# Liikkumispalveluverkoston käytännesääntöjen valmistelu
## Kuluttajansuoja-, vahingonkorvaus- ja tietosuojakysymykset

Oikeudellinen selvitys

Viestintävirasto

27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS



## Sisältö

1. Selvitystehtävän tausta ja tavoitteet
2. Keskeiset johtopäätökset
3. Kuluttajansuoja ja matkustajan oikeudet
4. Toimijoiden väliset vahingonkorvauskysymykset
5. Henkilötietojen suoja

27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS




## Selvitystehtävän tausta ja tavoitteet

- Tämä esitys sisältää havainnot Viestintäviraston Dittmar & Indreniukselta (”D&I”) tilaaman oikeudellisen selvitystehtävän keskeisimmistä tuloksista
- Selvityksen tulosten perusteella laadittu uusi versio liikkumispalveluverkoston käytännesäännöistä esitetään erillisessä 13.10.2017 päivätyssä dokumentissa (”käytännesääntöluonnos”)
- Selvityksen tarkoituksena on tarjota Viestintävirastolle käytännönläheinen ja konkreettinen kuvaus liikkumispalveluverkostoon liittyvistä kuluttajansuoja-, vahingonkorvaus- ja tietosuojakysymyksistä liikkumispalveluverkoston käytännesääntöjen valmistelun tueksi. Selvityksessä keskitytään käsittelemään näitä kysymyksiä ainoastaan tie- ja raideliikenteen näkökulmasta
- Tämän esityksen ei ole tarkoitettu muodostavan tyhjentävää kuvausta kaikista käsiteltävään aihekokonaisuuteen liittyvistä kysymyksistä. Selvitys heijastelee lainsäädännön nykytilannetta, mutta tuomioistuimella on tulkintavalta selvityksen piiriin kuuluvista asioista
- Selvitys perustuu aiheesta yleisesti saatavilla oleviin tietoihin, Viestintäviraston D&I:lle esittämiin taustatietoihin, liikkumispalveluverkoston toimijoiden 12.9.2017 ja 10.10.2017 järjestetyissä työpajoissa esiin tuomiin seikkoihin sekä D&I:n helmikuussa 2017 liikenne- ja viestintäministeriölle tekemään oikeudelliseen selvitykseen matkustajan oikeuksiin ja kuluttajansuojaan liittyvästä sääntelystä

# Selvityksessä käytetyt määritelmät

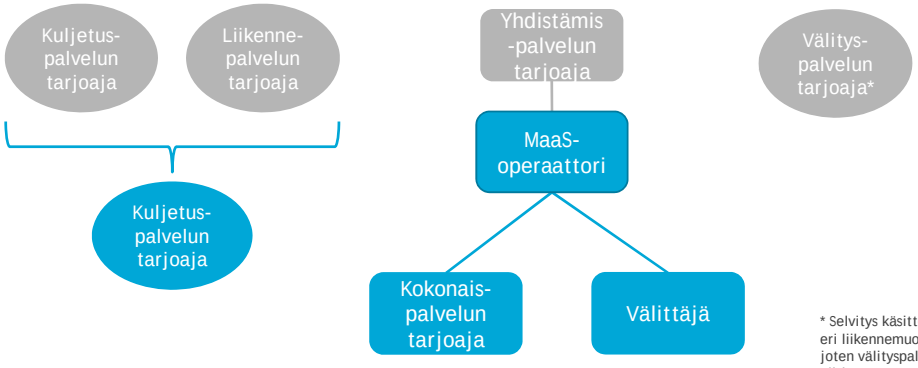
- ”MaaS-operaattori”
  - Elinkeinonharjoittaja, joka tarjoaa omaan tai kuljetuspalvelun tarjoajan lukuun tietoa ja digitalisaatiota (esimerkiksi avoimia rajapintoja) hyödyntämällä Mobility as a Service -palveluita (”MaaS-palvelu”), joissa matkustajalle tarjotaan mahdollisuus hankkia muun muassa eri liikennemuotoja yhdistäviä matkaketjuja
  - Koska liikennepalvelulaista ei johdu vastuita, toimijoiden välisten vastuusuhteiden tarkemman hahmottamisen vuoksi selvityksessä ei ole käytetty liikennepalvelulain määritelmiä
- ”Kuljetuspalvelun tarjoaja”
  - Henkilöliikenteen kuljetuspalveluita tarjoava elinkeinonharjoittaja, kuten rautatieyritys
- ”Matkustaja”
  - Kuljetuspalvelua käyttävä luonnollinen henkilö
- ”Matkaketju”
  - Matkustajan valitsemasta lähtöpaikasta matkustajan valitsemaan määränpäähän tapahtuva yhtäjaksoinen siirtymä, jossa käytetään vähintään kahden eri kuljetuspalvelun tarjoajan palveluita
- ”Liikennemuotokohtainen erityissääntely”
  - Kansalliset ja Euroopan unionin säädökset sekä kansainväliset sopimukset, jotka velvoittavat kuljetuspalvelun tarjoajia ja joiden tarkoituksena on turvata matkustajan oikeudet yksittäisessä liikennemuodossa
- ”Matkustajien oikeuksia koskeva sääntely”
  - Matkustajan oikeuksia turvaava sääntely, mukaan lukien kuluttajansuojasääntely sekä liikennemuotokohtainen erityissääntely
- ”Vammainen tai liikuntarajoitteinen matkustaja”
  - Henkilöä, jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin
- ”Esteettömyys”
  - Fyysisen ympäristön, infrastruktuurin sekä laitteiden, ohjelmistojen ja palvelujen hyvää saavutettavuutta ja käytettävyyttä
    - Pitää tässä esityksessä sisällään myös liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn mukaiset avustusvelvollisuudet





# Selvityksessä käytetyt määritelmät

- Liikennepalvelulaissa käytetyt käsitteet
- D&I:n selvityksessään käyttämät käsitteet




* Selvitys käsittelee ainoastaan eri liikennemuotoja yhdisteleviä matkaketjuja, joten välityspalvelun tarjoaja ei ole selvityksen piirissä




# Keskeiset johtopäätökset

- Tiedonkulku matkustajalle kaikissa matkaketjun vaiheissa on olennaista
  - Matkaketjun ja matkustajan oikeuksien toteutumisen kannalta on keskeistä, että matkaketjun osapuolet tiedostavat oman roolinsa ja asemansa matkaketjussa ja sopivat siitä, miten tieto käytännössä kulkee toimijalta toiselle ja lopulta matkustajalle koko matkaketjun elinkaaren ajan
- Matkustajan oikeuksia koskevaa sääntelyä on runsaasti, mutta se sisältää matkaketjujen osalta olennaisia puutteita. Kuluttajan aseman turvaamiseksi sopijapuolten olisi suositeltavaa sopia lainsäädännön epäselviksi jättämistä seikoista
  - Kuluttajan näkökulmasta on olennaista, että reklamaatio- ja korvauskäytännöt ovat selkeitä
  - Matkustajan tiedottamiselle ja avustamiselle matkaketjun häiriötilanteissa on luotava sujuvat toimintatavat
  - Liikuntarajoitteisten ja vammaisten matkustajien oikeuksien toteutumiseksi edellytetään sopijapuolten yhteistyötä
- Valmisteilla oleva pakettimatkasääntely vaikuttaisi MaaS-operaattorin asemaan soveltuessaan merkittävästi
- Ilman sopimusta toimijoiden keskinäiset vastuusuhteet jäävät helposti epäselviksi
  - Osapuolet voivat sopia keskinäisistä vastuistaan melko vapaasti ottaen kuitenkin huomioon, että matkustajan lakisääteistä asemaa ei voida heikentää
- Liikkumispalveluverkostossa käsitellään säännönmukaisesti henkilötietoja, ja toimijoiden on noudatettava tietosuojasääntelyä toiminnassaan
  - Henkilötiedon määritelmä on laaja ja merkittävää osaa liikkumispalveluverkostossa käsiteltävästä datasta pidetään siten henkilötietoina
  - Toimijoiden on tärkeää hahmottaa omat roolinsa joko rekisterinpitäjänä tai henkilötietojen käsittelijänä, koska rooleihin liittyy erilaisia vastuita ja velvollisuuksia


3. KULUTTAJANSUOJA JA
MATKUSTAJAN OIKEUDET
LIIKKUMISPALVELUVERKOSTOSSA
DITTMAR & INDRENIUS


Osapuolet matkaketjussa
Matkaketjuun soveltuva sääntely riippuu merkittävästi siitä, missä asemassa ja roolissa matkaketjun osapuolet ovat
Matkustaja
Matkustajan oikeuksiin vaikuttaa olennaisesti se, onko tämä kuluttaja vai liikematkustaja
Jos matkustaja on kuluttaja, sekä kuljetuspalvelun tarjoaja että MaaS-operaattori ovat kuluttajansuojalain mukaisia elinkeinonharjoittajia
Kuljetuspalvelun tarjoaja
Kuljetuspalvelun tarjoajan vastuut määräytyvät pitkälti liikennemuotokohtaisen erityislainsäädännön nojalla – riippumatta siitä, onko matkustaja ostanut lipun MaaS-operaattorilta vai kuljetuspalvelun tarjoajalta itseltään
MaaS-operaattori
MaaS-operaattorin oikeudellinen asema ei seuraa suoraan kuljetusmuotokohtaisesta lainsäädännöstä, vaan riippuu tämän tarjoaman palvelun laajuudesta, matkustajan roolista sekä osapuolten keskinäisistä sopimussuhteista
MaaS-operaattori voi olosuhteista riippuen olla esimerkiksi kokonaispalvelun tarjoaja, välittäjä, matkanjärjestäjä tai yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoaja
Seuraavaksi käydään tarkemmin läpi, mitkä seikat vaikuttavat MaaS-operaattorin roolin määräytymiseen
MaaS-operaattorin rooli voi toimintansa luonteesta riippuen olla myös jokin tässä esitettyjen roolien välimuoto
MaaS-operaattorin asema riippuu todellisten olosuhteiden lisäksi siitä, miten se markkinoi palveluaan kuluttajalle ja mitä tämän kanssa voidaan katsoa sovitun
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS

# MaaS-operaattorin mahdolliset roolit

MaaS-operaattori voi olosuhteista riippuen olla esimerkiksi seuraavissa rooleissa:

## Kokonaispalvelun tarjoaja

- Silloin, kun MaaS-operaattorin ja matkustajan välille syntyy sopimus kuljetuksen suorittamisesta
- Tällöin MaaS-operaattori olisi suoraan sopimussuhteessa kuluttajaan ja käyttäisi itsenäisiä kuljetuspalvelun tarjoajia apulaisinaan sopimuksen täyttämisessä (”alihankkijoina”) ja vastaisi näiden suorituksista kuin omastaan
- Kokonaispalveluntarjoaja vastaa koko matkaketjun toteutumisesta

## Välittäjä

- Silloin, kun MaaS-operaattori välittää kuljetussopimuksia, mutta ei tee sopimusta kummankaan osapuolen nimissä
- Välittäjän toiminnan tarkoituksena on saattaa mahdolliset sopimusosapuolet yhteen ja välittää näiden tahdonilmauksia
- Sopimus syntyy suoraan myyjän ja lopullisen ostajan välille
- Välittäjä ei ole sopimuksen osapuoli, eikä vastaa sopimuksen täyttämisestä

HUOM. KSL 12:1 mukaan välittäjä vastaa hyödykkeen hankkivalle kuluttajalle sopimuksen täyttämisestä KSL 5 ja 8 luvun sekä kauppalain 41 §:n mukaisesti. Tällaista vastuuta ei kuitenkaan synny, jos välittäjä toimii toisen elinkeinonharjoittajan lukuun ja kuluttaja on sopimusta tehtäessä selvillä tästä sekä tämän seikan vaikutuksesta hänen oikeuksiinsa. Säännöksen soveltuminen MaaS-operaattoriin on epäselvää.



DITTMAR & INDRENIUS

# Olennaisimmat seikat matkustajan suojan kannalta

Esteettömyys

Matkaketjun markkinointi ja myynti → Muutokset ennen matkan alkua → Ongelmat matkan aikana → Reklamaatio → Korvaukset matkustajalle

Matkustaja saa tiedon siitä, mitä ostaa:
palvelun sisältö, hinta, kenen kanssa sopimus syntyy, omat oikeudet

Matkustaja saa apua ja tietoa matkaketjun muutos- ja häiriötilanteissa

Matkustajalle on selvää, kenelle matkaketjun virheistä ilmoitetaan ja matkustaja saa selkeän menettelyn kautta korvauksen kärsimästään vahingosta



