SUOMEN MATKAILUALAN LIITTO RY
Vilhonkatu 4 B
00100 HELSINKI

Helsinki, 20.2.2024

Eduskunnan talousvaliokunta
TaV@eduskunta.fi

Suomen matkailualan liitto ry:n lausunto: Asia: U 89/2023 vp Valtioneuvoston kirjelmä eduskunnalle ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviksi matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annetun direktiiviin (EU) 2015/2302 (matkapakettidirektiivi) muuttamiseksi matkustajien suojelun tehostamiseksi sekä direktiivin tiettyjen näkökohtien yksinkertaistamiseksi ja selkeyttämiseksi

Suomen matkailualan liitto ry (SMAL) kiittää kutsusta lausua valtioneuvoston kirjelmästä eduskunnalle komission ehdotuksesta matkapakettidirektiivin muuttamiseksi. Lausumme asiasta seuraavaa.

Yleistä

SMAL pitää matkapaketteihin liittyvää kuluttajansuojaa erittäin tärkeänä asiana. Siksi on hyvä, että matkapakettidirektiiviä tarkastellaan ja siihen tehdään tarvittavat muutokset, jotta komission päämäärä kuluttajansuojan korkeasta tasosta varmistettaisiin. SMAL pitää valitettavana, että komission muutosehdotukset kuitenkin useilta osin ajavat päinvastaiseen tulokseen eli kuluttajansuojan heikentymiseen. Komission muutosehdotukset eivät myöskään edistä elinkeinonharjoittajien välistä tasapuolista kilpailutilannetta, vaikka tämän pitäisi olla komission yksi prioriteeteista. SMAL katsoo, että kuluttajansuojan korkea taso saavutetaan vain sallimalla matkanjärjestäjien tarjota matkapaketteja kohtuullisin ja kilpailukykyisin ehdoin, mihin matkapakettidirektiivillä pyritään luomaan puitteet.

SMAL esittää alla kantansa niihin matkapakettidirektiivin muutosehdotuksiin, joita se pitää kaikkein ongelmallisimpina ja joissa on ilmeinen tarve muuttaa ehdotuksen nykyistä sisältöä. **Direktiivitarkastelussa on otettava huomioon matkustajan todellisen suojelutarpeen ja matkanjärjestäjille ehdotettujen velvoitteiden oikeasuhtaisuus. Ehdotukset eivät saa myöskään johtaa matkanjärjestäjien kilpailukyvyn heikentymiseen suhteessa direktiivin soveltamisalan ulkopuolella oleviin yksittäisten matkapalveluiden tarjoajiin.**

Esityksen taustatiedoissa komissio tuo numerotiedoin esiin matkailualan merkittävää roolia sekä EU:n että maailmantaloudessa. Nyt käsillä olevan direktiiviesityksen kannalta oleellisinta tietoa komissio ei kuitenkaan ole esityksessä muistanut esittää, eli matkapakettimyynnin osuuden kehitystä kaikista tehdyistä vapaa-ajanmatkoista. Alla on Tilastokeskuksen *Suomalaisten matkailu* -tilastojulkaisun pohjalta laadittu kooste valmismatkojen osuudesta suomalaisten tekemistä ulkomaanmatkoista. Taulukossa on muutamien mainittujen maiden sekä kaikkien ulkomaankohteiden koko aikasarja vuodesta 2012 alkaen, jolloin EU:n matkailutilastoasetus tuli voimaan.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
KAIKKI YHTEENSÄ	26	24	24	22	21	20	20	18	14	7	16	18
Viro	29	27	25	25	25	25	20	16	13	7	14	18
Kreikka	91	92	81	86	78	79	74	79			62	68
Espanja	48	50	43	44	42	40	43	35	26	15	35	33

Lähde: Tilastokeskus, Suomalaisten matkailu, Ulkomaanmatkat, Valmismatkojen osuus %

Kuten taulukosta selviää, matkapakettien osuus kaikista suomalaisten tekemistä ulkomaanmatkoista on tasaisesti laskenut. Osuuden pienenemiseen lienee useita syitä, mutta ainakin tämä tilasto laittaa pohtimaan sitä, mikä on matkapakettilainsäädännön tarjoaman suojan merkitys kuluttajien valinnoissa. Tai mikä vaikutus sillä on siinä, valitseeko matkailuyritys liiketoimintamallin, jossa matkapalveluiden myynti – kotimaassa tai ulkomaille – tulee tämän lainsäädännön piiriin, vai jääkö sen ulkopuolelle?

