



MATKUSTAJIEN OIKEUDET

Yhteisillä säännöillä taataan eri liikennemuotoja käyttäville matkustajille tietyt vähimmäisoikeudet ja apua, jos kuljetus peruutetaan tai se viivästyy merkittävästi. Erityisesti on pyritty suojelemaan eniten apua tarvitsevia matkustajia. Säännöillä on myös luotu korvausjärjestelyjä. Rautatie- ja maantieliikenteeseen sovelletaan kuitenkin edelleen monia poikkeuksia, ja matkustajien oikeuksiin liittyviä kiistoja ratkotaankin usein oikeudessa.

OIKEUSPERUSTA

Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 91 artiklan 1 kohta ja 100 artiklan 2 kohta

TAVOITTEET

Matkustajien oikeuksia koskevalla unionin lainsäädännöllä pyritään turvaamaan matkustajille yhdenmukainen vähimmäistasoinen suoja kaikissa kuljetusmuodoissa, jotta matkustaminen olisi helpompaa ja ihmiset käyttäisivät joukkoliikennettä.

SAAVUTUKSET

EU on vähitellen ottanut käyttöön sääntöjä suojatakseen matkustajia kaikissa liikennemuodoissa. Tällä lainsäädännöllä täydennetään kuluttajansuojasta^[1] ja valmismatkoista^[2] annettuja säännöksiä, kansainvälisten yleissopimusten^[3] ja unionin perusoikeuskirjan määräyksiä sekä jäsenvaltioiden säännöksiä. Säännösten soveltaminen on kuitenkin osoittautunut vaikeaksi ja kiistoja ratkotaan usein

[1] Muun muassa direktiivi 93/13/ETY kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista, direktiivi 2005/29/EY sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla, asetus (EY) N:o 2006/2004 kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä ja direktiivi 2011/83/EU kuluttajan oikeuksista.

[2] Direktiivi 90/314/ETY matkapaketeista, pakettiliomista ja pakettikiertomatkoista. Tämä säädös (sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2011/83/EU asiaan liittyvät säännökset) korvattiin 1. heinäkuuta 2018 uudella direktiivillä, jossa otetaan huomioon, että valmismatkoja markkinoidaan nykyään pääasiassa internetin välityksellä (25. marraskuuta 2015 annettu direktiivi (EU) 2015/2302).

[3] Järjestelmät, jotka koskevat liikenteenharjoittajien vastuuta onnettomuustapauksissa, on mukautettu kansainvälisiin yleissopimuksiin: Montrealin yleissopimus kansainvälisistä ilmakuljetuksista (saatettiin osaksi unionin lainsäädäntöä ja ulotettiin maan sisäisiin lentoihin asetuksella (EY) N:o 889/2002), Ateenan yleissopimus matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse (saatettiin osaksi unionin lainsäädäntöä ja ulotettiin maan sisäisiin kuljetuksiin asetuksella (EY) N:o 392/2009) sekä kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskeva yleissopimus (saatettiin osaksi unionin lainsäädäntöä ja ulotettiin maan sisäisiin kuljetuksiin asetuksella (EY) N:o 1371/2007). Tapauksiin, joita nämä yleissopimukset tai niiden täytäntöön panemiseksi annetut unionin säädökset eivät kata (linja-autokuljetukset ja sisävesikuljetukset), sovelletaan jäsenvaltioiden säännöksiä.



tuomioistuimissa. Euroopan unionin tuomioistuimella on tärkeä tehtävä tämän lainsäädännön tulkinnassa.

Säännöissä vahvistetaan joukko yhteisiä ”perusoikeuksia”, jotka matkustajilla on kaikissa liikennemuodoissa: syrjimättömyys, liikuntarajoitteisten matkustajien erityissuojelu^[4], matkustajille tiedottaminen, kansalliset valvontaelimet ja valitusten käsittelyjärjestelmät. Niillä luodaan myös avustus- ja korvausjärjestelyitä, joita sovelletaan kuljetuksen peruuntuessa tai viivästyessä merkittävästi. Nämä järjestelyt ovat liikennemuotokohtaisia, ja tosiasiallinen kuljettaja on aina vastuussa niiden täytäntöönpanosta.

A. Lentoliikenne: asetukset (EY) N:o 261/2004 ja 1107/2006

Asetus (EY) N:o 261/2004 on johtanut moniin oikeusriitoihin, ja sen soveltamisalaa on täsmennetty laajassa oikeuskäytännössä^[5].