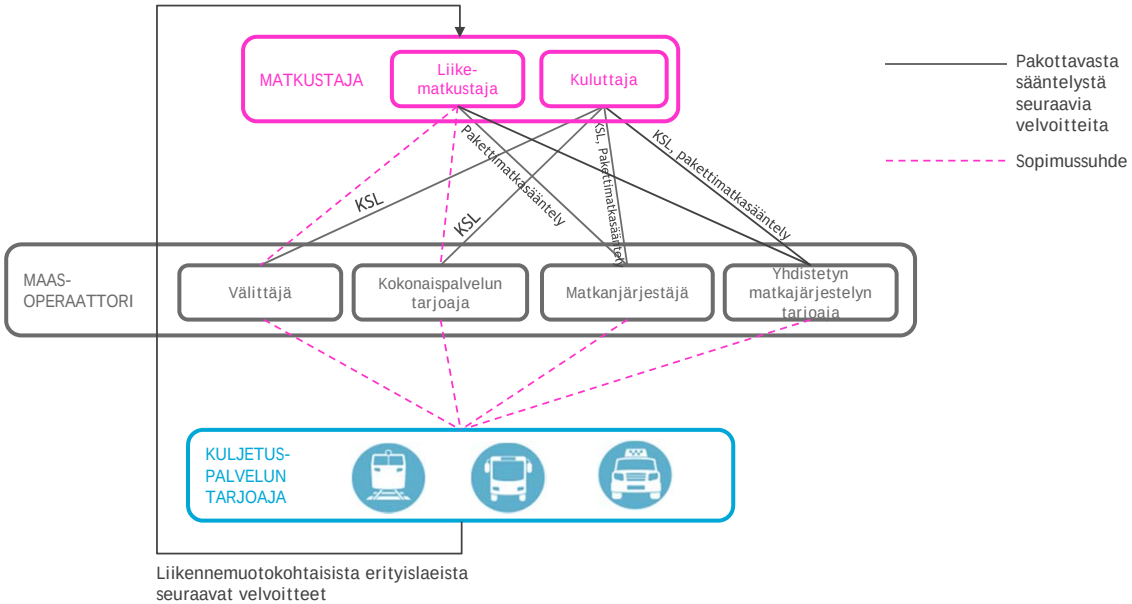
DITTMAR & INDRENIUS

# Yleistä matkustajan oikeuksista

- Matkustajan suojasta matkaketjussa ei ole olemassa omia erityissäännöksiä
- Matkustajan oikeuksiin matkaketjussa voivat vaikuttaa esimerkiksi:
  - Liikennemuotokohtainen erityissääntely
    - EU-sääntely on epäyhtenäistä, ja esimerkiksi korvausperiaatteet vaihtelevat kuljetusmuodoittain
    - Velvoittaa pääsääntöisesti kuljetuspalvelun tarjoajia
  - Kuluttajansuojalaki ("KSL"), jos matkustaja on kuluttajan asemassa
  - Laki matkapalveluyhdistelmistä *(valmisteilla, tarkoitettu tulemaan voimaan 1.7.2018, tätä ennen ks. valmismatkalaki (1079/1994))*
  - Sopimusoikeuden ja kuluttajaoikeuden yleiset periaatteet
    - Periaatteet tulevat sovellettavaksi liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn sisältäessä aukkoja
    - Yleisillä periaatteilla on erityinen merkitys palvelun virhetilanteissa, koska liikennemuotokohtainen erityissääntely ei sisällä kattavia virhesäännöksiä
- Kuljetuspalvelun tarjoaja ja MaaS-operaattori voivat sopia keskinäisistä vastuistaan melko vapaasti, mutta EU-lainsäädännössä ja kansallisessa oikeudessa säädettyjä matkustajan oikeuksia ei voi sopimuksin rajoittaa tai sulkea pois
  - Jos EU-asetuksessa asetetaan kuljetuspalvelun tarjoajalle tietty velvoite, matkustajan tulee voida kääntyä tämän puoleen riippumatta MaaS-operaattorin ja kuljetuspalveluntarjoajan keskinäisestä vastuunjaosta



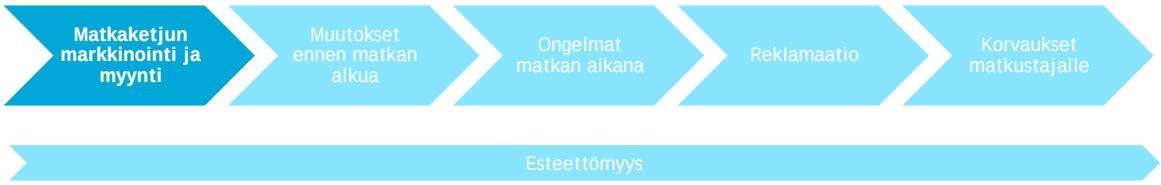
DITTMAR & INDRENIUS




Liikennemuotokohtaisista erityislaeista seuraavat velvoitteet



DITTMAR & INDRENIUS




27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS

# Matkaketjun markkinointi ja myynti –

## Yleistä matkustajalle annettavista tiedoista

- Matkaketjuja kuluttajille markkinoitaessa on erityisesti kiinnitettävä huomiota kuluttajansuojalain markkinointia ja tiedonantovelvollisuuksia koskeviin sääntöihin
  - Markkinoinnista on käytävä selvästi ilmi sen kaupallinen tarkoitus sekä se, kenen lukuun markkinoidaan. Markkinoinnissa ei saa jättää antamatta olennaisia tietoja tai antaa harhaanjohtavia tietoja (ks. tarkemmin KSL 2 luku)
  - Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalle on annettava tietyt tiedot matkaketjua markkinoitaessa tai viimeistään ennen sopimuksen tekemistä
- MaaS-operaattori on vastuussa näiden sääntöjen noudattamisesta toiminnassaan, vaikka olisikin vain välittäjän asemassa
  - Toisaalta myös kuljetuspalvelun tarjoaja voi joutua vastuuseen MaaS-operaattorin suorittaman markkinoinnin asianmukaisuudesta, koska MaaS-palvelun markkinointiin sisältyy myös kuljetuspalvelun tarjoajan kuljetuksen markkinointia
- Tiedonantovelvollisuuksia koskeva lainsäädäntö on pirstaloitunutta ja tapauskohtaista: tiedonantovelvollisuudet vaihtelevat kuljetusmuodoittain sekä MaaS-operaattorin ja matkustajan roolien mukaan
  - Kuluttajansuojalain lisäksi tiedonantovelvollisuuksia sisältyy myös esimerkiksi:
    - Liikennemuotokohtaiseen erityissääntelyyn (velvoitteet koskevat pääosin kuljetuspalvelun tarjoajaa – MaaS-operaattoriinkin kohdistuu joitain tiedonantovelvollisuuksia, jos se on sääntelyn mukainen *lipunmyyjä*, *matkanjärjestäjä* tai *matkatoimisto*)
    - Liikennepalvelulakiin *(voimassa 1.7.2018 alkaen, tätä ennen ks. mm. taksiliikennelaki 217/2007)*
    - Lakiin matkapalveluyhdistelmistä *(valmisteilla, tarkoitettu tulemaan voimaan 1.7.2018, tätä ennen ks. valmismatkalaki (1079/1994))*
- Seuraavassa taulukossa kuvataan MaaS-operaattorin keskeisimmät lakisääteiset tiedonantovelvollisuudet sen toimiessa välittäjän tai kokonaispalvelun tarjoajan roolissa. Tiedot on jaoteltu sen mukaan, missä vaiheessa ne on annettava matkustajalle
  - Vasemmalla on kuvattu tiedot, jotka MaaS-operaattorin on annettava liikennemuodosta riippumatta, oikealla on eritelty liikennemuotokohtaisesta erityissääntelystä MaaS-operaattorille johtuvat tiedonantovelvollisuudet

27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS

# MaaS-operaattorin tiedonantovelvollisuudet

## Verkkosivuilla saatavilla

Liikennepalvelulain mukaiset tiedot
- palvelusta ja toiminta-alueesta,
- palvelujen muutoksista ja peruutuksista,
- niiden luvanvaraisuudesta,
- kokonaishinta tai sen määräytymisen perusteet,
- maksutavat,
- ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi,
- toimintarajoitteisten matkustajien palvelut ja esteettömyystiedot (liikennepalvelulaki III osa 1:1)*

Lisäksi tieto riidanratkaisuelimestä ja sen verkkosivuston osoitteesta (KSL 2:8b)

- Rautatiekuljetuksen kuljetusehdot (Rautatiekuljetuslaki 6 §)
- -
- Palvelun hinnasto voidaan pitää verkkosivuilla ennalta tilattujen kuljetusten tapauksessa (liikennepalvelulain III osa 1:3)*

## Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Kuluttajalle annettava mm. seuraavat tiedot:
- tuotteen pääominaisuudet
- yrityksen nimi
- tuotteen hinta sekä toimitus- ja muut lisäkulut
- peruutus- tai irtisanomisoikeus
- sopimuksen kesto
- maksua, toimitusta ja sopimuksen täyttämistä koskevat käytännöt

Lisäksi on varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy maksuvelvollisuuden ja antaa suostumuksensa lisämaksuihin (Ks. tarkemmin KSL 2:8, 2:10a ja 6:12)

- Pyynnöstä annettava rautatievastuuasetuksen (1371/2007) 8 ja 20 artiklojen mukaiset tiedot sopimukseen sovellettavista ehdoista ja vammaisille tai liikuntarajoitteisille matkustajille junassa tarjottavista järjestelyistä
- -
- Tieto taksipalvelun hinnasta tai hinnan määräytymisen perusteet, jos MaaS-operaattori on liikennepalvelulain mukainen välityspalvelun tarjoaja (liikennepalvelulain III osa 1:3)*



** Voimassa 1.7.2018 lähtien.*
*Ks. myös VnA liikkumispalveluita koskevista olennaisista tiedoista (7.9.2017/643)*

DITTMAR & INDRENIUS

# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa

## Matkaketjun markkinointi ja myynti

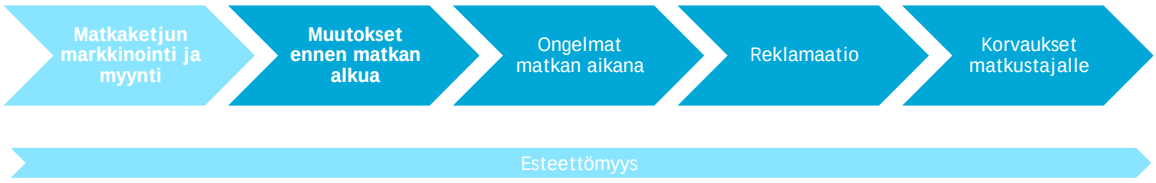
- MaaS-operaattorin on tärkeää hahmottaa oma roolinsa ja asemansa matkaketjussa ja kommunikoida asetelma selkeästi ja yksiselitteisesti myös matkustajalle, jotta matkustaja tietää, kenen kanssa on sopimussuhteessa
  - MaaS-operaattorin kannattaa viestiä roolinsa ja sen vaikutukset vastuiden kannalta matkustajalle selkeästi, koska KSL 12:1 mukaisen välittäjän vastuun poissulkeutumisesta epäselvyystilanteissa ei ole varmuutta
- Jotta matkustaja saisi matkaketjun ostaessaan kaikki tarvittavat tiedot, eikä kuljetuspalvelun tarjoaja joutuisi tiedottamaan matkustajalle erikseen, voisi olla tarkoituksenmukaista keskittää kaikki myyntiin liittyvät tiedonantovelvollisuudet yhdelle taholle – mahdollisesti MaaS-operaattorille
  - Tällöin tulisi sopia siitä, että tämä taho vastaa KSL:n tiedonantovelvoitteiden sekä mahdollisten päällekkäisten tiedonantovelvoitteiden asianmukaisesta toteuttamisesta ja antaa matkustajalle myös kuljetuspalvelun tarjoajan vastuulla olevat tiedot
  - MaaS-operaattorin tulee ymmärtää, että tällaisen sopimisen myötä sen vastuu laajenisi
  - Osapuolten olisi syytä sopia myös siitä, että kukin osapuoli vastaa omien ehtojensa asianmukaisuudesta sekä yllättävien ja ankarien ehtojen korostamisesta
- Sovittaessa KSL:n tai liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn mukaisten velvoitteiden siirtämisestä kuljetuspalvelun tarjoajalta MaaS-operaattorille on kuitenkin otettava huomioon, että matkustajalla on aina oikeus joka tapauksessa kääntyä myös kuljetuspalvelun tarjoajan puoleen
  - Hyvä sopia prosesseista sen varmistamiseksi, että esimerkiksi hintatiedot ilmoitetaan asianmukaisesti



## TARKISTUSLISTA

- ❑ MaaS-operaattori tiedottaa matkustajaa välittäjän asemastaan ja sen vaikutuksista matkaketjun toteutumisessa
- ❑ MaaS-operaattori pitää huolta, että matkustaja hyväksyy matkaketjuun sovellettavat yleiset ehdot, jotka vastaavat uusimman lainsäädännön mukaisia vaatimuksia sopimuksen ja annettujen tietojen sisällöstä
  - ❑ KSL:n tiedonantovelvoitteet
  - ❑ Matkustajan oikeudet
  - ❑ Kuljetusehdot ja mahdollisista yllättävistä ja ankarista ehdoista huomauttaminen
  - ❑ Menettelyt asiakasvalitustilanteissa
- ❑ Lippu sisältää tarvittavat tiedot
- ❑ Tiedonkulun käytännöistä sopiminen
- ❑ Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkustajalle annettaviin tietoihin tehdyistä muutoksista?

