

Päiväys/ 1.6.2015
Datum

Dnro/Dnr TRAFI/24455/07.00.03.00/2015

Linja-autoliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan EU-asetuksen (181/2011) täytäntöönpanoa koskeva kertomus

Matkustajan oikeudet linja-autoliikenteessä tulivat voimaan 1.3.2013 ja EU:sta tuli tämän myötä ensimmäinen alue maailmassa, jossa matkustajan oikeudet on erikseen turvattu jokaisessa liikennemuodossa. EU-asetuksessa 181/2011 säädetään mm. matkustajan oikeuksista peruutus- ja viivästystapauksissa, vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudesta maksuttomaan avustukseen nimetyissä terminaaleissa ja linja-autoissa sekä korvauksista onnettomuustilanteissa. Asetusta sovelletaan kokonaisuudessaan sellaisilla säännöllisen liikenteen reiteillä, joilla liikennöitävä aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Matkustajalla on kuitenkin asetuksen turvaamat oikeudet riippumatta siitä, kuinka pitkän matkan hän tällaisella reitillä matkustaa. Suomen ja Venäjän sekä Suomen ja Norjan väliseen säännölliseen linja-autoliikenteeseen asetusta sovelletaan vasta 1.3.2021 lähtien.

Asetuksen 29 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus, joka sisältää kuvauksen asetuksen täytäntöönpanotoimista, tilastotiedot valituksista sekä sovelletuista seuraamuksista. Nyt julkaistava toimintakertomus on laatuaan ensimmäinen ja se koskee ajanjaksoa 1.3.2013–31.12.2014. Toimintakertomus on laadittu yhteistyössä Suomen matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten kesken.

Toimivaltaiset viranomaiset Suomessa

Kunkin jäsenvaltion on nimettävä yksi tai useampi asetuksen täytäntöönpanosta vastaava elin. Suomessa asetuksen täytäntöönpanosta vastaavat kuluttaja-asiamies sekä Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. Matkustajien yksittäisissä riita-asioissa toimivaltainen viranomainen on kuluttajamatkustajien osalta Kuluttajariitalautakunta ja liikematkustajien osalta Trafi.

Kuluttaja-asiamies

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen. Valvonnan tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan.

Kuluttaja-asiamies ei pääsääntöisesti käsittele yksittäisiä riita-asioita, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavarain tai palvelun virheestä. Näitä tapauksia käsittelevät kuluttajaoikeusneuvojat ja kuluttajariitalautakunta.

Trafi

Trafi kehittää liikennejärjestelmän turvallisuutta, edistää liikenteen ympäristöystävällisyyttä ja vastaa liikennejärjestelmään liittyvistä viranomaistehtävistä. Trafi valvoo liikennemarkkinoihin liittyviä tehtäviä sekä liikennejärjestelmää koskevien sääntöjen ja määräysten noudattamista. Trafi huolehtii liikennejärjestelmän toimivuudesta sekä antaa tarvittavia lupia, hyväksyntöjä ja muita päätöksiä sekä toimialaa koskevia oikeussääntöjä. Viranomaisena Trafi pyrkii myös luomaan edellytyksiä älyliikenteen innovatiiviseen kehittämiseen.

Trafi valvoo matkustajan oikeuksia yhteistyössä kuluttaja-asiamiehen kanssa. Trafin valvonnan painopistealueena ovat erityisesti vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeudet. Trafin tehtävänä on myös nimetä asetuksen edellyttämät linja-autotermiinaalit, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia avustetaan. Valvontatehtävien lisäksi Trafi käsittelee vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien sekä liikematkustajien tekemät valitukset. Trafin toimivallasta säädetään joukkoliikennelain (869/2009) 55 a §:ssä.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta on puolueeton ja riippumaton asiantuntijaelin, jonka jäsenet edustavat tasapuolisesti kuluttajia ja elinkeinonharjoittajia. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajien tekemät valitukset. Lautakunnan päätökset ovat suosituksia eikä niitä voi panna täytäntöön pakkotoimin. Päätöksiä kuitenkin noudatetaan hyvin, noin 80 prosentissa tapauksista. Lautakunnan käsittely on maksutonta.

