

# **Matkailupalvelujen myynti ja siihen liittyvät vastuut**

**Turku Business Region 20.10.2020**

**Päivi Laatikainen-Mattsson  
Apulaisjohtaja  
Suomen matkailualan liitto ry SMAL**

**Koulutusmateriaalia ei saa osittainkaan jakaa ilman SMALin lupaa**

# Matkapalveluyhdistelmälain säädännön voimaantulo ja soveltaminen



Taustalla EU:n matkapakettidirektiivi – maksimiharmonisointi eli vain vähän kansallista harkintavaltaa



Laki matkapalveluyhdistelmästä ja laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista



Yleiset matkapakettiehdot päivitettiin (SMAL ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV)



Direktiivin toimivuus arvioitavana komissiossa, osoittautunut ongelmalliseksi (korona tuonut esille putteet)



Lakia matkapalvelujen tarjoajista suunnitellaan muutettavaksi

# Keskeiset ongelmalliset asiat



Matkapakettikäsite laaja – matkanjärjestäjien vastuut suuria



Peruskäsitteet epäselviä – kuka kuuluu lainsäädännön piiriin



Vakuuden asettajiin kohdistuvat valvontamaksut



Lisäksi maksukyvyttömyyssuojamaksu

# Matkatyypit



Matkapaketti



Yhdistetty  
matkajärjestely



Yksittäiset  
matkapalvelut

Välitetyt  
itse tuotetut

# Tärkeintä hahmottaa

- Myyttekö yksittäisiä palveluja vai kokonaisuuksia
- Jos myytte useamman palvelun, pitääkö asettaa vakuus?
- Ja vaikka ei pidä asettaa vakuutta, onko kokonaisuus siitä huolimatta sellainen, että se voidaan katsoa paketiksi?
- Tai jos toimitte apuna kahden eri palvelun ostamisessa ja vaikka kyseessä ei ole paketti, pitääkö asettaa vakuus?

# Vakuus

- Asetettava matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä
- Sen varalta, että yritys menee konkurssiin
- Vakuus otetaan käyttöön vain konkurssitilanteessa
- Katettava kaikki asiakkaan ennakoon maksamat maksut (+ paluukuljetusvakuus, jos paketissa kuljetus)
- Rekisterissä olevilla ei minimivakuutta
- Vakuus ensisijainen > asiakas voi hakea kuitenkin rahojen palautusta matkanjärjestäjän konkurssitilanteessa myös korttityhtiöltä
- Vakuuden katettava kaikki rahavarat, jotka kulkevat matkanjärjestäjän / edesauttajan kautta
- Vakuuden määrään voi vaikuttaa merkittävästi maksuaikataululla ja varausmaksujen suuruudella
- Vakuuden laskennan ”aikaikkuna” määritellään yrityksen koon mukaan
- 250 000 – 500 000 → 3 kk
- Yli 500 000 → 5 kk
- Tämä soveltuu huonosti korona-aikaan

## Esimerkki vakuuden määrittämisestä

Yritys pieni, varausmaksut alk. 3 kk ennen lähtöä

Heinäkuussa 2020 sisällä olevat maksut

- Varausmaksu 25 % heinäkuun matkoista (huhti- ja toukokuussa maksetut 10 000 €)
- Elokuun matkat 20 000 € (loppumaksut heinäkuun matkoista/maksu 30 pv ennen matkaa)
- Varausmaksu 25% syyskuun (5 000 €) ja lokakuun lähtevistä matkoista (5 000 €)

Kertyneet maksut heinäkuussa:

- Vakuuden määrä näillä kriteereillä on 40 000 €

Jos loppumaksun eräpäivä 14 vrk ennen matkaa on vakuus 25 000 €

Jos se on 45 vrk ennen vakuus on 55 000 €

# Valvontamaksut maksuluokittain

Vakuuden suuruus	Enintään 10 000	Yli 10 000 – 50 000	Yli 50 000 – 200 000	Yli 200 000 - 1 000 000	Yli 1 000 000 - 3 000 000	Yli 3 000 000 – 10 000 000	Yli 10 000 000
	405 €	945 €	1 350 €	2 025 €	2 700 €	3 375 €	4 050 €



**Esimerkkejä maksukyvyttömyyssuojamaksun määrästä laskettuna eri suuruisten matkapalveluyhdistelmien myynnin liikevaihdon mukaan.**

<b>Yrityksen matkapalveluyhdistelmien myynti/liikevaihto €</b>	<b>Maksukyvyttömyyssuojamaksu €/vuosi</b>
<b>171 000 000</b>	41 000
<b>12 000 000</b>	2 900
<b>3 000 000</b>	722
<b>535 000</b>	128
<b>63 000</b>	15