Koko Euroopan tasolla matkapakettien osuus kaikista eurooppalaisten tekemistä matkoista oli vuonna 2017 enää 9 prosenttia, kun vuonna 2013 luku osuus oli vielä 23 prosenttia. Tältä osin vuoden 2023 tieto olisi ollut oleellista taustatietoa myös komission muutosesityksen ja sen oikeasuhtaisuuden arvioinnin kannalta.

Keskeisten määritelmien muutosehdotukset

Artikla 3.2.b (i) – matkapakettimääritelmän muutosehdotus

SMAL katsoo, että ehdotus artiklan 3.2.b (i) muuttamiseksi monimutkaistaa matkapakettimääritelmää ja vaikeuttaa sen tulkintaa jopa nykytilaan nähden. Matkapakettimääritelmää pitää päinvastoin yksinkertaistaa ja selkeyttää, jotta se olisi käytännössä toteutettavissa ja jotta kaikkien osapuolien oikeusvarmuus taattaisiin. Määritelmä pitää rakentaa niin, että kuluttajat tietävät, milloin syntyy matkapaketti, matkanjärjestäjät pystyvät toteuttamaan velvoitteensa ja kuluttajaviranomaiset valvomaan. Liian monimutkainen määritelmä estää myös sen, että elinkeinonharjoittajien välinen tasapuolinen toimintaympäristö saavutetaan.

Voimassa olevan säännöksen mukaan matkapakettina pidetään vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten yhdistetyn matkapalvelun yhdistelmää riippumatta siitä, tehdäänkö yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa erillisiä sopimuksia, jos palvelut ostetaan **yhdestä myyntipisteestä** ja nämä palvelut on valittu ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan.

Ehdotuksen mukaan määritelmän piiriin kuuluisi myös sellainen yhdistelmä, jossa muut matkapalvelut varataan **3 tunnin kuluessa** siitä, kun matkustaja on sitoutunut maksamaan ensimmäisen matkapalvelun,

tai muut matkapalvelut **varataan 24 tunnin kuluessa** siitä, kun matkustaja on sitoutunut maksamaan ensimmäisen matkapalvelun ja jos elinkeinonharjoittaja on **ennen** kuin matkustaja on sitoutunut maksamaan ensimmäisen matkapalvelun, ehdottanut matkustajalle, että tämä varaa myöhemmin yhden tai useamman muun matkapalvelun.

SMAL katsoo, että 3 tunnin matkapaketti on lähes mahdotonta toteuttaa online-tilassa. Miten nettiympäristössä voitaisiin varmistaa, että palveluista muodostuu matkapaketti? Yrityksillä pitäisi olla tekniset valmiudet, joilla seurataan 3 tunnin aikarajaa kahden sopimuksen välillä. Uuden määritelmän mukaan, matkustaja voisi lähteä pois myyntipisteestä/verkkosivustolta ensimmäisen palvelun ostettuaan ja palata sinne takaisin 3 tunnin aikarajan sisällä ostamaan toisen matkapalvelun. Matkanjärjestäjä ei

yleensä tiedä, mitä matkustaja tekee verkossa. Matkustaja voi esimerkiksi ostaa lentolippunsa yhdeltä verkkosivustolta ja *googlaa* sitten etsiäkseen hotellia ja päätyy samalle verkkosivustolle ja varaa hotellin sieltä. Matkustaja luultavasti olettaa ostavansa erillisiä palveluja, mutta laajennetun määritelmän mukaan hän rakentaa matkapakettia, josta matkustaja ja/tai matkanjärjestäjä eivät ole tietoisia.

