



EU:n matkustajan oikeuksia koskevat lakiesitykset julkaistu: Esitykset herättävät matkailualalla sekä toivoa että huolta

EU-komission 29. marraskuuta hyväksymät matkustajan oikeuksia koskevat lakiesitykset ovat saaneet ristiriitaisia reaktioita matkailualan toimijoiden keskuudessa. Euroopan matkatoimistoliitto ECTAA on tyytyväinen toimenpiteisiin, joilla lisätään lainsäädännön selkeyttä ja nopeutetaan yritysten välisiä rahanpalautuksia. Matkapakettien ennakkomaksujen rajoittamista koskevan velvoitteen uskotaan kuitenkin nostavan matkojen hintoja, heikentävän matkanjärjestäjien kilpailukykyä ja tuovan loppujen lopuksi vain vähän hyötyä kuluttajille. Matkapakettilainsäädännön uudistuksen pelätään johtavan siihen, että kuluttajat päätyvät ostamaan hinnaltaan kenties edullisempia matkapalveluita, joiden kuluttajansuoja on kuitenkin matkapaketteja heikompi. Komission ehdotusta kritisoidaan alalla myös siitä, että esityksestä puuttuvat keskeiset välineet ja keinot, joilla laajamittaisten kriisien vaikutuksia matkustukseen ja ihmisten liikkumiseen voidaan tehokkaasti hallita.

Matkailuala on tyytyväinen komission ehdotukseen, joka nopeuttaa maksunpalautuksia matkatoimiston tai matkanjärjestäjän kautta matkan varanneille matkustajille matkapaketin peruuntuessa. Ehdotuksessa tiedostetaan se, että matkapaketin myynnissä kuluttajien ennakkomaksut eivät jää matkatoimistojen tai matkanjärjestäjien haltuun, vaan ne maksetaan nopeassa aikataulussa hotelleille, lentoyhtiöille ja muille matkapalveluiden tuottajille. Selkiyttämällä yritysten välisiä rahanpalautuksia koskevia sääntöjä tämä ehdotus auttaa rajoittamaan matkapakettien järjestäjien taloudellisia riskejä erityisesti kriisi-aikoina. Käytännössä tarvitaan kuitenkin vahvaa viranomaisvalvontaa ja/tai konkreettisia välineitä, joilla varmistetaan, että kuluttajat ja matkanjärjestäjät eivät joudu odottamaan puolitoista vuotta saadakseen maksunpalautuksen.

- *Eniten matkailualaa huolestuttaa komission ehdotus asettaa rajoituksia matkanjärjestäjien asiakkaalta perimille ennakkomaksuille. Alan toimijat arvioivat, että tällainen rajoitus nostaisi matkapakettien kokonaishintoja ja olisi täten lopulta kuluttajien vahingoksi. Hyöty olisi kuluttajansuojan näkökulmasta varsin pieni, sillä matkapaketin ostaneen matkustajan ennakkomaksut on jo nykyiselläänkin suojattu matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden varalta, muistuttaa ECTAAn varapuheenjohtaja ja Suomen matkailualan liiton toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti.*

Komission ehdotuksen sijaan ECTAA katsoo, että yleinen kuluttajansuoja paranisi, jos ennakkomaksuja koskeva taloudellinen suoja ulotettaisiin koskemaan myös erillisiä matkapalveluja, erityisesti lentoliikenteen palveluja. Tällä hetkellä lentomatkustajalla ei ole mitään taloudellista suojaa lentoyhtiön konkurssin varalta. ECTAAn piirissä ollaankin huolissaan siitä, että tuplaamalla niiden toimijoiden taakan, joilla ei edes ole hallussaan kuluttajan ennakkomaksuja, komissio edesauttaa matkapakettien myynnin vähenemistä. Lisäksi ehdotetut lainmuutokset saattaisivat estää matkanjärjestäjiä tarjoamasta asiakkailleen osamaksumahdollisuutta, mikä heikentäisi monen kuluttajan mahdollisuuksia lähteä matkalle. ECTAA korostaa, että matkapaketteja koskevan lainsäädännön soveltamisalaa on pikemminkin laajennettava, jotta se hyödyttäisi mahdollisimman monia EU-kansalaisia.



Matkailualalla on petytty myös siihen, että kaikkia pandemiasta saatuja kokemuksia ei ole sisällytetty ehdotukseen.

- *Vaikka vouchereita koskevien toimenpiteiden sisällyttäminen ehdotukseen on tervetullutta, se ei riitä ratkaisemaan mahdollista uutta ongelmaa maksunpalautusten osalta pandemian tai muiden laajamittaisten kriisien sattuessa, jolloin yritysten maksuvalmius yllättäen heikkenee, toteaa Mäki-Franti.*

ECTAA onkin esittänyt komissiolle valtioneuvoston perustuvan maksunpalautusjärjestelmän perustamista, joka olisi otettavissa käyttöön nopeasti, mikäli matkustusrajoitukset tai muut mahdolliset riskit estäisivät kansainvälisen matkustuksen.

- *Valitettavasti sekä matkapaketteja että matkustajan oikeuksia koskevia lakiehdotuksia lukiessa on havaittavissa selkeä epätasapaino matkanjärjestäjien ja lentoyhtiöiden välillä kuluttajien ennakkomaksujen suojaamisessa. Matkanjärjestäjät ja matkatoimistot kantavat vastuun pandemian aikaisesta kriisistä. Jos taakka on liian suuri, vaarana on, että matkapakettien tarjonta vähenee ja samalla myös matkustajien kuluttajansuoja, kiteyttää ECTAAn pääsihteeri Eric Dresin.*

Lisätiedot:

Heli Mäki-Franti, toimitusjohtaja, Suomen matkailualan liitto heli.maki-franti@smal.fi

Benoît Chantoin, Director Legal & Consumer Affairs, ECTAA bchantoin@ectaa.eu

Tietoa ECTAA:sta

ECTAA (European Travel Agents' and Tour Operators' Association) on johtava Euroopan matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien etuja edustava järjestö. ECTAA on sitoutunut edistämään kilpailukykyistä ja kestävä matkailualaa, ja se toimii aktiivisesti yhteistyössä poliittisten päättäjien kanssa muotoillakseen säännöksiä, jotka hyödyttävät sekä alan sidosryhmiä että kuluttajia. Suomen matkailualan liitto SMAL on ECTAAn jäsen.