



EUROOPAN KOMISSIO

## KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA

### MATKUSTAJIEN OIKEUDET JA VALMISMATKAT

Heinäkuu  
2020  
(toukokuun  
2020 versio  
päivitettyinä)

#### **1. Mitkä ovat matkustajan oikeudet, kun kuljetuspalvelu tai pakettimatka on peruutettu koronaviruspandemian vuoksi?**

Matkustajien oikeuksista eri kuljetusmuotojen peruutustapauksissa säädetään [matkustajien oikeuksia koskevissa EU:n asetuksissa](#). Jos peruutuksen tekee liikenteenharjoittaja, matkustajilla on mahdollisuus joko hinnan palautukseen tai uudelleenreititykseen. Koska uudelleenreititys on nykytilanteessa hyvin hankalaa, vaihtoehtoina ovat pääasiassa erityyppiset korvausmuodot.

Lentoliikenteen sekä meri- ja sisävesiliikenteen osalta lipun koko hinta on korvattava 7 päivän kuluessa matkustajan pyynnöstä, linja-autoliikenteen osalta 14 päivän kuluessa pyynnön vastaanottamisesta ja raideliikenteen osalta yhden kuukauden kuluessa pyynnöstä.

[Matkapakettidirektiivissä<sup>1</sup>](#) säädetään matkustajan oikeuksista siinä tapauksessa, että matkustaja tai matkanjärjestäjä peruuttaa matkapakettisopimuksen. Peruutetun matkapaketin matkustajalla on oikeus saada takaisin kaikki matkapaketista suoritettut maksut. Matkapaketin järjestäjän on maksettava korvaus 14 päivän kuluessa sopimuksen purkamisesta.

Matkustajien oikeuksia koskevien asetusten ja matkapakettidirektiivin mukaan korvaus voidaan suorittaa rahana tai matkakuponkina. Matkakuponkikorvaus edellyttää kuitenkin matkustajan suostumusta.

Komissio antoi maaliskuussa 2020 [tulkintaohjeet matkustajien oikeuksia koskevasta EU:n asetuksista covid-19-epidemian levitessä](#) ja julkaisi [tietoa covid-19:n vaikutuksista pakettimatkoihin Euroopan komission koronavirussivustolla](#).

---

<sup>1</sup> Lisätietoa matkapakettidirektiivistä yleensä: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_fi.htm)

Matkustajien oikeus saada korvaus rahana on vahvistettu myös 13. toukokuuta 2020 annetussa [komission suosituksessa, joka koskee matkustajille ja matkailijoille tarjottavia matkakuponkeja vaihtoehtona hinnan palauttamiselle peruutetuista matkapaketeista ja kuljetuspalveluista covid-19-pandemian yhteydessä](#).

## **2. Mitä voin tehdä, jos minulle tarjotaan käteiskorvauksen sijasta matkakuponkia?**

Kuluttajana voit pyytää lipun hinnan palautusta. Koska liikenteenharjoittajilla ja matkanjärjestäjillä on likviditeettiongelmia, matkakuponki voi kuitenkin olla hyvä vaihtoehto, jos siihen liittyvät ehdot ovat houkuttelevat (maksukyvyttömyyssuoja, takaisinmaksu tietyn ajan kuluttua tms.).

Jos oikeuksiasi ei ole mielestäsi kunnioitettu, muutosta voi hakea monin eri tavoin.

Jos kyseessä on erillinen lippu (esim. lentolippu), lisätietoja on saatavilla [täältä](#)<sup>2</sup>. Yleistä tietoa kuluttajariitojen eri ratkaisutavoista löytyy [täältä](#).

[Euroopan kuluttajakeskukset](#) voivat myös auttaa ja neuvoa matkustajia, jotka haluavat ratkaista riidan toiseen EU-maahan sijoittautuneen liikenteenharjoittajan tai matkanjärjestäjän kanssa.

Muussa tapauksessa voit vedota oikeuksiisi kansallisten valvontaviranomaisten kautta (yhteystiedot matkustajien oikeuksien ja matkapakettidirektiivin osalta löytyvät [täältä](#) ja [täältä](#)) tai viime kädessä kansallisissa tuomioistuimissa.

On syytä muistaa, että Euroopan komissiolla ei ole matkustajien oikeuksiin ja pakettimatkoihin liittyviä suoria valvontavaltuuksia suhteessa yksittäisiin toiminnanharjoittajiin.

