Maas GLOBAL

28/02/2022

Liikenne- ja viestintäministeriö

Asia: Ennakkovaikuttaminen: Multimodaalisten digitaalisten liikkumispalveluiden edistäminen EU:ssa

MaaS Globalin lausunto Multimodaalisten digitaalisten liikkumispalveluiden edistäminen EU:ssa

MaaS Global (MG) on maailman johtava MaaS (Mobility as a Service eli liikkuminen palveluna) -operaattori. Vuonna 2015 Helsingissä perustettu MG lanseerasi marraskuussa 2017 uudenlaisen Whim-liikkumissovelluksen, jolla on tehty jo yli 20 miljoonaa matkaa. Whim toimii tällä hetkellä Helsingissä, Turussa, Antwerpenissä, Wienissä, Japanissa sekä kattaa Sveitsissä joukkoliikenteen koko maassa.

Monelle Eurooppalaiselle auton omistaminen on edelleen välttämätöntä. Kuitenkin 38 prosenttia auton omistajista EU:n alueella olisi valmis vaihtamaan auton kestävämpään vaihtoehtoon, jos sellaisia olisi olemassa. MG pyrkii tarjoamaan kestävämmän vaihtoehdon yksityisautoille ja tavoitteenamme on korvata miljoona yksityisautoa Whim-tilauksilla vuoteen 2030 mennessä. Vuosina 2019 ja 2020 Whimin käyttäjätutkimusten mukaan 12-24 prosenttia käyttäjistä sanoivat Whimin auttaneen heitä välttämään auton ostoa tai luopumaan siitä.

MG kiittää mahdollisuudesta antaa lausunnon multimodaalisten digitaalisten liikkumispalveluiden edistämiseen EU:ssa ja toteaa lausuntonaan seuraavaa.

Yleistä

Liikennejärjestelmässä on käynnissä murros, jossa yksityisomisteisista autoista siirrytään enenevässä määrin kohti palveluja. Omistusauto tarjoaa kuitenkin edelleen useimmille parhaimman palvelutason. Samaan luotettavuuteen voi päästä vain yhdistämällä kattavasti kaikki liikennemuodot. Tässä EU:lla on loistavat edellytykset toimia suunnannäyttäjänä. EU:ssa on kattavimmat joukkoliikenteen palvelut, laaja ja kehittyvä joukko erilaisia jaettuja liikkumispalveluita, toimiva mobiili internet sekä edistyneimmät käyttäjät.

Systeemisen digivihreän siirtymän tärkeimmät työkalut ovat digitalisaatio, palveluistuminen ja sähköistyminen. Käyttäjän kannalta käyttöliittymä palveluihin on oltava helppo ja palvelut yhteensopivia koko EU:ssa.

Nykypäivänä liikenne kattaa noin 20 prosenttia kotitalouksien kustannuksista. Digitalisaatio tulee muuttamaan tätä markkinaa. Tämän murroksen edelläkävijät tulevat luomaan merkittävän määrän investointeja, työpaikkoja sekä kestävää kehitystä tukevia liikkumispalveluita ja niistä

koostuvia kokonaisuuksia, jotka edistävät yksityishenkilöiden siirtymistä autoilusta palveluiden pariin. Siihen tarvitaan toimivat kotimarkkinat näyttämään esimerkkiä.

MaaS Globalin lausunto perusmuistioon

Suomen kanta näyttää oikeansuuntaiselta ja hyvältä lähtökohdalta, mutta mielestämme siinä on puutteita ja kannasta uupuu kunnianhimoa olla suunnannäyttäjä sekä EU:n sisällä että globaalisti, mikäli haluamme että Suomi ja EU olisi ja säilyisi johtamassa liikenteen murroksessa. Mikäli jäämme tässä jälkeen, menevät suurimmat investoinnit ja sen johdosta myös työpaikat muualle. Juuri nyt olisi elintärkeää, että saamme Suomen sisällä ja EU-tasolla innovointia ja kehitystä voimakkaasti ja nopeasti eteenpäin, ettemme jää muita alueita jälkeen. Näin on jo tapahtunut ja tapahtuu parasta aikaa, josta Antwerpen on hyvä esimerkki Suomeen verrattuna, missä on onnistuttu synnyttämään jo useita eri MaaS palveluntarjoajia.

