

## **Matkapaketteja ja matkustajien oikeuksia koskevan lainsäädännön uudistaminen: Ovatko lentoyhtiöt koskemattomia?**

*Euroopan matkatoimisto- ja matkanjärjestäjäyhteisö pahoittelee Euroopan komission kunnianhimon puutetta asettaa yhdenvertaisia velvoitteita matkailun palveluketjun toimijoille.*

Kesätauon kynnyksellä Euroopan matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien järjestö ECTAA keskusteli Riassa Euroopan komission pyrkimyksistä uudistaa matkustajien oikeuksia koskevaa lainsäädäntöä sekä matkapakettidirektiiviä. Nykyisiä lakeja tarkastellaan, jotta ne soveltuvat myös Covid-19-pandemian kaltaisiin poikkeustilanteisiin.

ECTAA suhtautuu myönteisesti komission pyrkimykseen käsitellä matkustajien oikeuksia ja matkapaketteja koskevia lainmuutoksia rinnakkain. ECTAA vaatii yhdenmukaista lähestymistapaa kaikkien matkustajien oikeuksiin, jotta pandemian aikana havaitut puutteet voitaisiin korjata. Täten tasapainotettaisiin myös matkapalvelujen tuottajien ja myyjien keskinäisiä vastuita.

Matkapakettidirektiivi on ylivoimaisesti kattavin matkustajia turvaava lainsäädäntö, jossa matkanjärjestäjälle asetetaan laaja vastuu koko matkasta ja turvataan matkustajien rahat matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden varalta. Tällaista suojaa ei ole vielä saavutettu yksittäisten matkapalveluiden, kuten lentolippujen, osalta. Voimassa olevan lainsäädännön puutteet vaikuttivat merkittävästi siihen, että rahanpalautukset asiakkaille viivästyivät pandemian aikana. Yli kaksi vuotta kestäneiden keskustelujen jälkeen ECTAAlle on kuitenkin käynyt yhä selvemmäksi, että Euroopan komissio aikoo ehdottaa tiukempia sääntöjä vain matkanjärjestäjille ilman vastaavia sääntöjä muille palveluntuottajille.

Komissaari Reyndersin odotetaan ilmoittavan, että uudessa lakiesityksessä kuluttajien suorittama ennakkomaksu rajoitetaan 20 prosenttiin matkapaketin hinnasta. Lentoyhtiöihin ei sovelleta vastaavaa rajoitusta.

- Komissio sulkee silmänsä pandemian aikana kuluttajille eniten harmia aiheuttaneelta seikalta. Kun pandemian aikana matkoihin liittyvät valitukset lisääntyivät merkittävästi, ne kohdistuivat pääasiassa lentoyhtiöihin. Yksittäisiä lentoja koskevien valitusten määrä suhteessa matkapaketteihin oli nelinkertainen vuonna 2020 ja kymmenkertainen vuonna 2021, toteaa ECTAAn puheenjohtaja Frank Oostdam.

On tärkeää muistaa, että asiakkaiden rahat on suojattu matkapakettien myynnissä. Matkustajilla ja matkanjärjestäjillä ei sen sijaan ole vastaavaa suojaa silloin, kun yksittäisen lentolipun hinnan perinyt lentoyhtiö menee konkurssiin. Matkustajien oikeuksien osalta Euroopan komission arvioidaan lisäksi määrävän lentolipun välittäjän, kuten matkatoimiston, velvolliseksi palauttamaan peruuntuneen lennon rahat takaisin asiakkaalle ennen kuin se saa rahanpalautuksen lentoyhtiöltä. Tämä lisää entisestään välittäjien taloudellista painetta. Tällöin pienetkin matkatoimistot toimisivat käytännössä suurten lentoyhtiöiden pankkeina, ilman mahdollisuutta edes periä korkoa.

- Tämä kehitys on huolestuttavaa! Pandemia olisi voinut olla hyvä tilaisuus tasapainottaa oikeuksia ja velvollisuuksia matkailun arvoketjussa ja varmistaa matkustajien parempi oikeusturva. Komissiolla ei kuitenkaan näytä olevan asiassa kunnianhimoa. Keskittymällä matkapalveluiden välittäjiin se valitsee helpoimman tien, ja matkustajan oikeusturvan alkuperäinen tavoite jää toteutumatta, toteaa Frank Oostdam.

\*\*\*\*\*

## **Tietoa ECTAasta**

ECTAA edustaa Euroopassa noin 80 000 matkatoimistoa ja matkanjärjestäjää, jotka tarjoavat neuvontaa ja myyvät kuljetus-, majoitus-, vapaa-ajan- ja muita matkapalveluja sekä matkapalveluyhdistelmiä vapaa-ajan- ja yritysasiakkaille.

Lisätietoja:

Eric Drésin, pääsihteeri

ECTAA - Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU

Rue Dautzenberg 36, B-1050 Brussels

+32 2 644 34 50

[edresin@ectaa.eu](mailto:edresin@ectaa.eu)