## **3. Joissain EU-maissa matkustaja on velvoitettu hyväksymään matkakupongin ja/tai korvauksen lykkäämisen. Mitä voin tehdä?**

Covid-19-tilanteessa jotkut EU-maat ovat ottaneet käyttöön tilapäisiä poikkeuksia matkapakettidirektiivin tai matkustajien oikeuksia koskevien asetusten sääntöihin. Euroopan komissio käynnisti 2. heinäkuuta 2020 tällaisten poikkeusten johdosta rikkomusmenettelyt kymmentä EU-maata kohtaan, ks

---

<sup>2</sup> Lentomatkustajien oikeudet: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_fi.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fi.htm#next-steps)

Junamatkustajien oikeudet: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_fi.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_fi.htm#next-steps)

Linja-automatkustajien oikeudet: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_fi.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_fi.htm#next-steps)

Laivamatkustajien oikeudet: [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_fi.htm#next-steps](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_fi.htm#next-steps)

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/inf\\_20\\_1212](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fi/inf_20_1212) (kohta 4: Liikenne ja liikkuminen: *Komissio aloittaa rikkomusmenettelyn Italiaa ja Kreikkaa vastaan, koska ne eivät ole noudattaneet matkustajien oikeuksia koskevia EU:n sääntöjä*; ja kohta 5: Oikeusasiat: *Komissio kehottaa kymmentä jäsenvaltiota noudattamaan kuluttajien ja matkailijoiden oikeuksien suojelua koskevaa EU:n lainsäädäntöä*).

Näiden rikkomusmenettelyjen tarkoituksena on varmistaa, että kansallinen lainsäädäntö palautetaan taas EU:n oikeuden mukaiseksi. Siksi komissio ei aloittanut rikkomusmenettelyjä niitä jäsenvaltioita vastaan, joiden tilapäiset poikkeukset matkapakettidirektiivistä olivat umpeutuneet ja joihin oli tehty korjaavia muutoksia ajankohtana, jolloin komissio teki päätökset rikkomismenettelyistä.

Tähän liittyvien oikeuksiesi ja muutoksenhaun osalta ks. kysymys 2 edellä. Jos vetoat oikeuksiisi kansallisessa tuomioistuimessa, sinun tulisi viitata kansallisen lainsäädännön mahdolliseen ristiriitaan unionin oikeuden kanssa ja siihen, että kyseisiä kansallisia sääntöjä ei näin ollen pitäisi soveltaa. EU-oikeudessa periaatteena on lisäksi, että jäsenvaltion on korvattava yksityishenkilölle vahingot, jotka ovat aiheutuneet valtion vastuulle kuuluvasta EU-oikeuden rikkomisesta ("valtion vastuu").

#### 4. Mitä matkakuponilla pitäisi saada?

Matkakuponki on käypä vaihtoehto koronaviruspandemian aikana peruutettujen matkapakettien ja kuljetuspalvelujen takaisinmaksulle. [Matkakuponkeja koskevassa komission suosituksessa](#) esitetään kuponkien keskeiset ominaisuudet sen varmistamiseksi, että ne ovat takaisinmaksun sijasta kuluttajan kannalta reilu vaihtoehto.

Matkakuponkeja koskevat seuraavat suositukset:

- **Niillä olisi oltava maksukyvyttömyyssuoja:** Jos liikenteenharjoittajasta tai matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön ennen kuin matkakuponki on käytetty, matkustajan olisi saatava korvaus liikenteenharjoittajan tai matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyssuojan takaajalta. Maksukyvyttömyyssuojajärjestelmä on otettava joko julkisen tai yksityisen sektorin (esim. rahasto tai vakuutusenantaja) järjestelmänä käyttöön kansallisella tasolla.
- **Lunastamaton matkakuponki olisi korvattava:** Matkustajalla olisi oltava oikeus pyytää takaisinmaksua rahana, kun matkakuponkin antamisesta on kulunut 12 kuukautta ja milloin tahansa sen jälkeen, edellyttäen että sovellettavia oikeudellisia aikarajoitussäännöksiä noudatetaan. Jos matkakuponkia ei ole lunastettu (tai jos se on lunastettu vain osittain), sen arvo (tai jäljellä oleva arvo) olisi korvattava automaattisesti viimeistään 14 päivän kuluttua matkakuponkin voimassaolon päättymisestä.