Suomen kannassa mainittu vapaus palveluntarjoajille yhdistellä eri kulkumuotoja palvelupaketeiksi on erittäin kannatettavaa. Vain innovoimalla ja kokeilemalla voimme löytää eri asiakassegmenteille sopivia kokonaisuuksia. Lisäksi eri alueilla tarpeet ovat asiakassegmenttien välillä erilaisia. Siten ei ole mahdollista kehittää yhtä palvelupakettia, joka vastaisi kaikkien kuluttajien liikkumistarpeisiin koko Suomessa. Tuemme myös teknologianeutraaliutta, koska emme voi tietää mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Hyvin toimiva joukkoliikenteen tulee olla nyt ja vastaisuudessa MaaS-palveluiden perusta, mutta sen ja aktiivisten liikkumistapojen yhdistämisellä ei luoda kuitenkaan vielä kilpailevaa tuotetta, ei vaikka siihen yhdistäisi mikroliikkumispalvelut, sillä nämä eivät vielä vastaa kuluttajien kaikkiin liikkumistarpeisiin ja siten nämä eivät vielä luo suurelle osalle kuluttajista vastaavaa liikkumisen vapautta kuin mitä auto tuo. Kuluttajien liikkumistottumuksiin sisältyy myös vierailut mökillä, visiitit toiselle paikkakunnalle tapaamaan sukulaisia, perhettä tai ystäviä sekä lomamatkat. Palvelutason tulisi vastata yksityisautoilun tarjoamaa ovelta-ovelta, kaupungista toiseen palvelukokemusta.

Liikkumisratkaisujen tarjoaminen yksittäisiä alueita laajemmin on pidemmällä tähtäimellä tärkeää, jotta voidaan luoda matkaketjuja paikkakuntien välillä. Samanaikaisesti on tärkeää pitää huolta myös yksittäisistä alueista ja niiden sisäisistä palveluista. Monilla paikkakunnilla on paikkoja ja matkoja, joiden tekeminen yhdistämällä joukkoliikennettä, aktiivisia liikkumismuotoja ja mikroliikkumispalveluita on hyvin aikaa vievää ja tällöin oma auto tuo edelleen valitettavan ylivoimaisen palvelukokemuksen. Samoin tietyt liikkumisen tarpeet, kuten esimerkiksi lasten vieminen harrastusten pariin, saattavat olla hyvin hankalia. Hyvänä esimerkkinä käy vaikka jääkiekkoharrastus, jossa pitää viedä mukanaan tilaa vieviä ja painavia varusteita ja ehkä hakea vielä oman lapsen kaveri samalla mukaan. Autolla on oma paikkansa myös MaaS-palveluissa, sitä pitää vain pystyä tarjoamaan ja mainostamaan fiksusti niin, että sillä ei tehdä kaikkia matkoja, vaan siihen on pääsy silloin, kun sille on aito käyttäjätarve. Muuten MaaS-operaattorit eivät pysty tarjoamaan oikeasti omalle autolle kilpailevaa palvelua ja kuluttajat eivät siten luovu omasta autostaan.

Lisähaasteen tähän tuo Suomen kausiluonteisuus. Esimerkiksi talvella 2021 - 2022 on ollut yhtenäinen pitkä ajanjakso, jolloin jalkakäytävät ovat olleet jään ja lumen peitossa. Tällöin joukkoliikenteen, aktiivisten liikkumismuotojen ja mikroliikkumispalveluiden yhdistäminen ei ole ollut kovinkaan monen kuluttajan mielestä mielekästä keliolosuhteiden takia. Mikroliikkumispalvelut ovat olleet poissa käytöstä lumen ja jään takia sekä jalkakäytävät ovat olleet monin paikoin pitkiä ajanjaksoja liukkaita. Edellä mainittujen palveluiden yhdistäminen on vähentynyt jo huomattavasti ennen ensilumen tuloa jo syksyn sateiden myötä. Liikkumispalveluita yhdistävän palveluntarjoajan onkin menestyäkseen pystyttävä luomaan houkutteleva palvelutaso vuoden ympäri.

