattaa kaksi skenaariota: a) matkustaja valitsee yhden myyntipisteeseen tehdyn käynnin tai yhden myyntipisteeseen otetun yhteyden aikana erityyppisiä matkapalveluja ja maksaa niistä erikseen (esim. ensin lento- tai junamatkasta ja sen jälkeen hotellimajoituksesta tai päinvastoin) ([3 artiklan 5 kohdan a alakohta](#)), tai b) sen jälkeen, kun matkustaja on varannut ensimmäisen matkapalvelun, elinkeinonharjoittaja helpottaa kohdennetusti vähintään yhden täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta elinkeinonharjoittajalta/verkkosivustolta, jos sopimus toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen ([3 artiklan 5 kohdan b alakohta](#)). Direktiiviin perustuva yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskeva suoja on heikompi kuin matkapakettien suoja.

Erilliset matkapalvelut ovat palveluja, jotka on ostettu erikseen (esim. matkustajien kuljetus, majoitus ja autonvuokraus), eikä niihin liity matkapaketin tai yhdistettyjen matkajärjestelyjen määritteleviä tekijöitä. Matkapakettidirektiivillä ei säännellä erillisiä matkapalveluja, vaan niihin sovelletaan muita sääntöjä, kuten kuluttajan oikeuksista annettua direktiiviä (2011/83/EU) sekä matkustajien oikeuksista eri liikennemuodoissa annettuja seuraavia asetuksia: N:o 261/2004, N:o 1107/2006, N:o 1371/2007 (joka korvataan 7.6.2023 alkaen asetuksella (EU) 2021/782), N:o 1177/2010 ja N:o 181/2011.

Matkanjärjestäjä ([matkapakettidirektiivin 3 artiklan 8 kohta](#)) on elinkeinonharjoittaja, joka yhdistää ja myy tai tarjoaa myytäväksi (verkon kautta tai muutoin) matkapaketteja joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, taikka toisiinsa kytkettyjen verkkovarausmenettelyjen tapauksessa elinkeinonharjoittaja, joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle. Matkanjärjestäjä on funktionaalinen käsite, joka voi kattaa erityyppisiä elinkeinonharjoittajia. Matkanjärjestäjä on vastuussa kaikkien matkapakettiin kuuluvien palveluiden toteutumisesta.

Matkanvälittäjä ([matkapakettidirektiivin 3 artiklan 9 kohta](#)) on elinkeinonharjoittaja, joka myy tai tarjoaa myytäväksi matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja.

Selvennys: Kaikki matkapaketteihin sovellettavat matkapakettidirektiivin säännökset koskevat direktiivin mukaisesti matkanjärjestäjiä. Matkanjärjestäjiä koskevat siis myös vastuu matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta ja vaatimus maksukyvyttömyyssuojasta, kun taas matkanvälittäjiä koskevat vain tietyt velvoitteet, kuten tiedotusvaatimukset ennen sopimuksen tekemistä. Tämä kyselylomake perustuu edellä kuvattuun sääntelymalliin. Jäsenvaltiot saavat[1] kuitenkin soveltaa matkanjärjestäjiä koskevia sääntöjä myös matkanvälittäjiin. Useat jäsenvaltiot ovatkin hyödyntäneet tätä

mahdollisuutta.

Yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottavat elinkeinonharjoittajat ovat elinkeinonharjoittajia, jotka helpottavat matkapalvelujen varaamista yhdistettyjen matkajärjestelyjen muodossa, kuten matkapalvelujen (esim. kuljetusten tai majoituksen) tarjoajat, verkkoalustat, matkatoimistot ja muut välittäjät.

Matkustaja (matkapakettidirektiivin [3 artiklan 6 kohta](#)) on henkilö, joka haluaa tehdä matkapakettidirektiivin soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella. Määritelmä kattaa kuluttajien lisäksi osan liikematkustajista.

Väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla (matkapakettidirektiivin [3 artiklan 12 kohta](#)) tarkoitetaan tilannetta, johon tällaiseen tilanteeseen vetoava osapuoli ei voi vaikuttaa ja jonka seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu.

[1] Matkapakettidirektiivin 13 artiklan 1 kohta.

Vastaajan tiedot

* Vastauksen kieli

- bulgaria
- englanti
- espanja
- hollanti
- iiri
- italia
- kreikka
- kroaatti
- latvia
- liettua
- malta
- portugali
- puola
- ranska
- romanian
- ruotsi
- saksa
- slovakki
- sloveeni
-

suomi

- tanska
- tšekki
- unkari
- viro

* Vastaajana edustan seuraavaa:

- Korkeakoulu tai tutkimuslaitos
- Toimialajärjestö
- Yritys / muu liiketoimintaorganisaatio
- Kuluttajajärjestö
- EU-maan kansalainen
- Ympäristöjärjestö
- Muun kuin EU-maan kansalainen
- Kansalaisjärjestö
- Viranomainen
- Ammattijärjestö
- Muu

* Etunimi

* Sukunimi

* Sähköpostiosoite (ei julkaista)

* Toiminta on

- kansainvälistä
- paikallista
- valtakunnallista
- alueellista

* Hallintotaso

Paikallisviranomaisen

- Paikallisvirasto

* Hallintotaso

- Parlamentti
- Viranomaisen
- Virasto

* Organisaation nimi

enintään 255 merkkiä

* Organisaation koko

- Mikro- (1-9 työntekijää)
- Pieni (10-49 työntekijää)
- Keski-suuri (50-249 työntekijää)
- Suuri (yli 250 työntekijää)

Avoimuusrekisterinumero

enintään 255 merkkiä

Onko edustamasi organisaatio rekisteröitynyt [avoimuusrekisteriin](#)? Avoimuusrekisteriin voivat rekisteröityä organisaatiot, jotka pyrkivät vaikuttamaan EU:n päätöksentekoon.

* Alkuperämaa tai -alue

Ilmoita oma tai edustamasi organisaation alkuperämaa tai -alue.

- | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Afganistan | <input type="radio"/> Georgia | <input type="radio"/> Macao | <input type="radio"/> Saint-Pierre ja Miquelon |
| <input type="radio"/> Ahvenanmaa | <input type="radio"/> Ghana | <input type="radio"/> Madagaskar | <input type="radio"/> Saint Vincent ja Grenadiinit |
| <input type="radio"/> Alankomaat | <input type="radio"/> Gibraltar | <input type="radio"/> Malawi | <input type="radio"/> Saksa |
| <input type="radio"/> Albania | <input type="radio"/> Grenada | <input type="radio"/> Malediivit | <input type="radio"/> Salomonsaaret |
| <input type="radio"/> Algeria | <input type="radio"/> Grönlanti | <input type="radio"/> Malesia | <input type="radio"/> Sambia |
| <input type="radio"/> Amerikan Samoa | <input type="radio"/> Guadeloupe | <input type="radio"/> Mali | <input type="radio"/> Samoa |
| <input type="radio"/> Andorra | <input type="radio"/> Guam | <input type="radio"/> Malta | <input type="radio"/> San Marino |
| <input type="radio"/> Angola | <input type="radio"/> Guatemala | <input type="radio"/> Mansaari | <input type="radio"/> São Tomé ja Príncipe |

- Anguilla
- Antarktiset
- Antigua ja Barbuda
- Arabiemiirikunnat
- Argentiina
- Armenia
- Aruba
- Australia
- Azerbaidžan
- Bahama
- Bahrain
- Bangladesh
- Barbados
- Belgia
- Belize
- Benin
- Bermuda
- Bhutan
- Bolivia
- Bonaire, Sint Eustatius ja Saba
- Bosnia ja Hertsegovina
- Botswana
- Bouvet'nsaari
- Brasilia
- Brittiläinen Intian valtameren alue
- Brittiläiset Neitsytsaaret
- Brunei
- Guernsey
- Guinea
- Guinea-Bissau
- Guyana
- Haiti
- Heard ja McDonaldinsaaret
- Honduras
- Hongkong
- Indonesia
- Intia
- Irak
- Iran
- Irlanti
- Islanti
- Israel
- Italia
- Itä-Timor
- Itävalta
- Jamaika
- Japani
- Jemen
- Jersey
- Jordania
- Joulusaari
- Kambodža
- Kamerun
- Kanada
- Marokko
- Marshallinsaaret
- Martinique
- Mauritania
- Mauritius
- Mayotte
- Meksiko
- Mikronesia
- Moldova
- Monaco
- Mongolia
- Montenegro
- Montserrat
- Mosambik
- Myanmar/Burma
- Namibia
- Nauru
- Nepal
- Nicaragua
- Niger
- Nigeria
- Niue
- Norfolkinsaari
- Norja
- Norsunluurannikko
- Oman
- Päiväntasaajan Guinea
- Saudi-Arabia
- Senegal
- Serbia
- Seychellit
- Sierra Leone
- Singapore
- Sint Maarten
- Slovakia
- Slovenia
- Somalia
- Sri Lanka
- Sudan
- Suomi
- Suriname
- Svalbard ja Jan Mayen
- Sveitsi
- Swazimaa
- Syyria
- Tadžikistan
- Taiwan
- Tansania
- Tanska
- Thaimaa
- Togo
- Tokelau
- Tonga
- Trinidad ja Tobago