Esimerkki:

- i) Kupongin voimassaoloaika on 12 kuukautta, ja liikenteenharjoittaja/matkanjärjestäjä ei myönnä takaisinmaksua ennen kuin 12 kuukautta on kulunut: voimassaoloaika ja takaisinmaksuaika ovat samat.
- ii) Kupongin voimassaoloaika on 24 kuukautta: matkustajat voivat pyytää takaisinmaksua jo 12 kuukauden kuluttua. Jos matkustajat eivät pyydä

takaisinmaksua eivätkä lunasta matkakuponkia, kupongin arvo olisi maksettava asiakkaalle automaattisesti, kun kupongin 24 kuukauden voimassaoloaika päättyy.

**Matkakuponkeja koskevassa suosituksessa esitetään myös muita ominaisuuksia, jotka antavat joustovaraa esimerkiksi seuraavien osalta:**

- **palvelut**, joihin kuponkeja voidaan käyttää
- mahdollisuus tehdä kupongilla varaus samaan yritysryhmään kuuluvalta toiselta yksiköltä
- **mahdollisuus siirtää** kuponki toiselle matkustajalle ilman lisäkustannuksia
- takuu siitä, että kuponki riittää saman peruutetun matkan ostamiseen, vaikka sen hinta nousisi

**Tärkeää:** Matkakupongeissa olisi ilmoitettava niiden voimassaoloaika ja kaikki niihin liittyvät oikeudet. Ne olisi toimitettava pysyvässä muodossa, esimerkiksi sähköpostiviestinä tai paperilla.

## **5. Miksi matkustaja valitsisi vapaaehtoisesti matkakupongin matkan hinnan palautuksen sijaan?**

Matkakupongit voivat olla koronaviruspandemian aikana varteenotettava vaihtoehto peruutettujen matkapakettien ja kuljetuspalvelujen hinnan takaisinmaksulle edellyttäen, että ne on suojattu niiden antajan maksukyvyttömyydeltä, että ne ovat muutettavissa rahaksi ja että niillä on tiettyjä muita joustavia ominaisuuksia (ks. kysymys 4 edellä).

On hyvä muistaa, että jos liikenteenharjoittajasta tai matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön, monet matkustajat eivät välttämättä saa minkäänlaista takaisinmaksua, koska heidän saataviaan liikenteenharjoittajalta tai matkanjärjestäjältä ei ole suojattu. Näin ollen maksukyvyttömyyden varalta suojatut matkakupongit voisivat viime kädessä parantaa matkustajien etujen suojaa ja samalla helpottaa liikenteenharjoittajien ja matkanjärjestäjien likviditeettiongelmia.

## **6. Mitä hyötyä komission suosituksesta on, ja miten se vaikuttaa voimassa olevaan EU:n lainsäädäntöön?**

Suosituksessa muistutetaan sovellettavan EU:n lainsäädännön säännöistä. Lisäksi suosituksessa tunnustetaan liikenne- ja matkailualan kestävä kassavirta- ja tulotilanne, joka johtuu koronaviruspandemian aiheuttamista lukuisista peruutuksista. Sen vuoksi komissio suosittelee keinoja, joilla matkakupongeista voitaisiin tehdä houkuttelevampia EU:ssa, jolloin matkustajat hyväksyisivät ne paremmin vaihtoehtona hinnan palautukselle rahana. Tämä puolestaan helpottaisi liikenteenharjoittajien ja matkanjärjestäjien likviditeettiongelmia ja voisi viime kädessä parantaa matkustajien ja matkailijoiden etujen suojelua. On kuitenkin korostettava, että komission suositus ei ole sitova.

## **7. Olen jo hyväksynyt matkakupongin, koska en tiennyt oikeuksistani – voinko silti pyytää rahat takaisin?**

Jos et tiennyt oikeuksistasi, koska liikenteenharjoittaja/matkanjärjestäjä ei tarjonnut sinulle mahdollisuutta valita takaisinmaksun ja matkakupongin välillä, liikenteenharjoittaja/matkanjärjestäjä toimii matkustajien oikeuksia koskevien EU:n asetusten ja matkapakettidirektiivin vastaisesti. EU:n lainsäädännössä ei kuitenkaan säädetä siitä, mitä asiakas voi tehdä, jos on ehtinyt hyväksyä matkakupongin tietämättä oikeuksistaan. Riippuu kansallisesta sopimusoikeudesta, voitko esimerkiksi riitauttaa antamasi hyväksynnän.