DITTMAR & INDRENIUS




27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS



# Matkaketjun muutos- ja häiriötilanteet

Seuraavassa osiossa käsitellään matkaketjun osapuolten toimintavelvollisuuksia ja vastuun jakautumista häiriötilanteissa

1. Yleistä matkaketjun muutos- ja häiriötilanteista
2. Muutokset ennen matkan alkua
   - i. Muutoksista tiedottaminen
   - ii. Matkaketjun uudelleenreitittäminen
3. Ongelmat matkan aikana
   - i. Matkatunnisteen ongelmat
   - ii. Matkaketjun katkeaminen viivästyksen vuoksi
4. Reklamaatio matkaketjun virheestä
   - i. Reklamaation oikea vastaanottaja
   - ii. Suositus kuluttajan reklamaatiomahdollisuuksien parantamiseksi
5. Korvaukset matkustajalle
   - i. Sopimusvastuu virhetilanteissa yleisten periaatteiden mukaan
   - ii. Vastuu ongelmista matkatunnisteessa
   - iii. Kuljetuspalvelun tarjoajan vastuu viivästystilanteessa
   - iv. MaaS-operaattorin vastuu viivästystilanteessa
   - v. Joukkoliikennelippu osana matkaketjua

27.10.2017

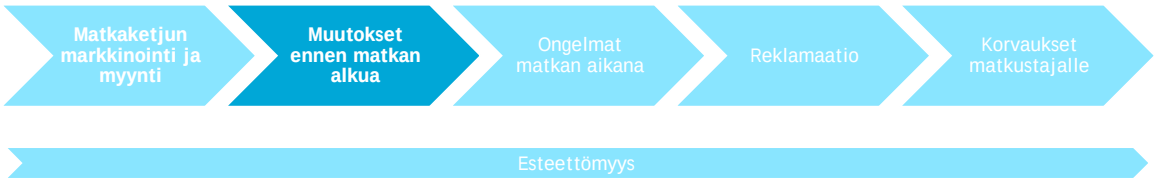
DITTMAR & INDRENIUS

# Matkaketjun muutos- ja häiriötilanteet

## Yleistä

- Liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä kuljetuspalvelun tarjoajille on asetettu jonkin verran toimintavelvoitteita yksittäisen matkan häiriötilanteiden varalta, mutta häiriöiden vaikutuksista matkaketjuihin ei ole erityissääntelyä
  - Liikennemuotokohtainen sääntely ei takaa matkustajalle riittävää turvaa matkaketjussa, koska esimerkiksi uudelleenreititys- ja tiedottamisvelvollisuudet koskevat yleensä vain kuljetuspalvelun tarjoajan itse suorittamaa matkaketjun osuutta
- Kuljetuspalvelun tarjoajille asetetaan liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä yksityiskohtaisia vakiokorvausvelvollisuuksia esimerkiksi viivästystilanteiden varalta
- Liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä on joitain vahingonkorvausta koskevia säännöksiä, mutta se ei sisällä kattavaa sääntelyä palvelun virheestä. Tämän vuoksi sopimus- ja kuluttajaoikeuden yleisillä periaatteilla on suuri merkitys palvelun virhetilanteissa
  - Jos palvelussa on virhe, matkustajalla on yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla oikeus vaatia virheen korjaamista tai hyvittämistä
  - Tällöin matkustajalla voi tilanteesta riippuen olla oikeus esimerkiksi vaatia sopimuksen täyttämistä, pidättyä maksusta, vaatia hinnanalennusta, vaatia sopimusperusteista vahingonkorvausta tai purkaa sopimus
  - Keskitymme tässä selvityksessä käsittelemään tarkemmin ainoastaan matkustajan oikeutta vaatia vahingonkorvausta





# Muutokset ennen matkan alkua –
## Muutoksista tiedottaminen

- Jos jokin osa matkaketjusta peruutetaan ennen matkan alkua, matkustajan on tärkeää saada tieto peruutuksesta sekä siitä, miten yhden matkaketjun osan peruuttaminen vaikuttaa matkaketjun muihin kuljetuksiin
- Liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä ja liikennepalvelulaissa on joitakin tiedottamista koskevia velvollisuuksia, mutta ne eivät velvoita ketään kertomaan matkustajalle, miten matkaketju peruutuksen jälkeen toteutetaan
  - Rautatieliikenteessä kuljetuspalvelun tarjoajan on tiedotettava peruutuksista – viivästyksiä koskevat säännöt soveltuvat komission tiedonannon (2015/C 220/01) nojalla myös peruutuksiin
  - Linja-autoliikenteessä yli 250km reiteillä kuljetuspalvelun tarjoajan on tiedotettava peruutus- tai viivästystilanteesta kaikille matkustajille, jos matkustaja on pyytänyt tiedotusta ja antanut tarvittavat yhteystiedot sekä kerrottava näille vaihtoehtoisista jatkoyhteyksistä
  - Liikennepalvelulain III osan 1:1 mukaan MaaS-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan olisi huolehdittava siitä, että tiedot palvelujen muutoksista ja peruutuksista ovat sähköisesti saatavilla, mutta ilmoitusvelvollisuudesta matkustajalle ei ole sääntöjä (voimaan 1.7.2018)
- Matkaketjupalvelun yhteydessä kuljetuspalvelun tarjoajan suorittama tiedottaminen tämän oman osion sisältämän juna- tai linja-autovuoron peruuntumisesta ei välttämättä ole matkustajan suojan kannalta riittävää
  - Yhden matkaketjun osion peruuntuminen voi aiheuttaa myös matkaketjun muiden osioiden käymisen hyödyttömiksi
  - Vaikka matkustaja saisi tiedon vuoron peruuntumisesta, matkustajalle ei selviä, mitä tämä peruutus tarkoittaa matkaketjun muiden osien toteutumisen kannalta



# Muutokset ennen matkan alkua –
## Matkaketjun uudelleenreitittäminen

- Jos näyttää siltä, ettei matkaketju yhden kuljetuksen peruuntumisen tai aikataulumuutoksen vuoksi enää toteudu, matkustajalla on tarve koko matkaketjun uudelleenreitittämiseen
- Liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn sisältämien uudelleenreititysvelvollisuuksien mukaan kuljetuspalvelun tarjoajan on reititettävä matkustaja ainoastaan oman liikennemuotonsa kattaman osuuden loppuun asti – ei siis koko matkaketjua
  - Tällaista lakisääteistä uudelleenreititysvelvollisuutta ei ole kaikkien liikennemuotojen osalta (alle 250 km bussireitit, taksit, paikallisjunat)
  - Rautatievastuuasetuksen uudelleenreititysvelvollisuuksia sovelletaan komission tiedonannon (2015/C 220/01) nojalla vuorojen peruutuksiin
- MaaS-operaattorilla on velvollisuus reitittää matkustaja matkaketjun määränpäähän ainoastaan, jos se on kokonaispalvelun tarjoaja
  - Kokonaispalveluntarjoajan velvollisuus perustuu palvelun virhettä koskeviin yleisiin sopimusoikeudellisiin periaatteisiin
- Matkustaja joutuu huolehtimaan itse matkaketjun toteutumisesta, jos se ostaa matkaketjun välittäjänä toimivan MaaS-operaattorin kautta

# Esimerkki

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun.*
*Ennen matkan alkua selviää, että linja-autovuoro peruuntuu, eikä matkaketju tämän vuoksi toteudu.*
*Mitkä ovat MaaS-operaattorin velvollisuudet?*




| | Välittäjä | Kokonaispalvelun tarjoaja |
|---|---|---|
| TIEDOTTAMINEN MATKAKETJUN JATKOSTA | EI lakisääteistä velvollisuutta tiedottaa peruutuksen vaikutuksista matkaketjuun | Ei lakisääteistä velvollisuutta tiedottaa peruutuksen vaikutuksista matkaketjuun, mutta on vastuussa matkaketjun toteutumisesta |
| UUDELLEEN -REITITYS | EI velvollisuutta uudelleenreitittää | Velvollisuus uudelleenreitittää koko matkaketju loppuun asti (ellei se ole kohtuutonta) |



DITTMAR & INDRENIUS

# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa –

## Ennakoidut muutos- ja häiriötilanteet

- Jotta matkustaja saisi mahdollisimman selkeästi tiedon peruutuksesta ja sen vaikutuksista matkaketjun muihin osiin, osapuolten olisi hyvä sopia tiedotuskäytännöistä ennakoiduissa muutos- ja häiriötilanteissa
  - MaaS-palvelun yhteydessä kuljetuspalvelun tarjoajan suorittama tiedottaminen tämän oman osion sisältämän juna- tai linja-autovuoron peruuntumisesta ei välttämättä ole matkustajan suojan kannalta riittävää
  - Kuljetuspalvelun tarjoajalla ei ole tietoa matkaketjun muista osista, mutta toisaalta MaaS-operaattorilla ei välittäjän asemassa toimiessaan ole minkäänlaista tiedotusvelvollisuutta siitä, miten peruutus vaikuttaa matkaketjuun
- MaaS-operaattori voi kokonaispalvelun tarjoajana olla velvollinen uudelleenreitittämään koko matkaketjun yhden osan peruuntumisen tai viivästymisen vuoksi
  - Osapuolten voi olla syytä sopia MaaS-operaattorin oikeudesta peruuttaa tai vaihtaa matkalippuja, jotka jäisivät tällaisten muutosten vuoksi hyödyttömiksi sekä siitä, mikä on kuljetuspalvelun tarjoajan vastuu MaaS-operaattorille ennakoiduista muutoksista
  - Peruutukset vaikuttavat MaaS-operaattorin palveluun, mutta se ei pysty vaikuttamaan niihin
- Osapuolet eivät saa sopimuksellaan huonontaa matkustajan lakisääteistä asemaa

## TARKISTUSLISTA

- ❑ Kuka tiedottaa matkustajalle aikataulun mukaisten vuorojen peruutuksista sekä siitä, mitä tämä tarkoittaa matkustajan matkaketjun toteutumisen kannalta?
- ❑ Prosessit ennakoitujen peruutustilanteiden varalta – mikä taho informoi muita matkaketjun osapuolia muutoksesta?
- ❑ Saako matkustaja peruuttaa koko matkaketjun, jos yksi osa peruuntuu?
- ❑ Jos matkaketjun osa peruuntuu, voiko MaaS-operaattori peruuttaa muiden kuljetuspalvelun tarjoajien liput ja reitittää koko matkan uudelleen matkustajan puolesta?
  - ❑ Osapuolten keskinäiset vastuut peruutetusta lipusta, joka vaikuttaa MaaS-operaattorin palveluun?
  - ❑ MaaS-operaattori ei pysty vaikuttamaan kuljetuspalvelun tarjoajan peruutuksiin



DITTMAR & INDRENIUS






# Ongelmat matkan aikana -

## Matkatunnisteen ongelmat

- Matkaketju voi katketa yllättäen matkan aikana, jos matkustajan matkatunniste ei syystä tai toisesta toimi, eikä matkustaja tämän vuoksi pääse nousemaan liikennevälineeseen
- Matkatunnisteen ongelmat voivat johtua monesta syystä – esimerkiksi häiriöstä MaaS-operaattorin palvelussa, viivästyksestä matkatunnisteen toimittamisessa matkustajalle, inhimillisestä virheestä varausmenettelyn aikana tai kuljetuspalveluntarjoajan lukulaitteen virheestä – vastuutahon selvittäminen lähtötilanteessa voi kuitenkin olla vaikeaa
- Kuljetuspalvelun tarjoajalla ei yleensä ole velvollisuutta ottaa matkustajaa kyytiin ilman lippua – ainakaan ilman lisämaksua
- Osapuolten olisi tärkeää sopia siitä, miten toiminta matkatunnisteen häiriötilanteissa järjestetään ja informoida matkustajaa selkeästi siitä, keneen tämän tulisi olla yhteydessä, jos matkatunniste ei toimi

# Ongelmat matkan aikana –
## Matkaketjun katkeaminen viivästyksen vuoksi

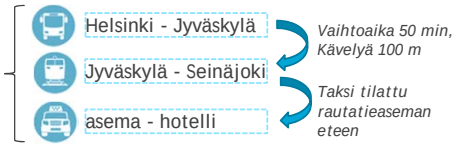
- Viivästys yhdessä osassa matkaketjua voi johtaa siihen, ettei matkustaja ehdi seuraavaan liikennevälineeseen ja matkaketju katkeaa. Tällöin matkustajan on tärkeää tietää, tuleeko sen itse huolehtia lopulliseen määränpäähän pääsemisestä, vai reitittääkö joku matkaketjun osapuolista matkan uudelleen lopulliseen määränpäähän asti ilman lisäkustannuksia
- Kuljetuspalvelun tarjoajalle on liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä asetettu uudelleenreititys- ja huolenpitovelvollisuuksia viivästystapauksissa – eivät velvoita reitittämään koko matkaketjua uudelleen
  - Yli 250 km linja-autoreiteillä kuljettajan on tarjottava uudelleenreititystä tai lipun hinnan palautusta, jos viivästys on yli 2h
  - Rautatieliikenteessä tarjottava uudelleenreititystä tai lipun hinnan palautusta, jos on todennäköistä, että viivästys on yli 60 min
  - Uudelleenreititysvelvollisuudesta ei ole säädetty taksien, paikallisjunien, raitiovaunujen ja alle 250 km bussireittien osalta, eikä se toteudu muissakaan liikennemuodoissa, jos viivästys jää alle lainsäädännössä asetetun aikarajan
  - Kuljetuspalvelun tarjoajan uudelleenreititysvelvollisuudet eivät auta matkustajaa kuin kyseisen etapin määränpäähän – matkaketjun loppuosa jää reitittämättä
- Kokonaispalvelun tarjoajan asemassa olevalla MaaS-operaattorilla voi olla velvollisuus uudelleenreitittää koko matkaketju palvelun virhettä koskevien yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla, jos matkustaja vaatii sopimuksen täyttämistä
  - Ei velvollisuutta uudelleenreitittää, jos se olisi kohtuutonta
  - Liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn uudelleenreititysvelvollisuudet eivät siis tällöinkään koske MaaS-operaattoria, vaan velvollisuus uudelleenreitittää syntyy, koska matkustajalla on oikeus vaatia sopimuksen täyttämistä
- Välittäjän asemassa oleva MaaS-operaattori ei lähtökohtaisesti vastaa kuljetuspalvelussa tapahtuneesta virheestä, eikä tällä ole myöskään uudelleenreititysvelvollisuutta



DITTMAR & INDRENIUS

# Esimerkki 1

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun. Ennen matkan alkua käy ilmi, että linja-autovuoro viivästyy, eikä matkaketju tämän vuoksi toteudu.*
*Mitkä ovat MaaS-operaattorin velvollisuudet?*



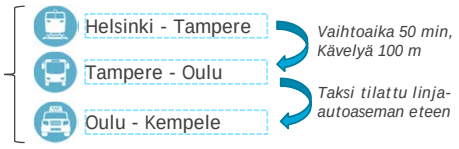

| | Välittäjä | Kokonaispalvelun tarjoaja |
|---|---|---|
| TIEDOTTAMINEN MATKAKETJUN JATKOSTA | EI velvollisuutta tiedottaa peruutuksen vaikutuksista matkaketjuun | Ei lakisääteistä velvollisuutta tiedottaa peruutuksen vaikutuksista matkaketjuun, mutta on vastuussa matkaketjun toteutumisesta |
| UUDELLEEN -REITITYS | EI velvollisuutta uudelleenreitittää | Velvollisuus uudelleenreitittää koko matkaketju loppuun asti (ellei se ole kohtuutonta) |



DITTMAR & INDRENIUS

# Esimerkki 2

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun. Juna-asemalla käy ilmi, että juna viivästyy 55 min, eikä matkustaja ehdi 50 min päästä Tampereelta lähtevään bussiin. Miten osapuolten on toimittava?*