- Bulgaria
- Burkina
- Burundi
- Caymansaaret
- Chile
- Clipperton
- Cookinsaaret
- Costa Rica
- Curaçao
- Djibouti
- Dominica
- Dominikaaninen tasavalta
- Ecuador
- Egypti
- El Salvador
- Eritrea
- Espanja
- Etelä-Afrikka
- Etelä-Georgia ja Eteläiset Sandwichsaaret
- Etelä-Korea
- Etelä-Sudan
- Etiopia
- Falklandinsaaret
- Kap Verde
- Kazakstan
- Kenia
- Keski-Afrikan tasavalta
- Kiina
- Kirgisia
- Kiribati
- Kolumbia
- Komorit
- Kongo
- Kongon demokraattinen tasavalta
- Kookossaaret
- Kosovo
- Kreikka
- Kroatia
- Kuuba
- Kuwait
- Kypros
- Länsi-Sahara
- Laos
- Latvia
- Lesotho
- Libanon
- Pakistan
- Palau
- Palestiina
- Panama
- Papua-Uusi-Guinea
- Paraguay
- Peru
- Pitcairn
- Pohjois-Korea
- Pohjois-Makedonia
- Pohjois-Mariaanit
- Portugalit
- Puerto Rico
- Puola
- Qatar
- Ranska
- Ranskan eteläiset ja antarktiset alueet
- Ranskan Guayana
- Ranskan Polynesia
- Réunion
- Romania
- Ruanda
- Ruotsi
- Tšad
- Tšekki
- Tunisia
- Turkki
- Turkmenistan
- Turks- ja Caicossaaret
- Tuvalu
- Uganda
- Ukraina
- Unkari
- Uruguay
- Uusi-Kaledonia
- Uusi-Seelanti
- Uzbekistan
- Valko-Venäjä
- Vanuatu
- Vatikaanivaltio
- Venäjä
- Venezuela
- Vietnam
- Viro
- Wallis ja Futuna

- | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> Färsaaret | <input type="radio"/> Liberia | <input type="radio"/> Saint-Barthélemy | <input type="radio"/> Yhdistynyt kuningaskunta |
| <input type="radio"/> Fidži | <input type="radio"/> Libya | <input type="radio"/> Saint Helena, Ascension ja Tristan da Cunha | <input type="radio"/> Yhdysvallat |
| <input type="radio"/> Filippiinit | <input type="radio"/> Liechtenstein | <input type="radio"/> Saint Kitts ja Nevis | <input type="radio"/> Yhdysvaltain Neitsytsaaret |
| <input type="radio"/> Gabon | <input type="radio"/> Liettua | <input type="radio"/> Saint Lucia | <input type="radio"/> Yhdysvaltain pienet erillissaaret |
| <input type="radio"/> Gambia | <input type="radio"/> Luxemburg | <input type="radio"/> Saint-Martin | <input type="radio"/> Zimbabwe |

Komissio julkaisee kaikki tähän kuulemiseen saadut vastaukset. Voit valita, julkaistaanko vastauksesi henkilötietoineen vai nimettöminä. **Avoimuuden vuoksi vastaajan tyyppi (esimerkiksi ”toimialajärjestö”, ”kuluttajajärjestö” tai ”EU-maan kansalainen”), alkuperämaa tai -alue sekä organisaation nimi, koko ja avoimuusrekisterinumero julkaistaan aina. Vastaajan sähköpostiosoitetta ei julkaista.** Valitse itsellesi parhaiten sopiva vastausten julkisuutta koskeva vaihtoehto. Tietosuoja-asetusten oletusarvot määräytyvät vastaajan tyyppin mukaan.

* Vastausten julkisuus ja tietosuoja

Komissio julkaisee tähän kuulemiseen saadut vastaukset. Voit valita, julkaistaanko vastauksesi henkilötietoineen vai nimettöminä.

Nimettöminä

Kuulemisessa valitsemasi vastaajan tyyppi, kotimaa tai -alue ja annetut vastaukset julkaistaan sellaisinaan. Vastaajan nimeä ei julkaista. Älä sisällytä henkilötietoja itse vastauksiin.

Henkilötietoineen

Nimesi, kuulemisessa valitsemasi vastaajan tyyppi, alkuperämaa tai -alue ja vastaukset julkaistaan sellaisinaan.

* Vastausten julkisuus ja tietosuoja

Komissio julkaisee tähän kuulemiseen saadut vastaukset. Voit valita, julkaistaanko vastauksesi henkilötietoineen vai nimettöminä.

Nimettöminä

Vain organisaatiota koskevat tiedot julkaistaan: Kuulemisessa valitsemasi vastaajan tyyppi, sen organisaation nimi, avoimuusnumero, koko ja alkuperämaa tai -alue, jonka puolesta vastaat, ja antamasi vastaukset julkaistaan sellaisinaan. Vastaajan nimeä ei julkaista. Älä kerro henkilötietoja itse vastauksissa, jos haluat pysyä nimettömänä.



Henkilötietoineen

Organisaatiota ja vastaajaa koskevat tiedot julkaistaan: Kuulemisessa valitsemasi vastaajan tyyppi, sen organisaation nimi, avoimuusnumero, koko ja kotimaa, jonka puolesta vastaat, ja antamasi vastaukset julkaistaan. Myös vastaajan nimi julkaistaan.

- Hyväksyn [henkilötietojen suojaa koskevat säännöt](#).

Yritykset tai organisaatiot: Ilmoita yrityksen/organisaation tai sen jäsenten päätoiminta. Jos toiminta kuuluu kahteen tai useampaan seuraavassa luetelluista ryhmistä, ilmoita ne kaikki.

- Matkapakettien matkanjärjestäjä
- Matkapakettien matkanvälittäjä
- Yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja
- Verkkoalusta, joka tarjoaa tietopalveluja, kuten hintavertailua tai saatavilla olevien tarjousten koostamista, siitä riippumatta, tarjotaanko palveluja kuluttajille vai muille yrityksille
- Erillisten matkapalvelujen ja/tai matkapakettien varausta helpottava verkkoalusta
- Liikenteenharjoittaja (matkustajaliikennepalvelujen tarjoaja)
- Hotelli, täysihoitola tai muu matkailumajoituksen (joka joko sisältää ateriapalvelut tai ei sisällä niitä) tarjoaja
- Autovuokraamo
- Muita matkailuun liittyviä palveluja tarjoava elinkeinonharjoittaja
- Maksukyvyttömyyssuojan tarjoaja, esimerkiksi (julkinen tai yksityinen) matkavakuusrahasto, vakuutusyhtiö (ensi- tai jälleenvakuutus) tai pankki
- Vaihtoehtoinen riitojenratkaisuelin
- Euroopan kuluttajakeskus
- Muu

I Kysymykset kaikille vastaajille

I.1. Markkinoiden kehittyminen

1. Miksi matkustajat valitsevat matkapaketteja eivätkä varaa matkapalveluja erikseen?

- Matkapaketeilla säästetään aikaa matkojen suunnittelussa.

- On helpompi hakea kaikki palvelut yhdestä myyntipisteestä.
- Matkapakettien avulla voidaan tehdä matkoja, joita matkustajat eivät olisi voineet järjestää itse, kuten käyntejä eksoottisissa paikoissa.
- Matkapakettien hinta on edullisempi.
- Matkapaketeissa on parempi takuu.
- Muita syitä.

1a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

2. Matkapakettidirektiivin tavoitteena on parantaa kuluttajansuojaa ja varmistaa tasapuolinen kilpailu laajentamalla matkapakettien määritelmää. Oletko huomannut seuraavaa kehitystä sen jälkeen, kun matkapakettidirektiivin soveltaminen alkoi heinäkuussa 2018?

- Useimmat elinkeinonharjoittajat ovat hyväksyneet (uuden) roolinsa matkapakettien matkanjärjestäjinä myös sellaisten matkapalvelujen yhdistelmien osalta, joita ei aikaisemmin ole luokiteltu matkapaketeiksi (tai joiden osalta se oli epäselvää).
- Monet elinkeinonharjoittajat ovat muuttaneet liiketoimintamallia /laskutusprosesseja, jotta niitä ei pidettäisi matkapakettien matkanjärjestäjinä.
- Monet elinkeinonharjoittajat väittävät, etteivät ne järjestä matkapaketteja, vaikka ne todellisuudessa tekevät niin.
- Muita havaittuja muutoksia.
- En osaa sanoa.

2a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

3. Kuinka hyvin matkapakettidirektiivi mielestäsi mukautuu markkinatrendeihin, kuten verkkovarauksiin perustuvan myynnin ja mobiililaitteilla tehtyjen varausten jatkuvaan kasvuun?

- Erittäin hyvin.
- Kohtalaisen hyvin.
- Huonosti.
-

En osaa sanoa.

3a. Täsmennä syyt ja ehdota ratkaisuja.

enintään 1000 merkkiä

4. Oletko huomannut covid-19-terveyskriisin alkamisen jälkeen ja kriisin aikana seuraavia matkapaketteihin liittyviä muutoksia liiketoimintakäytännöissä, sopimuskäytännöt mukaan luettuina?

- Matkustajilla on aiempaa enemmän mahdollisuuksia tehdä matkapakettiin muutoksia tai purkaa sopimus ilman maksua.
- Matkanjärjestäjät epäröivät matkapakettien tarjoamista.
- Muita muutoksia.

4a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

I.2. Määritelmät ja soveltamisala

Sidosryhmiltä saadussa alustavassa palautteessa esitettiin matkapakettidirektiivin soveltamisalaa ja määritelmiä koskevia kommentteja. Niissä todettiin muun muassa, että joissakin tilanteissa saattaa olla vaikeaa erottaa toisistaan matkapaketit ja yhdistetyt matkajärjestelyt.

5. Matkapakettidirektiivissä "[paketti](#)" määritellään vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten yhdistetyn matkapalvelun yhdistelmäksi (esim. kuljetus ja majoitus), jos tietyt palvelujen välistä läheistä yhteyttä osoittavat kriteerit täyttyvät. Mitä mieltä olet matkapaketin nykyisestä määritelmästä?

- Se pitäisi säilyttää.
- Sen pitäisi kattaa useampia matkapalvelujen yhdistelmiä.
- Sen pitäisi kattaa vähemmän matkapalvelujen yhdistelmiä.
- Sitä olisi selvennettävä.
- En osaa sanoa.

5a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

6. Pitäisikö nykyisiä määritelmiä mielestäsi muuttaa siten, että elinkeinonharjoittajat, jotka varaavat matkustajille eri matkapalveluja samaa matkaa tai lomaa varten, eivät enää olisi vastuullisia matkanjärjestäjiä, vaikka palvelut valittaisiin yhdessä yhdestä myyntipisteestä?

