21.2.2024 Julkinen

Eduskunta
Liikenne- ja viestintävaliokunta

Viite: U 90/2023 vp

VR-Yhtymän kommentit valtioneuvoston kirjelmään eduskunnalle ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajan oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä

VR-Yhtymä Oyj (jäljempänä VR) kiittää mahdollisuudesta lausua otsikkokentässä mainitussa asiassa ja lausuu siitä seuraavaa:

YHTEENVETO
VR kannattaa täsmentävää multimodaalisten matkustajan oikeuksien sääntelyä – soveltamisalaa tulee kuitenkin selkeyttää, toimijoiden vastuita tasapainottaa ja turhaa lisäsääntelyä välttää

VR haluaa tarjota asiakkailleen mukavan, turvallisen ja ympäristöystävällisen tavan matkustaa. Asiakaskokemuksen jatkuva parantaminen on VR:llä keskeinen tavoite. VR rakentaa aktiivisesti matkaketjuja ja tekee yhteistyötä jo yli 20 eri toimijan kanssa. Kestävät multimodaaliset matkaketjut Suomessa ovat jo mahdollisia.

Valtioneuvoston kirjelmä pyrkii kannanotoillaan selkeyttämään ja tasapainottamaan sääntelyä kannatettavalla tavalla. Useita VR:n valmisteussa esittämiä näkemyksiä soveltamisalaan ja vastuisiin liittyen on huomioitu kirjelmässä. VR:n keskeiset huomiot asetuksesta ovat seuraavat:

- Ehdotettu sääntely nykymuodossaan lisäisi kustannuksia ja liiketoimintariskejä sekä monimutkaistaisi asiakkaille tarjottavia lipputuotteita, mikä voi johtaa siihen, että multimodaalisten matkojen tarjonta tulee vähenemään.
- Rautatieliikenteessä matkustajien oikeuksista on muihin liikennemuotoihin verrattuna säädelty jo varsin kattavasti rautatievastuuasetuksen ja kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevan yleissopimuksen puitteissa.
- Asetuksen osalta soveltamisalaa tulisi täsmentää ja mahdollistaa olemassa olevien kansallisten poikkeuksien jatkuminen eli toisin sanoen kaupunki- ja alueellinen liikenne tulisi jättää soveltamisalan ulkopuolella.
- Eri toimijoiden rooleja ja vastuita tulisi selkeyttää ja tasapainottaa. Kaupallisista sopimuksista tulisi jatkossakin saada sopia toimijoiden välillä ja välttää sopimussuhteisiin kohdistuvaa sääntelyä.
- Eri lipputuotteiden määrittelyä tulisi huomattavasti yksinkertaistaa. Asiakkaille lipunoston yhteydessä tarjottavan informaation määrää tulisi rajata, jolloin säilytetään ostamisen helppous asiakkaalle.

VR-Yhtymä Oyj
Postiosoite
PL 488, 00096 VR
Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki
P. 029 4343
etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi
Y-tunnus 1003521-5

- Matkustajaliikenneterminaalien pitäjien tulisi jatkossa vastata asetuksen mukaisten uusien multimodaalisten matkustajaliikenteen asiointipisteiden toiminnasta.

- Hallinnollisen taakan lisääntymistä tulisi välttää ja olemassa olevien viivästymisrajojen, vakiokorvausmenettelyjen, GDPR-velvoitteiden ja kielivaatimusten soveltamista olisi jatkettava erillislisäsäänteIyn sijaan.

Eri lipputuotteiden määrittelyä tulisi yksinkertaistaa – asetusehdotuksen määritelmissä ostamisen helppous ei toteudu

Komissio on julkaissut ehdotuksen asetukseksi matkustajien oikeuksista multimodaalisilla matkoilla osana laajempaa matkustajaliikenteen liikkuvuuden pakettia. Asetusehdotuksessa säädetään multimodaalisiin matkoihin liittyvästä matkustajien tiedonsaannista, eri toimijoiden rooleista ja velvollisuuksista, avunannosta, palvelujen laadusta sekä täytäntöönpanon valvonnasta.

