

Uusi matkapakettilaki

Linda Nystedt

27.9.2018



Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

kkv.fi

Sisältö

1. Uusi direktiivi ja sen tarkoitus
2. Soveltamisala ja määritelmät
3. Matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely
4. Matkanjärjestäjän velvoitteet ja matkapakettisopimus
5. Maksukyvyttömyyssuoja ja KKV:n vakuusrekisteri
6. Keskeiset muutokset
7. Matkapakettiapuri

1. Direktiivi matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä (EU) 2015/2302

- Direktiivi annettiin 11/2015
- Tuotu osaksi kansallista lainsäädäntöä 1/2018
- Lakia sovelletaan alkaen 7/2018

- Täysharmonisoiva direktiivi
- Ei kansallista liikkumavaraa (vrt. minimiharmonisoiva)

- Suomessa direktiivi toimeenpantu kahdella erillisellä lailla:
 - Laki matkapalveluyhdistelmistä (901/2107) Oikeusministeriö
 - Laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista (921/2017) Työ- ja elinkeinoministeriö

Uuden direktiivin tarkoitus

Säätelyn ajanmukaistaminen ja yhtenäistäminen sekä sisämarkkinoiden toimivuuden parantaminen

Kuluttajansuojan parantaminen

Matkapalveluntarjoajien yhdenmukainen kohtelu

2. Soveltamisala

- Kaikki matkapalveluyhdistelmät silloin kun:

Matka kestää yli 24 tuntia tai sisältää yöpymisen

- Lakia ei sovelleta:

Matkapalveluihin, joita markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti sekä ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua

Matkapalveluihin, jotka ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella

Vaihto-oppilasohjelmiin

Päiväretkiin, joihin sisältyy esim. kuljetus, ohjelmapalvelu, ruokailu jne.

Määritelmät

- Matkanjärjestäjä

Elinkeinonharjoittaja, joka yhdistää ja myy tai tarjoaa myytäväksi matkapaketteja itse tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä.

- Matkanvälittäjä

Elinkeinonharjoittaja, joka välityssopimuksen perusteella myy tai tarjoaa matkanjärjestäjän kokoamia matkapaketteja.

- Matkapalveluyhdistelmien tarjoaminen

Matkapakettien ja yhdistettyjen matkajärjestelyjen tarjoaminen (myös virtuaalilentoyhtiöt)

Matkapalvelu

- 1) Matkustajan kuljetus
- 2) Matkustajan majoitus
- 3) Auton tai muun moottoriajoneuvon vuokraaminen
- 4) Muu matkailupalvelu, jos se muodostaa merkittävän osan matkan arvosta (vähintään 25 %) tai on muutoin olennainen osa yhdistelmää.
 - Esim. konsertti, urheilutapahtuma, retki, opastettu vierailu, rinnepassi ja urheiluvälineiden vuokraaminen tai kylpylähoidot
 - Olennaisuuden arviointi → palvelun arvo vs. luonne

Tulkintoja

Kuljetukseksi ei **yleensä** katsota kuljetusta esim. lentokentältä tai rautatieasemalta majoituksen yhteydessä.

Majoitukseksi ei yleensä katsota kuljetuksen yhteydessä tapahtuvaa yöpymistä, esim. makuuvaunussa yöpymistä junassa.

Majoitukseksi ei yleensä katsota sellaista majoitusta, jota elinkeinonharjoittaja ei tarjoa (esim. oma teltta vaelluksella, laavu).

Tulkintoja

Matkapalveluksi ei katsota matkaan liittyvää rahoituspalvelua, kuten matkavakuutusta tai liikennevakuutusta.

Matkapalveluksi ei lasketa esim. siivousta tai ruokailua, yleisesti mökkivieraiden käytössä olevaa soutuvenettä, liinavaatteiden vuokrausta.

Olennaiseksi matkailupalveluksi voidaan tulkita esimerkiksi majoituksen yhteydessä sellainen itsenäinen matkailupalvelu, jonka voidaan katsoa olevan syy valita juuri kyseinen majoitus, silloinkin kun palvelun osuus kokonaishinnasta ei muodosta 25% yhdistelmän arvosta.

3. Matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely

Matkapaketti

Vähintään kahden **erityyppisen**, samaa matkaa tai lomaa varten ostetun matkapalvelun yhdistelmä, jos

a) palvelut yhdistää yksi elinkeinonharjoittaja etukäteen tai matkustajan pyynnöstä, ennen kuin matkasopimus tehdään

TAI

Matkapaketti

b) yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa tehdään erillisiä, yksittäisiä sopimuksia, jos palvelut

1) ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu ne maksamaan (esim. verkkokaupan ostoskori)

2) tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan

3) mainostetaan tai myydään matkapakettina tms. vastaavalla nimikkeellä

4) tarjotaan lahjakorttia tai muunlaista sopimusta vastaan, jonka perusteella matkustaja voi valita haluamansa matkapalveluyhdistelmän

5) tarjotaan eri verkkosivuilla, joiden välillä matkustajan nimi, maksutiedot ja s-postiosoite siirtyvät ensimmäiseltä palveluntarjoajalta seuraavalle palveluntarjoajalle ja sopimukset tehdään 24 tunnin sisällä

Yhdistetty matkajärjestely

Vähintään kahden erityyppisen samaa matkaa tai lomaa varten ostetun matkapalvelun yhdistelmä, jossa matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palveluntarjoajien kanssa, jos ensimmäisen sopimuksen tehnyt elinkeinonharjoittaja avustaa:

a) matkapalveluiden erillistä valintaa ja maksamista **yhden yhteydenoton aikana**

TAI

Yhdistetty matkajärjestely

b) yhden tai useamman täydentävän matkapalvelun ostamista kohdennetusti toiselta palveluntarjoajalta, jos toinen sopimus tehdään **24 tunnin sisällä**

Yksi yhteydenotto = käynti liikkeessä, puhelu, vierailu verkkosivuilla

Kohdennettu avustaminen = matkustajalle esitellään rajattu määrä toisten eh:n matkapalveluja tai ohjataan varaamaan suoraan toisten eh:n matkapalveluja.

→ Ainoastaan tiedonanto- sekä maksukyvyttömyyssuojavelvoite

Tulkintoja

Esim. kunnan matkapalveluita esittelevää online-sivustoa ei katsota kohdennetuksi myymiseksi, silloin kun sivustolla ei pyritä tekemään sopimusta matkapalveluista, ei myöskään verkkosivuilla olevia linkkejä, joiden kautta tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista.

Asiakkaan ostaessa yksittäisiä ohjelmapalveluita tai päiväretkiä saavuttuaan majoitukseen, ei näistä muodostu matkapalveluyhdistelmää yhdessä majoituksen kanssa.

Yön yli kestävä risteily = matkapaketti (kuljetus + majoitus), silloin kun risteilyn tarkoituksena on lomavietto tai virkistäytyminen (vrt. kuljetus satamien välillä).

4. Matkanjärjestäjän velvoitteet ja matkapakettisopimus

Tiedonantovelvollisuus ja sopimuksen sisältö

- Ennen sopimuksen tekemistä annettava vakiomuotoiset tiedot matkustajan lakisääteisistä oikeuksista (OM asetus [181/2018](#) ja lain 7§)
- Ennakkotiedot tulevat sitovasti osaksi sopimusta (8§)
- Ehtojen ja sopimusten oltava selkeitä ja ymmärrettäviä (7&9§)
- Matkustajalle annettava ilman aiheetonta viivästystä sopimuksen jäljennös tai vahvistus pysyvällä tavalla, mielellään kirjallisesti (10§)
- Ennakkotiedot → matkanjärjestäjän suorituksessa virhe, jos tietoja ei ole asianmukaisesti annettu tai niistä poiketaan (21§)

Matkan peruuttaminen

- Matkanjärjestäjä: osallistujia ilmoitettua vähimmäismäärää vähemmän TAI väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet (sotatoimet, luonnonkatastrofit, vakavat epidemiat)
- Matkustaja: milloin tahansa, mistä syystä tahansa
- Matkustajan on suoritettava matkanjärjestäjälle asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu, myös sairaustapauksissa
- Ei peruutusmaksua:
 - Poikkeukselliset olosuhteet
 - Ennakoitu sopimusrikkomus. Myös silloin, kun matkanjärjestäjä tekee merkittäviä muutoksia matkan pääominaisuuksiin tai korottaa matkapaketin hintaa yli 8 %.