MaaS Global näkee kannattavana kannassa ehdotettuja toimenpiteitä, joilla luodaan sekä julkisille että yksityisille toimijoille tasapuolinen pelikenttä multimodaalisten digitaalisten liikennepalveluiden markkinoille ja toimintaedellytysten parantamiselle. Tämä ei kuitenkaan saa johtaa siihen, että esimerkiksi julkisen liikenteen yhdistäminen palveluun tuottaa palveluiden yhdistäjille tappiota, tai niin, että palveluntarjoajat joutuisivat lisäämään yksittäisiin palveluihin toimitusmaksuja kattaakseen kulujaan. Yksittäisen ja harvoin ostetun matkan osalta palvelumaksun lisääminen ei välttämättä karkoita asiakasta, mutta jos matkoja tekee päivittäin, viikoittain tai vaikka

kuukausittain, suuri osa kuluttajista ei ole valmiita maksamaan näistä lisämaksua, koska kuluttajat ovat suurimmalta osin hyvin hintasensitiivisiä ja hintatietoisia.

Tässä on syytä muistaa, että palveluita yhdistävät ja jälleenmyyvät tahot vähentävät liikkumisen palveluntarjoajan omia kustannuksia. Mikäli liikkumisen palveluntarjoaja myy palvelunsa suoraan kuluttajalle, maksavat he pankki- ja/tai luottokorttimaksusta aiheutuvat kustannukset itse. Jos taas palveluita yhdistelevä taho puolestaan myy palveluntarjoajan liikkumisen tuotteen, ei siitä tule enää pankki- tai luottokorttimaksusta aiheutuvia kustannuksia, vaan palveluita yhdistävä ja myyvä taho ottaa nämä kustannukset hoitaakseen. Aloittelevalle yrityksille pankki- ja luottokorttimaksuista aiheutuvat kustannukset voivat olla hyvinkin suuria pienen volyymin takia. Lisäksi mitä pienempi maksu on euromääräisesti, sitä suurempi prosenttiosuus maksusta menee korttimaksuihin. Esimerkiksi joukkoliikenteen kertalipun hintatasolla korttimaksun kustannukset voivat olla 3 - 5 % eurooppalaisten pankki- ja luottokorttien osalta ja ulkomaisten korttien osalta jopa 10 % tai ylikin. Kun maksunvälityksestä aiheutuvien kustannusten vähimmäiskorvaustaso olisi tiedossa, voi yritys itse päättää jatkaako se ulkomaisten korttien hyväksymisen palvelussaan vai ei. Mikäli maksunvälityksestä aiheutuvia kustannuksia ei korvata mitenkään palveluita yhdistäville ja jälleenmyyville tahoille, olemme tilanteessa, jossa jälleenmyyjät ja palveluiden yhdistäjät joutuvat tukemaan itse tällaista liikennemuotoa. Käytännössä siis jos yritykset joutuvat ostamaan joukkoliikenteen lippuja loppuasiakashinnoilla, joutuvat kaupalliset toimijat siis subventoimaan itse joukkoliikennettä.

Jos jälleenmyyjät ja palveluita yhdistävät tahot joutuvat kärsimään itse pankki- tai luottokorttikustannukset tehden niistä tappiota, voivat pahimmillaan tällaiset liikkumismuodot jäädä jälleenmyymättä ja palveluiden yhdistäjien palvelupaketeista kokonaan pois. Joukkoliikenteen osalta tämä olisi vastoin Suomen ja EU:n tavoitteita, joissa joukkoliikenteen käyttöä pyritään edistämään ja hyödyntämään liikenteen perustana, jonka pohjalle tarjottavat matkaketjut rakentuvat. Lisäksi tämä tarkoittaisi sitä, että yksityisautoilulle ei olisi mahdollista luoda aidosti kilpailevaa ja ympäristöystävällisyyttä edistävää palvelupaketointia, joka luo uusia vaihtoehtoja erilaisiin käyttäjä- ja aluetarpeisiin. Tämä ohjaisi MaaS-toimijoiden kaltaisia palveluntarjoajia lähinnä yksittäismatkojen sekä harvoin tehtyjen matkojen jälleenmyyntiin lisäämällä

matkoihin palvelumaksun kattamaan maksupalveluista syntyviä kustannuksia sen sijaan, että palveluntarjoaja voisi luoda asiakaslähtöisiä ratkaisuja ratkomaan yhteiskunnallisia haasteita. Näin ollen tarvittavia ja haluttuja päästövähennyksiä ei pääsisi syntymään, sillä toiminta ei edistäisi yksityisautoilun vähentämistä, vaan suurin osa kuluttajista tekisi suurimman osan matkoistaan juuri kuten tälläkin hetkellä. Seurantavaikutus tälle olisi alan liikevaihdon jääminen pieneksi, potentiaalisten investointien valuminen muualle ja sitä kautta myös uudet työpaikat sekä verotulot Suomeen jäisi luomatta ja valuvat ulkomaille.