## Mikä kelpaa vakuudeksi?

- Vakuuden hyväksyy Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Vakuudeksi hyväksytään takaus, muu vakuussitoumus tai vakuutus:
- 1) jonka antajalla on kotipaikka EU- tai ETA-valtiossa;
- 2) jonka antajan Kilpailu- ja kuluttajavirasto katsoo kykenevän täyttämään maksuvelvollisuutensa; ja
- 3) jonka mukaisen vastuumäärän Kilpailu- ja kuluttajavirasto arvioi riittävän 3 §:ssä tarkoitettuihin matkustajien saatavien maksamiseen.
- Vakuutuksia voi kysyä esimerkiksi Vector Nordicilta  
<http://www.vectornordic.com/fi/vakuudet/>  
([info@vectornordic.com](mailto:info@vectornordic.com) / +46 8 762 68 70) tai
- Nyt hankala saada vakuustustuotteita (koronan takia ei oteta uusia asiakkaita)

## Mikä on matkapaketti?

- Kuljetus/majoitus/ajoneuvon (mm. auton tai moottoripyörän vuokraus)
- Kaksi näistä matkapalvelusta tai
  - Vähintään yksi näistä + jokin muu olennainen matkailupalvelu
    - hinnaltaan kokonaisuudesta 25 % tai muutoin kokonaisuuden kannalta olennainen matkailupalvelu (pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin retkille, teemapuistoihin, opastetut vierailut, rinnepassit, urheiluvälineiden vuokraaminen (sukset, pyörät, kanootit ym.), kylpylähoidot)

Ei ole  
olennainen  
palvelu/vaan  
liitännäinen  
pääpalveluun

- Matkavakuutus
- Kuljetukset hotelliin ja aseman välillä tai osana opastettua vierailua, jos tarjotaan kaikille majoittujille
- Majoituksen osana tarjottavat ateriat, juomat, siivous
  - Ruokailua, joka on osa toista matkapalvelua, esimerkiksi majoituksen hintaan sisältyvä aamiainen tai ruokailu osana all inclusive -majoitusta, ei katsota itsenäiseksi matkailupalveluksi
  - Ruokailu, joka ei sisälly majoituksen hintaan, esimerkiksi erikseen ostettava usean ruokalajin illallispaketti, on itsenäinen matkapalvelu JOS ruokailun osuus on vähintään 25 % yhdistelmän kokonaisarvosta, TAI ateriapaketti tms. on olennainen osa pakettia (esim. illallispaketti)
  - Myös lahjakortit, joilla voi nimenomaisesti maksaa matkapalveluyhdistelmän, johon kuuluu majoitus ja ateria, joka ei muuten sisälly majoituksen hintaan
- Pääsy paikan päällä oleviin tiloihin (uima-altaalle, saunaan, kylpylään tai kuntosaliin), jos kaikkien asiakkaiden käytettävissä
- Yöpyminen kuljetusvälineessä (poissuljettuna risteilyllä)

# Ei matkailupalvelu



Koulutus- ja terveyspalveluja ei yleensä katsota matkailupalveluiksi. Esim. lääkärin määräämät hoidot, leikkaukset yms. (hoito + majoitus → ei paketti)



Koulutus, joka johtaa viranomaisen hyväksymään ammattipätevyyteen, tai josta päätoiminen opiskelija saa esim. opintopisteitä (esim. vaellusmatka).



Terveyskylpylän tarjoamat palvelut voivat olla matkailupalveluja, jos niiden pääasiallinen tarkoitus on virkistäytyminen eikä sairauden hoito tai kuntoutus.



Terveyspalvelun sisältävä yhdistelmä, voi kuitenkin muodostaa matkapaketin (esim. leikkaushoito ulkomailla + hotellimajoitus, lentokuljetus)

## Vaikka kokonaisuudessa olisi mukana edellä mainittuja palveluja, eivät ole lainsäädännön piirissä



Alle 24 tuntia kestävät – ei majoitusta sisältävät kokonaisuudet



Satunnainen, voittoa tavoittelematon, rajoitetulle ryhmälle tapahtuva myynti



Yleiseen sopimukseen perustuva liikematkustus

## Kyseessä on matkapaketti



Jos samaa lomaa tai matkaa koskevassa kokonaisuudessa on



vähintään kaksi erityyppistä matkapalvelua ja



palvelut yhdistää yksi elinkeinonharjoittaja (eh) etukäteen tai



matkustajan pyynnöstä/valinnan mukaan, ennen kuin kaikki palvelut kattava yksi sopimus tehdään