SMAL näkee ehdotuksen ongelmallisena matkanjärjestäjän tiedonantovelvollisuuden näkökulmasta. Matkanjärjestäjä on velvollinen ilmoittamaan matkustajalle matkapakettidirektiivin perusteella matkustajan oikeuksista ennen matkapakettisopimuksen syntymistä. Matkanjärjestäjä ei välttämättä tiedä, että matkustaja on palannut nettisivustolle ja on ostamassa toista matkapalvelua. Tämän velvollisuuden täyttäminen nettiympäristössä edellyttäisi teknisiä mahdollisuuksia asiakkaan seurantaan ensimmäisen matkapalvelun oston jälkeen ja asiakkaan tietojen tallentamista. Ehdotus on ongelmallinen myös sopimusoikeudellisesta näkökulmasta, sillä yksittäisen palvelun sopimus muuttuisi matkustajan yksipuolisesta muutoksesta matkapakettisopimukseksi. Lisäksi tilanne saattaisi aiheuttaa ongelmia myös tietosuojalainsäädännön näkökulmasta.

Riskinä on myös, että matkustajan kokoamat matkapaketit ovat toteuttamiskelvottomia, esimerkiksi lentojen vaihtoajat ovat liian lyhyet. Matkanjärjestäjän ei pitäisi olla vastuussa matkapaketista, jota se ei olisi suostunut tarjoamaan myyntiin. **Matkanjärjestäjän pitää pystyä valvomaan tarjoamiaan tuotteita.**

Myöskään direktiivin ehdotus click through -paketin määritelmän muuttamiseksi ei ole onnistunut ja sen käyttö jäisi jälleen teoreettiselle tasolle. Ehdotuksen mukaan matkapaketin muodostumiseksi riittäisi, että ensimmäisen matkapalvelun myynyt elinkeinonharjoittaja siirtäisi matkustajan ”henkilötiedot” (tarkoittaako tämä myös matkan varaustiedot?) toiselle elinkeinonharjoittajalle ja matkustaja ostaisi toisen matkapalvelun ilman mitään aikarajaa ennen matkan alkua. Ehdotuksen mukaan nykyinen 24 tunnin aikaraja poistuisi. **SMAL katsoo, että jos click through -paketti kuitenkin säilytetään lainsäädännössä, 24 tunnin aikarajaa ei pidä poistaa.** Aikarajan poistaminen tekisi click through -paketista käytännössä entistäkin toimimattomamman ja täysin mahdottoman valvoa. SMAL katsoo, että jos kyseinen määritelmä pidetään lainsäädännössä, myös tulkinnanvarainen ”henkilötiedot” pitää poistaa ehdotuksesta, ja pitäytyä nykyisessä click through -määritelmässä.

Direktiiviehdotuksessa säädetään edelleen myös ns. yhdistetyistä matkajärjestelyistä (Artikla 3.5), joiden tarjoajia koskevat vakuudenasettamisvelvoitteet, mutta eivät matkapaketin myyntiä koskevat muut sopimusvelvoitteet. Myös tämä käsite on aiheuttanut epäselvyyttä jo nykyisessä lainsäädännössä, eikä se ole toiminut käytännössä. Esimerkiksi Suomessa on tällä hetkellä vain 8 yritystä, jotka ovat asettaneet Kilpailu- ja kuluttajavirastolle vakuuden yhdistetyistä matkajärjestelyistä.

Jos direktiivin keskeisiä määritelmiä, matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely, ei saada selkeiksi, käytännössä toteutettaviksi ja viranomaisten valvottaviksi, riskinä on, että ne jäävät teorian tasolle. Näin kävi nykyisenkin direktiivin valmistelussa vuonna 2015.