Mutta mikäli maksunvälityksestä aiheutuvat kustannukset korvattaisiin palveluiden jälleenmyyjille ja palveluita yhdistäville tahoille ja toimintaedellytysten luomisessa onnistutaan ja alalle syntyy kilpailua, tulevat yritykset käyttämään palveluidensa markkinointiin rahaa houkutellakseen kuluttajia palveluidensa käyttäjäksi mainostamalla samalla palveluunsa kuuluvia liikkumisen palveluita. Alan kilpailu myös kiihdyttäisi innovointia. Suuri osa jälleenmyyjistä ja palveluita yhdistävistä yrityksistä hoitaa ensimmäisen linjan asiakaspalvelunsa itse vähentäen jonkin verran tarvetta palveluiden tarjoajan omille asiakaspalvelijoille. Nämä molemmat toimenpiteet vähentävät siten palvelun tarjoajan omia kustannuksia.

Tietojen siirtäminen palveluiden välillä on kannatettava lähtökohta, jotta kuluttajille voidaan räätälöidä hänen tarpeisiinsa sopiva palvelupaketti. Tässä tietojen siirtäminen ja välittäminen pitää tehdä mahdollisimman helpoksi eikä se saa olla liian monimutkaista. Muuten tämän kehittäminen on liian aikaavievää ja muodostaa alalle tulemisen esteen ja vähentää kilpailua.

Tiedon jakaminen viranomaisille on myöskin kannatettava asia. Tässä pitää kuitenkin huolehtia siitä, että kuluttajan yksityisyydestä pidetään kiinni, eikä jaetusta tiedosta pystytä tunnistamaan yksittäistä kuluttajaa. Jotta jaettu tieto olisi hyödyllistä, useimmiten kyseeseen tulee myös paikkatiedon välittäminen. Lähtö- ja/tai loppupisteen perusteella voidaan mahdollisesti tunnistaa kuluttaja, joten näiden osalta ei saa liian tarkkaa tietoa välittää. Alueelliset erot täytyy myöskin ottaa huomioon, koska tiiviisti asutulla alueella paikkatiedot voivat olla esimerkiksi tarkempia ilman pelkoa käyttäjän tunnistamisesta, kun taas haja-

asutusalueella karkeammastakin paikkatiedosta voidaan mahdollisesti tunnistaa käyttäjä.

Lisäksi välitettävän tiedon keräämisestä aiheutuu kustannuksia, jotka pitäisivät jollain tavalla ainakin osin korvata tiedon kerääjälle ja/tai välittäjälle. Mitä useammin paikkatieto kerätään, sitä enemmän se kustantaa ja mikäli sitä yritetään kerätä liian tiheään, kuluttaa se myös puhelimen akkua mikä vaikuttaa kuluttajan mielikuvaan palvelun hyödyllisyydestä hänelle. Pahimmillaan se voi aiheuttaa hyvän ja ympäristöystävällisen liikkumispalvelun käytön lopettamisen. Lisäksi kuluttaja voi mahdollisesti käyttää palvelua niin, että hän ei ole antanut palvelun käyttäjälle lupaa paikkatiedon keräämiseen ja tähän palveluntarjoaja ei aina voi vaikuttaa. Vaatimukset eivät saa olla siten yksipuolisesti viranomaisen määrittämiä, vaan näistä pitää pystyä yhdessä sopimaan tasavertaisesti viranomaisen ja palveluita tarjoavien tahojen kesken. Lisäksi mikäli välitettävän tiedon vaatimukset ovat liian tiukkoja, se voi muodostua alalle tulemisen esteeksi suurten kehityskustannusten johdosta.

Taustat ja tavoitteet

Komission tiekartassa mainitaan kolme keskeistä ongelmaa joihin sääntelyllä pyritään löytämään ratkaisuja ja toimenpiteitä ongelmien ratkaisemiseksi.