## MaaS-operaattori välittäjänä

**Rautatieyrityksen velvollisuudet:**
- Tiedotettava viivästyksestä ja arvioidusta aikataulusta
- Ei velvollisuutta tarjota uudelleenreititystä edes Tampereelle asti tai lipun hinnan palautusta, koska viivästys alle 60 min

**MaaS-operaattorin velvollisuudet:**
- Ei tiedotusvelvollisuutta matkaketjun jatkosta tai uudelleenreititysvelvollisuutta

⇨ Matkustajan tilanne sama kuin ostettaessa palvelut erikseen, eli selvitettävä itse, miten pääsee perille

## Kokonaispalvelun tarjoajana

**Rautatieyrityksen velvollisuudet:**
- Tiedotettava viivästyksestä ja arvioidusta aikataulusta
- Ei velvollisuutta tarjota uudelleenreititystä edes Tampereelle asti tai lipun hinnan palautusta, koska viivästys alle 60 min

**MaaS-operaattorin velvollisuudet:**
- MaaS-operaattorin on matkustajan niin vaatiessa pyrittävä toteuttamaan matka Kempeleeseen vaihtoehtoisin tavoin, ellei olisi kohtuutonta

⇨ MaaS-operaattori reitittää matkustajan perille



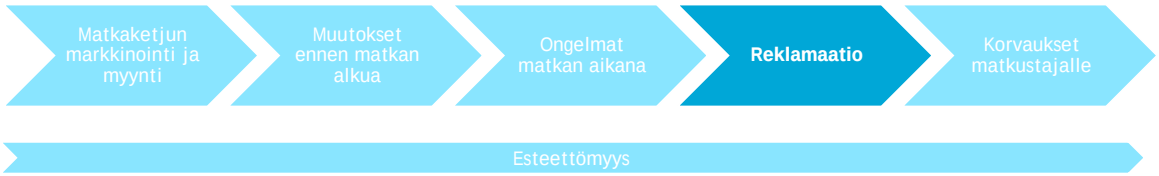
# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa –

## Ongelmat matkan aikana

- MaaS-operaattorilla ja kuljetuspalvelun tarjoajalla voi matkan aikana syntyvissä häiriötilanteissa olla osin päällekkäisiä velvollisuuksia suhteessa matkustajaan
- Osapuolten olisi hyvä sopia toimintatavoista häiriötilanteiden varalta. Huomiota voi kiinnittää esimerkiksi seuraaviin seikkoihin:
  - Tiedottaminen (ks. Ennakoituja muutostilanteita käsittelevä osio)
  - Toiminta matkatunnisteen häiriötilanteissa
  - Keneen matkustaja voi olla yhteydessä häiriötilanteessa?
  - Miten MaaS-operaattorin ja kuljetuspalveluntarjoajan osin päällekkäisten uudelleenreititysvelvollisuuksien yhteensovittaminen / vastuutahon määrittäminen toteutetaan?
  - Tiedonvaihto siitä, mitä matkustajalle on tarjottu (esim. onko matkustajalle jo hyvitetty lipun hinta)

## TARKISTUSLISTA

- ❑ Tiedottaminen häiriötilanteissa
- ❑ Toimintatavat matkatunnisteen häiriötilanteissa
- ❑ Matkustajan yhteystaho
- ❑ Keskitetäänkö uudelleenreititys- ja tiedotusvelvollisuus yhdelle toimijalle?
- ❑ Miten matkaketjun toimijat vaihtavat tietoa matkustajan suuntaan tekemistään toimenpiteistä (uudelleenreititys, lipun hinnan palautus)?






# Reklamaatio matkaketjun virheestä –

## Reklamaation oikea vastaanottaja

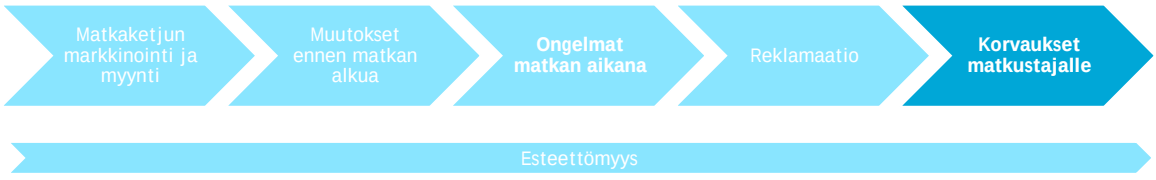
- Jotta matkustaja voisi esittää vaatimuksia matkaketjun tai sen osan virheen perusteella, sen on reklamoitava
- Yleisen periaatteen mukaan reklamaatio on tehtävä omalle sopimuskumppanille, jotta se olisi pätevä
- Kuluttajan asemassa oleva matkustaja voi lähes aina suorittaa reklamaation MaaS-operaattorille niin, että se on pätevä myös suhteessa kuljetuspalvelun tarjoajaan
  - Kun MaaS-operaattori on kokonaispalvelun tarjoajan asemassa, se on matkustajan suora sopimuskumppani, joka vastaa käyttämiensä kuljetuspalvelun tarjoajien suorituksista kuin omistaan
  - Kuluttajansuojalain 8:16 ilmentämän yleisen periaatteen mukaan virheilmoitus voidaan myös tehdä elinkeinonharjoittajalle, joka on välittänyt palveluksen – liikematkustajien osalta vastaavaa periaatetta ei ole
- Poikkeuksen voivat muodostaa tilanteet, joissa liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä on erikseen todettu, että reklamaatio on tehtävä kuljetuspalvelun tarjoajalle
  - Tällöin on epäselvää, tarkoittaako reklamaation vastaanottajan yksilöiminen sitä, ettei reklamaatiota voisi tehdä pätevästi myös välittäjälle
  - Rautatieliikenne: Matkustaja voi tehdä valituksen mille tahansa osallisena olleelle rautatieyritykselle (rautatievastuuasetus 27 art)
  - Linja-automatkustajien oikeuksista annetun asetuksen 27 artiklassa todetaan, että jos matkustaja haluaa esittää liikenteenharjoittajalle valituksen, hänen on tehtävä se kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun säännöllinen liikennepalvelu suoritettiin tai olisi pitänyt suorittaa, minkä jälkeen liikenteenharjoittelijan on ilmoitettava matkustajalle valituksen tila
- Säännöt ovat tapauskohtaiset riippuen siitä, onko matkustaja kuluttaja vai liikematkustaja, mikä MaaS-operaattorin asema on ja mikä liikennemuoto on kyseessä. MaaS-operaattorin tulisi kuitenkin voida matkaketjua myydessään kertoa matkustajalle asiakasvalitusten tekemisestä – osapuolten olisi hyvä sopia, miten asiakasvalitukset käsitellään

# Reklamaatio matkaketjun virheestä -

## Viestintäviraston pyytämä suositus kuluttajan reklamaatiomahdollisuuksien parantamiseksi

- Kuluttajan reklamaatiomahdollisuuksien parantamiseksi kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin olisi hyvä sopia siitä, että omaa toimintaansa koskevien reklamaatioiden vastaanottamisen lisäksi MaaS-operaattori välittää kaikki matkaketjua koskevat reklamaatiot eteenpäin kuljetuspalvelun tarjoajille – riippumatta siitä, missä roolissa MaaS-operaattori toimii
- Osapuolet voisivat tällöin ilmoittaa matkustajan hyväksymissä sopimusehdoissaan, että MaaS-operaattori ottaa reklamaatiot vastaan kuljetuspalvelun tarjoajan puolesta, ja että MaaS-operaattorille tehdyt reklamaatiot katsotaan tehdyiksi kyseiselle kuljetuspalvelun tarjoajalle
- Tällainen toimintamalli auttaisi selventämään osin epäselvää oikeustilaa
- Reklamaatioiden välittämisellä on kustannusvaikutuksia, joten MaaS-operaattorin ja kuljetuspalveluntarjoajan olisi hyvä sopia myös siitä, miten reklamaatioiden välittäminen eteenpäin oikealle vastuutaholle kompensoidaan
- Tällaisen toimintamallin seurauksena kuluttaja pystyisi aina hoitamaan reklamaation ”yhden luukun kautta”, eikä sille syntyisi oikeudenmenetyksiä sen vuoksi, että se olisi valinnut matkaketjun osapuolista väärän vastuutahon reklamaationsa vastaanottajaksi





# Korvaukset matkustajalle -
## Sopimusvastuu virhetilanteissa yleisten periaatteiden mukaan

- Sopimukseen perustuvan vahingonkorvauksen tavoitteena saattaa loukattu samaan taloudelliseen asemaan kuin jos sopimusvelvoitteet olisi täytetty asianmukaisesti - lähtökohtana täysi korvaus
- Jos palvelussa on virhe, kuluttajamatkustajalla on aina oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta (esim. selvittelykustannukset, korvaava kuljetus), mutta välilliset vahingot (esim. tulon menetys) korvataan vain, jos ne johtuvat huolimattomuudesta
  - Liikematkustajalla on perinteisesti katsottu olevan oikeus korvaukseen sekä välittömistä että välillisistä vahingoista, ellei sopimuskumppani osoita toimineensa huolellisesti
- Matkustajan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi
  - Esimerkiksi korvaavan kuljetuksen hankkiminen siten, ettei matkustaja myöhästy kaikista matkaketjun osista – muuten tulevaa vahingonkorvausta alennetaan sitä vahinkoa vastaavalla määrällä, jonka matkustaja olisi vahingonrajoitustoimilla voinut välttää
- Ainoastaan riittävän ennakoitavat vahingot voivat tulla korvattaviksi
  - Vahingon laadun ja suuruusluokan tullut olla ennakoitavissa sopimuksentekohetkellä
  - Ennakoitavuutta arvioitaessa voidaan huomioida esimerkiksi:
    - Vastaaviin sopimuksiin yleisesti liittyvät riskit
    - Sopimuksen tyyppi ja taloudellinen arvo
    - Osapuolen tiedot sopimuskumppaninsa aikeista
- Yleisiä periaatteita sovelletaan, ellei erityislainsäädännössä (esim. liikennemuotokohtainen erityissääntely tai laki matkapalveluyhdistelmistä) ole poikettu näistä periaatteista



# Korvaukset matkustajalle -
## Vastuu ongelmista matkatunnisteessa

- Matkustajalle voi syntyä oikeus vahingonkorvaukseen matkatunnisteen ongelmien vuoksi esimerkiksi jos matkustaja ei ole matkatunnisteen ongelmien vuoksi päässyt liikennevälineeseen, ja matkustajalle on tämän vuoksi aiheutunut vahinkoa
- Pääsääntönä voidaan pitää sitä, että se taho, jonka järjestelmän viasta ongelma aiheutuu, on vastuussa
- Välittäjän asemassa oleva MaaS-operaattori vastaa siitä, että sen toimittama matkatunniste toimitetaan ajoissa ja se sisältää kaikki sellaiset matkaketjun edellyttämät tiedot, jotka matkustusoikeuden todentamiseen tarvitaan
  - Virhetapauksissa vastuu määräytyy yleisten sopimusvastuuta koskevien sääntöjen perusteella
    - MaaS-operaattori ei ole vastuussa, jos virhe matkustusoikeuden todentamisessa johtuu kuljetuspalvelun tarjoajasta tai matkustajasta
      - Matkatunnisteen lukeminen ei onnistu kuljetuspalvelun tarjoajan lukulaitteen virheen vuoksi
      - Kuljetuspalvelun tarjoaja ei ole toimittanut tunnistetta MaaS-operaattorille ajoissa
- Kokonaispalvelun tarjoajan asemassa oleva MaaS-operaattori on vastuussa suhteessa matkustajaan myös silloin, kun ongelmat johtuvat kuljetuspalvelun tarjoajasta

# Korvaukset matkustajalle -
## Kuljetuspalvelun tarjoajan vastuu viivästystilanteissa

- Kun matkaketjun sisältämä kuljetuspalvelu viivästyy, matkustaja voi vaatia viivästyneen kuljetuspalvelun tarjoajalta liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä mahdollisesti määritellyn vakiokorvauksen
  - Rautatievastuuasetuksen (1371/2007) 17 artiklan mukainen korvaus on 25-50 % lipun hinnasta
  - Linja-auto- ja taksiliikenteessä ei ole käytössä vakiokorvauksia
- Jos matkustajalle on aiheutunut viivästyksen vuoksi vahinkoa, tämä voi lisäksi vaatia kuljetuspalvelun tarjoajalta vahingonkorvausta
  - Rautatiekuljetuslain 21 §:n mukaan rautatieyrityksen on korvattava viivästyksestä aiheutuneet vahingot 5000 euroon asti
    - Korvausvelvollisuutta ei kuitenkaan ole sellaisen viivästyksen johdosta, johon matkustajan voidaan kuljetuksen luonteen, sääolosuhteiden, kuljetusvälineen vaihtoon tarvittavan ajan tai muiden kuljetukseen liittyvien olosuhteiden vuoksi kohtuudella edellyttää varautuneen.
  - Erityissääntelyn puuttuessa viivästyksistä aiheutuvat vahingot korvataan palvelun virhettä koskevien yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan
- Matkaketjun katkeamisen vuoksi aiheutuneen vahingon korvaamisen esteeksi voi kuljetuspalvelun tarjoajan osalta muodostua ennakoitavuuden vaatimus, koska kuljetuspalvelun tarjoaja ei välttämättä ole lainkaan tietoinen siitä, että kuljetuspalvelu on osa pidempää matkaketjua

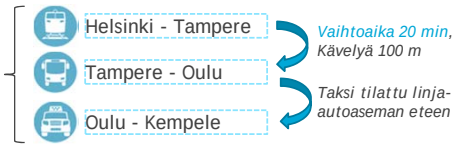


# Korvaukset matkustajalle -
## MaaS-operaattorin vastuu viivästystilanteissa

- Kokonaispalvelun tarjoajan asemassa oleva MaaS-operaattori voi joutua vastuuseen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta
  - MaaS-operaattorin ja matkustajan välille on syntynyt sopimus koko matkaketjun suorittamisesta. Jos matkustaja ei pääse perille, MaaS-operaattorin palvelu ei vastaa sovittua ja kyseessä on palvelun virhe
  - Matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen määräytyy yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla
- Välittäjän asemassa oleva MaaS-operaattori ei vastaa kuljetuspalvelun viivästyksen aiheuttamasta vahingosta
  - Poikkeus: jos vahinko johtuu siitä, että MaaS-operaattori on toiminut välitystehtävässään huolimattomasti
  - Voitaisiin ajatella, että tällainen tilanne voisi olla kyseessä, jos MaaS-operaattori on laskenut niin lyhyen vaihtoajan, ettei matkaketjun toteutuminen olisi mahdollista pienenkään viivästyksen tapahtuessa