Peruutusmaksun suuruuden määrittäminen

Kuluttaja-asiamiehen ja SMAL ry:n neuvottelemien sopimusehtojen mukainen peruutusmaksu:

- Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista
- Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista

Virheellinen suoritus ja virheen korjaaminen

- Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos:
 - Matkan sisältö ei vastaa sovittua
 - Ennakkotietojen antaminen on laiminlyöty JA tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon
 - Matkanjärjestäjä on laiminlyönyt avustamisvelvollisuutensa
- Virheenä ei pidetä 4-8 tunnin viivästystä kuljetusaikataulussa, matkan kestosta riippuen
- Virheestä ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä
 - Annettava kohtuullinen aika virheen korjaamiseen, matkustajalla oikeus tämän jälkeen korjata virhe omatoimisesti ja saada korvaus kohtuullisista korjauskustannuksista

Virheen hyvittäminen

- Matkustajalla oikeus hinnanalennukseen siltä ajalta, jolloin matkanjärjestäjän suorituksessa on ollut virhe
 - Merkitykseltään vähäistä virhettä ei pääsääntöisesti tarvitse hyvittää
- Hinnanalennus lasketaan suhteessa matkapaketin kokonaishintaan
- Matkustajalla oikeus vahingonkorvaukseen, joka vastaa virheestä seuranneen vahingon suuruutta
 - Vahingoksi katsotaan henkilövahingot, esinevahingot, varallisuusvahingot sekä aineettomat vahingot, eli lomautuksen menetykset
 - Korvaus lomautuksen menetyksestä edellyttää merkittäviä ongelmia matkanjärjestäjän palveluiden suorittamisessa

Vahingonkorvaus

- Matkustajan on näytettävä, että virhe on ollut syy-yhteydessä matkustajalle syntyneeseen vahinkoon
- Matkustajalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen, jos:
 - 1) virhe johtuu matkustajasta,
 - 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen (huom. ei palveluntarjoajat), eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä,
 - 3) virhe johtuu matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista ylivoimaisista tilanteista

5. Maksukyvyttömyyssuoja ja KKV:n vakuusrekisteri

- Vakuuden on katettava kaikki matkustajat, asuinpaikasta, lähtöpaikasta tai myyntipaikasta huolimatta
- Korvaukset maksettava nopeasti, tehokkaasti ja täysimääräisenä
- Vakuuskorvauksia maksetaan, kun matkanjärjestäjä ei kykene täyttämään sopimusvelvoitteitaan maksukyvyttömyyden seurauksena
- Korvausten hakuaika 6 kuukautta, korvaukset muutamassa viikossa
- Maksun palautusta voi edelleen hakea luottokorttiyhtiöltä

Vakuudet ja rekisteröinti

- Rekisteri vakuudenasettamisvelvollisista
- Täysimääräiset yksittäisvakuudet
- Mahdollisuus hakea vakuuden alentamista
- Rekisteröinnin edellytykset:
 - *”ei ole kolmen edeltävän vuoden aikana toistuvasti tai huomattavassa määrin laiminlyönyt hoitaa veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- ja työttömyysvakuutusmaksuihin sekä Tullin perimiin maksuihin liittyvät velvollisuutensa.”*

Kenen on asetettava vakuus?

- Matkanjärjestäjän, joka perii matkustajilta etukäteen maksuja. Jos matkapakettisopimukseen sisältyy kuljetus, asetetaan vakuus myös paluukuljetuksen osalta, myös silloin, kun etukäteismaksuja ei peritä
- Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavan tahon, joka kattaa kaikkien sen matkustajilta saamien maksujen palauttamisen. Myös paluukuljetusvakuus, jos taho vastaa matkustajien kuljetuksesta

- ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautunut matkanjärjestäjä, mikäli se ole asettanut vakuutta toiseen EU- tai ETA-maahan
- Suomeen sijoittautunut matkanvälittäjä, jonka ETA-alueen ulkopuolinen päämies ei ole itse asettanut direktiivin mukaista vakuutta, asettaa vakuuden sekä oman että päämiehensä maksukyvyttömyyden varalta
- Virtuaalilentoyhtiö