1. Niin kuin jo aiemmin mainittu, niin jälleenmyyntiehtojen läpinäkyvyys ja selvyys on ollut yksi selkeä kilpailun muodostumisen ja alalle tulemisen este. Jälleenmyyntiehdot vaihtelevat hyvin paljon maan sisällä alueellisesti sekä maiden välillä. Lisäksi tiedon toimittamiseen liittyvät, osin mahdottomatkin vaatimukset, ovat omiaan estämään alalle tulemista ja etenkin kilpailun syntymistä. Lipputyyppien kehittämisessä pitää olla lähtökohta "rajapinta ensin", jotta jälleenmyyjät voivat aloittaa uusien lipputyyppien myymisen samaan aikaan esimerkiksi julkisen toimijan kanssa, muuten markkina vääristyy, kun toinen saa selkeää kilpailuetua aloittamalla myynnin ennen jälleenmyyjiä. Selkein tapa toimia olisi kehittää rajapinta valmiiksi, antaa jälleenmyyjille tarpeeksi aikaa kehittää lipputyyppi itselleen ja sopia toimijoiden kesken, että myynnin saa aloittaa jonain tiettynä päivämääränä. Tämä pitäisi kilpailun reiluna. Toimenpide-ehdotuksesta ei

käy ilmi mitä tarkoitetaan kaupallisesti sensitiivisen datan käytöllä, joten siihen emme voi ottaa kantaa ilman lisätietoja.

2. Jotkut toimijat ovat lainvastaisesti kieltäytyneet, tai jättämällä vastaamatta useisiin pyyntöihin, palvelunsa liittämisestä toisen yhdistämispalveluiden tarjoajan palveluun. Tällä on kuluttajille suurinta haittaa, koska tällöin syntyy siiloja, jotka sulkevat palvelut joiltain kuluttajilta ja siten estää myös kilpailua. Emme näe kuitenkaan järkevänä sellaista tilannetta, jossa multimodaalisia digitaalisia palveluita tarjoavan operaattorin on pakko hyväksyä kuka tahansa palveluunsa mukaan, varsinkaan jos kyse on esimerkiksi MGn toimintamallin mukaisista kuluttajille tarjotuista paketoinneista. Näemme erittäin tärkeänä sen, että MGn tavalla toimivilla palveluidentarjoajilla on mahdollisuus itse valita kumppaninsa. Muuten voidaan olla tilanteessa, jossa kaikki pääsevät osalliseksi palvelua, vaikka liikkumisen palveluntarjoaja olisi esimerkiksi erittäin huonomaineinen ja pahimmillaan vaarallinen. Tällä voi olla erittäin suuria vaikutuksia multimodaalisen digitaalisen palveluntarjoajan omaan palveluun ja sen maineeseen. Näemme erittäin keskeisenä, että multimodaalisten digitaalisten palveluiden tarjoajalla pitää olla valta päättää itse kumppaninsa. Lisäksi tämä vaatimus tuo todella paljon työtä, jotta palvelu olisi niin joustava, että siihen voi kuka tahansa liittyä. Näemme, että tällainen vaatimus tulee estämään alalle tulemisen ja sitä kautta haittaa kilpailun syntyä ja kehittymistä.
3. Erillisissä ja yksittäin ostetuissa liikkumisen palveluissa kuluttajan täytyy olla jo itse valistunut sekä kiinnostunut etsimään ja yhdistämään tietoa itse. Kun nämä palvelut ja matkaketjut tehdään kuluttajille helpoksi, kannustaa se jo sellaisenaan joissain määrin kuluttajia kohti kestäviä liikkumismuotoja. Matkan päästövaikutusten tuominen kuluttajalle on kannatettava asia, mutta se vaatii myös sen, että matkan päästövaikutukset tulevat rajapinnan kautta, eikä niiden selvittäminen jää vain multimodaalisten digitaalisten palveluidentarjoajan omalle vastuulle. Niin kuin aiemmin mainitsin, tiedon jakaminen viranomaisille on kannatettava asia. Tässä pitää kuitenkin olla erittäin tarkka yksityisyyden suojasta ja jaettavan tiedon sisällön vaatimuksista. Tiedon kerääminen aiheuttaa kustannuksia, jotka pitäisi jotenkin korvata, varsinkin jos vaaditaan sellaista tietoa, jolla ei ole yritykselle itselleen lisäarvoa. Myöskin jaettavan tiedon sisällön vaatimukset voivat olla liian tarkkoja tai esimerkiksi liian usein kerättäviä