# Myös yksittäisten palveluntarjoajien palveluista muodostuu paketti, jos palvelut



ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan



tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan



mainostetaan tai myydään matkapakettina tms. nimikkeellä



yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla eh antaa matkustajalle oikeuden tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta, (lahjakortti, uusi) tai



Kyseessä on ns. click through-paketti (siirryttävä nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite)- ei toteudu käytännössä



## Matkapaketti vai ei?

- Majoitus (2 yötä 300 euroa) + hissilippu kahdelle päivälle (70 euroa) + vuokrasukset (70 euroa)
  - ostoskorimyynti – kyllä
  - Myyty laskettelupakettina – kyllä
  - Jos myydään ilman majoitusta – ei matkapaketti
- Kuljetus Paimio-Turku ja takaisin 40 euroa/ saman päivän aikana + teatterilippu 50 euroa → ei matkapaketti
- Kuljetus Paimio – Turku ja takaisin 40 euroa/ kahden päivän välein + teatterilippu 50 euroa – ostoskori – kyllä

## Dynaaminen ristiinmyynti

- Kuka on vastuullinen matkanjärjestäjä?
- Alustan ylläpitäjä ei yleensä tee sopimusta kuluttajan kanssa
- Alustalla olevat verkkokaupat voivat ristiinmyydä toistensa tuotteita siten, että syntyy matkapalveluyhdistelmä (kuluttaja ostaa verkkokaupasta A majoituksen ja samalla siellä myynnissä olevan verkkokaupan B retken)
- Verkkokaupan A ylläpitäjä katsotaan vastuulliseksi matkanjärjestäjäksi

## Yhdistetty matkajärjestely

Vaikka ei ole matkapaketti, voi olla vakuuden piiriin kuuluva kokonaisuus, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa asiakasta

1. vähintään kahden erityyppisen matkapalvelun hankinnassa ja
2. niistä tehty erilliset sopimukset yksittäisten palveluntarjoajien kanssa ja
  - asiakas valitsee ja maksaa palvelut erillisinä yhden myyntipisteessä käynnin tai yhteydenoton aikana, tai
2. yhden tai useamman täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta eh:lta kohdennetusti, jos sopimus jälkimmäisen kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

## Esimerkkejä

- Hotellilla sivuillaan linkki hotellin, autonvuokrausyrityksen sivuille, joista varaus 24 tunnin sisällä
  - Jälkimmäisellä eh:lla velvollisuus ilmoittaa järjestelyä helpottaneelle eh:lle sopimuksen tekemisestä (huom. Ei edellytetä matkustajan tietojen siirtoa, kuten click-through-tilanteessa)
- Asiakas varaa kuljetuksen ja tulee seuraavana päivänä samaan toimistoon ja pyytää suosituksia hotelleista kohteessa
  - Jos hotellivaraus tehdään 24 tunnin sisällä kuljetuksen varaamisesta - on yhdistetty matkajärjestely
  - Jos taas aikaa on kulunut yli 24 tuntia varauksesta - ei yhdistetty matkajärjestely
- Asiakas varaa kuljetuksen ja tulee seuraavana päivänä samaan toimistoon ja on valinnut kohteesta kaksi hotellia itse ja pyytää tekemään varaukset niihin - ei yhdistetty matkajärjestely (vaikea kuitenkin osoittaa jälkikäteen, että ei ole edesautettu)
- Asiakas ostaa matkatoimiston nettisivuilta kuljetuksen ja palaa samoille sivuille ostamaan hotellin seuraavana päivänä ja valitsee itsenäisesti sen - ei edesauttamistilanne
- Vakuus asetettava siitä rahasta, joka kulkee edesauttajan kautta

**Mitä seuraa, jos  
kyseessä on  
matkapaketti?**

- **Myyjästä tulee matkanjärjestäjä**
- **Vastuu koko kokonaisuudesta**
- **Vakuuden asettamisvelvollisuus**
- **Kaikki loput diat koskevat matkapakettimyyntiä**

## Asiakkaalle kerrottava

### Asiakkaalle kerrottava ennen sopimuksen tekemisistä

- Matkaa koskevat olennaiset tiedot, matka-asiakirjatiedot, **muistutus matkavakuutuksesta**, varaumat, esim. peruutusoikeus vähäisen osanottajamäärän vuoksi, hinta, ehdot, vakiotietolomake
- Lisäksi esim. tieto siitä, soveltuuko matka liikuntarajoitteisille, vakiotietolomake