# Esimerkki 1

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun.*
*Juna viivästyy 20 min, minkä seurauksena matkustaja myöhästyy niukasti bussiyhteydestään. 20 minuutin vaihtoaika on MaaS-operaattorin laskema. Kuka vastaa aiheutuneesta vahingosta?*




## MaaS-operaattori välittäjänä

### Rautatieyrityksen vastuu:
- Ei velvollisuutta vakiokorvauksen maksamiseen, koska viivästyminen alle 60 min
- Ei vahingonkorvausvelvollisuutta, koska jatkoyhteyden menetys, joka aiheutuu junavuoron muutaman kymmenen minuutin viivästyksestä ei yleensä ole rautatiekuljetuslain nojalla korvattavaa vahinkoa

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Ei vahingonkorvausvastuuta, ellei
  - sen katsota toimineen huolimattomasti määrittäessään vaihtoajan pituuden

## Kokonaispalvelun tarjoajana

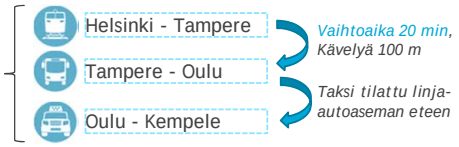
### Rautatieyrityksen vastuu:
- Ei velvollisuutta vakiokorvauksen maksamiseen, koska viivästyminen alle 60 min
- Ei vahingonkorvausvelvollisuutta, koska jatkoyhteyden menetys, joka aiheutuu junavuoron muutaman kymmenen minuutin viivästyksestä ei yleensä ole rautatiekuljetuslain nojalla korvattavaa vahinkoa

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Jos matkustaja ei pääse sovitusti perille määränpäähänsä, MaaS-operaattorin palvelussa on virhe ja matkustajalla voi olla oikeus vahingonkorvaukseen yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti



# Esimerkki 2

*Liikematkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun.*
*Juna viivästyy 60 min, minkä seurauksena matkustaja myöhästyy bussiyhteydestään. Kuka vastaa aiheutuneesta vahingosta?*




## MaaS-operaattori välittäjänä

### Rautatieyrityksen vastuu:
- Matkustaja voi vaatia vakiokorvauksena 25% rautatieosuutta koskevasta matkalipun hinnasta, jos sitä ei ole palautettu
- Vahingonkorvausvelvollisuus aiheutuneista vahingoista rautatiekuljetuslain nojalla 5.000 euroon asti

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Ei vahingonkorvausvastuuta

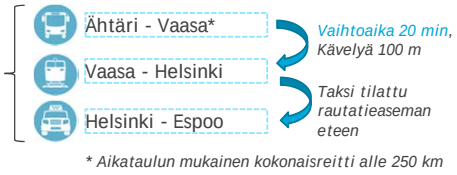
## Kokonaispalvelun tarjoajana

### Rautatieyrityksen vastuu:
- Matkustaja voi vaatia vakiokorvauksena 25% rautatieosuutta koskevasta matkalipun hinnasta, jos sitä ei ole palautettu
- Vahingonkorvausvelvollisuus aiheutuneista vahingoista rautatiekuljetuslain nojalla 5.000 euroon asti

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Jos matkustaja ei pääse sovitusti perille määränpäähänsä, MaaS-operaattorin palvelussa on virhe ja matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti

# Esimerkki 3

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun.*
*Linja-auto viivästyy 60 min, minkä seurauksena matkustaja myöhästyy junayhteydestään. Kuka vastaa aiheutuneesta vahingosta?*




** Aikataulun mukainen kokonaisreitti alle 250 km*

## MaaS-operaattori välittäjänä

### Linja-autoyrityksen vastuu:
- Vahingonkorvausvelvollisuus yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Ei vahingonkorvausvastuuta, ellei
  - sen katsota toimineen huolimattomasti määrittäessään vaihtoajan pituuden

## Kokonaispalvelun tarjoajana

### Linja-autoyrityksen vastuu:
- Vahingonkorvausvelvollisuus yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti

### MaaS-operaattorin vastuu:
- Jos matkustaja ei pääse sovitusti perille määränpäähänsä, MaaS-operaattorin palvelussa on virhe ja matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti



DITTMAR & INDRENIUS

# Korvaukset matkustajalle -

## Joukkoliikennelippu osana matkaketjua

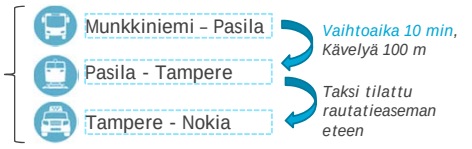
- Joukkoliikennematkoihin liittyviä häiriötilanteita käsitellään pääsääntöisesti yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden nojalla
  - Jos kuljetuspalvelun tarjoaja ei ole rautatieyritys, rautatiekuljetuslain ja rautatievastuuasetuksen säännöt eivät sovellu. Rautatievastuuasetuksen vastuusäännöstä ei muutenkaan sovelleta pääkaupunkiseudun taajamajunaliikenteeseen
  - Linja-automatkustajien oikeuksista annetun asetuksen tavoin häiriötilanteita koskevat säännökset eivät sovellu liikenteeseen, jossa liikennöitävä aikataulun mukainen reitti on lyhyempi kuin 250 km
- Joukkoliikennelippu ei välttämättä oikeuta pitkän matkan liikenteen tapaan tiettyyn matkaan paikasta A paikkaan B, vaan oikeuteen käyttää erilaisia joukkoliikennevälineitä lipun voimassaoloaikana – palvelun virheen arviointi on erilaista
  - Toisaalta, jos joukkoliikennelippu on kokonaispalvelun tarjoajan asemassa olevan MaaS-operaattorin palvelussa osana matkaketjua, MaaS-operaattorin palvelussa on virhe, jos matkustaja ei pääse perille lopulliseen määränpäähänsä
- Yleisten kuluttaja- ja sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan palvelussa on virhe, jos se ei vastaa sovittua
  - Tällöin toisen osapuolen on korvattava toiselle aiheutunut vahinko, ellei hän tai hänen apulaisensa, eli tässä tapauksessa liikenteenharjoittaja osoita menetelleensä huolellisesti. Arvioitaessa sitä, onko palvelussa virhe, voidaan huomioida esimerkiksi seuraavat kysymykset:
    - Mitä matkustajalla oli perustellusti aihetta odottaa (ellei tarkemmin ole sovittu)? Matkustajan tulee varautua siihen, että esimerkiksi sääolot vaikuttavat aikataulujen mukaiseen liikennöintiin. Matkustajan ei kuitenkaan voida kohtuudella edellyttää varautuneen päivittäin toistuviin suhteellisen pitkäkestoisiin viivästyksiin.
    - Onko matkustajalla ollut mahdollisuus käyttää korvaavaa liikennevälinettä?
    - Onko tiedottaminen viivästyksestä ollut riittävää ja oikeaa?
    - Kuinka paljon vahinkoa matkustajalle on aiheutunut?



DITTMAR & INDRENIUS

# Esimerkki

*Kuluttajamatkustaja on ostanut MaaS-operaattorin sovelluksen kautta matkaketjun.*
*Bussi saapuu Pasilaan 5 min aikataulusta myöhässä ruuhkan vuoksi, minkä seurauksena matkustaja myöhästyy junayhteydestään. Kuka vastaa aiheutuneesta vahingosta?*




## MaaS-operaattori välittäjänä

### Linja-autoyrityksen vastuu:

- Ei velvollisuutta suorittaa vakiokorvausta, koska aikataulun mukainen kokonaisreitti on alle 250 km
- Vahingonkorvausvelvollisuus hyvin epätodennäköinen, koska matkustajan tulisi varautua siihen, että ruuhkaa voi tietyn vuorokaudenajan tai sääolosuhteen vuoksi olla

### MaaS-operaattorin vastuu:

- Ei vahingonkorvausvastuuta, ellei
  - vahinko johdu siitä, että MaaS-operaattori on laskenut vaihtoajan huolimattomasti

## Kokonaispalvelun tarjoajana

### Linja-autoyrityksen vastuu:

- Ei velvollisuutta suorittaa vakiokorvausta, koska aikataulun mukainen kokonaisreitti on alle 250 km
- Vahingonkorvausvelvollisuus hyvin epätodennäköinen, koska matkustajan tulisi varautua siihen, että ruuhkaa voi tietyn vuorokaudenajan tai sääolosuhteen vuoksi olla

### MaaS-operaattorin vastuu:

- Jos matkustaja ei pääse sovitusti perille määränpäähänsä, MaaS-operaattorin palvelussa on virhe ja matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti



DITTMAR & INDRENIUS

# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa –

## Korvaukset matkustajalle

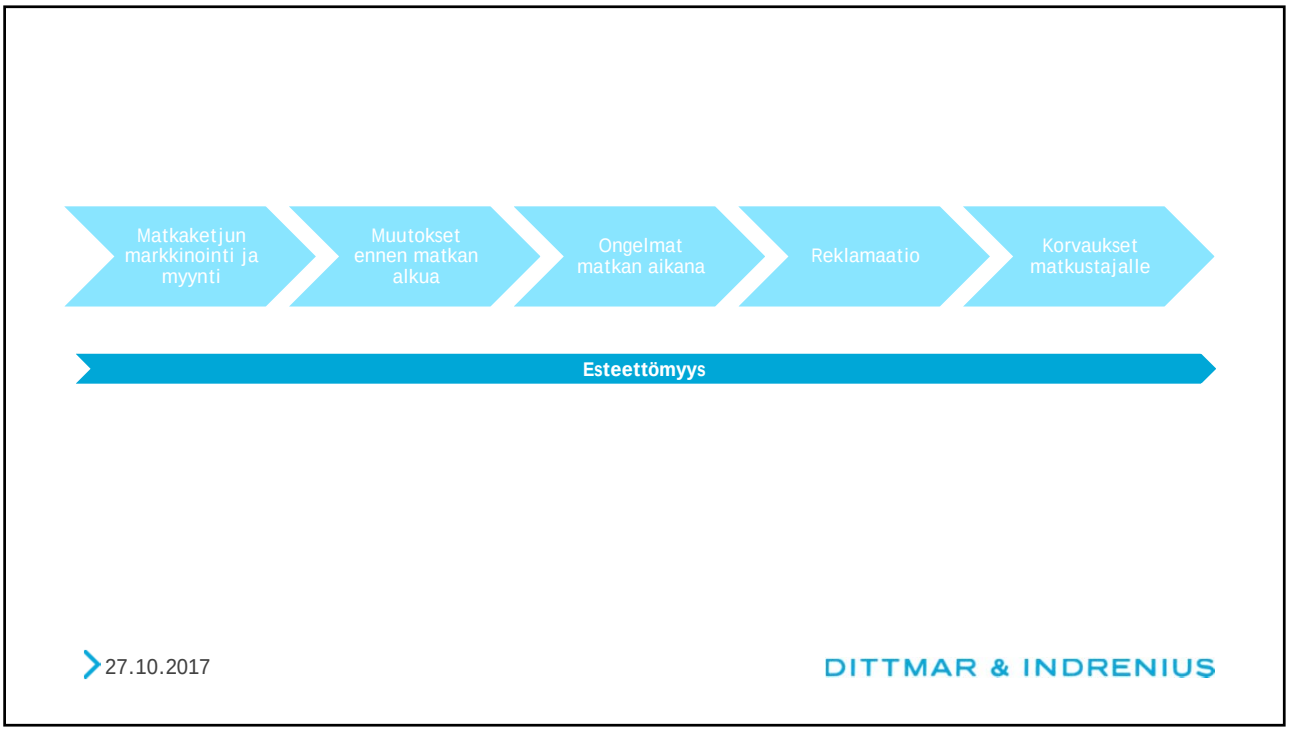
- MaaS-operaattorin vastuu palvelun virheestä on merkittävästi laajempi, kun se on kokonaispalvelun tarjoajan asemassa
- MaaS-operaattorin kannattaa palvelukuvauksessaan määrittää palvelunsa sisältö mahdollisimman selkeästi ja tuoda se myös esiin suhteessa matkustajaan
- Yleisiin oppeihin perustuvaa vahingonkorvausvastuuta voidaan jossain määrin sopimusehdoin rajoittaa myös suhteessa kuluttajamatkustajiin
  - Sopimusehdot, jotka huomattavasti poikkeaisivat kuluttajaoikeuden yleisistä periaatteista saatettaisiin kuitenkin herkästi katsoa kohtuuttomiksi
  - Ankarista ja yllättävistä ehdoista on huomautettava
- Sen sijaan liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn mukaisia korvausvelvollisuuksia ei voi rajoittaa siten, että se heikentäisi matkustajan asemaa
  - Osapuolet voivat toki sopia keskinäisestä vastuunjaostaan, mutta jos liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä on asetettu kuljetuspalvelun tarjoajalle jokin velvollisuus, matkustajan tulee aina voida kääntyä kuljetuspalvelun tarjoajan puoleen
  - Tie- ja raideliikenteen osalta vahingonkorvaussäännöksiä on ainoastaan rautatiekuljetuslaissa, muilta osin osapuolet voivat sopia vahingonkorvausvelvollisuuden jakautumisesta osapuolten kesken melko vapaasti



