



Aarrematkat Oy varaus- ja peruutusehdot

Päivitetty 17.5.2021

Sisällys

1 luku Yleiset säännökset.....	1
1 § Soveltamisala	1
2 § Matkapalvelu	1
3 § Matkapaketti	1
4 § Yhdistetty matkajärjestely	2
5 § Muut määritelmät	2
6 § Säännösten pakottavuus	3
2 luku Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen	3
7 § Ennakkotiedot	3
8 § Ennakkotietojen sitovuus	3
9 § Matkapakettisopimus	3
10 § Sopimusehtojen ja tietojen vahvistaminen	4
11 § Velvollisuus antaa tietoja matkanjärjestäjälle	4
12 § Muut ennen matkaa annettavat tiedot sekä asiakirjat	4
3 luku Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista	4
13 § Matkapakettisopimuksen luovutus.....	4
14 § Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka	5
15 § Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkua	5
16 § Maksusuoritusten palauttaminen matkustajalle	5
17 § Muut kuin hintaa koskevat merkittävät muutokset sopimukseen.....	5
18 § Hinnan muutokset.....	6
19 § Vähäiset muutokset	6
4 luku Matkapaketin toteuttaminen.....	7
20 § Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen täyttämisestä	7
21 § Matkanjärjestäjän suorituksen virhe	7
22 § Virheilmoitus	7
23 § Virheen korjaus.....	7
24 § Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen	7
25 § Sopimuksen purku matkan aikana	8
26 § Velvollisuus järjestää aikaisempi paluukuljetus	8
27 § Ylimääräiset majoituskustannukset	8
28 § Hinnanalennus.....	8
29 § Vahingonkorvaus.....	9

30 § Vahingonkorvausvastuun määräytyminen eräissä tapauksissa	9
31 § Vahingonkorvausvastuun rajoittaminen.....	9
32 § Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen	9
33 § Avustamisvelvollisuus.....	9
34 § Matkanvälittäjän vastuu	10
35 § Yhteydenotot matkanvälittäjään	10
5 luku Yhdistetyt matkajärjestelyt.....	10
36 § Matkustajalle annettavat tiedot	10
37 § Toiselle elinkeinonharjoittajalle annettavat tiedot	10
38 § Eräiden matkapaketteja koskevien säännösten soveltaminen	10
6 luku Erinäiset säännökset	11
39 § Vahingonkorvaus varausvirheistä.....	11
40 § Takautumisoikeus.....	11
41 § Eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen	11
7 luku Seuraamukset ja voimaantulo	11
42 § Seuraamukset eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkomisesta.....	11
43 § Muut seuraamukset	11
44 § Voimaantulo.....	12

Helsingissä 14 päivänä joulukuuta 2017

Laki matkapalveluyhdistelmistä

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 luku Yleiset säännökset

1 § Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkajärjestelyihin paitsi, jos:

- 1) matka kestää alle 24 tuntia eikä sisällä yöpymistä;
- 2) matkapalveluja markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua; tai
- 3) matkapalvelut ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella.

2 § Matkapalvelu

Matkapalvelulla tarkoitetaan tässä laissa:

- 1) matkustajien kuljetusta;
- 2) muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;
- 3) auton ja muun puitteiden luomisesta moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunun sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymiselle (Puitedirektiivi) annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitetun moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista;
- 4) muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa 1–3 kohdassa tarkoitettua kuljetusta, majoitus- tai vuokrauspalvelua.

3 § Matkapaketti

Matkapaketilla tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Matkapaketilla tarkoitetaan lisäksi yksittäisistä matkapalveluista palvelun tarjoajien kanssa tehtäviä erillisiä sopimuksia, kun:

- 1) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;
- 2) palveluja markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta;
- 3) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;
- 4) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai

5) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköposti-osoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina. Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelua yhdistettynä muihin matkailupalveluihin ei pidetä matkapakettina myöskään, jos muut matkailupalvelut valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

4 § Yhdistetty matkajärjestely

Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa:

- 1) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai
- 2) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvonvuokrauspalvelu ei kuitenkaan yhdistettynä muuhun matkailupalveluun muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut muut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisina.

5 § Muut määritelmät

Tässä laissa tarkoitetaan:

- 1) *elinkeinonharjoittajalla* luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tämän lain soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka liittyy hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa riippumatta siitä, toimiiko henkilö matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä, yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavana tahona vai matkapalvelun tarjoajana;
- 2) *matkanjärjestäjällä* elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä käyttäen;
- 3) *matkanvälittäjällä* sellaista muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja;
- 4) *matkustajalla* henkilöä, joka haluaa tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa tämän lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella;
- 5) *tietojen antamisella pysyvällä tavalla* tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina;

- 6) *väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla* olosuhteita, jotka ovat niihin vetoavan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu;
- 7) *paluukuljetuksella* matkustajan kuljetusta lähtöpaikkaan tai muuhun sopimuspuolten sopimaan paikkaan.