Multimodaalinen matka on asetusehdotuksessa määritelty matkaksi, jossa yhdistetään vähintään kaksi nykyisten matkustajansuojasäännösten soveltamisalaan kuuluvaa, eri liikennemuotoja yhdistelevää matkaa. Pelkästään tämän perusmääritelmän sekä eri lipputyyppien määritelmien kommunikointi käytännön asiakasrajapinnassa olisi erittäin haastavaa:

Asetusehdotuksessa määritellään kolme uutta multimodaalista lipputyyppiä, a-, b- ja c-luokan matkat, jotka sisältävät eri tasoiset matkustajien oikeudet sekä eriävät velvoitteet liikenteenharjoittajille ja matkanvälittäjille.

A-luokan matkoja liikenteenharjoittajat ja matkanvälittäjät tarjoavat matkustajalle yhdellä sopimuksella (yhtenäinen multimodaalisopimus). B-luokan liput ostetaan yhdellä kertaa, mutta erillisinä sopimuksina (yhdistetty multimodaalilippu). C-luokan liput maksetaan erikseen, mutta niitä tarjotaan yhdessä tai markkinoidaan yhdessä (erillinen multimodaalilippu). Eniten sääntelyä liittyy A- ja B-luokan lippuja myymiseen tai välittämiseen. Sääntely painottuu lähinnä liikenteenharjoittajiin.

VR rakentaa aktiivisesti matkaketjuja - ehdotettu sääntely nykymuodossaan lisäisi kustannuksia ja liiketoimintariskejä sekä monimutkaistaisi asiakkaille tarjottavia lipputuotteita

VR tekee tällä hetkellä matkaketjuyhteistyötä jo yli 20 eri toimijan kanssa. Matkaketjuilla sujuvoitetaan ja lisätään matkustusta joukkoliikenteessä koko maassa, esim. paikallisliikenteen lipunmyynnin, liityntäpysäköintiyhteistyön, taksipalvelujen sekä auton vuokrauksen muodossa.

Tällä hetkellä VR:n asiakkaat voivat ostaa yhteensä yhdeksän eri joukkoliikennealueen lippuja VR Matkalla -sovelluksesta käsittäen pääkaupunkiseudun (HSL), Tampereen (Nysse), Hämeenlinnan, Jyväskylän, Lahden, Oulun, Kuopion, Joensuun ja Rovaniemen. Asiakkaille on tarjolla paikallisliikenteen lipuilla matkustusoikeus VR:n junissa Pirkanmaalla ja Kymenlaaksossa.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5

VR rakentaa matkaketjuja digitaalisesti modernien ja valtakunnallisesti skaalautuvien rajapintaintegraatioiden avulla. Matkaketjuja kehitetään kaupallisiin sopimuksiin perustuen, joissa on sovittu matkustajien oikeuksista ja tiedonvaihdosta. Markkinaehtoisesti toimivilla matkaketjutoimijoilla on yhteinen intressi hyvän asiakaskokemuksen synnyttämiseksi.

Asetusehdotuksen jatkokäsittelyn aikana tulee VR:n näkemyksen mukaan kiinnittää erityisesti huomiota eri toimijoiden roolien ja vastuiden määrittelemiseen mahdollistamalla kaupalliset sopimukset. Multimodaalisessa matkassa osallisena olevat kuljetusyhtiöt sopivat keskinäisistä vastuistaan kaupallisissa sopimuksissa. Kaupalliset sopimukset mahdollistavat yhteisesti sovitun tavan kuljetusyhtiöiden väliseen kommunikointiin, jota muussa tapauksessa ei olisi olemassa.