Vakuuden asettamista tai rekisteröitymistä ei edellytetä

- Incoming -toimijoilta. Vastuullinen matkanjärjestäjä on matkan lähtömaassa myyvä matkatoimisto
- Suomalaisten matkatoimistojen matkanvälittäjät
- Matkapalveluyhdistelmien tarjoaja, joka ei peri maksuja etukäteen, paitsi silloin, kun sopimukseen sisältyy kuljetus

Raportointi ja tilintarkastus

- Tilintarkastusvelvollisten yhteisöt toimittavat KKV:lle tilintarkastajan lausunnon, joka vahvistaa selvityksissä esitettyjen tietojen asianmukaisuuden
- Muut toimittavat:
 - *”hallituksen ja toimitusjohtajan allekirjoittaman tietojen asianmukaisuuden vahvistavan asiakirjan, johon on liitetty edellä tarkoitettua lausuntoa vastaava lausunto, jonka on laatinut ja allekirjoituksellaan vahvistanut kirjanpitovelvollisen taloushallinnosta vastaava henkilö.”*
- Kirjanpito on järjestettävä siten, että kaikki matkapalveluyhdistelmistä ja niihin liittyvistä palveluista ennen matkan alkamista suoritettut maksut käyvät siitä ajantasaisesti ilmi

Laki matkapalveluyhdistelmistä

SOPIMUS
Kuljetus

SOPIMUS
Majoitus

Ajoneuvon
vuokraus

Muu matkailu-
palvelu

Linkki
Esite

Yhdistetty
matkajärjestely

Matkapaketti

Laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista

VAKUUDENASETTAMISVELVOLLISUUS

Matkan-
järjestäjä

Kerää ennakkomaksuja

Matka-
palvelun-
tarjoaja

Myytyään oman palvelunsa, avustaa sopimuksen tekemisessä toisen matkapalveluntarjoajan kanssa