- Olen samaa mieltä siinäkin tapauksessa, että valituilla matkapalveluilla on yhteis- tai kokonaishinta.
- Olen samaa mieltä, mutta en siinä tapauksessa, että valituilla matkapalveluilla on yhteis- tai kokonaishinta.
- Olen samaa mieltä, mutta yksinomaan henkilökohtaisesti myytyjen matkapakettien osalta (eli ei verkkovarausten osalta).
- Olen samaa mieltä, mutta yksinomaan pienten kivijalkamatkatoimistojen osalta (eli ei suurten matkatoimistojen eikä verkkovarausten osalta).
- Olen samaa mieltä, mutta yksinomaan ”ostoskorin” muodossa tehtyjen verkkovarausten osalta.
- Olen samaa mieltä, mutta ainoastaan jos matkustajille ilmoitetaan selkeästi, etteivät matkapaketteja koskevat säännöt anna heille suojaa tällaisissa tapauksissa.
- Olen eri mieltä.

6a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

7. Pitäisikö mielestäsi toisiinsa kytkettyjen verkkovarauspakettien määritelmä säilyttää ennallaan vai pitäisikö sitä muuttaa?

Toisiinsa kytketyt verkkovarausmenettelyt (matkapakettidirektiivin 3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohta): eri myyntipisteissä tehdyt verkkovaraukset, jotka määritellään matkapaketiksi, jos elinkeinonharjoittaja, jonka kanssa ensimmäinen sopimus tehdään, toimittaa asiakkaan nimen, sähköpostiosoitteen ja maksutiedot toisen matkapalvelun tarjoajalle ja toinen sopimus tehdään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen sopimuksen tekemisestä.

- Määritelmä olisi säilytettävä ennallaan, sillä tällaiset toisiinsa kytketyt verkkovaraukset ovat toimintamalli, jota olisi säänneltävä ja joka olisi katsottava matkapaketiksi.
- Määritelmä olisi säilytettävä ennallaan, mutta matkustajan maksutietojen toimittamista elinkeinonharjoittajalta toiselle ei pitäisi edellyttää, jotta entistä useampia yhdistelmiä voitaisiin pitää matkapaketteina.
- Määritelmä olisi poistettava, koska sillä on vain hyvin vähän käytännön arvoa tai koska sitä on vaikea soveltaa käytännössä.
-

Määritelmään pitäisi tehdä muita muutoksia.

- En osaa sanoa.

7a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

8. Nykyisin majoituksen ja muiden matkailupalvelujen kuin kuljetuksen tai autonvuokrauksen yhdistelmiä ei pidetä matkapaketteina, eli ne eivät kuulu matkapakettidirektiivin soveltamisalaan, jos muun matkailupalvelun (esim. hotellissa tarjottavien hieronta- ja muiden kylpyläpalveluiden) arvo on alle 25 prosenttia yhdistelmän kokonaisarvosta.

Oletko sitä mieltä, että tällaisten matkapalveluiden yhdistelmät olisi vapautettava matkapakettidirektiivin soveltamisalasta siinäkin tapauksessa, että muun matkailupalvelun arvo on yli 25 prosenttia kokonaishinnasta?

- Kyllä, ne olisi vapautettava.
- Ei, niitä ei pitäisi vapauttaa.
- Ei, niitä ei pitäisi vapauttaa, mutta sääntöjä pitäisi muuttaa muulla tavalla.
- En osaa sanoa.

8a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

9. Haluatko esittää muita muutoksia ”matkustajan”, ”matkapalvelun” tai ”matkapaketin” määritelmiin taikka matkapakettidirektiivin soveltamisalaan? Jos haluat, selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

I.3. Peruutukset, maksuvalmius ja korvaukset

Matkapakettidirektiivissä annetaan matkustajille mahdollisuus purkaa sopimus milloin tahansa ennen matkan alkua ja saada maksetut määrät takaisin vähennettynä asianmukaisella peruutusmaksulla. Lisäksi matkustajilla (ja matkanjärjestäjillä) on oikeus purkaa matkapakettisopimus, jos ”väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet” vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen (matkapakettidirektiivin [1 2 artiklan 2](#) ja [3](#) kohta sekä [3 artiklan 12 kohta](#)). Tällaisissa tapauksissa matkustajalla on oikeus siihen, että *hänelle palautetaan kaikki hänen matkapaketista suorittamansa maksut 14 päivän kuluessa, eikä hänen tarvitse maksaa peruutusmaksua.*

Covid-19-pandemia aiheutti matkojen joukkoperuutuksia, mutta matkustajille palautettiin heidän suorittamansa maksut usein vasta paljon myöhemmin tai heidän oli pakko hyväksyä matkakuponkeja maksujen palautuksen sijasta. Matkanjärjestäjät vetosivat covid-19-pandemian aiheuttamiin maksuvalmiusongelmiin ja siihen, etteivät ne kyenneet maksamaan korvauksia matkustajille, koska ne eivät olleet saaneet maksujen palautuksia palvelujen tarjoajilta, kuten lentoyhtiöiltä. Lisäksi matkanjärjestäjien ja matkustajien välillä oli toisinaan erimielisyyksiä siitä, oliko peruutus oikeutettu. Matkapakettidirektiivissä ei ole säännöksiä mahdollisuudesta tarjota matkakuponkeja tai niiden ominaisuuksista, eikä siinä näin ollen vaadita antamaan matkakupongeille maksukyvyttömyyssuojaa. Komissio esitti 13. toukokuuta 2020 antamassaan [suosituksessa \(EU\) 2020/648](#) periaatteita, joiden ansiosta matkakupongeista tulisi matkustajille houkuttelevampi vaihtoehto, muun muassa siksi, että niille annettaisiin maksukyvyttömyyssuoja.

10. Oletko samaa mieltä seuraavista väitteistä, jotka koskevat matkapakettien peruutusoikeuksia?

- Peruutusoikeuksia koskevat nykyiset säännöt ovat riittävän selkeitä.
- Peruutusoikeuksia koskevia nykyisiä sääntöjä voitaisiin selventää antamalla ei-sitovia ohjeita.
- Peruutusoikeuksia koskevat nykyiset säännöt eivät ole riittävän selkeitä, vaan niitä pitäisi muuttaa.
- En osaa sanoa.

10a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

11. Olisiko matkapakettidirektiivissä säänneltävä erikseen virallisten matkustusvaroitusten seurauksia, kuten niiden oikeudellista arvoa väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi tehtyjen peruutusten yhteydessä?

- Kyllä.
- Ei.
- Muita näkemyksiä.

11a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

12. Olisiko matkapakettidirektiivissä täsmennettävä, että matkanjärjestäjät saavat antaa matkakuponkeja sen sijaan, että ne palauttaisivat maksun 14 päivän kuluessa, edellyttäen, että a) matkustajat suostuvat siihen, b) annetaan takeet rahojen palauttamisesta matkustajille, ellei matkakuponkia käytetä sen

voimassaoloaikana, ja c) matkakuponnit suojataan niiden antajan maksukyvyttömyyttä vastaan?

- Kyllä.
- Ei.
- En osaa sanoa.

13. Matkapakettidirektiivin mukaan matkustajille on ilmoitettava matkapaketin *matkanjärjestäjän* identiteetti. Jos sopimus puretaan, matkanjärjestäjän on palautettava kaikki matkustajan suorittamat ennakkomaksut. Jos matkapaketti myydään matkanvälittäjän kautta, joissakin jäsenvaltioissa on säädetty myös matkanvälittäjille vastaava velvollisuus palauttaa maksut. Käytännössä matkustajat eivät ehkä aina ymmärrä eri elinkeinonharjoittajien roolia ja sitä, mikä elinkeinonharjoittaja on vastuussa maksujen palautuksesta. Mistä seuraavassa esitetyistä väittämistä olet samaa mieltä?

- Nykyiset säännöt ovat riittävän selkeitä, eikä niitä tarvitse muuttaa.
- Sekä matkanjärjestäjän että matkanvälittäjän olisi oltava oikeudellisesti vastuussa maksujen palautuksista kaikissa jäsenvaltioissa.
- Elinkeinoharjoittajat olisi veloitettava tiedottamaan matkustajille selkeästi, mikä elinkeinonharjoittaja toimii matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä tai palveluntarjoajana matkapaketin yhteydessä ja mitkä ovat niiden velvollisuudet matkustajia kohtaan.
- En osaa sanoa.

14. Jos matkanjärjestäjä tai matkustaja purkaa matkapakettisopimuksen, matkanjärjestäjän - ei yksittäisten palvelujen tarjoajien - on matkapakettidirektiivin mukaisesti korvattava matkapaketti matkustajille, koska matkanjärjestäjät ovat vastuussa paketeista kokonaisuudessaan eivätkä matkustajat välttämättä tiedä yksittäisten palvelujen hintaa. Saman logiikan mukaisesti [lentomatkustajien oikeuksista annetussa asetuksessa \(EY\) N:o 261/2004](#) vahvistetaan, että jos lento on osa matkapakettia, joka jää toteutumatta, korvausten maksamisesta matkustajille on lentoyhtiön sijasta vastuussa matkanjärjestäjä. Samalla kuitenkin osa matkanjärjestäjistä väittää, että niiden on vaikea maksaa korvauksia pakettien matkustajille, jos ne eivät saa maksujen palautuksia palveluntarjoajilta. Oletko tässä yhteydessä samaa mieltä jostakin seuraavassa esitetyistä väittämistä?

- Nykyisiin sääntöihin ei pitäisi tehdä muutoksia.
- Matkapakettimatkustajien olisi saatava oikeus maksujen palautukseen suoraan palveluntarjoajilta, kuten lentoyhtiöiltä tai hotelleilta. Palveluntarjoajien

olisi voitava kieltäytyä palauttamasta maksua, jos ne ovat jo palauttaneet maksun matkanjärjestäjälle.

- Matkanjärjestäjillä olisi oltava oikeus saada maksujen palautus palveluntarjoajilta, kuten lentoyhtiöiltä tai hotelleilta, tietyssä määräajassa, jotta ne voivat maksaa korvaukset matkustajille.
- Matkanjärjestäjillä olisi oltava oikeus saada maksujen palautus palveluntarjoajilta, kuten lentoyhtiöiltä tai hotelleilta, tietyssä määräajassa, jotta ne voivat maksaa korvaukset matkustajille, mutta ainoastaan siinä tapauksessa, että palveluntarjoajat ovat peruuttaneet kyseiset palvelut.
- Olisi tehtävä muita muutoksia.