Artikla 5a Etukäteismaksujen rajoitukset

SMAL vastustaa etukäteismaksujen rajoitusehdotusta. Artikla 5a pitää poistaa ehdotuksesta kokonaan, sillä etukäteismaksujen rajoituksella olisi vakavia kilpailu- ja maksuvalmiusvaikutuksia matkanjärjestäjille. Ehdotettu etukäteismaksujen rajoitus on myös suhteeton, sillä matkustajien ennakkomaksujen suoja on katettu jo pakollisella matkanjärjestäjän vakuudella maksukyvyttömyyden varalta. Etukäteismaksujen rajoitukset koskisivat vain matkanjärjestäjiä eikä yksittäisten matkapalveluiden myyjiä. Komission tavoitteena pitäisi olla elinkeinonharjoittajien tasapuolinen toimintaympäristö.

Komissio ehdottaa uutta artiklaa direktiiviin matkanjärjestäjien etukäteismaksujen rajoittamiseksi 25 prosenttiin varaushetkellä. Matkanjärjestäjä voi kuitenkin vaatia tätä korkeamman etukäteismaksun,

jos sen täytyy itse maksaa omille palvelutarjoajilleen korkeampia maksuja matkan varaushetkellä. Loppumaksun matkanjärjestäjä voisi vaatia aikaisintaan 28 vuorokautta ennen matkan alkua.

Rajoittamalla matkanjärjestäjän mahdollisuuksia saada etukäteismaksu kuluista, jotka on maksettava matkapaketin muodostavista yksittäisistä matkapalveluista, aiheutetaan vakavia seurauksia matkanjärjestäjän maksuvalmiuteen. Matkapaketti koostuu useiden eri matkapalvelujen yhdistelmästä. Matkanjärjestäjän on maksettava palveluntarjoajilleen näiden palveluista, ja näiden maksujen ajoitus riippuu yksittäisen matkapaketin koostumuksesta ja etenkin palveluntarjoajien maksuehdoista. Esimerkiksi eri hotelleilla ja lentoyhtiöillä on erilaiset maksuehdot.

Matkanjärjestäjät tarvitsevat likviditeettiä liiketoimintansa pyörittämiseen

Maksuvalmius on matkanjärjestäjille ratkaisevan tärkeää sekä takautuvan että tulevan toiminnan kannalta. Ennakkomaksut auttavat maksamaan matkanjärjestäjän yleiset toimintakulut jo myytyjen matkojen osalta, samoin kuin niiden on katettava matkapaketin muodostavien yksittäisten matkapalvelujen kustannukset niiden palveluntarjoajille.

Säännökseen sisältyvä poikkeusmahdollisuus 25 prosentin ennakkomaksusta ei auta käytännössä

Direktiiviehdotus mahdollistaa poikkeukset yleissäännöstä, jonka mukaan ennakkomaksu saa olla enintään 25 prosenttia matkapaketin hinnasta. Ehdotuksen mukaan matkanjärjestäjä voisi periä matkustajalta ainoastaan varaushetkellä palveluntarjoajille suoritettavia ennakkomaksuja. Tämä poikkeus säännöstä ei poista matkanjärjestäjän maksuvalmiusriskiä. Koska matkapaketti koostuu usein useista eri toimittajien tarjoamista erilaisista matkapalveluista, maksu näille palveluntarjoajille riippuu niiden yksilöllisistä maksuehdoista ja vaihtelee siten kunkin yksittäisen matkapaketin osalta. Tapauksissa, joissa maksu palveluntarjoajille on suoritettava varaushetken jälkeen, mutta ennen loppumaksun ajankohtaa, tarkoittaa käytännössä sitä, että matkanjärjestäjän itse täytyy rahoittaa osa matkapaketin hinnasta matkustajille. Esimerkki tällaisesta tilanteesta voisi olla ryhmämatka, johon kuuluvat Finnairin lentolippujen ennakkomaksut peritään matkanjärjestäjältä 90 päivää ennen matkan alkua, Finnairin ryhmävarausehtojen mukaisesti. Jos kyseinen matkapaketti on varattu esimerkiksi 120 päivää ennen matkan alkua, matkanjärjestäjän täytyisi rahoittaa matkustajan lentolippu, koska se ei voisi siitä periä ennakkomaksuja komission esityksen mukaisesti. Loppumaksun matkanjärjestäjä voisi veloittaa matkustajalta aikaisintaan 28 vuorokautta ennen lähtöä.

