



LINJA-AUTOLIITTO

20.2.2013

Hyvä jäsenyritys!

## **Matkustajien oikeuksia koskeva asetus voimaan 1.3.2013**

Matkustajien oikeuksia koskeva EU-asetus astuu voimaan myös Suomessa 1.3.2013. Asetus on sellaisenaan sovellettavaa oikeutta 1.3. Joukkoliikennelakia koskeva muutosesitys, jonka osana ovat säännökset matkustajien oikeuksia koskevan asetuksen soveltamisesta, on tulossa eduskunnan käsittelyyn huhtikuussa.

**Asetusta sovelletaan säännöllistä liikennettä käyttäviin matkustajiin siten, että osa säännöksistä koskee alle 250 kilometrin aikataulun mukaista matkaa ja osa yli 250 kilometrin pituista matkaa. Myös tilausliikennettä (= satunnainen liikenne) matkustajien oikeuksia koskeva asetus koskee soveltuvin osin.**

Asetuksen tavoitteena on luoda sääntely matkustajien oikeuksien turvaamisesta kolmen osa-alueen suhteen:

1. Matkustajien oikeudet matkan peruutus- ja viivytystapauksissa
2. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erityisoikeudet
3. Matkustajien oikeuden onnettomuustapauksissa

### **Miten yritysten tulee toimia?**

Yritysten on tarkistettava ja huomioitava, onko asetuksen säännöksillä vaikutusta nykyiseen toimintaan ja matkustajille jaettavaan informaatioon. Osan säännöksistä yritykset ovat jo huomioineet laatulupauksessaan (joukkoliikennelain 48 §). Laatulupauksen sisältö kannattaa tarkistaa ja täydentää myös sitä tarpeellisilta osin.

**Olemme koonneet tiivistetyn yhteenvedon, mitä matkustajan oikeudet kolmella edellä mainituilla osa-alueilla tarkoittavat koskien aikataulunmukaista matkaa alle 250 km, yli 250 km ja tilausliikenne.**

Olemme käännettäneet suomeksi myös IRU:n tekemän koosteen

EU-asetuksesta. Siinä on yksityiskohtaisemmat ohjeet yrityksen velvoitteista ottaa huomioon matkustajien oikeuksia koskeva EU-asetus.

### **Toimivaltaiset viranomaiset**

Matkustajia koskevat korvausasiat ratkaistaan yrityksen ja matkustajan kesken.

Mikäli hyvitys tai korvausasia ei etene matkustajan mielestä oikein, hän voi saattaa vaatimuksensa Kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.

Yrityksen on informoitava matkustajia, mihin valitus/vaimus osoitetaan:

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306  
00531 HELSINKI  
010 366 5200  
s-posti: kri@oikeus.fi

Matkustajien oikeuksia koskevan asetuksen noudattamista linja-autoliikenteen osalta valvoo Suomessa Kuluttajavirasto ja Liikenteen turvallisuusvirasto, Trafi.

Seuraamukset asetuksen noudattamatta jättämisestä ovat kuluttajaviranomaisten käytössä olevien seuraamusten lisäksi Trafien kielto toimia vasten asetuksessa annettuja säännöksiä tai sen antama määräys muuttaa tai korjata tällainen toiminta asetuksen mukaiseksi. Kiellon ja määräyksen tehostamiseksi Trafi voi asettaa uhkasakon.

LINJA-AUTOLIITTO



Heikki Kääriäinen  
toimitusjohtaja

**EU-ASETUS 181/2011 MATKUSTAJIEN OIKEUKSISTA LINJA-AUTOLIIKENTEESSÄ  
- SOVELLETAAN 1.3.2013 ALKAEN**

	Säännöllinen liikenne < 250 km	> 250 km	Satunnainen liikenne
<b>Ei hintasyrjintää matkustajan kansallisuuden perusteella</b>	x	x	x
<b>Matkustajalle on annettava lippu tai muu matkustusasiakirja</b> <i>tilausajoissa asiakkaan kanssa tehtävä kirjallinen tai suullinen sopimus</i>		x	x