Ulkom.
Mj. välittäjä

EU- tai ETA- valtion ulkopuolinen päämies

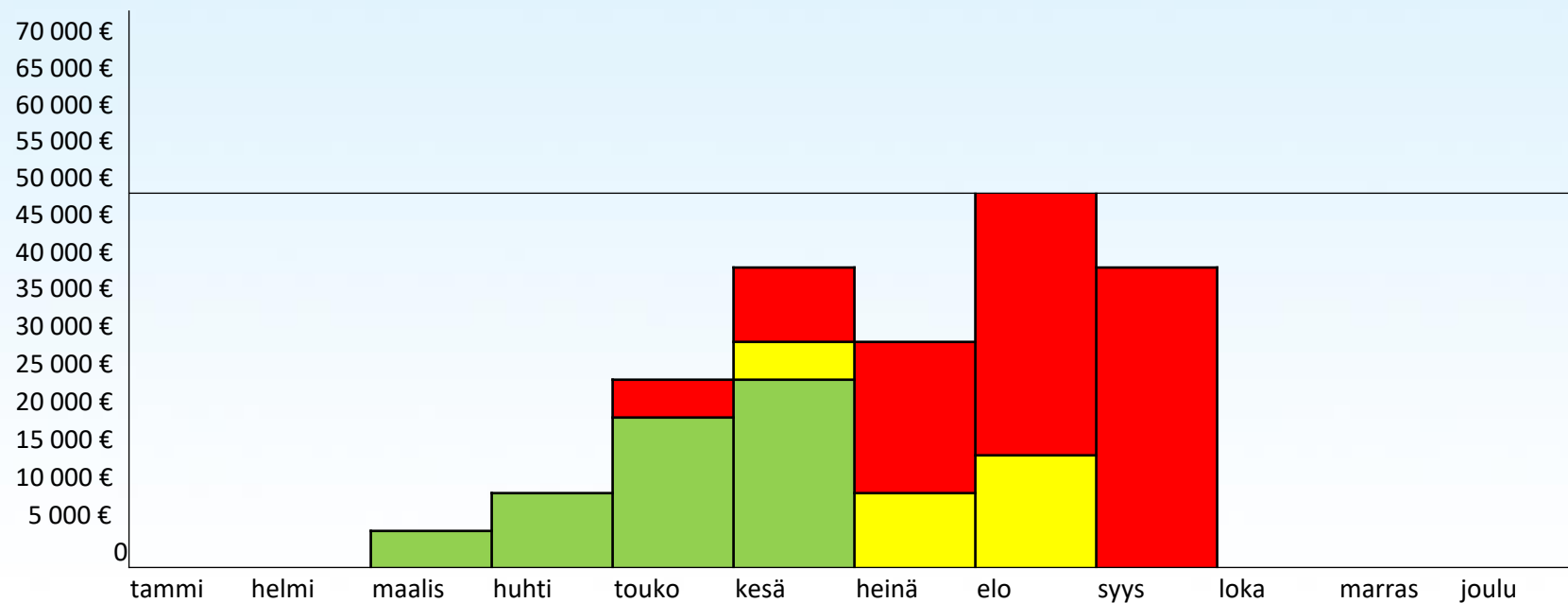
REKISTERI


Kuluttajilta ennen matkaa kerätyt maksut


Ensimmäisen sopimuksen tehnyt oman palvelunsa osalta


Jos kuljetus: paluukuljetusvakuus

Vakuuden määräytyminen



 lähtö kesäkuussa, maksut yhteensä 25 000 euroa

 lähtö elokuussa, maksut yhteensä 15 000 euroa

 lähtö syyskuussa, maksut yhteensä 40 000 euroa

Laki matkapalveluyhdistelmän tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta

- Valtio vastaa viime kädessä maksukyvyttömyyssuojan toteutumisesta
→ Talousarvioon tuotu siirtomääräraha, jota voidaan käyttää paluukuljetuksiin sekä korvausten maksamiseen määrätyissä tapauksissa
- Vastinparina maksukyvyttömyyssuojamaksu (0,024 % matkapalveluyhdistelmien myynnin liikevaihdosta)
- Valvontamaksu, joka määräytyy edellisen vuoden suurimman laskennallisen vakuusmäärän perusteella

Keskeiset muutokset – sopimus

Matkapalveluiden yhdistelmä, myös asiakkaan itse kokoamat yhdistelmät.

Matkanjärjestäjän ilmoitettava peruutuksesta matkan kestosta riippuen viimeistään 20pv - 48h ennen matkaa.

Myös matkustajalla oikeus korjata matkanjärjestäjän suoritusvirhe ja saada korvausta aiheutuneista kuluistaan.

Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajalla ainoastaan tiedonanto- ja maksukyvyttömyyssuojavelvoite.

Keskeiset muutokset - sopimus

Matkustajalla rajoittamaton peruutusoikeus ennen matkaa (huom. peruutusmaksu).

Sopimus siirrettävissä viim. 7 vuorokautta ennen matkan alkua; tai myöhemmin, jos ei kohtuutonta haittaa matkanjärjestäjälle.

Vahingonkorvausoikeus kattamaan lisäksi lomautinnon menetyksestä aiheutuva vahinko.

Keskeiset muutokset – vakuuden asettaminen ja vakuusrekisteri

Rekisterissä vain vakuudenasettamisvelvolliset elinkeinonharjoittajat.

Mahdollisuus enintään 50 % alennettuun vakuuteen ehtojen täyttyessä.

Jos elinkeinonharjoittajalla ei ole tilintarkastuslain (1141/2015) perusteella velvoitetta tilintarkastajaan, riittää toimitusjohtajan ja hallituksen allekirjoittama lausunto.

Veroluonteinen maksu, joka jaettu valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksuiksi. Katetaan valvonnan ohella valtion määrärahavaraus matkustajien saatavien ja paluukuljetusten takaamiseksi.

Keskeiset muutokset - matkustaja

Valtio takaa kuluttajille täysimääräisen korvauksen.

Vakuuskorvauksen saa ilman aiheetonta viivytystä (=viikoissa).

Vaatimus esitettävä kuuden kuukauden kuluessa maksukyvyttömyyden toteamisesta.

6. Matkapakettiapuri



Kenen kanssa sopimus tehdään?



Matkanjärjestäjä



Matkanvälittäjä



Matkailupalvelun
tuottaja



Yhdistys, joukkue,
koululuokka jne

**Kestääkö matka yli 24 tuntia tai
sisältääkö se majoituksen yön yli?**



Kyllä



Ei

www.matkapakettiapuri.fi

Lisätietoa ja palautetta

Sähköposti: matkapaketti@kkv.fi

Internet: <http://www.kkv.fi/matkapakettilaki>

www.matkapakettiapuri.fi

Kiitos!



Kilpailu- ja
kuluttajavirasto

kkv.fi