Kuluttajariitalautakunta ei tee varsinaista valvontaa vaan toimii vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä.

Tiedot viranomaisten saamista valituksista

Suomessa matkustajien valituksia käsittelevät Kuluttajariitalautakunta sekä Trafi. Kuluttajariitalautakunta käsittelee kuluttajien tekemät valitukset, liikematkustajat voivat kääntyä ongelmissa Trafin puoleen. Trafi käsittelee myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksiin liittyvät valitukset.

Jos matkustaja haluaa tehdä valituksen ja hakea liikenteenharjoittajalta asetuksen mukaista korvausta, hänen on aina ensin käännyttävä linja-autoyhtiön tai terminaalin ylläpitäjän puoleen. Valitus on tehtävä liikenteenharjoittajalle kolmen kuukauden kuluessa linja-automatkan ajankohdasta. Jos valitus liikenteenharjoittajalle ei tuota tulosta, matkustaja voi lähettää valituksen viranomaisen käsiteltäväksi. Valitus on tehtävä kirjallisesti.

Matkustajan oikeudet linja-autoliikenteessä tulivat voimaan 1.3.2013, mutta toistaiseksi bussimatkustajan oikeuksia koskevia valituksia on tullut viranomaisille vain vähän. Kuluttajariitalautakunta sai 1.3.–31.12.2013 välisenä aikana yhteensä kuusi bussimatkustukseen liittyvää yhteydenottoa tai valitusta. Näistä kolme tapausta koski vuoron peruuntumista ja yksi viivästystä. Kolme tapauksista ei kuitenkaan liittynyt suoraan asetukseen. Vuonna 2014 Kuluttajariitalautakunnassa käsiteltiin neljä bussimatkustukseen liittyvää valitusta, joista kaksi ei koskenut asetusta.

Trafille yhteydenottoja on tullut vielä tätäkin vähemmän. Vuoden 2013 aikana yhteydenottoja ei tullut lainkaan ja vuonna 2014 Trafista pyydettiin neuvoa bussimatkustukseen liittyen kaksi kertaa. Varsinaisia valituksia ei siis vuoden 2014 loppuun mennessä tullut Trafille lainkaan.

Kuluttajariitalautakunnan ja Trafin matkustajan oikeuksia koskevat päätökset ovat suositusluonteisia. Oikeudellisesti sitovan päätöksen voi antaa vain tuomioistuin.

Valvontatoimenpiteet

Suomessa matkustajan oikeuksien valvonnasta vastaavat kuluttaja-asiamies sekä Trafi. Valvontaa tehdään yhteistyössä ja molemmat viranomaiset osallistuvat myös aktiivisesti sidosryhmäyhteistyöhön. Kuluttaja-asiamies tekee yhteistyötä muun muassa kuluttajajärjestöjen, matkanjärjestäjien sekä Euroopan kuluttajakeskuksen kanssa. Trafi puolestaan tekee tiivistä yhteistyötä esimerkiksi liikenteen toimijoiden ja vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa. Molemmat viranomaiset osallistuvat myös aktiivisesti EU-maiden matkustajan oikeuksia valvovien viranomaisten kesken tehtävään yhteistyöhön.

Kuluttaja-asiamies valvoo matkustajan oikeuksia kuluttajakollektiivin näkökulmasta

Kuluttaja-asiamies saa vuosittain tuhansia ilmoituksia ja yhteydenottoja kuluttajilta, yrityksiltä, muilta viranomaisilta ja järjestöiltä. Kaikki yhteydenotot käydään läpi ja tallennetaan Kilpailu- ja kuluttajaviraston tietojärjestelmään. Kuluttaja-asiamies käyttää saamiaan tietoja valitessaan kulloisiakin valvonnan kohteita. Kuluttaja-asiamies voi puuttua myös oma-aloitteisesti havaitsemiinsa ongelmiin. Esiin tulleita asioita käsitellään usein laajempina kokonaisuuksina ja silloin puututaan yleensä samalla kertaa useampaan ongelmaan.