## TARKISTUSLISTA

- ❑ MaaS-palvelun palvelukuvauksessa tuodaan selkeästi ilmi, mikä MaaS-palvelun sisältö on: sitoudutaanko toimittamaan palvelu, jolla matkustaja pääsee paikasta A paikkaan B?
- ❑ Palvelukuvauksessa huomioitava se, kuinka suuret poikkeamat palvelun saatavuudessa ja sovelluksen toiminnassa muodostavat palvelun virheen?
- ❑ Toimintatavat korvaustilanteissa:
  - ❑ Hoitaako joku keskitetysti kaikki korvaukset?
  - ❑ Jos sekä MaaS-operaattori että kuljetuspalvelun tarjoaja ovat vastuussa, kenen puoleen matkustajan tulee ensisijaisesti kääntyä?
  - ❑ Tiedonkulku siitä, mitä matkustajalle on korvattu tai hyvitetty (sekä uudelleenreitit ykset, mahdolliset lipun hinnan palautukset yms.)
- ❑ Vastuunrajoitukset suhteessa matkustajaan ja niiden kohtuullisuus

DITTMAR & INDRENIUS


Matkaketjun markkinointi ja myynti
Muutokset ennen matkan alkua
Ongelmat matkan aikana
Reklamaatio
Korvaukset matkustajalle
Esteettömyys
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS


Esteettömyys
Liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä kuljetuspalvelun tarjoajille on asetettu velvollisuuksia avustaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia, jos nämä ilmoittavat avun tarpeesta ennen matkaa
Velvollisuudet eivät koske MaaS-operaattoria, jonka tehtävänä on pääsääntöisesti välittää näitä ilmoituksia avun tarpeesta eteenpäin
Kuljetuspalvelun tarjoajan avustusvelvollisuuden laajuus vaihtelee liikennemuotokohtaisesti
Avustusvelvollisuudet kattavat ainoastaan yksittäiset liikennemuodot, joten matkustajalla ei lähtökohtaisesti ole lakisääteistä oikeutta avustukseen liikennemuotojen välillä siirryttäessä
Yhdenvertaisuuslaki edellyttää asianmukaisten, kulloisessakin tilanteessa tarvittavien kohtuullisten muutosten tekemistä palveluun, jotta palvelu olisi vammaisten saatavilla
Huomioitava toiminnan laatu ja laajuus, kustannukset, toimijan taloudellinen asema sekä mukautuksia varten saatavissa oleva tuki sekä toisaalta vammaisen tarpeet
Erotettava yleis- ja pysyväisluonteisista esteettömyys- ja saavutettavuustoimenpiteistä
Palvelun tuottaja ei ole velvollinen muuttamaan liiketoimintakonseptiaan
Valmisteilla oleva EU:n esteettömyysdirektiivi voisi voimaan tullessaan vaikuttaa MaaS-operaattorin tarjoaman palvelun sisältöön
Direktiivi loisi palveluntarjoajille velvoitteita suunnitella ja toteuttaa palvelunsa siten, että ne ovat toimintarajoitteisten ja vammaisten saatavilla
Direktiivissä asetettaisiin esteettömyys- ja tiedonantovaatimuksia
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS

# Avustusvelvollisuus eri liikennemuodoissa

| Avuntarpeesta ilmoittaminen | Avustusvelvollisuuden laajuus |
|---|---|
| ▪ 48 tuntia ennen matkan alkua*<br>▪ Matkustajan on ilmoittauduttava määrätyssä paikassa asemalla aikaisintaan 60 min tai viimeistään 30 min ennen lähtöaikaa tai matkustajien ilmoittautumisaikaa | ▪ Avunantovelvollisuus jaettu rautatieyrityksen ja aseman haltijoiden kesken<br>▪ Varmistettava pääsy asemille ja laitureille; palveluiden saatavuus asemilla ja junissa; avustus junaan pääsemisessä, matkan aikana ja junasta poistuttaessa<br>▪ Avustuksen ja sen varausmenettelyn oltava maksutonta |
| ▪ 36 tuntia ennen lähtöaikaa*<br>▪ Matkustajan on ilmoittauduttava määrätyssä paikassa asemalla aikaisintaan 60 min ennen tai viimeistään 30 min ennen lähtöaikaa<br>▪ Matkustajan ilmoitettava erityisestä paikkatarpeestaan ennakkoon, jos tarve on tiedossa | ▪ (EU) N:o 181/2001 liite I:een kirjattu liikenteenharjoittajan ja terminaalin pitäjien avustusvelvollisuuden laajuuden vähimmäisrajat<br>▪ Avunantovelvollisuus alkaa ilmoittautumispisteeltä ja päättyy matkatavaroiden saantiin ajoneuvosta poistuttua<br>▪ Avustuksen ja sen varausmenettelyn on oltava maksutonta ja sitä tarjotaan määrätyissä linja-autoterminaaleissa (Suomessa 13 kpl) sekä linja-autoissa |
| ▪ Ei laista johtuvaa ilmoittamisvelvollisuutta kuljetuspalvelun tarjoajalle | ▪ Yleinen velvollisuus auttaa matkustaja turvallisesti autoon ja pois autosta sekä tarjota matkustajalle tämän tarvitsema apu<br>▪ Taksi saa periä matkustajalta lisämaksuna avustuslisän, jolloin kuljettajan avustusvelvollisuuskin on laajempi (VNA taksiliikenteen kuluttajilta perittävistä enimmäishinnoista) |

27.10.2017

* Vaikka avuntarpeesta ei olisi ilmoitettu, kuljetuspalvelun tarjoajan on tehtävä kaikki kohtuulliset toimet, jotta matkustaja voisi matkustaa. Linja-autojen osalta tämä velvoite voi koskea myös MaaS-operaattoria

DITTMAR & INDRENIUS

# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa –

## Matkaketjun esteettömyys ja saavutettavuus

- Kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin on hyvä sopia käytännöistä matkustajan avustamisen tarvetta koskevan tiedon välittämiseksi sekä siitä, miten vammaisen matkustajan oikeudet otetaan huomioon matkaketjun häiriötapauksissa
  - Taksien osalta ei ole olemassa avun tarpeesta ilmoittamista koskevia sääntöjä
- Läpinäkyvä tiedottaminen siitä, jos reitin esteettömyys on varmistettu etukäteen, on tärkeää matkustajan kannalta
  - Palvelumuotoilulla pystytään ennaltaehkäisemään ongelmatilanteiden syntymistä
  - Liikennepalvelulain III osan 1:1 mukaan kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin olisi palvelukuvauksissaan kerrottava palvelun soveltumisesta toimintarajoitteisille matkustajille (kaluston esteettömyys, avustuspalvelut ja apuvarusteet)
- MaaS-operaattorin on syytä varautua yksittäisiin kohtuullisia mukautuksia edellyttäviin pyyntöihin
- MaaS-operaattorin on syytä seurata EU:n esteettömyysdirektiivin valmistelua ja ennakoida jo palvelua suunnitellessaan direktiivin mahdollisesti edellyttämiä muutostarpeita palvelun saavutettavuudelle

**TARKISTUSLISTA**

- ❑ Menettelyt matkustajan avustamistarvetta koskevan tiedon välittämiseksi
- ❑ Vammaisten matkustajien oikeuksien huomioiminen matkaketjun häiriötapauksissa
- ❑ Mahdollisista lisämaksuista ilmoittaminen (taksien osalta)
- ❑ Informointi varmistetusti esteettömistä reiteistä

27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS

# Muuttuvan pakettimatkasääntelyn mukaiset vastuut

- Nykyisen valmismatkalain tilalle on tulossa uusi laki matkapalveluyhdistelmistä, jolla pannaan täytäntöön EU:n matkapakettidirektiivi
- Selvityksen tämän jakson tarkoituksena on tuoda tiivistetysti esiin, minkälaiseksi MaaS-operaattorin asema ja vastuu muodostuisi eduskunnalle 19.9.2017 annetun hallituksen esityksen laiksi matkapalveluyhdistelmistä (105/2017) perusteella
- Lain valmistelu on tämän selvityksen luovuttamisen aikaan kesken, joten voimaan tuleva laki saattaa poiketa tässä esitetystä
- Tässä selvityksen osassa ei ole toistettu aiemmin esitettyjä, yleisistä periaatteista johtuvia velvollisuuksia vaan ainoastaan ne, jotka johtuvat pakettimatkasääntelyn soveltumisesta
- MaaS-operaattorin toiminta voi nykyisellään olla valmismatkalain (1079/1994) piirissä, mutta nykytilaa ei ole katsottu tarkoituksenmukaiseksi käsitellä tämän selvityksen yhteydessä



# Keskeisimmät muutokset

- Eduskunnalle 19.9.2017 annetun hallituksen esityksen laiksi matkapalveluyhdistelmistä (105/2017) mukaiset keskeisimmät muutokset suhteessa valmismatkalakiin (1079/1994):
  - Lain soveltamisala laajenee. Uusi laki koskisi myös sellaisia matkapaketteja, jotka matkustaja itse kokoaa elinkeinonharjoittajan verkkosivujen kautta tekemällä erilliset sopimukset eri palveluntarjoajien kanssa edellyttäen, että matkustaja valitsee matkapalvelut ennen sitoutumistaan maksamaan
  - Uusi yhdistetyn matkajärjestelyn käsite. Säännökset koskisivat myös sellaisia palveluja, joissa elinkeinonharjoittaja edesauttaa matkustajaa tekemään erillisiä sopimuksia yksittäisten palveluntarjoajien kanssa tai hankkimaan toiselta palveluntarjoajalta lisäpalveluja
  - Matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuus laajenee. Uusi laki edellyttää yksityiskohtaisten tietojen antamista tarjottavista matkapalveluista ja matkustajan lakiperusteisista oikeuksista vakiomuotoisilla lomakkeilla
  - Matkustajan peruuttamisoikeus laajenee. Uuden lain mukaan matkustajalla olisi oikeus peruuttaa matkapakettisopimus koska tahansa ennen matkan alkua, myös ilman erityistä syytä
  - Matkustajan oikeudet virhetapauksessa paranevat. Matkustajalle asetetaan lain tasolla oikeus saada korvausta lomanautinnon menettämisestä, jos kyse on merkittävästä virheestä

# MaaS-operaattorin mahdolliset roolit

Jos yli 24h kestävä matkaketju sisältää kuljetuspalvelun lisäksi vuokra-auton, MaaS-operaattori voi olla:

## Matkanjärjestäjä

MaaS-operaattori voi olla matkanjärjestäjä ja matkaketju muodostaa matkapaketin, jos

a) MaaS-operaattori yhdistää kaikki matkaketjun palvelut saman sopimuksen alle; *tai*
b) Matkaketjun palveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa, mutta
   - Ne valitaan saman varausprosessin aikana yhdestä verkkokaupasta; *tai*
   - Matkaketjua markkinoidaan tai veloitetaan yhteenlasketulla hinnalla; *tai*
   - Palveluja markkinoidaan matkaketjuna tai vastaavalla nimikkeellä; *tai*
   - Palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun MaaS-operaattori on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka mukaan matkustaja saa valita haluamansa palvelut valikoimasta; *tai*
   - Ne varataan tiettyjen toisiinsa kytkettyjen verkkovarausmenettelyjen avulla.

MaaS-operaattori käyttää kuljetuspalvelun tarjoajia apulaisinaan ja vastaa näiden suorituksista kuin omastaan

## Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoaja

Jos matkaketju ei muodosta matkapakettia ja matkustaja tekee erilliset sopimukset kuljetus- ja vuokrauspalvelun tarjoajien kanssa, mutta MaaS-operaattori kuitenkin edesauttaa

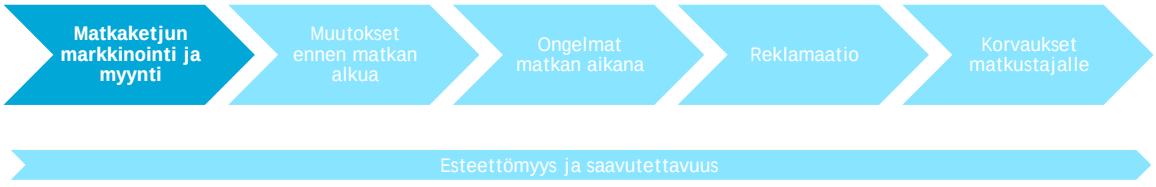
a) näiden palveluiden erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana – kuitenkin niin, että eri palvelujen valinta- ja varausprosessit ovat selkeästi erillisiä; *tai*

b) vähintään yhden täydentävän kuljetus- tai vuokrauspalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, ja tämä sopimus tehdään 24h ensimmäisen kuljetus- tai vuokrauspalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajan velvoitteet liittyvät pitkälti tiedonantoon, mutta se voi joutua vastuuseen myös varausvirheestä



DITTMAR & INDRENIUS




27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS

# MaaS-operaattori matkanjärjestäjänä

**Matkanjärjestäjän verkkosivuilla**

- Asetettava esille linja-autoliikenteen harjoittajan ja terminaalin pitäjän esteettömyysehdot ja varmistettava, että kaikki asiaankuuluvat yleiset tiedot matkasta ja kuljetusehdoista ovat saatavilla saavutettavassa muodossa, myös verkkovarauspalvelut (asetus 181/2011, 11 artikla)

**Matkanjärjestäjän ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot**

- Annettava matkustajalle lomakkeella vakiomuotoiset tiedot lakiin matkapalveluyhdistelmistä perustuvista oikeuksista sekä selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi tiedot seuraavista seikoista:
  - •Matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä; tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet; matkapaketin kokonaishinta, mahdolliset lisäkustannukset ja maksuehdot; vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos se ei täyty; matkustusasiakirjat; matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkamista; pakollinen tai vapaaehtoinen matkavakuutus *****
- Matkapakettisopimus on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi *****

**Muut matkanjärjestäjän vastuulla olevat tiedot**

- Sopimusta tehtäessä tai ilman aiheetonta viivästystä sopimuksen tekemisen jälkeen annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus, jossa on mainittava lain matkapalveluyhdistelmistä 7 §:n mukaiset ennakkotiedot, hyväksytyt erityistoiveet, muut sopimusehdot, matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet, matkustajan oikeudet sekä tarpeellinen opastus ja yhteystiedot niiden käyttämiseksi*****
- Hyvissä ajoin ennen matkan alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat matkaliput, kuitit ja muut asiakirjat sekä muut asiakirjat sekä tiedot kuljetusyhteyksistä aikatauluineen ja pysähdyksineen*****
- Ilmoitusvelvollisuus matkapaketin muutoksista (ks. Laki matkapalveluyhdistelmistä 17-19 §)*****

** Perustuu valmisteilla olevaan lakiin matkapalveluyhdistelmistä, tarkoitettu tulevan voimaan 1.7.2018. Tätä ennen ks. matkanjärjestäjän velvollisuuksien osalta valmismatkalaki (1079/1994)*



# MaaS-operaattori yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajana

**Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajan verkkosivuilla**

Ei velvoitteita.