Ehdotukseen liittyy riski myös siitä, että matkustajat peruuttavat matkansa ennen kuin lopullinen maksu on suoritettu. Matkanjärjestäjän olisi tällaisissa tilanteissa käytännössä mahdotonta saada perittyä asiakkaalta peruutusehtojen mukaista peruutusmaksua. Tämä merkitsisi lopulta lisäkustannuksia matkanjärjestäjälle ja siten kalliimpia matkapaketteja matkustajille.

Säännös vääristää kilpailua ja heikentää kuluttajansuojaa

Ehdotettu direktiivi vääristää kilpailua. Ensinnäkin maksuehdot, sekä ennakkomaksujen että lopullisen maksun suorittamisajankohdan osalta, ovat tärkeä kilpailukeino matkailualalla. Ehdotus rajoittaisi huomattavasti matkanjärjestäjien mahdollisuuksia kilpailla sisäisesti maksuehdoillaan.

Toiseksi kilpailua vääristää myös se, että ennakkomaksujen rajoitus koskee vain matkanjärjestäjiä. Näin esimerkiksi lentoyhtiöt saavat epäreilun kilpailuedun, koska ne voivat tarjota houkuttelevampia hintoja ja maksuehtoja, sillä niiden maksuvalmiuteen ei vaikuteta samalla tavoin kuin matkanjärjestäjien. Tämä kaikki johtaa kuluttajansuojan heikkenemiseen. Ehdotettu etukäteismaksujen rajoitus heikentää matkanjärjestäjien maksuvalmiutta ja tilanne heijastuu lopulta korotuksina matkapakettien hinnoissa. Matkustajat kääntyvät ostamaan yksittäisiä matkapalveluita suoraan palveluntarjoajilta halvemmalla, mutta eivät saa matkapakettien tarjoamaa korkeaa kuluttajansuojaa hyödykseen.

SMALin mielestä matkanjärjestäjien etukäteismaksujen rajoituksen sijasta EU:ssa pitäisi ottaa käyttöön lentoliikenteenharjoittajien pakollinen vakuusjärjestelmä, jolla suojattaisiin yksittäisten lentolippujen ostajien ennakkomaksut/paluukuljetukset. Matkapakettidirektiivin kanssa samanaikaisesti tarkastelun alla olevassa matkustajien oikeuksia koskevassa asetuksessa pitäisi säätää lentoliikenteenharjoittajien maksukyvyttömyyssuojasta. SMAL harmittelee, että komissio päätti olla ehdottamatta ao. asetuksessa lentoliikenteenharjoittajien velvoitteesta suojata matkustajien ennakkomaksut, vaikka tämä olisi ollut oikea ja tasapuolinen keino tehostaa kuluttajien suojaa.

SMAL tuo vielä esiin, että matkanjärjestäjien pakollisen maksukyvyttömyyssuojan lisäksi, matkanjärjestäjillä on muita vakuuksia, joita niiden on annettava lentolippujen myynnistä kansainväliselle ilmakuljetusjärjestö IATAlle ja/tai matkojen myynnistä luottokorttiyhtiöille. Komission tavoite parantaa matkustajien ennakkomaksujen suojaa rajoittamalla nyt matkanjärjestäjän oikeutta ennakkomaksuihin on suhteeton ja tarpeeton. Lisäksi se vääristäisi kilpailua ja vaarantaisi matkanjärjestäjien maksuvalmiuden.