Lain mukaan kuluttaja-asiamiehen on erityisesti toimittava aloilla, joilla on kuluttajien kannalta huomattavaa merkitystä tai joilla voidaan olettaa yleisimmin esiintyvän ongelmia kuluttajan asemassa. Valvontaa tulee myös kohdistaa vaihdellen eri toimialoille. Myös voimassa oleva kuluttajapoliittinen ohjelma vaikuttaa siihen, mitä asioita kuluttaja-asiamies kulloinkin toiminnassaan painottaa. Toistaiseksi bussimatkustajan oikeuksiin liittyviä yhteydenottoja on tullut kuluttaja-asiamiehelle vain vähän. Yhteydenotoissa ovat nousseet esille enemminkin markkinointiin liittyvät seikat, kuten harhaanjohtava hinnoittelu, eivät niinkään asetukseen liittyvät kysymykset.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilla on kattavasti tietoja matkustamisesta ja matkustajan oikeuksista (www.kkv.fi). Kuluttajaneuvonta antaa kuluttajille maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisäksi yritykset voivat kysyä yleisiä ohjeita kuluttajaoikeudellisiin kysymyksiin Kilpailu- ja kuluttajavirastosta ja maistraattien kuluttajaoikeusneuvojilta. Pyynnöstä kuluttaja-asiamies voi järjestää myös matkustajan ja kuluttajan oikeuksiin liittyvää koulutusta.

Trafissa valvontaa ohjaa suoritus- ja riskiperustainen valvontamalli

Trafissa valvontaa toteutetaan yhä enenevässä määrin suoritus- ja riskiperusteisen valvontamallin avulla. Valvonta on suunnitelmallista ja sitä toteutetaan vuosittain laadittavan ja ylläpidettävän valvontasuunnitelman mukaisesti. Valvontasuunnitelmassa huomioidaan valvontaa määrittävät vaatimukset, priorisointi, riskit, resurssit sekä kustannustehokkuus. Vuosittainen valvontasuunnitelma on osa pitkän aikavälin kehysohjelmaa.

Vuonna 2014 Trafi toteutti linja-autoliikenteen toimijoille suunnatun kyselyn, jossa kartoitettiin asetuksen toimeenpanoon liittyviä seikkoja. Trafi kävi läpi myös kyselyyn osallistuneiden toimijoiden internetsivuja selvittääkseen, miten linja-autoyhtiöt ovat tiedottaneet matkustajia näiden oikeuksista. Kampanjassa kävi ilmi, että saatavilla olevien tietojen taso vaihtelee jonkin verran eri yhtiöiden välillä. Toimijoita pyydetään korjaamaan kaikki kampanjassa havaitut epätarkat tai virheelliset tiedot. Samassa yhteydessä tarkastettiin myös kuinka liikenteen toimijat ovat laatineet ja julkaisseet artikkelin 11 mukaiset esteettömyyttä koskevat

ehdot. Selvitys esteettömyyttä koskevista ehdoista oli tätä toimintakertomusta julkaistaessa vielä osittain kesken.

Trafin internetsivujen (www.trafi.fi) lisäksi matkustajan oikeuksista tiedotetaan sosiaalisen median, kuten Facebookin ja Twitterin välityksellä. Trafi osallistuu vuosittain moniin tapahtumiin sekä useille messuille ja näissä tilaisuuksissa tuodaan esille myös matkustajan oikeuksiin liittyviä teemoja.

Lisätietoja

Lisätietoja asiassa antaa erityisasiantuntija Kirsi Tervola, p. 029 534 7259, [Kirsi.Tervola\(at\)trafi.fi](mailto:Kirsi.Tervola(at)trafi.fi)