

Päiväys/ 1.6.2015
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/24456/07.00.03.00/2015

Meri- ja sisävesiliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan EU-asetuksen (1177/2010) täytäntöönpanoa koskeva kertomus

Matkustajan oikeudet meri- ja sisävesiliikenteessä tulivat voimaan 18.12.2012. EU on ensimmäinen alue maailmassa, jossa matkustajan oikeudet on erikseen turvattu jokaisessa liikennemuodossa. EU-asetuksessa 1177/2010 säädetään mm. matkustajan oikeuksista lähdön peruuntuessa tai viivästyessä sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudesta maksuttomaan avustukseen satamissa ja aluksissa.

Asetuksen 26 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus, joka sisältää kuvauksen asetuksen täytäntöönpanotoimista, tilastotiedot valituksista sekä sovelletuista seuraamuksista. Nyt julkaistava toimintakertomus on laatuaan ensimmäinen ja se koskee ajanjaksoa 18.12.2012–31.12.2014. 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 yksittäisissä riita-asioissa toimivaltainen viranomainen on kuluttajamatkustajien osalta Kuluttajariitalautakunta ja liikematkustajien osalta Trafi. Lisäksi Ahvenanmaan maakunnan osalta toimivaltainen viranomainen kuluttajamatkustajien osalta on Ahvenanmaan itsehallintolain 5 luvun 30 §:n 10 kohdan mukainen erityinen kuluttajariitalautakuntaa vastaava lautakunta, Ålands Konsumenttvistenämnd.

Kuluttaja-asiamies

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

Kuluttaja-asiamies ei pääsääntöisesti käsittele yksittäisiä riita-asioita, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavarain 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. Trafi pyrkii myös luomaan edellytyksiä älyliikenteen innovatiiviseen kehittämiseen.

Trafi valvoo merimatrustajien oikeuksia niiltä osin kuin asia ei kuulu kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Trafi huolehtii myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksien valvonnasta, täytäntöönpanosta sekä valitusten käsittelystä. Lisäksi Trafi käsittelee liikematkustajien tekemät valitukset. Trafín toimivallasta säädetään merilain (674/1994) 15 luvun 26 §:ssä.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Kuluttajariitalautakunta 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.

Ålands Konsumenttvistenämnd

Ahvenmaan itsehallintolain (1144/1991) 5 luvun 30 §:n 10 kohdan mukaan valtakunnassa kuluttajariitalautakunnalle kuuluvista tehtävistä huolehtii maakunnassa erityinen, maakunnan hallituksen asettama lautakunta (Ålands Konsumenttvistenämnd). Ahvenanmaan kuluttajavalitusasioita käsittelevä lautakunta soveltaa samaa aineellista kuluttajansuojalainsäädäntöä kuin kuluttajariitalautakunta ja lautakunnan toimivalta vastaa kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa. Ahvenanmaan maakuntahallituksen asettama lautakunta on toimivaltainen käsittelemään niitä valituksia, joissa osapuoli asuu tai hänen kotipaikkansa on maakunnassa tai jotka liittyvät paikalliseen toimintaan maakunnassa.

Tiedot viranomaisten saamista valituksista

Suomessa matkustajien valituksia käsittelevät Kuluttajariitalautakunta sekä Trafi. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajien tekemät valitukset, liikematkustajat voivat kääntyä ongelmassa Trafín puoleen. Trafi käsittelee myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksiin liittyvät valitukset. Lisäksi Ahvenanmaan maakunnassa kuluttajien tekemiä valituksia käsittelee kuluttajariitalautakuntaa vastaava Ålands Konsumenttvistenämnden.

Jos matkustaja haluaa tehdä valituksen ja hakea liikenteenharjoittajalta asetuksen mukaista korvausta, hänen on aina ensin käännyttävä laivayhtiön tai sataman ylläpitäjän puoleen. Valitus on tehtävä liikenteenharjoittajalle kahden kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta. Jos valitus liikenteenharjoittajalle ei tuota tulosta, matkustaja voi lähettää valituksen viranomaisen käsiteltäväksi. Valitus on tehtävä kirjallisesti.

Matkustajan oikeudet meri- ja sisävesiliikenteessä tulivat voimaan 18.12.2012, mutta toistaiseksi laivamatkustajan oikeuksia koskevia valituksia on tullut viranomaisille vain vähän. Kuluttajariitalautakunta sai 18.12.2012–31.12.2013 välisenä aikana yhteensä yhdeksän laivamatkustamiseen liittyvää valitusta tai

yhteydenottoa. Viisi tapausta koski lähdön peruuntumista. Neljä yhteydenottoa ei kuitenkaan suoraan liittynyt asetukseen. Vuonna 2014 Kuluttajariitalautakunnassa käsiteltiin kuusi laivamatkustukseen liittyvää valitusta. Suurin osa Kuluttajariitalautakunnalle saapuneista valituksista päättyi sovintoon matkustajan ja liikenteenharjoittajan välillä.

