

Päiväys/ 1.6.2017  
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/185774/06.03.22/2017

## **Linja-autoliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan EU-asetuksen (181/2011) täytäntöönpanoa koskeva kertomus 2015–2016**

Matkustajan oikeudet linja-autoliikenteessä tulivat voimaan 1.3.2013 ja EU:sta tuli tämän myötä ensimmäinen alue maailmassa, jossa matkustajan oikeudet on erikseen turvattu jokaisessa liikennemuodossa. EU-asetuksessa 181/2011 säädetään mm. matkustajan oikeuksista peruutus- ja viivästystapauksissa, vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudesta maksuttomaan avustukseen nimetyissä terminaaleissa ja linja-autoissa sekä korvauksista onnettomuustilanteissa. Asetusta sovelletaan kokonaisuudessaan sellaisilla säännöllisen liikenteen reiteillä, joilla liikennöitävä aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Matkustajalla on kuitenkin asetuksen turvaamat oikeudet riippumatta siitä, kuinka pitkän matkan hän tällaisella reitillä matkustaa. Suomen ja Venäjän sekä Suomen ja Norjan väliseen säännölliseen linja-autoliikenteeseen asetusta sovelletaan vasta 1.3.2021 lähtien.

Asetuksen 29 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus, joka sisältää kuvauksen asetuksen täytäntöönpanotoimista, tilastotiedot valituksista sekä sovelletuista seuraamuksista. Tämä toimintakertomus koskee ajanjaksoa 1.1.2015–31.12.2016. Toimintakertomus on laadittu yhteistyössä Suomen matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten kesken.

### **Toimivaltaiset viranomaiset Suomessa**

Kunkin jäsenvaltion on nimettävä yksi tai useampi asetuksen täytäntöönpanosta vastaava elin. Suomessa asetuksen täytäntöönpanosta vastaavat kuluttaja-asiamies sekä Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi.

Matkustajien yksittäisten valitusten käsittelyssä toimivaltainen viranomainen on kuluttajamatkustajien osalta Kuluttajariitalautakunta ja liikematkustajien sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien osalta Trafi.

### *Kuluttaja-asiamies*

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin, asiakassuhteessa tapahtuvien menettelyjen, sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen. Valvonnan tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan.

Kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä riita-asioita, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavarán tai palvelun virheestä. Näitä tapauksia käsittelevät kuluttajaoikeusneuvojat ja kuluttajariitalautakunta.

### *Trafi*

Trafi kehittää liikennejärjestelmän turvallisuutta, edistää liikenteen ympäristöystävällisyyttä ja vastaa liikennejärjestelmään liittyvistä viranomaistehtävistä. Trafi valvoo liikennemarkkinoihin liittyviä tehtäviä sekä liikennejärjestelmää koskevien sääntöjen ja määräysten noudattamista. Trafi huolehtii liikennejärjestelmän toimivuudesta sekä antaa tarvittavia lupia, hyväksyntöjä ja muita päätöksiä sekä toimialaa koskevia oikeussääntöjä. Viranomaisena Trafi pyrkii myös luomaan edellytyksiä älyliikenteen innovatiiviseen kehittämiseen.

Trafi valvoo linja-autoliikenteen matkustajien oikeuksia siltä osin kuin asia ei kuulu kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Trafin valvonnan painopistealueena ovat erityisesti vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet. Trafin tehtävänä on myös nimetä asetuksen edellyttämät linja-autoterminaalit, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia avustetaan. Valvontatehtävien lisäksi Trafi käsittelee vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien sekä liikematkustajien tekemät valitukset. Trafin toimivallasta säädetään joukkoliikennelain (869/2009) 16 §:ssä.

### *Kuluttajariitalautakunta*

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton oikeussuojaelin, joka käsittelee kuluttajien tekemät valitukset. Lautakunnan päätökset ovat suosituksia eikä niitä voi panna täytäntöön pakkotoimin. Lautakunnan käsittely on maksutonta.

Kuluttajariitalautakunta ei tee varsinaista valvontaa vaan toimii vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä sekä ADR-eliminä.

### **Tiedot viranomaisten saamista valituksista 2015–2016**

Suomessa matkustajien valituksia käsittelevät Kuluttajariitalautakunta sekä Trafi. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajien tekemät valitukset, liikematkustajat voivat kääntyä ongelmissa Trafin puoleen. Trafi käsittelee myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksiin liittyvät valitukset.

Jos matkustaja haluaa tehdä valituksen ja hakea liikenteenharjoittajalta asetuksen mukaista korvausta, hänen on aina ensin käännyttävä linja-autoyhtiön tai terminaalin ylläpitäjän puoleen. Valitus on tehtävä liikenteenharjoittajalle kolmen kuukauden kuluessa linja-automatkan ajankohdasta. Jos valitus liikenteenharjoittajalle ei tuota tulosta, matkustaja voi lähettää valituksen viranomaisen käsiteltäväksi. Valitus on tehtävä kirjallisesti.

Toistaiseksi bussimatkustajan oikeuksia koskevia valituksia on tullut viranomaisille vuosittain vain vähän. Vuoden 2015 aikana kuluttajariitalautakuntaan saapuneita bussimatkustukseen liittyviä valituksia oli 21 kappaletta ja vuoden 2016 aikana 13 kappaletta. Trafille yhteydenottoja on tullut vielä tätäkin vähemmän. Vuoden 2015 aikana yhteydenottoja tuli yhteensä viisi ja vuonna 2016 Trafista pyydettiin neuvoo bussimatkustukseen liittyen kaksi kertaa.