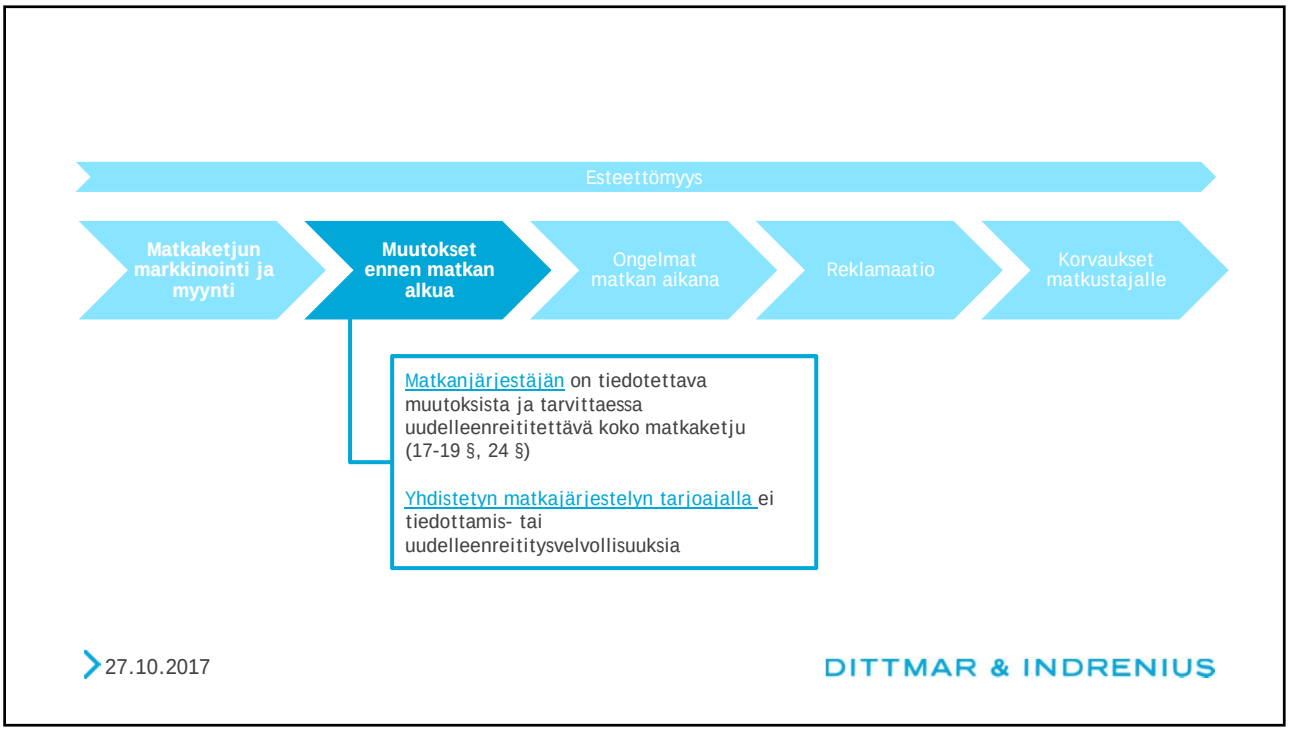
**Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajan ennen sopimuksen tekoa annettavat tiedot**

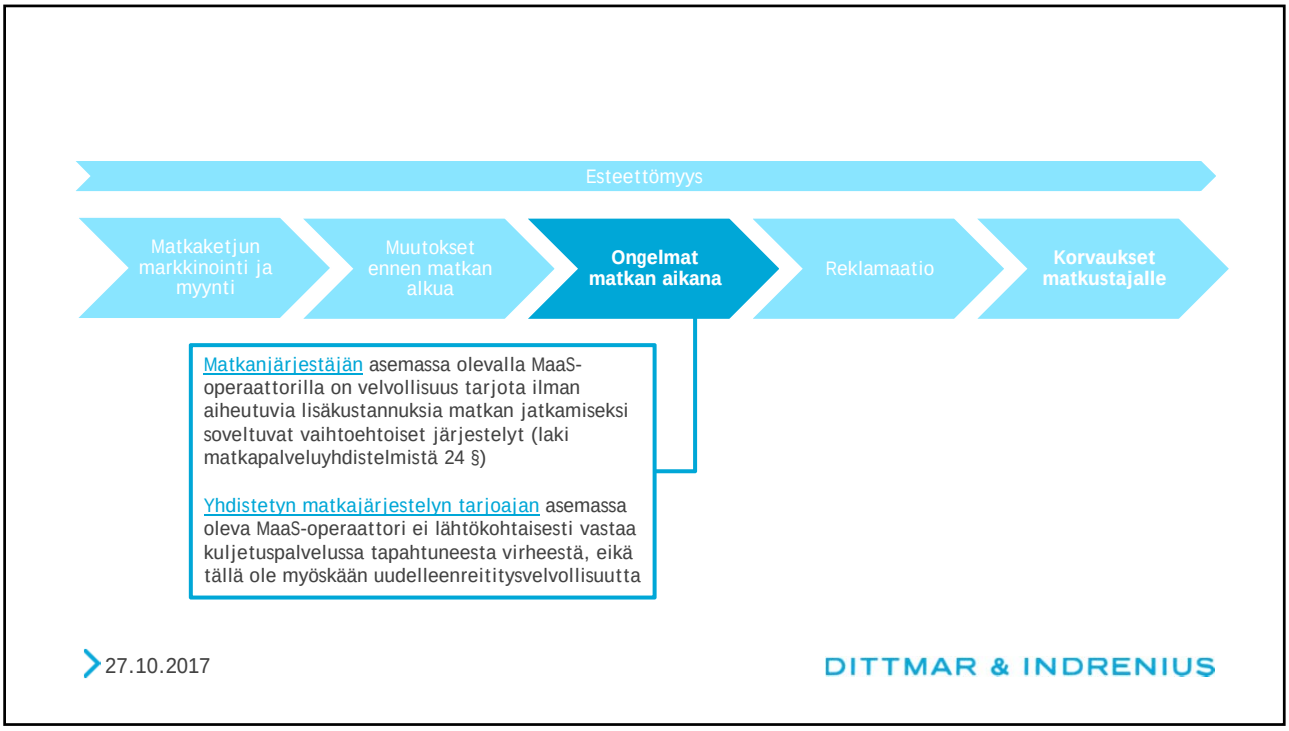
- Ennen kuin matkustaja sitoutuu yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen, matkustajalle on annettava seuraavat tiedot vakiolomakkeella selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi:
  - Matkustaja ei saa hyväkseen matkapaketteihin liittyviä oikeuksia
  - Kunkin matkapalvelun tarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta
  - Matkustaja saa hyväkseen yhdistettyjä matkapalveluja koskevan maksukyvyttömyyssuojan***** (laki matkapalveluyhdistelmistä 36 §)

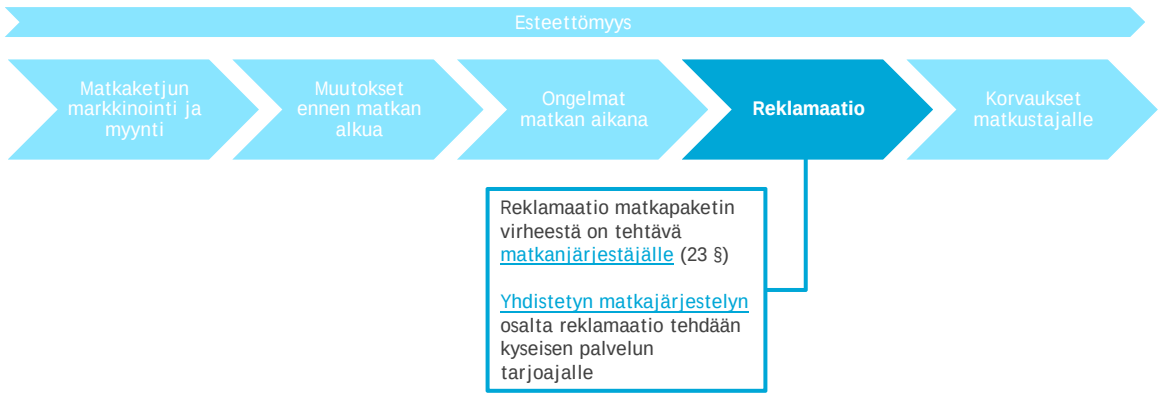
**Muut yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajan vastuulla olevat tiedot**

Ei velvoitteita**.**

** Perustuu lakiin matkapalveluyhdistelmistä, tarkoitettu tulevan voimaan 1.7.2018. Tätä ennen ks. matkanjärjestäjän velvollisuuksien osalta valmismatkalaki (1079/1994)*


Esteettömyys
Matkaketjun markkinointi ja myynti
Muutokset ennen matkan alkua
Ongelmat matkan aikana
Reklamaatio
Korvaukset matkustajalle
Matkanjärjestäjän on tiedotettava muutoksista ja tarvittaessa uudelleenreititettävä koko matkaketju (17-19 §, 24 §)
Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajalla ei tiedottamis- tai uudelleenreititysvelvollisuuksia
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS


Esteettömyys
Matkaketjun markkinointi ja myynti
Muutokset ennen matkan alkua
Ongelmat matkan aikana
Reklamaatio
Korvaukset matkustajalle
Matkanjärjestäjän asemassa olevalla MaaS-operaattorilla on velvollisuus tarjota ilman aiheutuvia lisäkustannuksia matkan jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt (laki matkapalveluyhdistelmistä 24 §)
Yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoajan asemassa oleva MaaS-operaattori ei lähtökohtaisesti vastaa kuljetuspalvelussa tapahtuneesta virheestä, eikä tällä ole myöskään uudelleenreititysvelvollisuutta
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS




27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS




27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS

## Matkanjärjestäjän oikeus vahingonkorvaukseen

- Jos matkanjärjestäjä on matkapalveluyhdistelmistä annetun lain nojalla maksanut vahingonkorvausta tai myöntänyt hinnanalennusta tai muuta hyvitystä matkustajalle matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleen virheen vuoksi, matkanjärjestäjällä on oikeus saada korvaus kärsimästään vahingosta siltä elinkeinonharjoittajalta, jonka suorituksessa olevan virheen vuoksi matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen tai muuhun hyvitykseen on syntynyt. Jos useamman kuin yhden elinkeinonharjoittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleeseen virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, kunkin korvausvelvollisuus määräytyy sen mukaan kuin olosuhteisiin nähden on kohtuullista (laki matkapalveluyhdistelmistä 40 §)
  - Matkapalveluyhdistelmistä annettavan lain hallituksen esityksessä ei ole selvennetty, mikä voisi olla kohtuullista



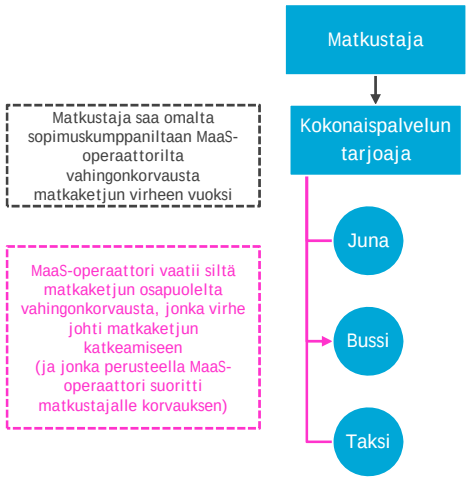
DITTMAR & INDRENIUS



# Takautuvat vahingonkorvausvaatimukset

## Yleistä

- Keskinäisillä takautumisvastuilla tarkoitetaan muun muassa kysymystä siitä, että jos yksi matkaketjun kuljetuspalvelun tarjoajista tai MaaS-operaattori on joutunut suorittamaan matkustajalle tai ulkopuoliselle vahingonkorvausta, voiko tämä vaatia maksamaansa korvausta takaisin muilta matkaketjun toteuttamiseen osallistuneilta tahoilta
- Takautumisoikeuksista ei ole olemassa yleisiä säännöksiä
- Pelkästään osallistuminen matkaketjun toteuttamiseen ei lähtökohtaisesti muodosta kuljetuspalvelun tarjoajille ja MaaS-operaattorille yhteisvastuuta toisten osapuolten vahingonkorvausvastuista