6 § Säännösten pakottavuus

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän lain säännöksistä matkustajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

2 luku Tiedonantovelvollisuudet ja matkapaketisopimuksen tekeminen

7 § Ennakkotiedot

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on ennen matkapaketisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle vakiomuotoiset tiedot tämän lakiin perustuvista oikeuksista sekä tiedot seuraavista seikoista:

- 1) matkanjärjestäjä;
- 2) matkanvälittäjä;
- 3) tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet;
- 4) matkapaketin kokonaishinta ja mahdolliset lisäkustannukset sekä maksuehdot;
- 5) vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos matkustajien vähimmäismäärä ei täyty määräaikaan mennessä;
- 6) matkustusasiakirjat;
- 7) matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkamista;
- 8) pakollinen tai vapaaehtoinen matkavakuutus.

Jos matkapakettiin kuuluvat matkapalvelut ostetaan käyttämällä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja verkkovarausmenettelyjä, matkanjärjestäjän ja elinkeinonharjoittajan, jolle matkanjärjestäjä on siirtänyt matkustajan tiedot, on annettava tiedot tämän pykälän 1 momentissa mainituista seikoista tarjoamiensa matkapalvelujen osalta.

Ennakkotiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Jos tiedot annetaan kirjallisesti, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa. Vakiomuotoiset tiedot on kuitenkin annettava lomakkeella, paitsi jos matkapaketisopimus tehdään puhelimitse. Annettavista tiedoista ja vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

8 § Ennakkotietojen sitovuus

Edellä 7 §:n 1 momentin 1–5 ja 7 kohdan nojalla annetut tiedot ovat osa matkapaketisopimusta eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimusosapuolet nimenomaisesti toisin sovi.

9 § Matkapaketisopimus

Matkapaketisopimus on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi sekä, jos sopimus laaditaan kirjallisesti, helposti luettavassa muodossa.

10 § Sopimusehtojen ja tietojen vahvistaminen

Matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän on matkapakettisopimusta tehtäessä tai ilman aiheutonta viivytystä sopimuksen tekemisen jälkeen annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus pysyvällä tavalla. Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on mainittava:

- 1) tiedot 7 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista;
 - 2) matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt;
 - 3) muut sopimusehdot;
 - 4) matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet;
 - 5) matkustajan oikeudet sekä tarvittava opastus ja yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi.
- Matkustajalla on pyynnöstä oikeus saada jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla, jos matkapakettisopimus on tehty osapuolten ollessa samanaikaisesti itse läsnä. Jos kyse on kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 6 §:ssä tarkoitettua kotimyyntisopimuksesta, matkustajalle on annettava kappale matkapakettisopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla tai matkustajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Jos matkapaketti syntyy edellä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja toisiinsa kytkettyjä verkkovaraustenmenettelyjä käyttäen, matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle tiedot tämän pykälän 1 momentin 2, 4 ja 5 kohdassa tarkoitetuista seikoista viipymättä sen jälkeen, kun matkanjärjestäjä on saanut tiedon matkapaketin syntymisestä.

Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

11 § Velvollisuus antaa tietoja matkanjärjestäjälle

Elinkeinonharjoittajan, jolle on 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettua verkkovaraustenmenettelyä käyttäen siirretty tiedot matkustajasta ja joka on tehnyt sopimuksen matkapalvelusta tämän kanssa, on viipymättä ilmoitettava matkanjärjestäjälle sopimuksesta, jonka tekemisen johdosta matkapaketti syntyi. Elinkeinonharjoittajan on annettava matkanjärjestäjälle tiedot, jotka tämä tarvitsee voidakseen täyttää velvollisuutensa matkanjärjestäjänä.

12 § Muut ennen matkaa annettavat tiedot sekä asiakirjat

Matkanjärjestäjän on hyvissä ajoin ennen matkan alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat matkaliput, kuitit ja muut asiakirjat sekä tiedot kuljetusyhteyksistä aikatauluneen ja pysähdyksineen.

3 luku Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista

13 § Matkapakettisopimuksen luovutus

Matkustajalla on oikeus luovuttaa matkapakettisopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle pysyvällä tavalla viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä myöhemmin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjä saa periä korvauksen luovutuksesta. Korvaus saa vastata enintään matkanjärjestäjälle siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia eikä se saa olla kohtuuton. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava aiheutuneet kustannukset luovuttajalle ja annettava tälle niitä koskevat todisteet.

Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisesti perittävän korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

14 § Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos ilmoittautuneiden osallistujien määrä on sopimusehdoissa mainittua vähimmäismäärää pienempi. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle sopimuksessa mainitun määräajan kuluessa ja viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkanjärjestäjällä on lisäksi oikeus peruuttaa matka, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät matkanjärjestäjää toteuttamasta matkaa sovitulla tavalla. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä ennen matkan alkamista.

15 § Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkua

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkan alkamista.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen 1 momentin nojalla, matkanjärjestäjä saa periä matkustajalta asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Matkanjärjestäjällä ei ole kuitenkaan oikeutta peruutusmaksuun, jos matkustaja peruuttaa matkapakettisopimuksen matka-kohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tai jos matkustajalla muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan merkittävä virhe.

Peruutusmaksu saa olla enintään matkapaketin hinta, josta on vähennetty peruuttamisesta syntyvät kustannussäästöt ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavat tulot. Jos matkapakettisopimuksessa on sovittu vakiomääräisestä peruutusmaksusta, sen on oltava kohtuullinen ja perustuttava sopimuksen peruuttamisajankohtaan sekä ennakoituihin kustannussäästöihin ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavissa oleviin tuloihin. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä perustelut peruutusmaksun määrälle.

16 § Maksusuoritusten palauttaminen matkustajalle

Matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkapakettisopimus on 14 tai 15 §:n nojalla peruutettu. Jos matkan peruuttaa matkustaja, matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää palautettavista suorituksista 15 §:n 2 ja 3 momentin mukaisen peruutusmaksun.

17 § Muut kuin hintaa koskevat merkittävät muutokset sopimukseen

Matkanjärjestäjän on ilman aiheutonta viivytystä selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi ilmoitettava matkustajalle, jos matkanjärjestäjän on tehtävä ennen matkan alkamista merkittäviä muutoksia matkapalvelujen pääominaisuuksiin tai jos matkanjärjestäjä ei kykene täyttämään niitä matkustajan erityisiä toiveita, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt. Ilmoitus matkustajalle on tehtävä pysyvällä tavalla ja siitä on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laa-

tua tai alentavatko ne sen arvoa sekä minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja saa tehtyjen muutosten johdosta. Ilmoituksessa on mainittava myös, että matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset, jos matkustaja ei ilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa ilmoita peruuttavansa sopimusta. Jos matkanjärjestäjä tarjoaa korvaavan matkapaketin siinä tapauksessa, että matkustaja peruuttaa tehdyn sopimuksen, ilmoituksessa on oltava tiedot tarjotusta korvaavasta matkapaketista ja sen hinnasta. Matkustajalla on oikeus tehtävien muutosten johdosta peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä matkanjärjestäjälle 2 momentissa tarkoitettussa ilmoituksessa mainitussa määräajassa. Matkanjärjestäjän on palautettava tehtyt maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajan oikeudesta vahingonkorvaukseen säädetään erikseen. Jos matkustaja ei peruuta sopimusta, hänen katsotaan hyväksyneen muutokset. Matkustajalla on kuitenkin oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa matkapaketin laadun heikennystä tai matkanjärjestäjän kustannusten alentumista.

18 § Hinnan muutokset

Matkanjärjestäjä saa sopimusehdoissa varata itselleen oikeuden korottaa matkan hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen, jos sopimusehdoissa mainitaan matkustajan lakiin perustuvasta oikeudesta hinnanalennukseen vastaavalla perusteella. Sopimusehdoissa on mainittava, miten hinnantarkistukset lasketaan. Hinnankorotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi ja se saa perustua ainoastaan:

- 1) kuljetuskustannusten muutokseen, joka johtuu polttoaineiden tai muiden energialähteiden hinnoista;
- 2) matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokseen;
- 3) matkapaketin kannalta merkitykselliseen valuuttakurssin muutokseen.

Matkanjärjestäjä saa korottaa matkan hintaa vain, jos se ilmoittaa matkustajalle siitä pysyväällä tavalla viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista ja esittää ilmoituksessa selkeästi ja ymmärrettävästi hinnankorotuksen määrän, perusteen ja laskentatavan.

Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin kokonaishinnasta, ilmoituksessa on lisäksi mainittava matkustajan oikeudesta ilman peruutusmaksua peruuttaa sopimus kohtuullisessa määräajassa. Hinnankorotuksiin sovelletaan tällöin lisäksi, mitä 17 §:n 3 momentissa säädetään.

Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää hinnanalennuksesta maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä todisteet hallintokuluista.

19 § Vähäiset muutokset

Matkanjärjestäjä saa tehdä muita kuin 17 ja 18 §:ssä tarkoitettuja muutoksia matkapakettisopimuksen ehtoihin ennen matkan alkamista, jos se on varannut sopimusehdoissa oikeuden tehdä tällaisia muutoksia ja jos muutos on merkitykseltään vähäinen. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksesta matkustajalle pysyväällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

4 luku Matkapaketin toteuttaminen

20 § Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen täyttämisestä

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle matkapakettisopimuksen täyttämisestä myös silloin, kun matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämisessä muuta tahoa.

21 § Matkanjärjestäjän suorituksen virhe

Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos:

- 1) matkapalvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu;
- 2) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle 7 §:ssä tarkoitetut tiedot ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon; tai
- 3) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt 33 §:n 1 momentin mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

22 § Virheilmoitus

Matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle virheestä olosuhteet huomioon ottaen ilman aiheetonta viivytystä. Jos virheen välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle.

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita siitä matkanjärjestäjälle 1 momentin mukaisesti. Vaikka matkustaja olisi laiminlyönyt virheilmoituksen tekemisen, hän saa kuitenkin vedota virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu taho, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämisessä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

23 § Virheen korjaus

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia eikä olennaista haittaa. Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on oikeus tehdä se itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada matkanjärjestäjältä korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista. Matkanjärjestäjä saa kieltäytyä korjaamasta virhettä, jos korjaus ei ole mahdollinen tai siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia ottaen huomioon virheen suuruus ja matkapalvelujen arvo. Vastaavasti matkanjärjestäjällä on oikeus kieltäytyä maksamasta korjauksesta aiheutuneita kohtuuttomia kustannuksia siinä tapauksessa, että matkustaja itse on korjannut virheen. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän momentin mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin jäljempänä säädetään.

24 § Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjän on tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkan jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti, matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos myönnettävä hinnanalennus on riittämätön. Jos matkustaja kieltäytyy vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

25 § Sopimuksen purku matkan aikana

Jos virhe vaikuttaa merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen eikä matkanjärjestäjä korjaa sitä matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Jos matkustaja purkaa sopimuksen, hänellä on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin siitä jäljempänä säädetään.

26 § Velvollisuus järjestää aikaisempi paluukuljetus

Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on 24 §:n 3 momentissa ja 25 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

27 § Ylimääräiset majoituskustannukset

Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista kolmelta yöltä. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lainsäädäntöä.

Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin 1 momentin mukaisen vastuunsa rajoittamiseksi, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

Kustannusvastuun rajoitus ei koske myöskään liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

28 § Hinnanalennus

Matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen siltä ajalta, jolloin matkanjärjestäjän suorituksessa on ollut virhe, jollei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

29 § Vahingonkorvaus

Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että:

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

30 § Vahingonkorvausvastuun määräytyminen eräissä tapauksissa

Sen estämättä, mitä 29 §:ssä säädetään, matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan, mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuksissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000) tai matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (CO-TIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 78/2004) tai matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

31 § Vahingonkorvausvastuun rajoittaminen

Muissa kuin 30 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa sopimusehdoissa voidaan rajoittaa matkanjärjestäjän korvausvastuu määrään, joka on kolminkertainen verrattuna matkapaketin kokonaishintaan. Vastuunrajoitus ei saa koskea henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

32 § Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä tämän lain nojalla myönnettävästä vastavasta korvauksesta.

33 § Avustamisvelvollisuus

Matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

34 § Matkanvälittäjän vastuu

Matkanvälittäjä vastaa tämän luvun mukaisista velvoitteista samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää luvun mukaiset velvoitteensa.

35 § Yhteydenotot matkanvälittäjään

Jos matkustaja toimittaa matkapakettiin liittyvän ilmoituksen tai valituksen matkanvälittäjälle, myös matkanjärjestäjän katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen tai valituksen. Matkanvälittäjän on ilman aiheutonta viivytystä toimitettava vastaanottamansa ilmoitus tai valitus matkanjärjestäjälle.

5 luku Yhdistetyt matkajärjestelyt

36 § Matkustajalle annettavat tiedot

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on ennen kuin matkustaja sitoutuu yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen annettava matkustajalle seuraavat tiedot selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi:

- 1) matkustaja ei saa hyväkseen laissa säädettyjä oikeuksia, jotka liittyvät matkapaketteihin;
- 2) kunkin matkapalvelun tarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta;
- 3) matkustaja saa suojakseen laissa säädetyn maksukyvyttömyyssuojan, joka koskee yhdistettyjä matkajärjestelyjä.