Trafille yhteydenottoja on tullut vielä tätäkin vähemmän. Vuoden 2013 aikana Trafille tuli vain yksi laivamatkustamiseen liittyvä yhteydenotto, joka ei kuitenkaan suoraan liittynyt asetukseen. Vuonna 2014 Trafille ei tullut lainkaan laivamatkustamiseen liittyviä yhteydenottoja. Varsinaisia valituksia ei siis vuoden 2014 loppuun mennessä tullut Trafille lainkaan.

Ahvenanmaan maakunnassa kuluttajien tekemiä valituksia käsittelee kuluttajariitalautakuntaa vastaava Ålands Konsumenttvistenämnd, joka sai tarkasteluajanjaksolla vain yhden yhteydenoton vuonna 2014. Yhteydenotto koski varauksen muuttamiseen liittyvän maksun suuruutta, joten se ei suoraan liittynyt asetukseen.

Valvontatoimenpiteet

Suomessa matkustajan oikeuksien valvonnasta vastaavat kuluttaja-asiamies sekä 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. Yhteistyötä tehdään erityisesti naapurimaiden, Ruotsin ja Viron, kanssa. 25.9.2013 Trafi, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Euroopan kuluttajakeskus Suomessa sekä Viron merimatkustajan oikeuksia valvova kuluttajaviranomainen (Tarbijakaitseamet) järjestivät infotapahtuman Helsingin ja Tallinnan satamissa. Virastojen asiantuntijat jalkautuivat myös Helsingin ja Tallinnan välillä risteileville laivoille. Tapahtuman tarkoituksena oli tiedottaa matkustajia heidän oikeuksistaan. Tapahtumassa jaettiin mm. runsaasti esitteitä matkustajille sekä julisteita ja muuta materiaalia sataman ylläpitäjille ja laivayhtiöille. Tapahtumassa myös kartoitettiin merimatkustajan oikeuksien tunnettuutta pienen kyselyn avulla. Tapahtuma sai näkyvyyttä sekä Suomen että Viron mediassa.

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 saamiaan 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. Valvontaa tulee myös kohdistaa vaihdellen eri toimialoille. Myös voimassa oleva kuluttajapoliittinen ohjelma vaikuttaa siihen, mitä asioita kuluttaja-asiamies kulloinkin toiminnassaan painottaa. Toistaiseksi asetukseen liittyviä yhteydenottoja on tullut kuluttaja-asiamiehelle vain vähän. Kun huomioidaan matkustajien määrä Suomen ja Ruotsin sekä Suomen ja

Viron välillä, kuluttajat valittavat laivayhtiöistä vain harvoin. Asetuksen sijaan yhteydenotoissa ovat nousseet esille enemminkin markkinointiin liittyvät kysymykset.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilla on kattavasti tietoja matkustamisesta ja matkustajan oikeuksista (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. Pyynnöstä kuluttaja-asiamies voi järjestää myös matkustajan ja kuluttajan oikeuksiin liittyvää koulutusta.

Trafissa valvontaa ohjaa suoritus- ja riskiperustainen valvontamalli

Trafissa valvontaa toteutetaan suoritus- ja riskiperusteisen valvontamallin avulla. 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.

Trafi valvoo merenkulun turvallisuutta ja pyrkii toimillaan edistämään hyvää turvallisuuskulttuuria vesillä. Trafilla on vahva rooli sekä merenkulkijoiden ammattipätevyyden varmistamisessa että alusturvallisuudesta huolehtimisessa katsastusten ja tarkastusten avulla. Trafi vastaa muun muassa alusturvallisuudesta, alusten ja satamarakenteiden turvatoimista sekä veneilyn turvallisuudesta ja valvonnasta Suomessa. Lisäksi Trafien tehtäviin kuuluvat satamarakenteiden ja satamien turva-arvioinnit, turvatoimialueen hyväksynnät sekä satamarakenteiden ja satamien turvasuunnitelmat. Trafi vastaa myös satamarakenteiden ja satamien turvatoimien perus- ja määräaikaissäädöistä.

Trafien virkamiehet tekevät katsastuksia ja tarkastuksia, joilla pyritään siihen, että Suomen vesialueilla liikennöivät alukset ja aluksia palvelevat satamat täyttävät asetetut vaatimukset. Trafien valvontatehtävät kattavat koko meri- ja sisävesiliikennesektorin, kuten liikenteenharjoittajat, satamat, satamaterminaalit, alukset, terminaalinylläpitäjät sekä laivaväen ammattipätevyydet. Matkustajan oikeuksia meri- ja sisävesiliikenteessä valvotaan muun valvonnan yhteydessä.

Trafien internetsivujen (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.

Lisätietoja

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