14a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

15. Jos matkapakettisopimus puretaan väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, maksujen palautuksen määräaika on nykyisin 14 päivää sopimuksen purkamisesta. Määräaika on linjassa EU:n muiden kuluttajansuojasäädösten kanssa. Sitä vastoin kuljetuspalvelun tarjoajan peruuttamien erillisten matkalippujen maksujen palautuksen määräajat vaihtelevat kulkuvälineen mukaan seitsemästä päivästä yhteen kuukauteen. Oletko samaa mieltä jommastakummasta seuraavassa esitetyistä väittämistä?

- Matkapakettidirektiivissä nykyisin säädetyin 14 päivän määräajan olisi jatkossakin koskettava kaikkia matkapaketteja.
- Matkapakettien maksujen palautuksen määräajan tulisi määräytyä matkapakettiin sisältyvän kuljetusmuodon mukaan ja sen olisi vastattava erillisiin matkalippuihin sovellettavia kulkuvälineen mukaisia määräaikoja.
- En ole samaa mieltä kummastakaan edellä esitetystä väittämästä.

15a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

I.4. Maksukyvyttömyyssuoja, ennakkomaksut ja maksuvalmiuskriisiin varautuminen

Matkapakettidirektiivissä jätetään jäsenvaltioiden tehtäväksi määrittää maksukyvyttömyyssuojajärjestelmien yksityiskohdat, myös se, valitaanko julkinen vai yksityinen matkavakuusrahasto vai vakuutuksiin tai pankkitakauksiin perustuva järjestelmä. Matkapakettidirektiiviin sisältyy kuitenkin kansallisten järjestelmien tehokkuutta koskevia kriteerejä. Matkapakettidirektiivin kansallisen täytäntöönpanon aikana komissio

vaihtoi jäsenvaltioiden kanssa säännöllisesti tietoja siitä, miten tehokas maksukyvyttömyyssuoja varmistetaan.

Joissakin kansallisissa maksukyvyttömyyssuojajärjestelmissä mahdollisesti olevista aukoista ja vakuutusratkaisujen saatavuudesta on herännyt kysymyksiä Thomas Cookin jouduttua maksukyvyttömyyteen vuonna 2019 sekä covid-19-pandemian yhteydessä. Lisäksi sidosryhmiltä saatu alustava palaute viittaa siihen, että rajoittamattomat vakuudet eivät ehkä ole aina realistinen tavoite. Sen vuoksi voidaan tarkastella yhdenmukaistamisen jatkamista, lisäjärjestelmiä ja/tai ennakkomaksujen rajoittamista sekä muita tapoja varmistaa maksujen palautukset maksuvalmiuskriisissä.

16. Ovatko matkanjärjestäjiä (ja tarvittaessa matkanvälittäjiä) koskevat maksukyvyttömyyssuoja vaatimukset mielestäsi joissakin jäsenvaltioissa merkittävästi heikompia kuin toisissa?

- Kyllä.
- Eivät.
- En osaa sanoa.

16a. Anna esimerkkejä.

enintään 1000 merkkiä

17. Johtavatko kansallisissa maksukyvyttömyyssuojajärjestelmissä olevat erot mielestäsi joihinkin seuraavista seurauksista?

- Matkustajien suoja on joissakin jäsenvaltioissa riittämätön.
- Kilpailu sisämarkkinoilla ei ole tasapuolista.
- Erot voivat vaikuttaa yritysten päätöksiin siitä, missä ne toimivat tai missä ne järjestävät maksukyvyttömyyssuojansa.
- Muita seurauksia.
- En osaa sanoa.

17a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

18. Mistä seuraavista kansallisten maksukyvyttömyyssuojajärjestelmien tehokkuutta ja vahvuutta koskevista toteamuksista olet samaa mieltä?

- Matkapakettidirektiivin nykyiset säännöt ovat asianmukaisia, eikä niitä pidä muuttaa.
- Komission olisi valvottava sääntöjen noudattamista jäsenvaltioissa nykyistä tehokkaammin.

- Kansallisia maksukyvyttömyyssuojajärjestelmiä olisi edelleen yhdenmukaistettava.
- Unionin tasolle olisi luotava varajärjestelmä (esim. rahasto) turvaverkoksi sellaisia tapauksia varten, joissa matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyssuoja ei riitä kattamaan kaikkia maksujen palautuksia ja paluukuljetuksia, vaikka yleistä kriisiä ei olisikaan.
- Muita ehdotuksia.

18a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

19. Matkapakettidirektiivissä edellytetään nykyisin, että matkanjärjestäjien on hankittava vakuus kaikkien matkustajien suorittamien maksujen palauttamiseksi ”siltä osin kuin asiaankuuluvia matkapalveluja ei suoriteta matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden vuoksi”. Tämä suoja ei välttämättä kata maksujen palautusta koskevia oikeuksia tai matkakuponkeja, jotka on annettu ennen kuin matkanjärjestäjästä tuli maksukyvytön. Mistä seuraavassa esitetyistä väittämistä olet samaa mieltä?

- Oikeus maksujen takaisinsaantiin matkanjärjestäjältä olisi suojattava maksukyvyttömyystapauksissa.
- Matkanjärjestäjien antamat matkakuponkit olisi suojattava maksukyvyttömyystapauksissa.
- Virheellistä suorittamista koskevat hinnanalennus- tai korvausvaatimukset, jotka on esitetty matkanjärjestäjälle ennen tämän maksukyvyttömyyttä, olisi suojattava maksukyvyttömyystapauksissa.
- En ole samaa mieltä yhdestäkään edellä esitetyistä väittämistä. Nykyinen maksukyvyttömyyssuoja on riittävä. Suojan laajentaminen merkitsisi lisäkustannuksia.

20. Onko mielessäsi muita mahdollisuuksia parantaa matkapakettidirektiivin mukaisen maksukyvyttömyyssuojan vaikuttavuutta, tehokkuutta ja kestävyttä? Jos on, selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

21. Missä määrin mielestäsi maksujärjestelmien, kuten luottokorttien (maksunpalautukset) ja PayPalin kaltaisten järjestelmien, kautta saatavat suojausmenetelmät parantavat maksupaketeista maksavien matkustajien suoja, jos sopimukset puretaan tai matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön?

- Merkittävästi.
- Kohtalaisesti.
- Vaikutusta vain erityistilanteissa.
- Riippuu asianomaisesta jäsenvaltiosta.

21a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

22. Matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä ennen palvelun toteuttamista suoritettavien ennakkomaksujen rajoittaminen voisi vähentää maksukyvyttömyyssuojan tarvetta ja maksujen palautuksiin liittyviä ongelmia. Samalla se voisi lisätä matkustajien kustannuksia. Mistä seuraavassa esitetyistä väittämistä olet samaa mieltä?

- Matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä suoritettavat ennakkomaksut olisi kiellettävä kokonaan.
- Matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä varauksen yhteydessä suoritettavat ennakkomaksut olisi rajoitettava enintään 20 prosenttiin kokonaishinnasta. Loppuosa maksettaisiin vähän ennen lähtöä (esim. kolme päivää etukäteen).
- Matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä suoritettavat ennakkomaksut olisi rajoitettava 50 prosenttiin ja maksettava aikaisintaan kuukausi ennen lähtöä. Loppuosa maksettaisiin vähän ennen lähtöä (esim. kolme päivää aiemmin).
- Matkapakettien matkanjärjestäjien olisi annettava matkustajille mahdollisuus lykätä maksun suorittaminen vähän ennen lähtöä sijoittuvaan ajankohtaan.
- Olisi otettava käyttöön muita rajoituksia.
- Matkapakettien ennakkomaksuja ei pitäisi kieltää tai rajoittaa.
- En osaa sanoa.

22a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

22b. Oletko samaa mieltä siitä, että matkapakettien ennakkomaksut olisi kiellettävä ainoastaan siinä tapauksessa, että samanlainen rajoitus koskee myös muita palveluntarjoajia, kuten lentoyhtiöitä ja muita liikenteenharjoittajia?

- Kyllä.
- En.

23. Kannatatko ajatusta *kriisirahastosta* sen varmistamiseksi, että matkanjärjestäjien maksuvalmius riittää maksujen palautusten oikea-aikaiseen suorittamiseen matkapaketeista maksaneille matkustajille, jos joukkoperuutukset johtuvat väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista?

- Kyllä. Matkapakettidirektiivissä olisi edellytettävä, että kukin jäsenvaltio perustaa kansallisen kriisirahaston.
- Kyllä. Kriisirahasto olisi perustettava unionin tasolla.
- Muita ajatuksia maksuvalmiuskriisin käsittelyyn.
- Tällainen kriisirahasto ei ole tarpeen. Matkapakettidirektiivin nykyiset säännöt yhdessä jäsenvaltioiden toteuttamien tilapäisten toimenpiteiden kanssa riittävät.
- En. Rahastosta matkustajille aiheutuvat lisäkustannukset painavat enemmän kuin rahaston mahdolliset hyödyt.

23a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

24. Jos perustettaisiin kansallinen tai EU:n rahasto maksujen oikea-aikaisen palauttamisen varmistamiseksi matkapaketeista maksaneille matkustajille, kenen tai keiden pitäisi osallistua sen rahoitukseen?

- Matkanjärjestäjien (ja tarvittaessa matkanvälittäjien) olisi maksettava rahastoon säännöllisesti rahoitusosuuksia.
- Kaikkien matkapaketin ostaneiden matkustajien olisi maksettava pakollinen, matkapakettikohtainen rahoitusosuus.
- Matkapakettiin kuuluvien matkapalveluiden (kuten kuljetukset ja majoitus) tarjoajien, siltä osin kuin ne saavat ennakkomaksuja.
- Välittäjien, myös verkkoalustojen, siltä osin kuin ne saavat matkapaketista ennakkomaksuja.
-

Elinkeinonharjoittajien, jotka ovat sijoittautuneet EU:n/ETA:n jäsenvaltioiden ulkopuolelle mutta jotka tarjoavat matkapaketteja EU:n/ETA:n alueella; maksuosuuksien olisi perustuttava vastaavaan liikevaihtoon EU:n/ETA:n alueella tai liikevaihtoon asianomaisessa jäsenvaltiossa (tai asianomaisissa jäsenvaltioissa).

