

Päiväys/ 1.6.2017
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/184484/06.01.08.00/2017

Meri- ja sisävesiliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan EU-asetuksen (1177/2010) täytäntöönpanoa koskeva kertomus 2015–2016

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. 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. Lisäksi Ahvenmaan maakunnassa valitusten käsittelystä vastaa Ålands Konsumenttvistenämnd.

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 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 merenkulun turvallisuutta ja pyrkii toimillaan edistämään hyvää turvallisuuskulttuuria vesillä. Trafin valvontatehtävät kattavat koko meri- ja sisävesiliikennesektorin, kuten liikenteenharjoittajat, satamat, satamaterminaalit, alukset, terminaalinylläpitäjät sekä laivaväen ammattipätevyydet. Trafi vastaa muun muassa alusturvallisuudesta, alusten ja satamarakenteiden turvatoimista, sekä veneilyn turvallisuudesta ja valvonnasta Suomessa. Trafi myös pitää alus- ja merimiesrekistereitä.

Trafi valvoo meri- ja sisävesiliikenteen matkustajien oikeuksia siltä osin kuin asia ei kuulu kuluttaja-asiamiehen toimivaltaan. Trafi vastaa myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksien valvonnasta, täytöntöönpanosta sekä valitusten käsittelystä. Lisäksi Trafi käsittelee liikematkustajien tekemät valitukset. Trafin toimivallasta säädetään merilain (674/1994) 15 luvun 26 §:ssä.

Kuluttajariitalautakunta

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

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

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 soveltaa samaa aineellista kuluttajansuojalainsäädäntöä kuin kuluttajariitalautakunta ja lautakunnan toimivalta vastaa kuluttajariitalautakunnan toimivaltaa. Ålands Konsumenttvistenämnd on toimivaltainen käsittelemään niitä valituksia, joissa osapuoli asuu tai hänen kotipaikkansa on maakunnassa tai jotka liittyvät paikalliseen toimintaan maakunnassa.

Tiedot viranomaisten saamista valituksista vuosina 2015–2016

Suomessa matkustajien valituksia käsittelevät Kuluttajariitalautakunta, Trafi sekä Ålands Konsumenttvistenämnden. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajien tekemät valitukset, liikematkustajat voivat käännyä ongelmissa Trafin puoleen. Trafi käsittelee myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksiin liittyvät valitukset. Ahvenmaan maakunnassa valitusten käsittelystä vastaa Ålands Konsumenttvistenämnd.

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.

Toistaiseksi laivamatkustajan oikeuksia koskevia valituksia on tullut viranomaisille vuosittain vain vähän. Vuonna 2015 kuluttajariitalautakuntaan saapui kymmenen valitusta ja vuonna 2016 kolmetoista laivamatkustamiseen liittyvää valitusta. Trafiin saapui vuonna 2015 neljä laivamatkustamiseen liittyvää valitusta ja vuonna 2016 kolme valitusta. Ålands Konsumenttvistenämnd ei saanut vuosina 2015–2016 yhtään asetukseen liittyvää yhteydenottoa.

Valvontatoimenpiteet vuosina 2015–2016

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.

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 asetukseen liittyviä yhteydenottoja on tullut kuluttaja-asiamiehelle huomattavan vähän. Kun huomioidaan matkustajien määrä Suomen ja Ruotsin sekä Suomen ja Viron välillä, kuluttajat valittavat laivayhtiöistä vain harvoin. Asetuksen liittyvien ongelmien sijaan yhteydenotoissa ovat nousseet esille enemminkin markkinointiin, varausongelmiin ja palvelun virheisiin 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.

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.

Trafi osallistui vuosina 2015 ja 2016 Matkamessuille, joilla vierailee vuosittain noin 50 000 messukävijää ja lähes 20 000 matkailualan ammattilaista. Messuilla Trafian 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.

Vuonna 2016 Trafi tiedotti liikenteenharjoittajia vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista kotimaanliikenteen matkustaja-alusyrittäjille järjestetyissä sidosryhmätilaisuuksissa. Sidosryhmätilaisuuksia varten tehtiin videoluento, joka julkaistiin myös internetissä.

Lisäksi vuoden 2016 lopulla Trafi toteutti asetuksen soveltamisalan piiriin kuuluville liikenteenharjoittajille ja sataman ylläpitäjille kyselyn vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista. Kyselyn vastausprosentti jäi kuitenkin hyvin alhaiseksi, joten Trafi harkitsee asiassa jatkotoimenpiteitä.

Trafin 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.

Lisätietojen antaja

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