## Oikeus matkan peruuttamiseen

- Matkustajan oikeus matkan peruuttamiseen peruutuskuluilla
  - Saa peruuttaa
  - Mj:llä oikeus periä peruutusmaksut
    - Vakiomääräiset
    - Matkapaketin hinta – kustannussäästöt/vaihtoehtoisesta käytöstä saadut tulot = matkanjärjestäjälle jäävät kulut
- Koskee nykyään myös sairaustapaus- ym. matkustajaa koskevan ylivoimaisen este tilanteen perusteella tapahtuvaa peruutusta

## Kuluton peruutusoikeus

### Matkustajan oikeus matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksuja

- Jos matkaan odotettavissa merkittäviä muutoksia
  - kuljetusaikataulumuutosten vuoksi syntyvät huomattavat hankaluudet ja kustannukset
  - liikuntarajoitteiselle henkilölle esteettömänä markkinoitu majoitus vaihtuu esteelliseksi, opastettu matka muuttuu omatoimiseksi tai matkan tarkoituksen kannalta olennaiset retket jäävät pois,
  - Subjektiiivisilla seikoilla merkitystä arvioinnissa
- Jos kohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevat sellaiset väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet, jotka vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai matkustajien kuljetukseen kohteeseen
  - Palautettava kaikki asiakkaan paketista maksamat maksut (ei lisäkorvauksen maksuvelvollisuutta)
- Merkittävät poikkeamat matkan alkamisen tai päättymisen osalta
- Korona aiheuttanut ja aiheuttaa paljon haasteita



## Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka

### Matkanjärjestäjän oikeus matkan peruuttamiseen

#### 1. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi tapahtuvan peruutuksen ilmoitusajankohta

- Ilmoitettava matkan toteuttamista edellyttävä matkustajien vähimmäismäärä
- Pitää ilmoittaa peruutuksesta viimeistään
  - 20 päivää ennen yli 6 päivää,
  - 7 päivää ennen 2-6 päivää ja
  - 48 tuntia ennen alle 2 päivää kestäville matkoilla
  - Ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja (uusi)

#### 2. Jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät toteuttamasta matkaa (luonnonkatastrofit, majoituspaikka palanut/ei mahdollista saada uutta tilalle)

- Maksujen palautukset (viimeistään 14. päivän kuluttua purkamisesta) → ei lisäkorvausten maksuvelvollisuutta

## Hinnankorotusoikeus

**Matkanjärjestäjän oikeus korottaa hintaa/velvollisuus alentaa hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen**

- **Hinnankorotusoikeus valuuttakurssi-, polttoaine-, viranomaismaksujen (verot, lentokenttä-, satamamaksut) korotuksen vuoksi ilman matkustajan peruutusoikeutta 8 %:iin saakka**
- **Hinnanalennusvelvollisuus aina, kun hinta laskee edellä mainittujen syiden vuoksi (saa veloittaa hallintokulut kuitenkin)**
- **Pitää ilmoittaa asiakkaalle viimeistään 20 pv ennen matkan alkua**

## Matkapaketin toteuttaminen /virhe

- Matka pitää toteuttaa aina sopimuksen mukaisena – kaikissa tilanteissa
- Kaikki poikkeamat sovitusta virheitä (yleisissä matkapakettiehdoissa kuitenkin määritelty matkan aikataulupoikkeamat, joita ei pidetä virheinä)
- Samoin ennakkotietojen antamisen laiminlyönti, joka olisi vaikuttanut matkustajan matkapäätöksen tekemiseen
- Samoin avustamisvelvollisuuden laiminlyönti
- Esim. koronapandemia ei anna oikeutta tästä poikkeamiseen

# Asiakkaan ilmoitettava virheestä

- Suullisesti, kirjallisesti (sähköposti, tekstiviesti)
- Ellei tee virheilmoitusta heti kun virhe ilmenee, menettää oikeuden hinnanalennukseen/vahingonkorvaukseen ja jatkovalitukseen, johon aikaa 3 vuotta
- Voi ilmoittaa joko mj:lle tai matkanvälittäjälle (ei riitä, että ilmoittanut palveluntuottajalle)
- Asiakas saa antaa virheen korjaamiselle määräajan
- Matkanjärjestäjä arvioi, onko virhe korjausta edellyttävä
- Jos on, se tulee korjata määräajassa, jos se on kohtuullinen, ellei
  - virhe ole sellainen, että sitä ei voi korjata tai jos kustannukset korjauksesta ovat kohtuuttoman korkeat
  - jos ei korjata - hinnanalennus/vahingonkorvaus
  - Jos korjaus viiveellä, voi tulla hyvitysvelvollisuus virheen keston ajalta
- Jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä, vaikka perusteet sen korjaamiseen ovat olemassa matkustaja saa korjata virheen itse ja veloittaa mj:ltä kohtuulliset korjauskustannukset