- Jokaisen jäsenvaltion olisi annettava rahoitusta julkisista varoista, kokonaan tai osittain.
- Jäsenvaltioiden yhdessä EU:n rahaston kautta.
- Muiden osapuolten.

24a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

25. Matkapakettidirektiivissä taataan matkustajien paluukuljetus, jos matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön matkan tai loman aikana. Lisäksi matkapakettidirektiivissä todetaan, että voidaan tarjota matkapaketin jatkamista. Olisiko matkapakettidirektiivissä viitattava loman jatkamiseen vakioratkaisuna, jotta kotiinkuljetus ennen loman suunniteltua päättymistä toteutuisi ainoastaan, jos jatkaminen on mahdotonta tai hyvin vaikeaa?

- Kyllä.
- Ei. Matkapakettidirektiivi on riittävän joustava tarkoituksenmukaisten ratkaisujen etsimiseen.

I.5. Yhdistetyt matkajärjestelyt

Yhdistetyt matkajärjestelyt otettiin käyttöön matkapaketin ja erillisten matkapalvelujen välisenä ryhmänä. Matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan a ja b alakohdassa](#) määritellään kaksi yhdistettyjen matkajärjestelyjen tyyppiä, jotka liittyvät erilaisiin varauskenaarioihin. (Ks. lisätietoja tästä [vuokaaviosta](#). [\[fi\]](#)) Toisin kuin matkapaketeissa yksikään elinkeinonharjoittaja ei vastaa matkan tai loman toteutumisesta kokonaisuutena eikä useimpia matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia sovelleta. Matkustajat hyötyvät maksukyvyttömyyssuojasta ([19 artiklan 1 kohta](#)), jos yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja ottaa matkustajilta vastaan ennakkomaksuja (aina niin ei ole) ja niin kauan kuin kyseinen elinkeinonharjoittaja ei ole toimittanut rahoja edelleen palveluntarjoajalle. Paluukuljetus sisältyy palveluun, jos yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja on liikenteenharjoittaja.

Kun on kyse mahdollisista yhdistetyistä matkajärjestelyistä, matkustajille on tiedotettava matkapakettidirektiivin [liitteessä II](#) olevilla pakollisilla lomakkeilla, että matkapaketteja koskevia sääntöjä ei sovelleta, mutta että heidän yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottavalle elinkeinonharjoittajalle suorittamansa maksut kuuluvat maksukyvyttömyyssuojan piiriin. Alustavan palautteen perusteella vaikuttaa siltä, että yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat säännöt ovat liian monimutkaisia, että niitä on vaikea valvoa ja että ne hämmentävät matkustajia.

Seuraavissa kysymyksissä yhdistettyjen matkajärjestelyjen kahta tyyppiä käsitellään erikseen, viimeistä kysymystä lukuun ottamatta.

26. Matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan a alakohdan](#) mukaan kyseessä ovat yhdistetyt matkajärjestelyt, jos matkustaja varaa erityyppisiä matkapalveluja yhden myyntipisteeseen tehdyn käynnin tai yhden myyntipisteeseen (kuten matkatoimistoon tai verkkovaraussivustoon) otetun yhteyden aikana mutta valitsee ja maksaa palvelut erikseen (esim. ensin lennon ja sitten hotellin tai päivävastoin). Ovatko tämän tyyppisiä yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat säännökset mielestäsi parantaneet matkustajien suojelua ja samalla edistäneet tasapuolista kilpailua?

- Kyllä ovat.
- Eivät ole. (Mahdollisia syitä voit ilmoittaa seuraavan kysymyksen yhteydessä.)

26a. Jos valitsit edellä kielteisen vastauksen, kerro, mistä syistä.

- Matkustajat eivät saa matkalleen matkapakettien kaltaista suojaa eivätkä usein voi hyödyntää maksukyvyttömyyssuojaakaan, tai ainakin siihen voi olla vaikea vedota käytännössä.
- Elinkeinonharjoittajat voivat käyttää yhdistettyjä matkajärjestelyjä välttääkseen matkapakettien matkanjärjestäjille kuuluvan vastuun.
- Matkustajien ja täytäntöönpanon valvontaviranomaisten on vaikea todentaa, onko palvelut valittu yhdessä (matkapaketti) vai erikseen (yhdistetyt matkajärjestelyt).
- Matkustajien on vaikea ymmärtää, millaista suojaa he voivat odottaa ja kuuluvatko he maksukyvyttömyyssuojan piiriin.
- Muita syitä.

26b. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

27. Pitäisikö matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan a alakohdassa](#) määritellyt yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevia sääntöjä muuttaa?

- Muutoksia ei tarvita, koska nykyiset säännöt ovat riittävän selkeitä ja tuloksellisia.
-

Olisi annettava yhden käynnin tai yhteydenoton kriteeriä koskeva määritelmä tai virallinen ohjeistus, jotta yhdistetyt matkajärjestelyt olisi helpompi erottaa pelkistä erillisistä palveluista.

- Väärin odotusten välttämiseksi matkustajille olisi kerrottava maksukyvyttömyyssuojasta ennen sopimuksen tekemistä tietolomakkeilla ([liitte en II A, B ja C](#) osa) ainoastaan siinä tapauksessa, että he todella hyötyvät tällaisesta suojasta.
- Siltä osin kuin matkustajat hyötyvät maksukyvyttömyyssuojasta, heidän pitäisi saada sitä koskeva vahvistus sopimuksen tekemisen jälkeen (nykyisin tällaisen tiedon antaminen ei ole pakollista), jotta he voivat tarvittaessa vedota suojaan.
- Tämän tyyppisistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä olisi luovuttava, ja ne olisi korvattava yksinkertaisemmilla säännöillä (ks. kysymys 30 jäljempänä).
- Tämän tyyppisistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä olisi luovuttava ilman korvaavia sääntöjä.
- Muita muutoksia.
- En osaa sanoa.

27a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

28. Matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan b alakohdan](#) mukaan kyseessä ovat yhdistetyt matkajärjestelyt, jos sen jälkeen, kun matkustaja on varannut matkapalvelun yhdeltä elinkeinonharjoittajalta, tämä (esim. liikenteenharjoittaja) helpottaa vähintään yhden täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti ja jos lisävaraus tehdään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen. Varaukset tehdään kahdessa tai useammassa myyntipisteessä (esim. verkkosivustossa) toisin kuin matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan a alakohdassa](#) tarkoitetussa järjestelyssä.

Sidosryhmiltä saadun alustavan palautteen mukaan tätä yhdistettyjen matkajärjestelyjen mallia käytetään harvoin, koska useinkaan ei ole selvää, milloin helpottamista voidaan pitää ”kohdennettuna”, ja koska tällaisia yhdistettyjä matkajärjestelyjä helpottavat elinkeinonharjoittajat eivät usein saa muilta elinkeinonharjoittajilta tietoa siitä, että toinen varaus tehtiin 24 tunnin kuluessa. Sitä paitsi matkustajilla ei useinkaan ole mitään todisteita, joiden avulla he voisivat

osoittaa yhdistettyjen matkajärjestelyjen muodostumisen ja sen, onko heillä oikeus maksukyvyttömyyssuojaan.

Ovatko tämän tyyppisiä yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat säännökset (matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan b alakohta](#)) mielestäsi parantaneet matkustajien suojelua ja samalla edistäneet tasapuolista kilpailua?

- Kyllä ovat.
- Eivät ole. (Mahdollisia syitä voit ilmoittaa seuraavan kysymyksen yhteydessä.)

28a. Jos valitsit edellä kielteisen vastauksen, kerro, mistä syistä.

- Matkustajat eivät saa matkalleen matkapakettien kaltaista suojaa. Matkustajat eivät usein voi hyödyntää maksukyvyttömyyssuojaakaan, tai ainakin siihen voi olla vaikea vedota käytännössä.
- Usein ei ole selvää, helpotettiin toisen matkapalvelun varausta kohdennetusti.
- Mahdollisia yhdistettyjä matkajärjestelyjä helpottavalle elinkeinonharjoittajalle ei useinkaan ole selvää, tekikö kyseinen matkustaja varauksen toiselta elinkeinonharjoittajalta 24 tunnin kuluessa.
- Matkustajien on vaikea ymmärtää, millaista suojaa he voivat odottaa ja kuuluvatko he maksukyvyttömyyssuojan piiriin.
- Elinkeinonharjoittajat voivat käyttää yhdistettyjä matkajärjestelyjä välttääkseen matkapakettien matkanjärjestäjille kuuluvan vastuun.
- Muita syitä.

28b. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

29. Pitäisikö matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan b alakohdassa](#) määriteltyjä yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevia sääntöjä muuttaa?

- Muutoksia ei tarvita, koska nykyiset säännöt ovat riittävän selkeitä ja tuloksellisia.
- Olisi annettava määritelmä tai virallinen ohjeistus siitä, kuinka 'kohdennetusti helpottamisen' kriteeriä tulisi tulkita.
- Jos matkustaja tekee 24 tunnin kuluessa toisen varauksen toiselta elinkeinonharjoittajalta, olisi valvottava, että viimeksi mainittu elinkeinonharjoittaja noudattaa velvoitettaan ilmoittaa yhdistettyjä matkajärjestelyjä helpottavalle elinkeinonharjoittajalle toisesta varauksesta.

- Elinkeinonharjoittajat olisi veloitettava vahvistamaan matkustajille, että on muodostunut yhdistetty matkajärjestely, jos siihen liittyy maksukyvyttömyyssuoja, jotta matkustajat voivat tarvittaessa vedota kyseiseen oikeuteen.
- Tämän tyyppisistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä olisi luovuttava, ja ne olisi korvattava yksinkertaisemmilla säännöillä (ks. kysymys 30 jäljempänä).
- Tämän tyyppisistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä olisi luovuttava ilman korvaavia sääntöjä.
- Muita muutoksia.
- En osaa sanoa.