Artikla 12.2 - Matkapakettisopimuksen purkaminen ja peruuttamisoikeus ennen matkapaketin alkamista

Matkustajan kuluttoman peruutusoikeuden laajentaminen koskemaan lähtö- ja paluupaikan poikkeuksellisia tilanteita

SMAL torjuu jyrkästi matkan lähtö- ja paluupaikan poikkeuksellisen tilanteen huomioon ottamisen arvioitaessa matkustajan kulutonta perutusoikeutta. Lähtö- ja paluupaikan poikkeukselliset tilanteet tulee kattaa matkavakuutuksesta. Arvioitaessa matkustajan kulutonta peruutusoikeutta, huomioon pitää ottaa vain viranomaisten matkustustiedotteet, mutta ei sitä mitä matkustajalla on ”perusteltua aihetta uskoa”.

Nykyisen direktiivin perusteella matkustajalla on oikeus kuluttomaan peruutukseen, jos matkustaja peruuttaa matkapakettisopimuksen matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla.

Direktiiviuudistuksessa ehdotetaan, että myös matkustajan lähtö- ja paluupaikan tilanne otettaisiin huomioon arvioitaessa kulutonta peruutusoikeutta, kun poikkeukselliset tilanteet matkan lähtö- tai paluupaikassa vaikuttaisivat merkittävästi matkapakettisopimuksen toteuttamiseen. Kyseessä voisi olla tilanne, jossa matkustaja ei pääse kotilentokentälle viranomaismääräysten tai tulvan vuoksi, mutta lento lähtee normaalisti matkakohteeseen. Matkapakettiin kuuluvat matkapalvelut pystyttäisiin siis toteuttamaan. Tämä tarkoittaa sitä, että matkanjärjestäjällä ei myöskään olisi takautumisoikeutta omilta palveluntarjoajiltaan, koska nämä pystyisivät toteuttamaan omat palvelunsa. Matkanjärjestäjän täytyisi kuitenkin palauttaa matkan hinta matkustajalle omista varoistaan. Riskitasapaino menee tässä ehdotuksessa liian pitkälle. Matkanjärjestäjä on vastuussa vain siitä, mitä matkapakettisopimuksessa on luvattu ja määrätty.

Lähtö- ja paluupaikan poikkeukselliset tilanteet tulee kattaa matkavakuutuksesta. Matkapakettien järjestäjät eivät ole vakuutusyhtiöitä, ja vakuutusalan kanssa olisi keskusteltava enemmän Covid-19-pandemian tapaisten kriisien aikana syntyvien riskien kattamisesta. Matkapakettidirektiivi ei ole oikea paikka tällaiselle keskustelulle.

Jos laajennettu kuluton matkapaketin peruutusoikeus otettaisiin kuitenkin käyttöön, elinkeinonharjoittajien väliset maksunpalautussäännöt (Art. 22) olisi samalla yhdenmukaistettava. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki maksut poikkeuksellisten tilanteiden peruuttamista palveluista olisi palautettava, myös ne, joita yksittäinen palveluntarjoaja ei ole itse peruuttanut tai jotka se pystyy toteuttamaan.

Direktiiviehdotuksen sanamuoto on epäselvä sen suhteen, kattaako tämä ehdotus myös henkilökohtaiset poikkeukselliset tilanteet, esimerkiksi sairastumisen ennen matkaa. Jos laajennettu kuluton peruutusoikeus otettaisiin käyttöön, **direktiiviin on saatava nimenomainen maininta siitä, että matkustajan henkilökohtainen poikkeuksellinen tilanne ei oikeuta kuluttomaan peruutukseen. Näissä tilanteissa pitää pysyä matkavakuutuksen piirissä.**

Matkustajan subjektiivinen arvio poikkeuksellisesta tilanteesta ja kuluton peruutusoikeus