# Takautuvat vahingonkorvausvaatimukset

## Vastuiden määräytyminen, kun asiasta ei ole sovittu

- Jos MaaS-operaattori korvaa matkustajalle tämän kärsimän vahingon, mutta vahingon todellinen aiheuttaja on kuljetuspalvelun tarjoaja, on arvioitava, millä perusteella MaaS-operaattorilla on oikeus saada korvausta kuljetuspalvelun tarjoajalta
  - Vastaava tilanne voi tulla kyseeseen, jos kuljetuspalvelun tarjoaja suorittaa matkustajalle korvausta sellaisesta vahingosta, jonka välittäjän asemassa oleva MaaS-operaattori on huolimattomuudellaan aiheuttanut
- Oikeus saada vahingonkorvausta omalta sopimuskumppanilta määräytyy yleisten sopimusvastuuta koskevien periaatteiden mukaisesti, ellei toisin ole sovittu tai erityislainsäädännöstä muuta johdu
  - Tällainen vahingonkorvausvaatimus sopimusketjun aiemmalle osapuolelle ei ole juridisesti varsinainen takautumisvaatimus, vaan se tulisi ymmärtää itsenäiseksi sopimusrikkomukseen perustuvaksi vahingonkorvausvaatimukseksi, johon voi matkustajalle maksetun korvauksen lisäksi kuulua muitakin vahinkoeriä
  - Rautatievastuuasetus sisältää rautatieyritysten keskinäisiin takautumisoikeuksiin liittyvät säännökset, mutta niistä on mahdollista sopia toisin (ks. esim. 62 artikla) – eivät sovellu MaaS-operaattoriin
- MaaS-operaattorin oikeus saada takautuvasti vahingonkorvausta kuljetuspalvelun tarjoajalta on epäselvä
  - Esimerkiksi rautatiekuljetuslaissa säädetään velvollisuudesta korvata matkustajalle junavuoron viivästyksestä aiheutunut vahinko – MaaS-operaattorin asema jää epäselväksi
  - Oikeus saada korvausta riippuu siitä, minkälainen sopimussuhde MaaS-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan välillä on
  - Matkanjärjestäjän osalta on valmisteilla erityissääntelyä, jossa takautumisoikeuden olemassaolo on vahvistettaisiin (ks. edellinen jakso)

# Takautuvat vahingonkorvausvaatimukset

## Korvattavat vahingot

- Edellä on todettu, että MaaS-operaattorin oikeus takautuvaan vahingonkorvaukseen on epäselvä, minkä vuoksi osapuolten on suositeltavaa sopia asiasta keskinäisissä sopimuksissaan. Vahingonkorvausvastuun olemassaolon lisäksi osapuolten olisi hyvä kiinnittää huomiota myös siihen, minkälaiset vahingot voivat tulla korvattavaksi
- Tilanteessa, jossa MaaS-operaattori on suorittanut matkustajalle vahingonkorvausta sillä perusteella, että kuljetuspalvelun tarjoajan viivästys on johtanut matkaketjun katkeamiseen, kuljetuspalvelun tarjoajan vahingonkorvausvastuu ei välttämättä ole yhtä laaja kuin MaaS-operaattorin, ellei asiasta ole sopijapuolten kesken sovittu toisin
  - Korvausvastuun muodostuminen on sidottu tapauskohtaisiin olosuhteisiin, eikä sen muodostumisesta voida tehdä etukäteisiä, kaikkiin tilanteisiin sopivia johtopäätöksiä
- Jotkut vahingot saattavat kuitenkin jäädä ainoastaan MaaS-operaattorin kannettaviksi esimerkiksi seuraavista syistä:
  - Vahingot ovat olleet MaaS-operaattorin, mutta eivät kuljetuspalvelun tarjoajan ennakoitavissa
    - Ennakoitavuutta arvioitaessa voidaan kiinnittää huomiota siihen, kuinka suuri merkitys MaaS-operaattorin toiminnalla on lopulliseen palveluun, tuoton tai vahinkoriskin jakautumiseen osapuolten kesken sekä siihen, miten helposti virhe on ollut osapuolten havaittavissa ja korjattavissa
  - MaaS-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan välisessä sopimuksessa on vastuuta rajoittavia sopimusehtoja
  - MaaS-operaattorin matkustajalle maksaman korvauksen luokittelu välittömäksi tai välilliseksi vahingoksi MaaS-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan sopimussuhteen näkökulmasta voi olla tulkinnanvaraista
- Kauppalaki ei sovellu MaaS-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan väliseen suhteeseen
  - Toisaalta sopimuksissa kannattaa huomioida, että KSL:ssa on vahinkoerien korvattavuuden luokittelu – varmistuttava siitä, että sopimukset ottavat tämän huomioon
  - Kauppalain periaatteet välittömistä ja välillisistä vahingoista ovat usein analogisesti sovellettavissa palvelujakin koskeviin kaupallisiin liikesopimuksiin





# Huomioitavaa toimijoiden keskinäisissä sopimuksissa –

## Takautuvat vahingonkorvausvaatimukset

- Osapuolten on suositeltavaa sopia takautuvien vahingonkorvausvaatimusten esittämisestä
- Osapuolten keskinäisissä sopimuksissa kiinnitetään huomiota riskien ja vastuiden jakautumiseen
  - Vastuun tullee lähtökohtaisesti olla sillä taholla, jolla on paras mahdollisuus välttää vahinko
  - Force majeure –ehdot ennakoimattomien vahinkojen varalle
  - Mahdollisten vakuutusten huomioiminen
- Sopimuskäytäntöjen ei tulisi johtaa kohtuuttomiin lopputuloksiin
  - Vastuiden jakautuminen siten, että pieni toimija säilyttää riskinkantokykynsä
- Välittömien ja välillisten vahinkojen korvaaminen
  - Vastuunrajoituksista sopiminen
  - Huomioitava, että eri toimijoille sama vahinko voi olla joko välitöntä tai välillistä
- MaaS-operaattorin ja kuljetuspalveluiden tarjoajien keskinäisillä sopimuksilla ei voida heikentää kuluttajan asemaa

**TARKISTUSLISTA**

- ❑ Onko osapuolilla oikeus vaatia takautuvasti vahingonkorvausta matkustajalle suorittamastaan vahingonkorvauksesta?
- ❑ Mitkä vahingot voivat tulla korvattaviksi?
- ❑ Vastuunrajoitukset


5. HENKILÖTIETOJEN SUOJA
LIIKKUMISPALVELUVERKOSTOSSA
DITTMAR & INDRENIUS


Henkilötietojen suoja
liikkumispalveluverkostossa
1. Henkilötietojen suojaa koskeva sääntely
2. Henkilötiedon käsite
3. Henkilötietojen käsittelyperusteet ja käyttötarkoitukset
4. Rekisterinpitäjä ja käsittelijä
5. Rekisteröidyn oikeudet
27.10.2017
DITTMAR & INDRENIUS

# Henkilötietojen suojaa koskeva sääntely

- Henkilötietojen käsittelyä säännellään pääasiassa henkilötietolaissa ja 25.5.2018 sovellettavaksi tulevassa Euroopan unionin yleisessä tietosuoja-asetuksessa (”TSA”)
- Erityislainsäädännössä annetaan tarkempia määräyksiä henkilötietojen käsittelystä
- Liikennepalvelulaki ei sisällä säännöksiä henkilötietojen käsittelystä lukuun ottamatta 2 luvun 4 §:ää, jonka mukaan ”-- rajapintojen avaamiseen velvoitettujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.”
- Matkaketjujen tarjoaminen edellyttää useimmissa tilanteissa henkilötietojen käsittelyä esimerkiksi matkaketjun ostamiseksi ja matkustajan matkustusoikeuden todentamiseksi → tietosuojalainsäädäntö tulee näissä tilanteissa sovellettavaksi liikkumispalveluverkoston toimintaan



# Henkilötiedot matkaketjuissa

- Henkilötiedon käsite on erittäin laaja
- Lähtökohtaisesti matkaketjuihin liittyvästä tiedosta suuri osa on henkilötietoa
  - Esimerkiksi matkustajan yhteystiedot, sijaintitiedot ja matkatunnisteet
  - Myös kameravalvonnasta muodostuu henkilötietoja
- Vaikka tiedot olisi pseudonymisoitu, ne katsotaan edelleen henkilötiedoiksi
  - Sääntely tulee sovellettavaksi, vaikka yhdellä matkaketjun toimijalla ei olisikaan mahdollisuutta selvittää yksittäisen matkustajan identiteettiä. On riittävää, että joku taho voi tunnistaa henkilön
- Jotkin matkaketjussa mahdollisesti käsiteltäväksi tulevat tiedot katsotaan erityisiksi henkilötietoryhmiksi
  - Esimerkiksi esteettömyyttä koskevat tiedot voidaan katsoa terveystiedoiksi

Henkilötiedolla tarkoitetaan:
*”kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön, jäljempänä ’rekisteröity’, liittyviä tietoja; tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella”*
(TSA 4 art. kohta 1)

# Henkilötietojen käsittelyperusteet

- Tietosuoja-asetuksen 6 artiklan mukaan henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan:
  - Rekisteröidyn suostumuksella;
  - Rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi;
  - Rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi;
  - rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
  - yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
  - rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi
- Liikkumispalveluverkostossa henkilötietojen käsittelyperuste on lähtökohtaisesti sopimuksen täytäntöönpano ja/tai oikeutettu etu
  - Rekisterinpitäjällä voi olla myös rinnakkaisia käsittelyperusteita
  - Myös viranomaisena pidettävä julkinen matkaketjun toteuttamiseen osallistuva taho voi nähdäksemme perustaa henkilötietojen käsittelyn oikeutettuun etuun
- Mikäli toimija haluaa kerätä myös muuta kuin palvelun tarjoamiseen suoraan liittyvää tietoa, siihen on pääasiassa pyydettävä henkilön suostumus
  - Esimerkiksi sijaintitiedon kerääminen ja sähköinen suoramarkkinointi saattavat lisäksi edellyttää nimenomaista suostumusta



# Henkilötietojen käyttötarkoitukset

- Käsittelyperusteen valintaan ja määräytymiseen vaikuttavat henkilötietojen käyttötarkoitukset
  - Henkilötietojen käyttötarkoitukset on suunniteltava ja määriteltävä ennen tietojen keräämistä
  - Liikkumispalveluverkostossa tietoja kerätään pääasiassa palveluiden tarjoamiseksi ja asiakkuudenhoitoa varten
  - Rekisteröityjä on informoitava käyttötarkoituksista ennen käsittelyn aloittamista
  - Keskeistä on, että tietoja saadaan lähtökohtaisesti käyttää vain etukäteen määriteltyihin käyttötarkoituksiin

# Rekisterinpitäjä ja käsittelijä

*”Rekisterinpitäjä”:* Toimija, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot

- Määrittelee tietojenkäsittelyn tarkoitukset itsenäisesti
- Hyödyntää tietoja omiin käyttötarkoituksiinsa omien tietojenkäsittelytapojensa mukaisesti
- Rinnakkaiset rekisterinpitäjät mahdollisia

*”Käsittelijä”:* Taho, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Käsittely tapahtuu usein toimeksianto-, alihankinta- tai yhteistyösuhteessa.

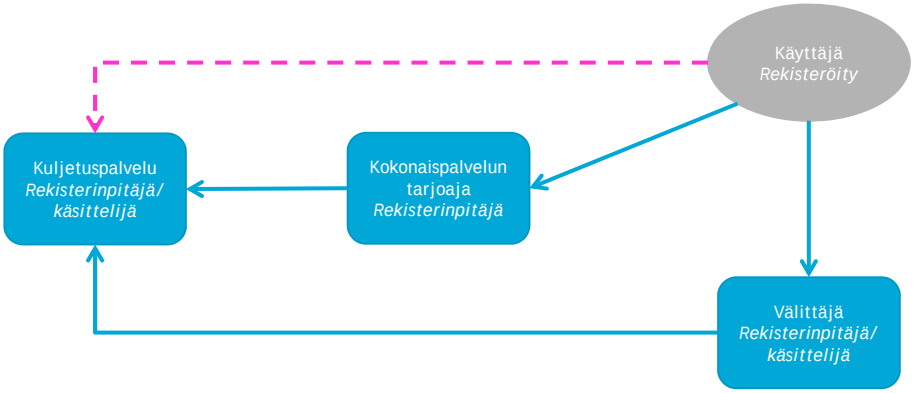
- Ei käsittele tietoja omiin käyttö-tarkoituksiinsa vaan käsittelee niitä toisen tahon antamien ohjeiden mukaisesti pelkästään kyseisen tahon lukuun
- Ei saa myöskään itsenäistä käyttöoikeutta tietojen hyödyntämiseen



# Rekisterinpitäjä ja käsittelijä

- MaaS-operaattori kokonaispalveluntarjoajana toimii lähtökohtaisesti liikkumispalveluverkostossa rekisterinpitäjänä
- MaaS-operaattori välittäjänä sekä kuljetuspalveluiden tarjoajat toimivat rekisterinpitäjänä tai käsittelijänä riippuen siitä, käsitteleekö toimija tietoja oman liiketoimintansa hyväksi vai sopimusosapuolensa ohjeiden mukaisesti tämän osapuolen lukuun
- Liikkumispalveluverkostossa rekisterinpitäjien välillä tapahtuu tietojen luovutuksia
  - Tietojen luovuttaja on vastuussa luovutuksen lainmukaisuudesta
- Jokainen rekisterinpitäjä on itsenäisesti vastuussa esimerkiksi rekisteröityjen informoinnista
  - Rekisterinpitäjät voivat sopimuksellisesti vastuuttaa keskenään informoinnista vastaavan rekisterinpitäjän
- Tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa edellytetään tiettyjen vaatimusten sisällyttämistä rekisterinpitäjän ja käsittelijän väliseen sopimukseen

# Rekisterinpitäjä ja käsittelijä






DITTMAR & INDRENIUS

# Rekisteröidyn oikeudet

- oikeus saada pääsy tietoihin
- oikeus tietojen oikaisemiseen
- oikeus peruuttaa suostumus
- oikeus tietojen poistamiseen
- oikeus käsittelyn rajoittamiseen
- oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä
- oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

- Rekisterinpitäjän on rekisteröidyn oikeuksista informoimisen lisäksi mahdollistettava näiden oikeuksien toteuttaminen
- Henkilötietojen käsittelytoimet tulee järjestää siten, että rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä koskeviin pyyntöihin voidaan reagoida tehokkaasti
- Rekisteröidyn oikeudet olisi suositeltavaa huomioida myös henkilörekisterien ja käsittelyjärjestelmien teknisessä suunnittelussa
- Tietojen siirto-oikeus järjestelmästä toiseen koskee vain suostumuksen tai sopimuksen täytäntöönpanemisen perusteella kerättyjä tietoja



DITTMAR & INDRENIUS

Dittmar & Indrenius
Tel: +358 9 681 700
Email: office@dittmar.fi
www.dittmar.fi

Pohjoisesplanadi 25 A
FI–00100 Helsinki
Finland

27.10.2017

DITTMAR & INDRENIUS