29a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

30. Jos ilmoitit kysymyksen 27 ja/tai 29 kohdalla, että 3 artiklan 5 kohdan a ja/tai b alakohdan mukaisista yhdistetyistä matkajärjestelyistä olisi luovuttava ja/tai ne olisi korvattava yksinkertaisemmilla säännöillä, mitä seuraavista näkökohdista pidät tässä yhteydessä tärkeinä?

- Elinkeinonharjoittajilla on - samoin kuin nykyisten sääntöjen mukaan - edelleen velvoite kertoa matkustajille, että lisävarausten tekeminen ei johda matkapaketin syntymiseen (jotta matkustajat voivat tehdä tietoon perustuvan päätöksen).
- Yleinen vaatimus antaa tietoja koskee kaikkia matkapalvelun varauksessa avustavia elinkeinonharjoittajia (kuten veloitteet nimetä vastuullinen osapuoli ja täsmentää, kuka saa matkustajan suorittamat maksut).
- Kuljetuspalvelujen tarjoajat (esim. lentoyhtiöt) veloitetaan huolehtimaan maksukyvyttömyyssuojasta riippumatta siitä, helpottavatko ne yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamista. (Komissio arvioi matkustajien asianmukaisen taloudellisen suojelun vaihtoehtoja maksuvalmiuskriisin tai maksukyvyttömyyden riskeihin verrattuna matkalippujen korvaamisen ja tarvittaessa paluukuljetuksen osalta kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategiansa yhteydessä.)
- Kaikille matkapalvelun varauksessa avustaville ja ennakkomaksuja saaville elinkeinonharjoittajille asetetaan velvoite hankkia maksukyvyttömyyssuoja.
- Muita tekijöitä.
-

En osaa sanoa.

30a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

I.6. Muut kysymykset

31. Olisiko matkapakettidirektiiviä muutettava niin, että voidaan vähentää matkustamisen ja matkailun ympäristövaikutuksia?

- Matkapakettidirektiiviin ei tarvita uusia sääntöjä. Matkustamisen ja matkailun ympäristövaikutuksia olisi käsiteltävä esimerkiksi liikennettä koskevassa alakohtaisessa lainsäädännössä.
- Elinkeinonharjoittajat olisi matkapakettidirektiivissä velvoitettava kertomaan matkustajille matkapakettien ympäristöjalanjäljestä ennen varausta.
- Matkapakettien ympäristöjalanjäljestä pitäisi olla saatavilla tietoa (kuten edellisessä vaihtoehdossa). Lisäksi matkapakettidirektiivillä olisi edistettävä matkustamisen ja matkailun ympäristövaikutusten vähentämistä myös muilla tavoin.

31a. Millä muilla tavoin matkapakettidirektiivillä olisi vähennettävä matkustamisen ja matkailun ympäristövaikutuksia?

enintään 1000 merkkiä

32. Pitäisikö EU:n antaa matkapakettien matkanjärjestäjien ammattivastuuvakuutusta koskevat säännöt, jotka kattaisivat muun muassa korvausvaatimukset ja riskin, joka liittyy siihen, että matkapalvelun tarjoaja joudutaan vaihtamaan toiseen?

- Kyllä.
- Ei.

33. Onko mielestäsi edellä mainittujen lisäksi muita näkökohtia, joita olisi säänneltävä matkapakettidirektiivissä kuluttajansuojan ja/tai sisämarkkinoiden toiminnan tehostamiseksi? Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

34. Matkapakettidirektiivin mukaan jäsenvaltioiden on huolehdittava siitä, että direktiivin noudattamisen varmistamiseksi on olemassa riittävät ja tehokkaat keinot, ja varmistettava, että seuraamukset ovat tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia ([24 ja 25 artikla](#)). Tarkempia yksityiskohtia direktiivissä ei kuitenkaan säännellä. Muissa kuluttajansuojadirektiiveissä[1] jäsenvaltiot veloitetaan määräämään seuraamuksia ja [laajalle levinneistä rajatylittävistä rikkomuksista](#) myös sakkoja, joiden enimmäismäärä on vähintään 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä (yhdessä tai useammassa) jäsenvaltiossa.

Mitä olisi tehtävä matkapakettidirektiivin noudattamisen valvonnan parantamiseksi kaikissa jäsenvaltioissa?

[1] Ks. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/2161, annettu 27 päivänä marraskuuta 2019, neuvoston direktiivin 93/13/ETY ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 98/6/EY, 2005/29/EY sekä 2011/83/EU muuttamisesta unionin kuluttajansuojasääntöjen täytäntöönpanon valvonnan parantamisen ja nykyaikaistamisen osalta (EUVL L 328, 18.12.2019, s. 7).

- Matkapakettidirektiiviin ei tarvita direktiivin noudattamisen valvontaa ja sakkoja koskevia uusia säännöksiä.
- Olisi vahvistettava erityisiä sääntöjä, jotka koskevat myös niiden kansallisten säännösten rikkomiseen sovellettavia seuraamuksia, joilla tämä direktiivi saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä.
- Laajalle levinneistä rajatylittävistä rikkomuksista olisi määrättävä sakkoja, joiden enimmäismäärä on vähintään neljä prosenttia elinkeinonharjoittajan vuotuisesta liikevaihdosta kyseisessä (yhdessä tai useammassa) jäsenvaltiossa.
- Matkapakettidirektiivin noudattamisen valvonnan parantamiseksi olisi toteutettava muita toimenpiteitä.

34a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

II LISÄKYSYMYKSET MATKAPALVELUJEN KÄYTTÄJILLE

35. Mitkä olivat suurimpia ongelmia, joita mahdollisesti kohtasit ennen pakettimatkan aloittamista tai sen aikana sen jälkeen, kun covid-19 oli puhjennut helmi-maaliskuussa 2020, ja covid-19-terveyskriisin yhteydessä?

- Oli vaikeaa saada yhteyttä matkanjärjestäjään/matkanvälittäjään tai kommunikoida tämän kanssa, koska matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä ei vastannut sähköpostiviesteihin eikä puheluihin tai koska tämän toimisto oli suljettu.
- Virallisen matkailuneuvonnan ja terveyteen liittyvien päätösten suuri vaihtelevuus ja nopea muuttuminen omassa maassani, kohdemaassa tai kauttakulkumaissa.
- Kun halusin purkaa matkapakettisopimukseni ja pyytää maksujen palautusta, matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä totesi, ettei covid-19-pandemiaan sovelleta peruutusoikeutta väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.
- Matkanjärjestäjät/matkanvälittäjät totesivat, ettei peruutusoikeutta väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi sovelleta matkustusrajoituksiin tai karanteenin kaltaisiin terveydensuojelutoimenpiteisiin lähtöpaikassa.
- Matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä hyväksyi peruutuksen ainoastaan, jos matkustusvaroituksessa kehoitettiin olemaan toteuttamatta matkaa.
- Matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä määräsi peruutusmaksun, vaikka olin purkanut sopimuksen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.
- Matkanjärjestäjää/matkanvälittäjää oli vaikeaa/mahdotonta saada palauttamaan maksuja.
- Matkanjärjestäjä ohjasi kääntymään sen matkanvälittäjän puoleen, jolta olin ostanut matkan, mutta tämä lähetti minut takaisin matkanjärjestäjän luo, tai päinvastoin.
- Minulle annettiin matkakuponki/hyvityslasku, vaikka olisin halunnut saada suorittamani maksut takaisin.
- Muita ongelmia.
- Ei ongelmia.

35a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

36. Oletko saanut helmikuun 2020 jälkeen kaikki suorittamasi maksut takaisin siinä tapauksessa, että sopimus purettiin väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi?

Kyllä, sain kaikki suorittamani maksut takaisin 14 päivän kuluessa tai pienellä viipeellä (kuukauden kuluessa).

- Sain maksut takaisin eikä minun tarvinnut tehdä valitusta, mutta jouduin odottamaan palautusta yli kuukauden.
- Sain maksut takaisin tehtyeni valituksen kuluttajajärjestölle / vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle / Euroopan kuluttajakeskukselle / viranomaiselle / tuomioistuimelle / kuluttaja-asiamiehelle / muulle taholle.
- Minulle annettiin maksujen palautuksen sijasta samanarvoinen matkakupongi, jonka käytin vaihtoehtoiseen matkaan tai josta sain rahat lopulta takaisin.
- Minulle annettiin maksujen palautuksen sijasta samanarvoinen matkakupongi, mutta en käyttänyt sitä vaihtoehtoiseen matkaan ennen sen voimassaoloajan päättymistä ja odotan edelleen rahojani.
- Minulle annettiin maksujen palautuksen sijasta samanarvoinen matkakupongi, mutta en käyttänyt sitä vaihtoehtoiseen matkaan ennen sen voimassaoloajan päättymistä eikä elinkeinonharjoittaja palauttanut minulle lainkaan rahaa vaan totesi, ettei sillä ollut minua kohtaan enää mitään velvollisuuksia.
- En saanut lainkaan rahaa tai sain rahat huomattavalla viipeellä, koska matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä eivät päässeet sopimukseen siitä, kuka oli vastuussa maksujen palautuksesta.
- Muita kokemuksia.

36a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

III LISÄKYSYMYKSET KULUTTAJAJÄRJESTÖILLE JA VIRANOMAISILLE

37. Missä määrin elinkeinonharjoittajat kokemuksesi mukaan noudattavat velvoitetta antaa jokin matkapakettidirektiivin [liitteeseen I](#) sisältyvistä vakiomuotoisista tietolomakkeista, kun ne tarjoavat matkapakettidirektiivin [3 artiklan 2 kohdassa](#) määritellyjä matkapaketteja?

- Erittäin hyvin.
- Kohtalaisesti.
- Heikosti.