Direktiivissä ehdotetaan, että matkustajalla olisi kuluton peruutusoikeus myös, **jos matkustajalla on perusteltua aihetta uskoa**, että poikkeuksellinen tilanne tulee vaikuttamaan merkittävästi matkapakettisopimuksen toteutumiseen. Tällä ehdotuksella matkanjärjestäjälle asetetaan taloudellinen riski siitä, että matkustaja voi enemmän tai vähemmän subjektiivisen harkinnan perusteella peruuttaa matkan maksutta, koska hän uskoo, että mahdolliset väistämättömät tai poikkeukselliset olosuhteet, voivat vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen. SMAL painottaa, että matkapakettidirektiivin mukaisten oikeuksien on perustuttava objektiivisesti todennettavissa oleviin tosiseikkoihin, eikä uskomukseen. **SMAL katsoo, että peruutustilanteissa on annettava painoarvo viranomaisten matkustustiedotteille. Matkanjärjestäjällä pitää olla oikeus arvioida lähellä matkan alkua, pystyykö se matkan järjestämään ottamalla huomioon mm. viranomaisten suositukset.**

Artikla 12.4. Määräaika maksujen palautukselle peruutustilanteissa ja kriisirahasto

SMAL kannattaa direktiivin uutta tarkempaa sanamuotoa, jossa säädetään, että matkanjärjestäjän on palautettava matkustajalle matkapaketin maksut viimeistään 14 päivän kuluessa matkapakettisopimuksen peruutumisesta, riippumatta siitä, onko matkustaja nimenomaisesti pyytänyt palautusta. Jo nykyisen direktiivin pohjalta matkanjärjestäjälle syntyy velvoite palauttaa rahat 14 päivän sisällä matkan peruutuksesta. Tarkennus on kuitenkin paikallaan koskien asiakkaan aktiivisuutta/passiivisuutta.

SMAL katsoo, että ehdoton 14 päivän palautusaika ei kuitenkaan ole realistinen pandemian kaltaisessa laajamittaisessa kriisitilanteessa, jossa satojentuhansien peruttujen matkojen maksut jouduttiin palauttamaan Euroopan laajuisesti. Se ei yksinkertaisesti ole mahdollista. Jos laajamittainen kriisi vaikuttaa matkanjärjestäjien kykyyn periä kuluttajien maksut takaisin palveluntarjoajilta, palautukset olisi suoritettava mahdollisimman pian eikä 14 päivän kuluessa, kuten nykyisessä lainsäädännössä säädetään. **SMAL vaatii, että säännökseen lisätään poikkeus, jonka mukaan maksuaika poikkeustilanteissa olisi joustavampi tai pidempi**.

Säännöksen toisen kohdan mukaan jäsenvaltiot voivat ottaa käyttöön mekanismeja, joilla varmistetaan nopea palautus asiakkaille poikkeustilanteissa. SMAL pitää ehdotusta myönteisenä, mutta vaatii, että tällaiset **kriisimekanismit eivät saa edellyttää matkanjärjestäjiltä maksuja rahaston perustamiseksi ja kartuttamiseksi.** SMAL katsoo myös, että pikapalautusmekanismin olisi annettava jäsenvaltioille mahdollisuus myöntää tapauskohtaista valtiontukea laajamittaisen kriisin varalta, ilman hidastavaa byrokratiaa.

Artikla 12a (uusi) Matkakupongit /Voucherit

SMAL pitää lähtökohtaisesti hyvänä asiana, että direktiiviin lisätään uusi artikla koskien vapaaehtoista matkakuponkia rahanpalautuksen sijaan peruutustilanteissa. SMAL katsoo kuitenkin, että ehdotuksen sanamuoto ei kannusta matkanjärjestäjiä myöntämään matkakuponkeja. Matkanjärjestäjät yleensä antavat matkakuponkeja suuremmalla hinnalla kuin mitä matkapaketin hinta on, jotta ne olisivat houkutteleva vaihtoehto rahan palautukselle. Ehdotuksen mukaan matkanjärjestäjän olisi palautettava matkakupongin hinta, jos matkakuponkia ei olla käytetty sen voimassaolon aikana. Jotta matkanjärjestäjät myöntäisivät matkakuponkeja, on ehdotusta muutettava siten, että matkustajalla on oikeus vain matkasta maksamaansa hintaan, jos matkakuponkia ei käytetä sen voimassaolon aikana.