# Keneen asiakkaalla oikeus olla yhteydessä?

- Matkanjärjestäjä pitää olla matkapaketin ostaneen asiakkaan tavoitettavissa 24/7
- Matkustajalla pitää olla mahdollisuus ottaa kaikissa tilanteissa yhteyttä myös matkapaketin välittäjään, jos paketti varattu välittäjältä
- Määräajat lasketaan siitä, kun yhteydenotto on tapahtunut joko matkanjärjestäjään tai välittäjään
- Mj:n ja välittäjän sovittava, miten tieto saadaan matkanjärjestäjälle (esim. matkan peruutuksesta, virheestä tai avuntarpeesta)

## Vaihtoehtoisten järjestelyjen tarjoamisvelvoite

- Jos merkittävä osa palveluista ei sovitun mukaisia, tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä (vähintään saman tasoisia) matkan jatkamiseksi, mikäli mahdollista
- Ei saa periä lisähintaa matkustajilta
- Koskee myös tilannetta, jossa matka pitenee
- Majoitukset koko viivästyksen kestoajaksi/ja paluukuljetus (tiettyjä rajoitusmahdollisuuksia, jos paketissa kuljetus)
- Matkustaja saa kieltäytyä näistä ainoastaan silloin, jos tarjottu vaihtoehto ei vastaa alkuperäistä tai hinnanalennus on riittämätön
- Hinnanalennus, vahingonkorvaus, jos mjl:llä ei ole mahdollista tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä tai matkustajalla ollut perusteltu syy kieltäytyä niistä
- Koronan aikana, esim. kohteessa karanteeniin jouduttaessa tulkinta velvollisuuksien laajuudesta ollut kuitenkin ”venyvä”

## Sopimuksen purkaminen matkan aikana

- Matkustaja saa purkaa matkan myös sen aikana
  - Esim. matkan päätarkoitus ei toteudu/keskeisen osuuden muodostavaa safaria (tai vastaavaa) ei voida tehdä → hinnanalennus-, vahingonkorvauksen saamisoikeus/ei tarvitse palauttaa sitä osuutta, minkä matkustaja saanut hyväkseen
  - Matkustajalle järjestettävä ilman lisäkustannuksia tarvittaessa myös paluukuljetus (jos kuljetus ollut osa pakettia)

## Avustamis- velvollisuus

- Matkanjärjestäjän avustettava vaikeuksiin joutunutta matkustajaa
- Annettava tietoja esim. lääkäreistä, sairaaloista, paikallisviranomaisista ja konsuliaavusta
- Annettava mahdollisuus etäviestintään ja autettava esim. vaihtoehtoisten matkajärjestelyjen löytämisessä
- HUOM! Jos matkustaja itse aiheuttanut avuntarpeen tahallisesti tai huolimattomuuttaan → saa periä maksun myös yllä olevista
- Tieto (esim. taulukko) asiakkaalle veloitettavista kuluista



## Hinnanalennus/ vahingonkorvaus

- Hinnanalennusvelvollisuus virheen johdosta aina ellei syy virheeseen matkustajassa
- Virheen merkitys suhteessa koko paketin hintaan – myös subjektiivisilla seikoilla merkitystä (hissi/iäkäsnuori, keittiö/lapsiperhe-nuoret)
- Vahingonkorvausvelvollisuus laiminlyönnin perusteella
  - Kattaa myös aineettomat vahingot (matkaja lomanautinnon menettämisestä (ns. mielipahakorvaus), jos johtunut merkittävistä puutteista paketin palveluissa – (uusi)
  - Ei, jos laiminlyönti johtuu matkustajasta, kolmannesta matkapakettisopimuksen ulkopuolisesta tahosta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista (uusi – ei perustu enää tuottamukseen)
  - Kuitenkin vastaavat rajoitukset kuin kuljetusyhtiöillä
  - Matkapakettisopimuksella saadaan rajoittaa korvauksia edellyttäen, että
    - ei rajoiteta henkilö- tai tahallaan tai tuottamuksella aiheutettuja vahinkoja koskevia korvauksia ja
    - että rajoitettu korvaus on maksimissaan kolme kertaa matkapaketin hinta (uusi)