38. Kun on kyse [3 artiklan 5 kohdan a alakohdassa](#) määritellyistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä (yksi myyntipiste), noudattavatko elinkeinonharjoittajat yleensä

mahdollisia yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevia tiedotusvaatimuksia, joista on säädetty [19 artiklan 2 kohdassa](#) ja [liitteessä II](#) (A, B ja C osa)?

- Erittäin hyvin.
- Kohtalaisesti.
- Heikosti.

39. Kun on kyse [3 artiklan 5 kohdan b alakohdassa](#) määritellyistä yhdistetyistä matkajärjestelyistä (helpottaminen kohdennetusti), noudattavatko elinkeinonharjoittajat yleensä mahdollisia yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevia tiedotusvaatimuksia, joista on säädetty [19 artiklan 2 kohdassa](#) ja [liitteessä II](#) (D ja E osa)?

- Erittäin hyvin.
- Kohtalaisesti.
- Heikosti.

40. Mitä ongelmia olet mahdollisesti käytännössä huomannut erityisesti yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskeviin pakollisiin tietolomakkeisiin ([liite II](#), A-E osa) liittyen?

- Elinkeinoharjoittajat antavat jonkin liitteessä II olevista lomakkeista vaikka tarjoavat matkapakettia, jolloin olisi käytettävä jotakin liitteessä I olevista lomakkeista.
- Elinkeinoharjoittajat eivät anna mitään liitteessä II olevista lomakkeista koska katsovat, ettei yhdistetty matkajärjestely ole mahdollinen (ts. ne katsovat myyvänsä pelkästään erillisiä palveluja).
- Matkustajat eivät ymmärrä liitteeseen II sisältyviä tietolomakkeita.
- Muita ongelmia.
- Ei ongelmia.

40a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

41. Mitkä olivat suurimpia ongelmia, joita matkapaketin hankkineet matkustajat mahdollisesti kohtasivat ennen pakettimatkan aloittamista tai sen aikana sen jälkeen, kun covid-19 oli puhjennut helmi-maaliskuussa 2020, ja covid-19-terveyskriisin yhteydessä?

- Oli vaikeaa saada yhteyttä matkanjärjestäjään/matkanvälittäjään tai kommunikoida tämän kanssa, koska matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä ei

vastannut sähköpostiviesteihin eikä puheluihin tai koska tämän toimisto oli suljettu.

- Virallisen matkailuneuvonnan ja terveyteen liittyvien päätösten suuri vaihtelevuus ja nopea muuttuminen asuinmaassa, kohdemaassa tai kauttakulkumaissa.
- Kun matkustajat halusivat purkaa matkapakettisopimuksen ja pyytää palauttamaan maksut, matkanjärjestäjät/matkanvälittäjät totesivat, ettei covid-19-pandemiaan sovelleta peruutusoikeutta väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.
- Matkanjärjestäjät/matkanvälittäjät totesivat, ettei peruutusoikeutta väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi sovelleta matkustusrajoituksiin tai karanteenin kaltaisiin terveydensuojelutoimenpiteisiin lähtöpaikassa.
- Matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä hyväksyi peruutuksen ainoastaan, jos matkustusvaroituksessa kehoitettiin olemaan toteuttamatta matkaa.
- Matkanjärjestäjä/matkanvälittäjä määräsi peruutusmaksun siitä huolimatta, että matkustajat olivat purkaneet sopimuksen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.
- Matkustajien oli vaikeaa/mahdotonta saada maksuja takaisin matkanjärjestäjiltä/matkanvälittäjiltä.
- Matkanjärjestäjä ohjasi matkustajat kääntymään sen matkanvälittäjän puoleen, jolta nämä olivat ostaneet matkan, mutta tämä lähetti heidät takaisin matkanjärjestäjän luo, tai päinvastoin.
- Matkustajille annettiin matkakuponki/hyvityslasku, vaikka he olisivat halunneet saada suorittamansa maksut takaisin.
- Muita ongelmia.
- Ei ongelmia.

41a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

42. Onko huomattava määrä matkanjärjestäjiä ja/tai matkanvälittäjiä joutunut konkurssiin helmikuun 2020 jälkeen?

- Kyllä.
- Ei.
-

En osaa sanoa.

43. Kun matkustajat olivat purkaneet sopimuksen sen takia, että väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttivat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen, kuinka usein matkanjärjestäjät hyväksyivät tämän perustelun eivätkä vaatineet peruutusmaksua?

- Usein.
- Harvoin.
- En osaa sanoa.

44. Kun matkanjärjestäjät tai matkustajat purkivat sopimuksen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi helmikuun 2020 jälkeen, mitä maksujen palautuksille tavallisesti tapahtui?

- Matkustajille palautettiin kaikki heidän suorittamansa maksut 14 päivän kuluessa tai pienellä viipeellä (kuukauden kuluessa).
- Matkustajille palautettiin heidän suorittamansa maksut, mutta he joutuivat odottamaan sitä yli kuukauden.
- Matkustajille palautettiin heidän suorittamansa maksut, mutta vasta sen jälkeen, kun he olivat valittaneet asiasta kuluttajajärjestölle / vaihtoehtoiselle riidanratkaisuelimelle / Euroopan kuluttajakeskukselle / viranomaiselle / tuomioistuimelle / kuluttaja-asiamiehelle / muulle taholle.
- Matkustajat saivat maksujen palautuksen sijasta samanarvoisen matkakupongin, jonka he käyttivät vaihtoehtoiseen matkaan tai josta he saivat rahat lopulta takaisin.
- Matkustajat saivat maksujen palautuksen sijasta samanarvoisen matkakupongin mutta eivät käyttäneet sitä vaihtoehtoiseen matkaan ennen sen voimassaoloajan päättymistä, ja he odottavat edelleen rahojaan.
- Matkustajat saivat maksujen palautuksen sijasta samanarvoisen matkakupongin mutta eivät käyttäneet sitä vaihtoehtoiseen matkaan ennen sen voimassaoloajan päättymistä. Elinkeinonharjoittaja ei tuolloin palauttanut lainkaan rahaa vaan totesi, ettei sillä ollut matkustajia kohtaan enää mitään velvollisuuksia.
- Matkustajat eivät saaneet lainkaan rahaa tai saivat rahat huomattavalla viipeellä, koska matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä eivät päässeet sopimukseen siitä, kuka oli vastuussa maksujen palautuksesta.
- Monet matkustajat odottavat edelleen rahojaan.
- Muita tilanteita.

44a. Täsmennä.

enintään 1000 merkkiä

IV LISÄKYSYMYKSET VIRANOMAISILLE

45. Mitkä ovat olleet tavallisimpia matkapakettidirektiivin täytäntöönpanon valvontaan liittyviä ongelmia vuosina 2018 ja 2019?

enintään 1000 merkkiä

46. Mitkä ovat olleet tavallisimpia matkapakettidirektiivin täytäntöönpanon valvontaan liittyviä ongelmia helmikuun 2020 jälkeen?

enintään 1000 merkkiä

47. Liittyykö tietyn tyyppisiin elinkeinonharjoittajiin (esim. matkanjärjestäjiin, verkossa tai sen ulkopuolella toimiviin matkatoimistoihin taikka kuljetuspalvelujen tarjoajiin) erityisiä ongelmia? Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

48. Liittyykö ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautuneisiin matkanjärjestäjiin erityisiä direktiivin noudattamisen valvontaa koskevia ongelmia? Jos vastasit kyllä, selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

49. Mitä toimenpiteitä viranomaiset toteuttivat varmistaakseen, että matkustajille palautetaan peruutetuista matkapaketeista suoritetut maksut a) Thomas Cookin maksukyvyttömyyden yhteydessä ja b) covid-19-pandemian yhteydessä?

enintään 1000 merkkiä

50. Mikä oli niiden valtiontukijärjestelmien arvo, joita maan hallitus toteutti varmistaakseen, että matkustajille palautetaan peruutetuista matkapaketeista

suoritetut maksut a) Thomas Cookin maksukyvyttömyyden yhteydessä ja b) covid-19-pandemian yhteydessä?

enintään 1000 merkkiä

51. Tekevätkö matkapakettidirektiivin mukaisten oikeuksien ja matkustajien oikeuksista annettujen asetusten noudattamisen valvonnasta vastaavat kansalliset viranomaiset keskenään yhteistyötä näiden välineiden tuloksellisen täytäntöönpanon varmistamiseksi? Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

V LISÄKYSYMYKSET YRITYKSILLE JA YRITYSJÄRJESTÖILLE

52. Miten matkapakettien (*sekä* valmispakettien *että* räätälöityjen pakettien) osuus matkapalvelujen EU:n kokonaismarkkinoista on - käytettävissä olevien tietojen tai parhaiden arvioiden mukaan - kehittynyt myytyjen matkojen määrästä laskettuna vuodesta 2018 alkaen verrattuna aikaan ennen vuotta 2018? Jos et osaa vastata kysymykseen koko EU:n osalta, vastaa siihen tuntemasi kansallisen markkinan osalta.

- Matkapakettien osuus kaikista matkapalveluista on pysynyt vakaana.
- Matkapakettien osuus kaikista matkapalveluista on kasvanut.
- Matkapakettien osuus kaikista matkapalveluista on supistunut riippumatta covid-19-terveyskriisistä.
- Matkapakettien osuus kaikista matkapalveluista on supistunut lähinnä covid-19-terveyskriisin takia.
- En osaa sanoa.

53. **Matkanjärjestäjille/matkanvälittäjille:** Ilmoita, myykö yritys tai myyvätkö sen jäsenet matkapaketteja eri jäsenvaltioissa tai jäsenvaltioista. Onko tavassa, jolla yritys toimii tai sen jäsenet toimivat eri jäsenvaltioissa, jotakin eroa? Jos on, mistä syystä?

- Yritys myy tai sen jäsenet myyvät matkapaketteja ainoastaan yhdessä jäsenvaltiossa tai yhdestä jäsenvaltiosta.
- Yritys myy tai sen jäsenet myyvät matkapaketteja useammassa kuin yhdessä jäsenvaltiossa tai useammasta kuin yhdestä jäsenvaltiosta.
- Toimintatavoissa ei ole merkittävää eroa eri jäsenvaltioissa.

