Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 357/2022 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen VR:n Hyvinkään palvelupisteen sulkemisesta

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Leena Meren /ps näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KK 357/2022 vp:

> Mihin toimiin asianomainen ministeri ryhtyy, jotta VR:n lipunmyynti lähipalveluna turvataan niin Hyvinkäällä kuin muuallakin Suomessa ja
>
> mitä asianomainen ministeri aikoo tehdä, jotta virheellisen matkalipun ostaneella matkustajalla on lain mukaan oikeus perua sopimus kaupan jälkeen riippumatta siitä, millä ostotavalla lippu on ostettu?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Valtio on VR-Yhtymän ainoa omistaja, ja yhtiön omistajaohjaus kuuluu valtioneuvoston kanslialle. Kuten kaikkien valtio-omisteisten yhtiöiden kohdalla myös VR:n omistajaohjauksessa noudatetaan osakeyhtiölakia ja hyvää hallintotapaa. Näiden periaatteiden mukaan yhtiökokous, jossa valtio käyttää äänivaltaansa, nimittää yhtiön hallituksen, ja hallitus ohjaa ja valvoo yhtiön toimivaa johtoa. Operatiiviset asiat kuuluvat yhtiön toimivan johdon ja hallituksen vastuulle.

Lipunmyyntiin liittyvät kysymykset ovat operatiivisia asioita eivätkä siten kuulu omistajan päätösvaltaan. VR kuitenkin selvittää lipunmyyntiä ja kuluttajansuojalakia koskevia kysymyksiä seuraavasti:

VR:n mukaan asiakkaiden ostokäyttäytyminen on muuttunut, ja yhä harvempi ostaa lipun palvelupisteestä. Asiakkaat suosivat junalippujen ostossa vahvasti digitaalisia palvelukanavia. Niin kauko- kuin lähiliikenteen lippujen myynti asemien palvelupisteiden kautta on vähentynyt jo usean vuoden ajan. Vuonna 2021 lipunmyynnistä 2,7 % tapahtui asemilla ja 85,8 % itsepalvelukanavien kautta.

Yhtiö ennustaa palvelupisteistä ostettujen lippujen määrän edelleen laskevan tulevina vuosina. Hyvinkään palvelupisteestä ostetaan vain vähän kaukoliikenteen junalippuja, eikä sen toiminta ole taloudellisesti kannattavaa. Edellä mainituista syistä johtuen VR suunnittelee Hyvinkään palvelupisteen sulkemista.

Hyvinkään (ja Järvenpään) lipputoimiston osalta muutosneuvottelut ovat päättyneet toukokuussa ja yhtiön suunnitelma on, että nämä lipputoimistot suljetaan syyskuussa. Junalippuja voi

ostaa jatkossa seuraavista lipunostokanavista: R-kioskit, Vr.fi, VR Matkalla -sovellus, lippuautomaatit, puhelinpalvelu ja Helsingin sekä Tampereen palvelupisteet.

Vaikka Hyvinkään palvelupistettä suunnitellaan suljettavaksi, saavat VR:n asiakkaat jatkossakin halutessaan henkilökohtaista palvelua R-kioskeilta ja puhelimitse VR:n asiakaspalvelusta sekä asemien lipunmyynneistä Helsingistä ja Tampereelta. VR on käynyt neuvotteluja R-kioskiketjun kanssa Hyvinkään R-kioskin siirtämiseksi tai uuden kioskin perustamiseksi Hyvinkään rautatieasemalle. Nykyinen R-kioski sijaitsee 500 metrin päässä rautatieasemasta. Neuvottelujen tulosta ei kuitenkaan pysty vielä ennakoimaan, koska varmaa päätöstä R-kioski ei ole tehnyt.

VR kehittää jatkuvasti toimintaansa ja kokeilee parhaillaan uudenlaista kahvilan ja lipputoimiston yhdistävää konseptia Tikkurilassa. Mikäli asiakkaat kokevat konseptin kiinnostavaksi, yhtiö harkitsee sen laajentamista myös muille asemille. Tämä kahvilapalvelun ja lipunoston yhdistävä malli voi arvioiden mukaan olla taloudellisesti kestävämpi perinteiseen lipputoimistoon verrattuna.

VR noudattaa voimassa olevia esteettömyys- ja saavutettavuusvaatimuksia sekä kalustossaan että asiakkaille tarjottavissa palveluissa. Hyvinkään asemalla on kaksi lippuautomaattia. Lippuautomaatit on suunniteltu yhdessä erityisryhmien kanssa, jotta yhtiö voi taata parhaan mahdollisen saavutettavuuden kaikille käyttäjäryhmille. Puhelimitse tavoitettava asiakaspalvelu myös neuvoo mielellään lipunostossa, jos itsepalvelukanavien käyttämiseen tarvitaan tukea. Yhtiöstä saadun tiedon mukaan asiakkaat saavat lisäksi apua maksuttomasta esteettömän matkustuksen palvelunumerosta, jolla on laajat aukioloajat (avoinna arkisin 5-22 ja viikonloppuisin sekä arkipyhinä 7-22). Lisäksi VR kertoo lisänneensä laituripalvelua lähiliikenteessä liikkuvan konduktöörimallin avulla.

Lipunmyynti kaukoliikenteen junissa keskeytettiin koronapandemian aikana terveysturvallisuussyistä, mutta tilanteen helpotuttua maksukortilla tapahtuva lipunmyynti on palautettu kaukoliikenteen juniin. Lähiliikenteen junissa lipunmyynti on päättynyt kokonaan jo vuonna 2017.

Kuluttajansuojalain 6 luvun 4§:n perusteella matkustajaliikenteen sopimuksiin ei sovelleta etämyynnin peruuttamisoikeutta. Kuluttajaoikeudellinen peruuttamisoikeus koskee siis ainoastaan etämyyntiä, eikä muuta yleistä kuluttajaoikeudellista peruuttamisoikeutta ole olemassa. Mahdollisissa lippujen muutos- ja peruutustilanteissa sovelletaan VR:n voimassa olevia matkustusehtoja.

Helsingissä 18.7.2022

Eurooppa- ja omistajaohjausministeri Tytti Tuppurainen