Joka tapauksessa voit tehdä valituksen asianomaiselle kansalliselle viranomaiselle, joka voi kääntyä liikenteenharjoittajan/matkanjärjestäjän puoleen ja ryhtyä jatkotoimiin (ks. kysymys 2 edellä).

## **8. Lennon peruuttamisen jälkeen sain liikenteenharjoittajalta vain matkakupongin. Voiko kupongin käyttää, kun lentää eri kohteeseen?**

Komissio suosittelee, että vapaaehtoiset matkakuponnit olisivat joustavia sen suhteen, mihin palveluihin niitä voidaan käyttää. Ks. myös vastaukset kysymykseen 4.

## **9. Sovelletaanko matkakuponkeja koskevaa komission suositusta myös risteilyvarauksiin?**

Kyllä, matkapaketteja sekä matkustajien oikeuksia meri- ja sisävesiliikenteessä koskevaa EU-lainsäädäntöä sovelletaan myös risteilyihin.

## **10. En halua enää matkustaa ja haluan peruuttaa matkalippuni/matkapakettisopimukseni. Voinko saada rahat takaisin liikenteenharjoittajalta/matkanjärjestäjältä tai vaihtaa ostamaani palvelua?**

**Matkustajien oikeuksia koskevissa EU:n asetuksissa** ei käsitellä tilanteita, joissa matkustajat eivät voi matkustaa tai haluavat peruuttaa matkan omasta aloitteestaan. Se, saako matkustaja rahat takaisin tällaisissa tapauksissa, riippuu lipun tyypistä ja määritetään liikenteenharjoittajan ehdoissa.

On tärkeää huomata, että useat lentoyhtiöt tarjoavat matkakuponkeja matkustajille, jotka eivät enää halua tai saa matkustaa koronaviruspandemian vuoksi. Matkustajat voivat käyttää näitä matkakuponkeja toiseen matkaan liikenteenharjoittajan asettamassa määräajassa liikenteenharjoittajan tällaisille matkakupongeille asettamien ehtojen mukaisesti.

**Matkapakettidirektiivin** mukaan matkustajalla on oikeus purkaa matkapakettisopimus ennen matkapaketin alkamista peruutusmaksua maksamatta, jos matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevat väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet, jotka vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen. Lisätietoja löytyy [ohjeista, jotka koskevat covid-19:n vaikutuksia pakettimatkoihin](#).

Jos edellä mainitut edellytykset eivät täyty (eli matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä ei ole väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita, jotka vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen), matkustajalla on edelleen oikeus purkaa matkapakettisopimus ennen lähtöä, mutta hänen on maksettava peruutusmaksu. Matkustaja voi myös siirtää matkapakettisopimuksen toiselle henkilölle tietyin edellytyksin. Siirrosta saattaa aiheutua kustannuksia. Kannattaa ottaa yhteyttä matkatoimistoon tai matkanjärjestäjään.

## **11. Olen lähtöselvityksessä ajoissa, mutta lentoyhtiö ei päästä minua lennolle terveyssyistä. Mitkä ovat oikeuteni?**

Matkustajilla, joita ei vastoin tahtoaan päästetä koneeseen, vaikka he ovat ilmoittautuneet ajoissa lähtöselvitykseen, on oikeus korvaukseen, oikeus valita hinnan palauttamisen ja uudelleenreitityksen välillä sekä oikeus huolenpitoon.

EU-oikeuden mukaan matkustajilla ei kuitenkaan ole näitä oikeuksia, jos pääsy lennolle evätään terveyteen tai turvallisuuteen liittyvistä syistä tai puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi. Se, onko matkustajalla kuitenkin osa tai kaikki edellä mainituista oikeuksista, riippuu lipun tyypistä ja määritetään liikenteenharjoittajan ehdoissa.

[EU-tuomioistuin vahvisti hiljattain antamassaan päätöksessä](#), että olisi lentomatkustajien oikeuksista annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 tavoitteen vastaista antaa kyseiselle lentoliikenteen harjoittajalle valta arvioida ja päättää yksipuolisesti ja lopullisesti, onko lennolle pääsyn epääminen kohtuullisesti katsoen perusteltu ja näin ollen poistaa kyseisiltä matkustajilta suoja, joihin he ovat mainitun asetuksen perusteella oikeutettuja.