- Yritys toimii tai sen jäsenet toimivat matkapakettien matkanjärjestäjinä yhdessä tai useammassa jäsenvaltiossa ja matkanvälittäjinä yhdessä tai useammassa muussa jäsenvaltiossa niiden erojen takia, joita on edelleen matkapakettidirektiivin kansallisissa täytäntöönpanosäännöissä.
- Yritys toimii tai sen jäsenet toimivat matkapakettien matkanjärjestäjinä yhdessä tai useammassa jäsenvaltiossa ja matkanvälittäjinä yhdessä tai useammassa muussa jäsenvaltiossa niiden erojen takia, joita on muusta kuin matkapaketeista annetussa kansallisessa lainsäädännössä.
- Yritys toimii tai sen jäsenet toimivat matkapakettien matkanjärjestäjinä yhdessä tai useammassa jäsenvaltiossa ja matkanvälittäjinä yhdessä tai useammassa muussa jäsenvaltiossa muista syistä.
- Yritys toimii tai sen jäsenet toimivat matkapakettien matkanjärjestäjinä yhdessä tai useammassa jäsenvaltiossa ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä helpottavina elinkeinonharjoittajina yhdessä tai useammassa muussa jäsenvaltiossa niiden erojen takia, joita on edelleen matkapakettidirektiivin kansallisissa täytäntöönpanosäännöissä.
- Yritys toimii tai sen jäsenet toimivat matkapakettien matkanjärjestäjinä yhdessä tai useammassa jäsenvaltiossa ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä helpottavina elinkeinonharjoittajina muissa jäsenvaltioissa muista syistä.

53a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

54. Miten maksukyvyttömyyssuojasta voitaisiin tehdä nykyistä kustannustehokkaampi? Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

55. Kuinka usein yritys hyödyntää tai sen jäsenet hyödyntävät matkapakettidirektiivin mukaista maksukyvyttömyyssuojan vastavuoroista tunnustamista?

- Usein.
- Harvoin.
- Eivät koskaan.
- En osaa sanoa.

56. Onko yrityksellä tai sen jäsenillä ollut maksukyvyttömyyssuojan vastavuoroista tunnustamisjärjestelmää koskevia ongelmia?

- Kyllä.
- Ei.

56a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

57. Missä määrin matkanjärjestäjiä ja/tai matkanvälittäjiä on joutunut konkurssiin helmikuun 2020 jälkeen?

enintään 1000 merkkiä

58. **Matkanjärjestäjille:** Kuinka suuri on seuraavien tekijöiden vaikutus siihen, miten yritys määrittää tai sen jäsenet määrittävät matkustajilta vaadittavia ennakkomaksuja koskevat toimintalinjat?

	Suuri.	Kohtalainen.	Vähäinen.	En osaa sanoa.
Ennakkomaksuja koskevat rajoitukset kansallisessa lainsäädännössä tai oikeuskäytännössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksukyvyttömyyssuojan kustannukset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus tarjota houkuttavampia /kilpailukykyisempiä matkapaketteja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikenteenharjoittajien, kuten lentoyhtiöiden, vaatimat ennakkomaksut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Majoituspalvelujen tarjoajien, kuten hotellien, vaatimat ennakkomaksut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut tekijät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

59. **Matkanvälittäjille:** Kuinka suuri on seuraavien tekijöiden vaikutus siihen, miten yritys määrittää tai sen jäsenet määrittävät matkustajilta vaadittavia ennakkomaksuja koskevat toimintalinjat?

	Suuri.	Kohtalainen.	Vähäinen.	En osaa sanoa.
Ennakkomaksuja koskevat rajoitukset kansallisessa lainsäädännössä tai oikeuskäytännössä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maksukyvyttömyyssuojan kustannukset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ennakkomaksuja koskevat matkanjärjestäjän toimintalinjat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen omat tai sen jäsenten toimintalinjat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut tekijät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

59a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

60. **Matkanvälittäjille:** Kuinka usein yritys myy tai sen jäsenet myyvät muihin EU:n tai ETA:n jäsenvaltioihin sijoittautuneiden matkanjärjestäjien järjestämiä matkapaketteja?

- Eivät lainkaan.
- Harvoin.
- Usein.

61. **Matkanvälittäjille:** Kuinka usein yritys myy tai sen jäsenet myyvät EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautuneiden matkanjärjestäjien järjestämiä matkapaketteja?

- Eivät lainkaan.
- Harvoin.
- Usein.

62. **Matkanvälittäjille:** Matkapakettidirektiivin mukaan matkanvälittäjät ovat kaikilta osin vastuussa matkapaketin toteutumisesta ja niiden on hankittava maksukyvyttömyyssuoja, jos ne markkinoivat EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautuneiden matkanjärjestäjien järjestämiä matkapaketteja eikä matkanjärjestäjä täytä näitä velvoitteita. Tätä sovelletaan siinäkin tapauksessa, että matkanvälittäjät eivät yleensä ole asiaankuuluvan kansallisen lainsäädännön mukaisesti vastuussa eikä niitä koske maksukyvyttömyyssuojaa koskeva velvoite. Onko tämä johtanut ongelmiin käytännössä?

-

Kyllä.

Ei.

62a. Selitä tarkemmin.

enintään 1000 merkkiä

63. Yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottaville

elinkeinonharjoittajille / maksukyvyttömyyssuojan tarjoajille: Ollaanko

yrityksessä/yrityksissä tietoisia matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan a](#)

[alakohdassa](#) tarkoitettujen yhdistettyjen matkajärjestelyjen helpottamisesta

johtuvien ennakkomaksujen määrästä ja tarvittaessa paluukuljetusten kattamiseksi

tarvittavasta määrästä, jota varten yritysten on hankittava maksukyvyttömyyssuoja?

- Yrityksissä on määrästä selkeä käsitys.
- Yrityksissä on määrästä vain karkea arvio.
- Yrityksissä katsotaan, ettei niillä ole velvoitetta järjestää maksukyvyttömyyssuojaa, koska ne eivät ota vastaan ennakkomaksuja.

63a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

64. Yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottaville

elinkeinonharjoittajille / maksukyvyttömyyssuojan tarjoajille: Ollaanko

yrityksessä/yrityksissä tietoisia matkapakettidirektiivin [3 artiklan 5 kohdan b](#)

[alakohdassa](#) tarkoitettujen yhdistettyjen matkajärjestelyjen helpottamisesta

johtuvien ennakkomaksujen määrästä ja tarvittaessa paluukuljetusten kattamiseksi

tarvittavasta määrästä, jota varten yritysten on hankittava maksukyvyttömyyssuoja?

- Yrityksissä on määrästä selkeä käsitys.
- Yrityksissä on määrästä vain karkea arvio.
- Yrityksissä katsotaan, ettei niillä ole velvoitetta järjestää maksukyvyttömyyssuojaa, koska ne eivät ota vastaan ennakkomaksuja.

64a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

VI LISÄKYSYMYKSET MAKSUKYVYTTÖMYSSUOJAN TARJOAJILLE

65. Oletko huomannut maksukyvyttömyyssuojasta maksettujen määrien kasvaneen heinäkuun 2018 jälkeen matkapakettien entistä laaja-alaisemman määritelmän tai joitakin yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan uuden maksukyvyttömyyssuojavelvoitteen takia (esim. vakuusrahastojen maksuosuuksien suurempi määrä, lisävakuutuksia koskevat sopimukset tai aiempien sopimusten laajentaminen)?

- Kyllä. Merkittävä lisäys matkapakettien entistä laaja-alaisemman määritelmän vuoksi.
- Kyllä. Merkittävä lisäys yhdistettyjen matkajärjestelyjen käsitteen käyttöönoton vuoksi.
- Kyllä. Merkittävä lisäys, joka johtuu sekä matkapakettien entistä laaja-alaisemmasta määritelmästä että yhdistettyjen matkajärjestelyjen käsitteen käyttöönotosta.
- Kyllä. Merkittävä lisäys, mutta ei ole selvää, johtuuko se matkapakettien entistä laaja-alaisemmasta määritelmästä vai yhdistettyjen matkajärjestelyjen käsitteen käyttöönotosta.
- Ei merkittävää lisäystä.

65a. Voit halutessasi esittää lisäkommentteja.

enintään 1000 merkkiä

66. Kerro Thomas Cookin maksukyvyttömyyden vaikutuksista maksukyvyttömyyssuojan tarjoajiin.

enintään 1000 merkkiä

67. Kerro covid-19-terveyskriisin vaikutuksista matkapakettien maksukyvyttömyyssuojaan, myös sen vaikutuksista katettavaan määrään (peruutuksista johtuvat maksujen palautukset ja matkakuponit mukaan luettuina), kustannuksiin, maksukyvyttömyystapausten lukumäärään ja muihin haasteisiin.

enintään 1000 merkkiä

68. Millaiseksi arvioit vaikutuksen maksukyvyttömyyssuojajärjestelmiin, jos (ennen matkanjärjestäjän/matkanvälittäjän maksukyvyttömyyttä olemassa olevat) oikeudet maksujen palautuksiin ja matkakuponit olisi pysyvästi katettava maksukyvyttömyyssuojalla?

enintään 1000 merkkiä

69. Mitä sääntöjä matkapakettidirektiiviin voitaisiin lisätä, jotta maksukyvyttömyyssuojajärjestelmistä tehtäisiin entistä vaikuttavampia, tehokkaampia ja kestävämpiä?

enintään 1000 merkkiä

70. Olisiko (yksityisistä ja/tai julkisista varoista rahoitettu) EU:n rahasto kansallisten maksukyvyttömyyssuojajärjestelmien tukijärjestelynä hyvä idea? Jos olisi, millä edellytyksin ja miten sen rahoitusosuudet olisi järjestettävä?

enintään 1000 merkkiä

Voit halutessasi ladata palvelimelle toimintalinjoja koskevan esityksen tai muita omia näkemyksiäsi tukevia asiakirjoja.

Vain tiedostotyyppi pdf,txt,doc,docx,odt,rtf sallitaan