VR katsoo, että ehdotettu sääntely nykymuodossaan lisäisi kustannuksia ja liiketoimintariskejä sekä monimutkaistaisi asiakkaille tarjottavia lipputuotteita, mikä tulisi vähentämään toimijoiden halukkuutta tarjota matkaketjukonsepteja sekä kaupunkiseuduilla että Pohjois-Suomessa matkailullisesti merkittävien alueiden osalta. Myös valtioneuvosto toteaa kannassaan, että asetuksesta liikenteenharjoittajille johtuvien velvoitteiden suhteessa matkustajaan ei tule johtaa tilanteeseen, jossa multimodaalisten matkojen tarjonta tulee vähenemään.

Rautatieliikenteessä matkustajien oikeuksista on säädelty jo varsin kattavasti

Kullakin liikennemuodolla on EU-tasolla säädetty oma, matkustajanoikeuksia ja -suojaa määrittelevä lainsäädäntönsä, joiden nojalla tulevia matkustajien oikeuksia ei tällä ehdotuksella rajoiteta.

Rautatieliikenteen osalta matkustajien oikeuksista säädellään jo kattavasti vuonna 2021 päivitetyssä rautatievastuuasetuksessa. Lisäksi matkustajien oikeuksia rautatieliikenteessä säädellään Kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF).

Soveltamisalaa tulee täsmentää ja kansallisten poikkeuksien jatkuminen tulee mahdollistaa

Asetusehdotus nykymuodossaan on vaikeaselkoinen ja soveltamisala edellyttää täsmentämistä. Myös valtioneuvoston kannassa todetaan tarve soveltamisalan selkeyttämiselle. VR pitää tärkeänä, että ehdotuksen soveltamisala olisi selkeästi muotoiltu ja vastaisi nykyistä rautatievastuuasetusta siten, että kaupunki-, esikaupunki ja alueellinen raideliikenne olisivat soveltamisalan ulkopuolella. Lisäksi kaupunkien bussiliikenne (alle 250 km) tulisi jättää soveltamisalasta pois. Alueellisen liikenteen yhteiskäyttölipuissa matkustajalla on vapaus valita eri liikennemuotojen kesken, joita koskee jo olemassa oleva matkustajan oikeuksien sääntely. Käsityksemme on, että mikroliikkuminen ei sisälly tähän ehdotukseen.

Asetusehdotuksen soveltamisala on kytketty voimassa olevien liikennemuotokohtaisten matkustajanoikeusasetusten soveltamisalaan, joissa on mahdollisuus kansallisiin poikkeuksiin. Valtioneuvoston kannan mukaan tulee varmistua mahdollisuudesta säätää soveltamisalaan samanlaiset kansalliset poikkeukset, jotka ovat jo olemassa nykyisissä liikennemuotokohtaisissa

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5

asetuksissa esimerkiksi paikallisliikennettä koskien. Myös VR korostaa, että kansallisesti säädettyjen poikkeuksien tulisi olla yhteneväisesti kirjattu eri säädöksiin.

Eri toimijoiden rooleja ja vastuita tulee selkeyttää ja tasapainottaa – kaupallisiin sopimussuhteisiin kohdistuvaa sääntelyä tulee välttää

Liikenteenharjoittajiin, lipunmyyjiin ja matkanvälittäjiin kohdistuvat velvoitteet painottuvat asetusehdotuksessa liikenteenharjoittajiin luoden epätasapainoisen tilanteen. Myös valtioneuvosto on kiinnittänyt huomiota tarpeeseen selkeyttää eri toimijoiden rooleja ja vastuita. Erityisesti matkanvälittäjien rooli on asetuksessa määritelty puutteellisesti. Valtioneuvoston kannassa todetaan, että sääntelyssä on otettava kohtuullisesti huomioon myös liikenteenharjoittajien edut.