### **Valvontatoimenpiteet vuosina 2015–2016**

Suomessa matkustajan oikeuksien valvonnasta vastaavat kuluttaja-asiamies ja Trafi. Valvontaa tehdään yhteistyössä ja molemmat viranomaiset osallistuvat myös aktiivisesti sidosryhmäyhteistyöhön. Kuluttaja-asiamies tekee yhteistyötä muun muassa kuluttajajärjestöjen, matkanjärjestäjien sekä Euroopan kuluttajakeskuksen

kanssa. Trafi puolestaan tekee tiivistä yhteistyötä esimerkiksi liikenteen toimijoiden ja vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa. Molemmat viranomaiset osallistuvat myös aktiivisesti EU-maiden matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten kesken tehtävään yhteistyöhön.

#### *Kuluttaja-asiamies valvoo matkustajan oikeuksia kuluttajakollektiivin näkökulmasta*

Kuluttaja-asiamies saa vuosittain tuhansia ilmoituksia ja yhteydenottoja kuluttajilta, yrityksiltä, muilta viranomaisilta ja järjestöiltä. Kaikki yhteydenotot käydään läpi ja tallennetaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston tietojärjestelmään. Kuluttaja-asiamies käyttää saamia tietoja valitessaan kulloisiakin valvonnan kohteita. Kuluttaja-asiamies voi puuttua myös oma-aloitteisesti havaitsemiinsa ongelmiin. Esiin tulleita asioita käsitellään usein laajempina kokonaisuuksina ja silloin puututaan yleensä samalla kertaa useampaan ongelmaan.

Lain mukaan kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa. Toistaiseksi bussimatkustajan oikeuksiin liittyviä yhteydenottoja on tullut kuluttaja-asiamiehelle hyvin vähän. Yhteydenotoissa ovat nousseet esille enemminkin markkinointiin liittyvät seikat, kuten harhaanjohtava hinnoittelu, eivät niinkään asetukseen liittyvät kysymykset.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilla on kattavasti tietoja matkustamisesta ja matkustajan oikeuksista ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)). Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisäksi yritykset voivat kysyä yleisiä ohjeita kuluttajaoikeudellisiin kysymyksiin Kilpailu- ja kuluttajavirastosta ja maistraattien kuluttajaoikeusneuvojilta.

#### *Trafissa valvontaa ohjaa suoritus- ja riskiperustainen valvontamalli*

Trafissa valvontaa toteutetaan suoritus- ja riskiperusteisen valvontamallin avulla. Matkustajan oikeuksien valvonta on suunnitelmallista ja sitä toteutetaan vuosittain laadittavan ja ylläpidettävän valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontasuunnitelmassa huomioidaan valvontaa määrittävät vaatimukset, priorisointi, riskit, resurssit sekä kustannustehokkuus. Vuosittainen valvontasuunnitelma on osa pitkän aikavälin kehysohjelmaa.

Vuonna 2015 Trafi tarkasti liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien julkaisemat esteettömyyttä koskevat ehdot. Ehtojen julkaisemisessa havaittiin puutteita, jotka kehoitettiin korjaamaan. Liikenteenharjoittajia ja terminaalinpitäjiä kehoitettiin esteettömyysehtojen laatimisessa myös yhteistyöhön vammaisjärjestöjen kanssa. Trafi järjesti asiasta syksyllä 2015 sidosryhmätapaamisen, johon osallistuivat liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien edustajat, Liikenne- ja viestintäministeriö sekä vammaisjärjestöjen edustajia.

Vuonna 2015 Trafi tarkasti matkustajan oikeuksista tiedottamista nimetyissä linja-autoterminaaleissa. Tarkastusten perusteella oikeuksista oli tiedotettu varsin heikosti. Trafi lähetti vuoden 2015 joulutervehdyksen yhteydessä linja-autoterminaalien yhteyshenkilöille Euroopan komission matkustajaoikeuskampanjan julisteita sekä esitteitä esille laitettavaksi bussiterminaaleihin. Samalla terminaalin pitäjiä muistutettiin asetuksen mukaisesta tiedottamisvelvollisuudesta.

Trafi osallistui vuosina 2015 ja 2016 Matkamessuille, joilla vierailee vuosittain noin 50 000 messukävijää ja lähes 20 000 matkailualan ammattilaista. Messuilla Trafina teemana olivat molempina vuosina EU:n matkustajan oikeudet sekä lentoaseman turvatarkastukset. Messuilla tiedotettiin matkustajan oikeuksista ja toteutettiin molempina vuosina pienimuotoinen kysely siitä, kuinka hyvin messukävijät tuntevat

oikeutensa. Kyselyyn vastasi vuonna 2015 yli 500 ja vuonna 2016 noin 800 messuvierasta.

Trafin internetsivujen ([www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)) lisäksi matkustajan oikeuksista tiedotetaan sosiaalisen median, kuten Facebookin ja Twitterin välityksellä. Trafi osallistuu vuosittain moniin tapahtumiin sekä useille messuille ja näissä tilaisuuksissa tuodaan esille myös matkustajan oikeuksiin liittyviä teemoja.

### **Lisätietojen antaja**

Lisätietoja asiassa antaa erityisasiantuntija Kirsi Tervola, p. 029 534 7259,  
[Kirsi.Tervola\(at\)trafi.fi](mailto:Kirsi.Tervola(at)trafi.fi)