

## EU-komissio hakoteillä matkustajan oikeuksien parantamisy yrityksissä

**Euroopan komissio julkaisi marraskuun 2023 lopulla useita ehdotuksia EU:n matkailualan sääntelyn muuttamiseksi. Ehdotusten käsittely on aloitettu nyt jäsenvaltioiden ministeriöissä ja parlamenteissa. Komissio pyrkii ehdotuksillaan korjaamaan matkustajan oikeuksia koskevien asetusten sekä matkapakettidirektiivin puutteita, jotka nousivat esiin koronapandemian aikana. Komission tarkoituksena oli parantaa kuluttajan suojan tasoa, mutta pohjoismaiset matkailujärjestöt eivät usko tähän tavoitteeseen päästävän esitetyillä muutosehdotuksilla. Järjestöjä huolestaa se, että komissio ei selvästikään hahmota matkailun ekosysteemiä ja sen toimintaa.**



Erityisen ongelmalliseksi Suomen, Ruotsin, Norjan ja Tanskan matkanjärjestäjiä edustavat järjestöt näkevät sen, että matkapakettidirektiiviä koskevassa esityksessä rajoitetaan matkanjärjestäjien mahdollisuutta periä asiakailta ennakkomaksuja. Ennakkomaksujen rajoitukset koskisivat vain matkanjärjestäjiä, ei matkailupalvelujen tarjoajia. Järjestöt pelkäävät, että ehdotus etukäteismaksujen rajoituksesta 25 prosenttiin varaushetkellä ja loppumaksu aikaisintaan 28 vuorokautta ennen lähtöä heikentäisi oleellisesti matkanjärjestäjien maksukykyä. Ennakkomaksun rajoituksesta voisi poiketa, jos matkanjärjestäjän täytyy varaushetkellä maksaa suuria etukäteismaksuja omille palveluntarjoajilleen, kuten lentoyhtiöille ja hotelleille.

- *Yli 90 prosenttia Euroopan matkanjärjestäjäkentästä on pieniä ja keskisuuria yrityksiä. Ennakkomaksujen rajoitus olisi raskas lisävelvoite matkanjärjestäjille maksukyvyttömyyssuojan ja muiden vakuuksien lisäksi, joita niiden on annettava lentolippujen myynnistä kansainväliselle ilmakuljetusjärjestö IATA:lle ja/tai matkojen myynnistä luottokorttiyhtiöille. Samaan aikaan vastaavanlaisia ennakkomaksujen rajoituksia, saati asiakkaiden maksujen suojaamista vakuudella, ei vaadita lentoyhtiöiltä ja muilta matkapalveluiden tuottajilta, tuskalle Suomen matkailualan liiton (SMAL) toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti.*

### Kritiikkiä käsitteiden epäselvyydestä – Kiitosta maksunpalautuksille

Matkailujärjestöjen mielestä tavoitteena tulisi olla se, että matkustajille tarjotaan aina samantasoinen kuluttajan suoja riippumatta siitä, mistä hän on matkansa ostanut. Kuluttajasuoja vahvistuisi jo sillä, että valmisteilla oleva matkustajien oikeuksia koskeva asetus velvoittaisi lentoyhtiöt ja muut asetuksen piirissä olevat yritykset turvaamaan asiakkaan ennakkomaksut. Tämä oli komission alkuperäinen tavoite, josta se harmittavasti perääntyi.

Ennakkomaksujen perimisen rajoituksen ohella matkailujärjestöt ovat huolissaan siitä, että direktiivin keskeisten määritelmien, *matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely*, uudistamisessa on epäonnistuttu. Määritelmät ovat aivan liian monimutkaisia, eikä niiden hahmottaminen ole helppoa niin asiakkaalle, matkanjärjestäjälle kuin matkakauppaa valvovalle kuluttajaviranomaisellekaan. Jo nykyisissä monimutkaisiksi koetut määritelmät tulisi pohjoismaisten matkailujärjestöjen mukaan yksinkertaistaa.

Matkailujärjestöt pitävät hyvänä, että matkapakettidirektiivissä ehdotetaan säädettävän elinkeinonharjoittajien maksunpalautuksista. Matkailupalvelujen tarjoajien olisi palautettava maksut matkanjärjestäjille seitsemän päivän sisällä tilanteissa, joissa palveluntarjoaja peruu palvelunsa tai ei voi sitä toteuttaa. Koronapandemian aikana

matkanjärjestäjien maksunpalautukset asiakkaille kestivät usein harmittavan pitkään, kun matkanjärjestäjät itse eivät saaneet ennakkoon maksamiaan maksuja takaisin riittävän nopeasti lentoyhtiöiltä ja muilta palveluntarjoajilta. Lainsäädännössä määritelty aikaraja nopeuttaisi maksujen palautuksia asiakkaalle. Ala tukee myös komission esitystä koronapandemian aikana tutuksi tulleesta vapaaehtoisesta voucherista eli matkakupongista, jota matkanjärjestäjä voisi tarjota asiakkaalle rahanpalautuksen sijaan matkan peruutustilanteissa.

Kokonaisuutena matkailujärjestöt kuitenkin katsovat, että komission esitys matkapakettidirektiivin muutoksista ei ole riittävän huolellisesti laadittu.

- *Useat komission ehdotukset ovat epäselviä ja jättävät tilaa tulkinnoille, jotka todennäköisesti johtaisivat monenlaisiin kiistoihin. Toivoimme, että komissio olisi arvioinut ja valmistellut ehdotuksen kunnolla sen sijaan, että se kovalla kiireellä loi epäselvän ehdotuksen, harmittelee Mäki-Fränsti pohjoismaisten kollegoidensa kanssa.*

Järjestöt toivovatkin, että kun direktiiviesitystä käsitellään kansallisella tasolla, komission matkustusta koskevien lakiesitysten puutteisiin puututaan ja matkailualalle luodaan vihdoinkin toimintaympäristö, jossa yritykset ovat tasa-puolisen sääntelyn alla ja erityyppiset matkapalvelukokonaisuudet ostaneet matkustajat yhtäläisten oikeuksien piirissä.

#### **Pohjoismaiset matkailujärjestöjen edustajat**

**Heli Mäki-Fränsti** ~ Suomen matkailualan liitto SMAL

**Didrik von Seth** ~ Ruotsin matkailualan liitto SRF

**Audun Pettersen** ~ Virke Norja

**Jakob Hahn** ~ Tanskan matkailualan liitto DRF

**Henrik Specht** ~ Tanskan matkanjärjestäjät RID

Lisätietoja: Heli Mäki-Fränsti, toimitusjohtaja, SMAL, 09 4133 3500