

Tiedote 20.6.2018

Kuluttaja-asiamies ja SMAL ry neuvottelivat uudet yleiset matkapakettiehdot

Laki matkapalveluyhdistelmistä korvaa vanhan valmismatkalain 1.7.2018 alkaen ja siksi myös yleiset valmismatkaehdot on uusittu. Kuluttaja-asiamiehen ja Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n (SMAL) neuvottelemat uudet matkapakettiehdot määrittelevät kohtuullisten ehtojen minimitason. Matkanjärjestäjä voi tarjota kuluttajalle myös paremmat ehdot. Vakioehdot täydentävät lainsäännöksiä ja ne koskevat tilanteita, joiden oletetaan aiheuttavan eniten erimielisyyksiä, kuten sopimuksen muuttaminen, virhetilanteet ja matkan peruuttaminen.

Yleisiä matkapakettiehtoja sovelletaan lain tarkoittamiin matkapaketteihin, joita ovat vähintään kahden erilaisen yhteishintaan ostetun matkapalvelun yhdistelmät. Matkapalveluita ovat lento tai muu kuljetus, majoitus, autonvuokra tai muu lisäpalvelu, esimerkiksi retki. Matkapaketin muodostavat esimerkiksi yhdellä kertaa ostetut lennot ja hotellimajoitus, samoin vaikkapa laivamatkan ja autonvuokrauksen varaaminen yhdellä kertaa.

Yleisiä matkapakettiehtoja soveltavat SMALin jäsenyritykset, jotka vastaavat valtaosasta suomalaisille tapahtuvasta matkapakettimyynnistä, mutta myös SMALiin kuulumattomat yritykset voivat ottaa ne käyttöönsä. Vakioehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin.

”Mielestämme oli tärkeää neuvotella uudet vakioehdot toimialalle, jolla tehdään erittäin runsaasti sopimuksia vuosittain. Ehdot ehkäisevät erimielisyyksiä ja helpottavat niiden ratkaisemista tilanteissa, joihin laki ei anna vastausta”, toteaa kuluttaja-asiamies Antti Neimala.

”Matkapakettilainsäädäntö on raskas ja monimutkainen lainsäädäntö alan yrityksille, ja heinäkuun alusta lukien sen piiriin kuuluu entistä useampi toimija ja matka. On myös matkailualan yritysten kannalta tärkeää, että viranomaisen kanssa on voitu luoda matkaehdojen kautta selkeä toimintaympäristö, jossa yritykset tietävät, miten toimia”, täydentää SMALin toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti.

Muutoksia peruutusoikeuteen

Kuluttajalle tulee uuden lain myötä laajempi peruutusoikeus. Kuluttajalla on milloin tahansa ennen matkan alkamista oikeus peruuttaa matkapakettisopimus ilman erityistä syytä. Peruuttamistapauksissa matkanjärjestäjä saa kuitenkin periä kuluttajalta asianmukaisen peruuttamismaksun, joka tulee maksaa myös niissä tapauksissa, kun kuluttajalla on perusteltu syy peruuttaa matka esimerkiksi oman tai lähiomaisen vakavan sairauden tai tapaturman vuoksi. Aiemmin näissä tilanteissa on joutunut maksamaan yleensä vain toimistomaksun.

Uusissa matkapakettiehdoissa on vakioitu peruutusmaksun suuruus sen mukaan, missä vaiheessa kuluttaja peruuttaa matkan. Näin peruutusmaksun suuruus on jo etukäteen tiedossa, eikä sitä tarvitse määritellä joka kerta tapauskohtaisesti. Käytännössä kuluttajan kannattaa ottaa aina peruutusturvan sisältävä matkavakuutus, jolla taloudellisia riskejä voi pienentää esimerkiksi sairaustilanteissa.

Kuluttajalla on, kuten ennenkin, oikeus peruuttaa matka ilman peruutusmaksua, jos matkakohteessa tapahtuu jotain poikkeuksellista, kuten esimerkiksi luonnonkatastrofi, joka vaikuttaa merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla.

Lisätietoja:

[Yleiset matkapakettiehdot](#) (sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin)
[Matkojen kuluttajansuoja muuttuu kesällä 2018](#). Kuluttaja-asiamiehen uutiskirje 2/2018.

Suomen matkatoimistoalan liitto ry (SMAL)
Toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti, p. 09 4133 3550, etunimi.sukunimi@smal.fi

Kuluttaja-asiamies / Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Apulaisjohtaja Katri Väänänen, p. 029 505 3192, etunimi.sukunimi@kkv.fi