Päätöksestä seuraa, että lentoyhtiön on noudatettava riittävää huolellisuutta päättäessään, onko matkustajalta evättävä pääsy lennolle. Ellei lennolle pääsyn epäämiseen ole kohtuulliseksi katsottavia perusteita, matkustajalla säilyy aina oikeus korvaukseen, oikeus valita hinnan palauttamisen ja uudelleenreitityksen välillä sekä oikeus huolenpitoon, koska näitä oikeuksia ei voida rajoittaa tai poistaa, kuten asetuksen (EY) N:o 261/2004 15 artiklassa todetaan.

## **12. Minulta evättiin pääsy liikennekeskukseen (lentokenttä, rautatieasema, satamaterminaali, bussiterminaali) kansanterveydellisistä syistä, enkä siksi voinut jatkaa matkaani. Voinko hakea lippuni hinnan palautusta?**

Matkustajien oikeuksia koskevissa EU:n asetuksissa ei käsitellä tilanteita, joissa matkustajat eivät voi matkustaa, koska heiltä on evätty pääsy liikennekeskukseen. Se, saako matkustaja rahat takaisin tällaisissa tapauksissa, riippuu lipun tyypistä (eli onko

lipulla maksuton peruutusoikeus vai ei, onko lipulla muutosoikeutta jne.) ja määritetään liikenteenharjoittajan ehdoissa.

### **13. En saa yhteyttä matkanjärjestäjään, kaikki puhelinlinjat ovat varattuja eikä sähköpostiviesteihini vastata. Mitä teen?**

Liikenteenharjoittajien vaikean tilanteen vuoksi matkustajien viesteihin vastaamisessa saattaa kestää tavallista kauemmin. Jotkin liikenteenharjoittajat ovat ottaneet käyttöön uusia sähköisiä järjestelmiä matkustajien auttamiseksi.

Kehotamme kuitenkin matkustajia ottamaan yhteyttä liikenteenharjoittajiin eri tavoin (puhelimitse, sähköpostitse tai sosiaalisen median kautta).

Matkustajat voivat myös pyytää neuvoa paikallisesta Euroopan kuluttajakeskuksesta tai turvautua kysymyksessä 2 mainittuihin toimintatapoihin.

### **14. En ollut tyytyväinen matkanjärjestäjältä saamiini vastauksiin, joten tein valituksen asiasta vastaavalle kansalliselle viranomaiselle. On kulunut muutama viikko, enkä ole saanut vastausta. Mitä teen?**

Matkustajien oikeuksia koskevien EU:n asetusten noudattamista valvoo tehtävään nimetty kansallinen viranomainen.

Sen tehtävänä on antaa sinulle ohjeet siitä, miten edetä asiassa. Ohje ei kuitenkaan ole oikeudellisesti sitova.

Tavallisesti viranomainen antaa vastauksensa 3–6 kuukauden kuluessa. Tutkinnan kesto voi vaihdella tapauksen monimutkaisuuden ja liikenteenharjoittajan yhteistyöhaluisuuden mukaan. On hyvä muistaa, että nämä viranomaiset voivat olla tällä hetkellä tavallista kiireisempiä.

### **15. Ostin lipun verkossa toimivan välittäjän kautta. Kumpi palauttaa rahani tai tarjoaa minulle kuponkia – liikenteenharjoittaja vai välittäjä?**

Matkustajien oikeuksia koskevien EU:n asetusten mukaan on matkasta vastaavan liikenteenharjoittajan vastuulla täyttää velvoitteensa matkustajaa kohtaan. Lentomatkoiilla tämä on joko lentoliikenteen harjoittaja, jonka matkan matkustaja on varannut (eli jonka kanssa hän on tehnyt kuljetussopimuksen), tai toinen lentoliikenteen harjoittaja, joka suorittaa lennon sen lentoliikenteen harjoittajan puolesta, jonka kanssa matkustajalla on sopimus.

Matkustajien oikeuksia koskevissa EU:n asetuksissa ei käsitellä välittäjiä tai muita tahoja, joiden kautta matkustaja on voinut ostaa lipun. Siksi kysymys siitä, miten matkustaja voi vaatia oikeuksiaan tällaiselta välittäjältä, on ratkaistava tarkastelemalla välittäjän ehtoja. Koska tällaisia välittäjiä, matkatoimistoja, varausalustoja, lipunvälittäjiä jne. on paljon, yleistä vastausta ei voida antaa.