Artikla 17 Maksukyvyttömyyssuojan tehokkuus ja laajuus

Artiklan 1 kohtaa ehdotetaan muutettavaksi siten, että matkanjärjestäjien asettamien vakuuksien tulee kattaa myös tapaukset, joissa matkustaja on oikeutettu maksun palautukseen tai joissa matkustaja on saanut matkanjärjestäjältä matkakupongin ennen matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyttä. Matkakuponkien osalta vakuus rajoittuisi matkanjärjestäjän matkustajalta saamien maksujen määrään.

SMAL katsoo, että neuvottelujen yhteydessä tulisi selventää se, mitä tarkoittaa ehdotuksen mukainen ”matkustajan oikeus hyvitykseen”, joka on syntynyt ennen matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyttä. Jos ehdotuksella tarkoitetaan matkustajan oikeutta hyvitykseen, joka perustuu joko matkanjärjestäjän virheen myöntämiseen tai tuomioistuimen/vaihtoehtoisen riidanratkaisuelimen antamaan ratkaisuun, SMAL kannattaa vakuuden laajentamista koskemaan ehdotettuja saatavia. Muussa tapauksessa, miten varmistettaisiin, että kyseessä on korvatta virhe, jonka vakuuden tulisi myös kattaa? Kuka tämän arvion tekisi?

Artikla 22 Matkanjärjestäjän takautumisoikeus ja oikeus hyvitykseen

SMAL pitää hyvänä, että matkapakettidirektiivissä ehdotetaan säädettävän elinkeinonharjoittajien maksunpalautuksista (art. 22.2). Koronapandemian aikana matkanjärjestäjien maksunpalautukset asiakkaille kestivät usein liian pitkään, kun matkanjärjestäjät itse eivät saaneet ennakkoon maksamiaan maksuja takaisin riittävän nopeasti lentoyhtiöiltä ja muilta palveluntarjoajilta. Ehdotuksen mukaan matkailupalvelujen tarjoajien olisi palautettava maksut matkanjärjestäjille 7 päivän sisällä tilanteissa, joissa palveluntarjoaja peruu palvelunsa tai ei voi sitä toteuttaa.

SMAL huomauttaa, että matkanjärjestäjien takautumisoikeus palveluntarjoajilta/kolmansilta tahoilta (art. 22.1) perustuu yleisiin sopimusoikeudellisiin periaatteisiin. SMAL katsoo, että direktiiviin (art. 22.1.) tulisi lisätä tämän oikeuden tehostamisesi jäsenvaltioiden velvollisuus huolehtia siitä, että elinkeinonharjoittajilla on käytettävissä yksinkertaisia ja nopeutettuja muutoksenhakumenettelyjä. Jäsenvaltioiden olisi myös harkittava pienten ja keskisuurten yritysten kollektiivisia muutoksenhakumenettelyjä.

Muita tarkasteltavia asioita:

Artikla 2.2 (c) Soveltamisala

SMAL kannattaa sitä, että **liikematkustus poistetaan kokonaan matkapakettidirektiivin soveltamisalasta**. Tällä hetkellä vain yleiseen sopimukseen perustuva liikematkustus on matkapakettidirektiivin soveltamisen ulkopuolella. Direktiivin artiklasta 2.2.(c) pitää poistaa maininta ”yleiseen sopimukseen perustuva”, joten kaikki liikematkustus jäisi soveltamisalan ulkopuolelle.

SUOMEN MATKAILUALAN LIITTO RY (SMAL)

Heli Mäki-Fränti
Toimitusjohtaja

Tarja Luoma
Juristi