mistä aiheutuu ongelmia kuluttajalle nopeasti tyhjentyvän puhelimen akun johdosta. Tällöin kuluttaja katsoo sen olevan palveluntarjoajan vika ja voi johtaa palvelun käytön lopettamiseen. Lisäksi käyttäjä voi tietyissä tapauksissa kieltää esim. paikkatiedon keräämiseen, johon palveluntarjoaja ei voi aina vaikuttaa, eikä sen takia kyseistä tietoa voida vaatia jaettavaksi. Näkisimme, että tietosisällöstä pitää pystyä sopimaan viranomaisen ja palveluntarjoajien kesken tasavertaisesti, ettei tiedonjakovaatimuksesta tule alalle tulon estettä.

MaaS Global tukee kaikkia toimia, jotka lisäävät kilpailua alalla, koska uskomme että lisääntyvä kilpailu tukee alan innovointia ja nopeuttaa sitä sekä lisää kuluttajien tietoutta palveluista ja sitä kautta kuluttajat hyötyvät eniten. Julkisen tahon salliminen kuitenkin kilpailulle alalle aiheuttaa kysymysmerkkejä. Miten voidaan varmistaa tasavertainen kilpailuasetelma tilanteessa, jossa julkinen taho saa subventointia omistajiltaan. Miten pystytään varmistamaan esimerkiksi, että subventoitua rahaa ei esimerkiksi käytetä kilpaillun osion markkinointiin, koska muuten kilpailuasetelma ei ole enää tasavertainen? Tällä hetkellä näemme jo mahdollisia ongelmia tilanteessa, jossa subventoidut julkisen tahon toimijat käyttävät rahaa esimerkiksi kaupunkipyörien markkinointiin, jossa toimii muina jälleenmyyjinä yrityksiä. MaaS Global ei halua kieltää kaupunkipyörien eikä matkaketjujen markkinointia keneltäkään taholta, mutta haluamme tietää miten pelisäännöt saadaan kirjattua niin selvästi, että kilpailuasetelma pysyy reiluna ja tasapuolisena sekä julkiselle toimijalle että yrityksille kun esitys on sallimassa julkisen tahon tulemisen myös matkaketjujen myyntiin.

Lopuksi

Yleisellä tasolla näemme ehdotuksissa paljon hyvää, jotka voivat oikein toteutuessaan poistaa markkinoilta esteitä ja hidasteita. Valitettavan usein olemme kuitenkin nähneet tilanteita, joissa puheet ovat olleet hienoja, mutta käytännön toteutukset ja seuranta on ollut toimimatonta. Joissain tapauksissa toimijat voivat joko tahallisesti hidastella esimerkiksi rajapintojen kehittämisen osalta tai laittamalla sen tuotekehityksessä matalalle priorisoinnille ja siten vaikeuttaa palvelun yhdistelijöiden toimintaan ja toimintamahdollisuuksiin. Tähän pitäisi olla nykyistä voimakkaammat työkalut puuttua.

Nyt näyttää myös siltä, että toimenpide-ehdotuksissa on paljon lisävaatimuksia multimodaalisten digitaalisten palvelun tarjoajille. Pahimmillaan lisävaatimukset toimivat alalle tulemisen esteeksi ja siten hidastavat kilpailun syntyä. Mikäli näin käy, uusia työpaikkoja ei synny, eivätkä jo alalla toimivat yritykset saa tarvitsemiansa investointeja jatkaakseen tuotekehitystään vaan investoinnit menevät Suomen ja EU-alueen ulkopuolelle.

Näemme myöskin, että asioista pitää pystyä keskustelemaan yritysten ja julkisten tahojen kesken tasavertaisesti, eikä niin, että palveluntarjoajat ja yritykset ovat jotenkin alisteisessa asemassa. Muuten se estää markkinoille tuloa, alan innovointia ja kilpailun syntymistä.

Kunnioittavasti,

Jarkko Jaakkola
Maajohtaja
MaaS Global Oy