**MATKAN PERUUNTUMINEN TAI VIIVÄSTYMINEN**

<b>Matkustajilla on erityisoikeuksia, jos lähtö viivästyy yli 2 tuntia tai peruuntuu (uudelleenreititys, maksun palautus, ruoka, majoitus)</b>		x	
<ul style="list-style-type: none"><li><i>viimeistään 30 min aikataulunmukaisesta lähdöstä ilmoitettava uusi lähtöaika</i></li><li><i>jos lähtö myöhästyy yli 2 tuntia tai peruuntuu, on järjestettävä vaihtoehtoinen kuljetus tai matkustajalle korvaus lipun hinnan lisäksi max 50 % lipun hinnasta</i></li><li><i>yli 3 tuntia kestävässä vuoroissa: jos myöhästymisen 1,5 t tai matka peruutetaan, on oikeus kohtuullisessa suhteessa odotukseen oikeus saada välipalaa, virvokkeita ja aterioita.</i></li></ul>			

**MATKUSTAJAN OIKEUDET ONNETTOMUUSTAPAUKSISSA**

<b>Matkustajien kohtuullinen avustaminen heidän välittämässä käytännön tarpeissaan onnettomuuden jälkeen</b>		x	x
<ul style="list-style-type: none"><li><i>majoitus, ruoka, vaatteita, kuljetus ja ensiavun saannin helpottaminen</i></li><li><i>majoituskustannus max 80 euroa/yö ja korvaus max 2 yötä</i></li></ul>			
<b>Onnettomuuden aiheuttaman kuoleman, henkilövahingon tai vahingoittuneen matkatavaran korvaaminen</b>		x	x
<ul style="list-style-type: none"><li><i>mahdolliset korvaukset kansallisen liikennevakuutuksen ja matkatavaravakuutuksen pohjalta</i></li></ul>			

	Säännöllinen liikenne		Satunnainen liikenne
	< 250 km	> 250 km	
<b>Liikenteenharjoittajan kadottaman tai vahingoittaman liikkumis- ja apuvälineen korvaaminen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>esim. pyörätuolin rikkoutuminen korvattava</i></li> </ul>	x	x	x
<b>Vammaisilla matkustajilla ehdoton oikeus kuljetukseen, elleivät terveyden ja turvallisuuden tai ajoneuvoihin liittyvät syyt ole esteenä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>ei uusia kalustovaatimuksia tai terminaalivaatimuksia</i></li> </ul>	x	x	
<b>Vammaisille tai liikuntarajoitteisille matkustajille tulee järjestää avustusta, jos he ilmoittavat avustuksen tarpeesta viimeistään 36 tuntia etukäteen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>oikeus avuntarpeeseen ilmoitettava vähintään 36 tuntia ennen avun tarvetta ja avustamispisteessä ilmoittauduttava viimeistään ilmoitettuna määräaikana. Jos määräaika ei ole ilmoitettu, ilmoittautuminen vähintään 30 minuuttia ennen lähtöaikaa</i></li> </ul>		x	
<b>Kuljettajille ja muullekin henkilökunnalle on järjestettävä koulutusta vammaisten matkustajien auttamista varten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>sisällytetään osana kuljettajien direktiivikoulutusohjelmiin</i></li> <li><i>siirtymäaika vuoteen 2018</i></li> </ul>	x	x	
<b>Matkustajille on annettava riittävästi matkan aikana tietoa matkaan liittyen</b>	x	x	

**Säännöllinen liikenne****Satunnainen liikenne**

&lt; 250 km

&gt; 250 km

**MUUT MATKUSTAJIEN OIKEUDET**

**Liikenteenharjoittajien ja terminaalin pitäjiä on varmistettava, että matkustajilla on tiedot heidän oikeuksistaan lähtöhetkellä**

x

x

- *tieto matkustajien oikeuksista MH:n nettisivuilla ja yritysten nettisivuilla (EU-asetus) ja asetusta valvovat viranomaiset. ilmoitettava*

**Matkustajan oikeuksia koskevien valitusten käsittelyä varten on luotava järjestelmä**

x

x

- *matkustajan valitusaika 3 kuukautta*
- *valitus ratkaistava lopullisesti 3 kuukauden määräajassa, mutta 1 kuukauden kuluessa valituksen vastaanottamisesta ilmoitettava hyväksyminen, hylkääminen tai harkinnan jatkuminen*