Seuraavia asetusehdotukseen kirjattuja kohtia tulis vastuiden ja roolien suhteen selkeyttää:

Vastuunjakoa ja tiedonkulkua sopimuksellisen kuljettajan ja matkanvälittäjän kesken olisi edelleen kehitettävä komission ehdotuksessa. Sääntelystä tulisi käydä selkeästi ilmi, että matkanvälittäjällä tulee olla kaupalliseen sopimukseen perustuva valtuutus myydä kuljetusyhtiön lippuja. Lisäksi kolmansilla osapuolilla tulee olla oikeus myydä yksittäisiä multimodaalisia lippuja ainoastaan osallisen kuljetusyhtiön antaman suostumuksen perusteella eli käytännössä kaupallisen sopimuksen perusteella.

Ehdotukseen on kirjattu, että mikäli matkustaja ei saa korvausta 14 päivän sisällä matkanvälittäjältä, tulee sopimuksellisen kuljetusyhtiön ottaa yhteyttä matkustajaan maksutietojen saamiseksi. Ehdotuksen perusteella matkanvälittäjän rooli ja vastuut jäävät epäselväksi, huolimatta siitä, että asiakassuhde on matkanvälittäjän kanssa. Matkanvälittäjä omistaa myös asiakastiedot, joihin sopimuksellisella kuljetusyhtiöllä ei ole pääsyä. Edellä mainittu huomioiden, kuljetusyhtiöllä ei ole kyseisessä tilanteessa mitään edellytyksiä hoitaa asiakassuhdetta. Myös valtioneuvoston kannassa on todettu, että säännökset lipunhinnan palauttamistilanteessa matkanvälittäjän ja liikenteenharjoittajan kesken edellyttävät selkeyttämistä.

Ehdotuksen mukaan tilanteessa, jossa yksittäinen multimodaalinen matka on varattu matkanvälittäjän kautta, tulee sopimuksellisen kuljetusyhtiön suorittaa korvaus matkan peruuntuessa matkanvälittäjälle seitsemän päivän sisällä. Aikaraja on käytännön toteutuksen kannalta erittäin tiukka. Yleisenä käytäntönä on, että kuljetusyhtiö ja matkanvälittäjä sopivat laskutuskäytännöistä keskinäisissä kaupallisissa sopimuksissa.

Asetukseen on kirjattu, että mikäli kuljetusyhtiö tai matkanvälittäjä laiminlyö tiedonantovelvollisuuden myytävästä lipputyypistä yhdistetyn multimodaalisen lipun myyntitapahtuman aikana, tulee tämän jatkoyhteyden menetyksen yhteydessä korvata koko lipunhinta sekä 75 % lipun hinnasta. VR katsoo kyseisen vaatimuksen lisäkorvauksesta olevan kohtuuton ja eroavan myös rautatievastuuasetukseen sisällytetyistä korvauksista asiakkaille.

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5

Matkustajaliikenneterminaalien pitäjien tulisi vastata asetuksessa ehdotettujen uusien asiointipisteiden toiminnasta

Uutena palveluna mukana ovat keskitetyt asiointipisteet liitteessä nimettyjen kaupunkien multimodaalisissa matkustajaliikennepisteissä. Asiointipisteen tehtäviksi on määritelty matkustajien avustamispyyntöjen vastaanottaminen sekä välittäminen liikenteenharjoittajille. VR katsoo, että matkustajaliikenneterminaalien pitäjien tulisi vastata asiointipisteiden toiminnasta. Tässä yhteydessä olisi luontevaa mahdollistaa myös digitaaliset palveluratkaisut.

VR on kehittänyt avustamispalveluita pitkäjänteisesti ja tiiviissä yhteistyössä sidosryhmäjärjestöjen kanssa. VR:llä on oma avustuspalvelujen varaamiseen tarkoitettu palvelunumero sekä tarjolla kattava valikoima esteettömän junamatkustamisen palveluita.

Rautatieliikenteessä asemakiinteistöjen omistajuus on hajautunut vuosien saatossa useille eri tahoille. VR:n lisäksi asemia omistavat esimerkiksi Väylävirasto, Senaatti, yksityiset tahot ja kunnat. VR on päättänyt luopua 25:stä matkustaja-asemastaan lähivuosien aikana. Päätös tukee myös osaltaan junaliikenteen kilpailun lisääntymistä.