Tiedot on annettava soveltuvaan vakiotietolomaketta käyttäen, jos sellainen on olemassa. Vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

37 § Toiselle elinkeinonharjoittajalle annettavat tiedot

Elinkeinonharjoittaja, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta syntyy yhdistetty matkajärjestely, on ilmoitettava sopimuksen tekemisestä yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle.

38 § Eräiden matkapaketteja koskevien säännösten soveltaminen

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut lain mukaista vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta tai ei ole täyttänyt 36 §:ssä säädettyä tiedonantovelvollisuutta, yhdistettyyn matkanjärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia 13–16 ja 20–35 §:n säännöksiä. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavaan elinkeinonharjoittajaan sovelletaan tällöin matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

6 luku Erinäiset säännökset

39 § Vahingonkorvaus varausvirheistä

Jos elinkeinonharjoittajan järjestelmässä, jota käytetään matkapakettien tai yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamiseen, on tekninen puute, elinkeinonharjoittaja on velvollinen ilman aiheetonta viivytystä korvaamaan matkustajalle varausvirheestä aiheutuvan vahingon. Elinkeinonharjoittajalla, joka on sitoutunut järjestämään matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevien matkapalvelujen varaamisen, on vastaava velvollisuus suorittaa korvaus vahingosta, joka johtuu varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

40 § Takautumisoikeus

Jos matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä on tämän lain nojalla maksanut vahingonkorvausta tai myöntänyt hinnanalennusta tai muuta hyvitystä matkustajalle matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleen virheen vuoksi, matkanjärjestäjällä ja matkanvälittäjällä on oikeus saada korvaus kärsimästään vahingosta siltä elinkeinonharjoittajalta, jonka suorituksessa olevan virheen vuoksi matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen tai muuhun hyvitykseen on syntynyt.

Jos useamman kuin yhden elinkeinonharjoittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olevaan virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, kunkin korvausvelvollisuus määräytyy sen mukaan kuin olosuhteisiin nähden on kohtuullista.

41 § Eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen

Kuluttajansuojalain 2 luvun 10 a §:n säännöksiä lisämaksujen perimisestä kuluttajalta ja 14 §:n säännöksiä puhelinasiointista kuluttajalta perittävistä kuluista sovelletaan myös markkinoitaessa matkapaketteja muille tässä laissa tarkoitetuille matkustajille kuin kuluttajille. Jos sähköisesti tehtävässä matkapakettisopimuksessa tällaiselle matkustajalle asetetaan maksuvelvollisuus, noudatetaan myös, mitä kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään kuluttajasta.

7 luku Seuraamukset ja voimaantulo

42 § Seuraamukset eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkomisesta

Jos matkanjärjestäjä, matkanvälittäjä tai muu elinkeinonharjoittaja ei anna 7 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja tietoja lisäkustannuksista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, matkustaja ei ole velvollinen niitä maksamaan.

43 § Muut seuraamukset

Matkanjärjestäjää, matkanvälittäjää tai muuta elinkeinonharjoittajaa, joka rikkoo tämän lain säännöksiä, voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta sitä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisestä syystä ole tarpeetonta.

Markkinaoikeus määrää 1 momentissa tarkoitetun kiellon. Markkinaoikeus voi antaa kiellon myös väliaikaisena, jolloin kiello on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu. Asian käsittelystä markkinaoikeudessa säädetään muutoin oikeudenkäynnistä markkinaoikeudessa annetussa laissa (100/2013).

Kuluttaja-asiamies voi määrätä 1 momentissa tarkoitetun kiellon tai antaa kiellon väliaikaisena noudattaen, mitä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetussa laissa (661/2012) säädetään kuluttaja-asiamiehen antamasta kiellosta.

44 § Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan 1 päivänä heinäkuuta 2018.

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

Tällä lailla kumotaan valmismatkalaki (1079/1994).

8 Riidanratkaisuelimet ja ODR-foorumi

- Kuluttajariitalautakunta (www.kuluttajariita.fi)
- Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE (www.fine.fi) (vakuutuslautakunta, pankkilautakunta, arvopaperilautakunta)
- Liikennevahinkolautakunta (www.liikennevahinkolautakunta.fi)
- ODR-foorumin linkki (<http://ec.europa.eu/odr>)
- sähköpostiosoitteensa, jota kuluttaja voi käyttää käynnistääkseen asian käsittelyn ODR-foorumilla: jenny.siren@aarrematkat.com