Raportoinnin osalta tulisi välttää hallinnollisen taakan lisääntymistä

Yhtenäistä multimodaalisopimusta tarjoavien liikenteenharjoittajien osalta ehdotuksessa velvoitetaan laatimaan ja julkaisemaan palvelujen laatustandardit. VR katsoo nykyisen raportoinnin olevan riittävällä tasolla. Rautatievastuuasetus edellyttää matkustajaliikenneoperaattoreita julkaisemaan matkustajaliikenteen laatuvaatimuksien seurantaraportin. Lisäksi VR seuraa palvelujen laatua systemaattisesti raportointijärjestelmien ja muun muassa NPS-indikaattorin avulla.

Osa asetuksessa raportoitaviksi esitettävistä uusista tiedoista, kuten informaatio siitä kuinka moni matkustaja on menettänyt jatkoyhteyden multimodaalisten matkojen aikana, olisi erittäin haastavaa kerätä ja edellyttäisi hyvin tiiviistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. VR korostaa, että hallinnollista taakkaa lisäävää raportointivelvoitetta tulisi välttää.

Olemassa olevien viivästymisrajojen, vakiokorvausmenettelyjen, GDPR-velvoitteiden ja kielivaatimusten soveltamista jatkettava erillissääntelyn sijaan

Asetusehdotukseen ei ole kirjattu viivästymisen aikarajoja tilanteessa, jossa yhtenäisen multimodaalisen sopimuksen (A-luokan lippu) hankkinut matkustaja menettää seuraavan jatkoyhteyden johtuen samaan sopimukseen kuuluvan edeltävän liikennepalvelun viivästymisestä tai peruuntumisesta ja on oikeutettu uudelleenreititykseen, avunantoon tai korvauksiin. Tässä yhteydessä tulee noudattaa jo olemassa olevia, liikennemuotokohtaisia viivästymisrajoja sekä vakiokorvausmenettelyjä.

Ehdotuksen mukaan matkustajan henkilötiedot tulee poistaa 72 tunnin kuluttua kuljetussopimuksen päättymisestä. VR katsoo, että asetuksen puitteissa tulisi noudattaa GDPR:n mukaisia velvoitteita erillisen sääntelyn sijaan. Uuden aikarajan

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5

asettaminen edellyttäisi muutoksia olemassa oleviin IT-järjestelmiin. Lisäksi ehdotus hidastaisi matkan jälkeisten korvaushakemuksen tekemistä ja käsittelyä nykytilanteeseen verrattuna.

Korvaushakemusten osalta komissio esittää mahdollisuutta käyttää kaikkia EU:n virallisia kieliä. VR ottaa vastaan korvaushakemuksia suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi www-lomakkeen kautta. Kaikkien virallisten EU-kielien käyttäminen toisi sekä lisäkustannuksia että hidastaisi käsittelyprosessia. Myös automatisoitujen ja korvausten käsittelyä nopeuttavien kuljetusyhtiöiden www-lomakkeiden käytön tulisi olla edelleen mahdollista.

Ehdotuksen jatkokäsittelyn yhteydessä tulisi kiinnittää huomiota siirtymäajan riittävään pituuteen. VR pitää perusteltuna valtioneuvoston kannassa esitettyä siirtymäajan pidentämistä vähintään 24 kuukauteen.

VR-Yhtymä Oyj

Jonna Juslin
johtaja, yhteiskuntasuhteet ja kansainväliset asiat

VR-Yhtymä Oyj

Postiosoite
PL 488, 00096 VR

Käyntiosoite
Radiokatu 3, 00240 Helsinki

P. 029 4343

etunimi.sukunimi@vr.fi
www.vrgroup.fi

Y-tunnus 1003521-5