Kun lennolle pääsy evätään

- Liikenteenharjoittajan on ensin tiedusteltava, löytyykö vapaaehtoisia, joille ehdotetaan i) neuvoteltavissa olevaa korvausta sekä ii) joko lipun hinnan palauttamista seitsemän päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksutonta paluulentoa ensimmäiseen lähtöpaikkaan) taikka matkan uudelleenreititystä tai jatkamista mahdollisimman pian tai yhdessä sovittavana myöhempänä ajankohtana.
- Matkustajille, joiden lennolle pääsy evätään, on tarjottava i) apua (välipalaa, mahdollisuus soittaa puhelimitse sekä tarvittaessa majoitus) ja ii) mahdollisuus valita joko lipun hinnan palauttaminen seitsemän päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksuton paluulento ensimmäiseen lähtöpaikkaan) taikka matkan uudelleenreititys tai jatkaminen mahdollisimman pian tai yhdessä sovittavana myöhempänä ajankohtana sekä iii) välitön korvaus, jonka suuruus määräytyy seuraavasti:

Lento ≤ 1 500 km	Lento 1 500–3 500 km EU:n sisäinen lento ≥ 1 500 km	Lento ≥ 3 500 km
250 euroa (125 euroa, jos viive on uudelleenreitityksen jälkeen alle 2 tuntia)	400 euroa (200 euroa, jos viive on uudelleenreitityksen jälkeen alle 3 tuntia)	600 euroa (300 euroa, jos viive on uudelleenreitityksen jälkeen alle 4 tuntia)

Kun lento peruutetaan

- Matkustajalle on tarjottava apua (välipalaa, mahdollisuus soittaa puhelimitse sekä tarvittaessa majoitus)^[6].

[4]Liikuntarajoitteisilla henkilöillä on muun muassa oikeus ilman lisäkuluja asianmukaiseen apuun, jonka ehtona on toisinaan ennakoilmoitus liikenteenharjoittajalle. Linja-autokuljetuksissa tällainen ilmoitus on annettava 36 tuntia ja muiden liikennemuotojen osalta 48 tuntia ennen lähtöaikaa.

[5]Maaliskuussa 2013 komissio ehdotti näiden sääntöjen (etenkin ns. poikkeuksellisten olosuhteiden) selkeyttämistä niiden soveltamisen helpottamiseksi (COM(2013)0130). Ehdotus on yhä käsiteltävänä, ja sen ensimmäinen käsittely parlamentissa oli 5. helmikuuta 2014 (P7_TA(2014)0092). Ehdotuksen hyväksymistä odotettaessa komissio antoi voimassa olevien sääntöjen tulkintaohjeet oikeuskäytännön pohjalta (C(2016)3502, 10. kesäkuuta 2016).

[6]Unionin tuomioistuimen näkemyksen mukaan apua on tarjottava peruutuksen syystä riippumatta. Tähän velvollisuuteen ei sovelleta muita ajallisia tai taloudellisia rajoituksia kuin, että matkustaja voi saada korvauksen vain tosiasiallisesti maksamistaan kuluista.



- Matkustajan on annettava valita i) joko lipun hinnan palauttaminen seitsemän päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksuton paluulento ensimmäiseen lähtöpaikkaan) taikka ii) matkan uudelleenreititys tai jatkaminen mahdollisimman pian tai iii) yhdessä sovittavana myöhempanä ajankohtana.
- Matkustajalle on annettava välitön korvaus, kuten silloin kun lennolle pääsy evätään, paitsi jos hänelle on ilmoitettu etukäteen lennon peruuttamisesta^[7] tai jos peruuttaminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista^[8].

Kun enintään 1 500 km pituinen lento viivästyy vähintään 2 tuntia, kun 1 500–3 500 km pituinen lento tai yli 1 500 km pituinen EU:n sisäinen lento viivästyy vähintään 3 tuntia ja kun yli 3 500 km pituinen lento viivästyy vähintään 4 tuntia

- Matkustajalle on tarjottava apua (välipalaa, mahdollisuus soittaa puhelimella sekä tarvittaessa majoitus).
- Lennon viivästyessä vähintään kolme tuntia matkustajalle on ehdotettava lipun hinnan palauttamista seitsemän päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksutonta paluulentoa ensimmäiseen lähtöpaikkaan) sekä samanlaista korvausta kuin lennon peruuntuessa^[9].

Kun matkustusluokkaa muutetaan

- Liikenteenharjoittaja ei voi veloittaa lisämaksua, jos se sijoittaa matkustajan tämän lentolippua korkeampaan matkustusluokkaan.
- Jos matkustaja sijoitetaan lippuaan alempaan matkustusluokkaan, liikenteenharjoittajan on maksettava seitsemän päivän kuluessa takaisin i) enintään 1 500 km pituisilla lennoilla 30 prosenttia lipun hinnasta, ii) 1 500–3 500 km pituisilla lennoilla ja yli 1 500 km pituisilla EU:n sisäisillä lennoilla 50 prosenttia tai iii) yli 3 500 km pituisilla lennoilla 75 prosenttia.

Liikuntarajoitteiset matkustajat

Liikuntarajoitteiset matkustajat ja heidän saattajansa on aina kuljetettava ensisijaisesti. Jos lennolle pääsy evätään, lento peruutetaan tai se viivästyy, liikuntarajoitteisella henkilöllä on viiveen kestosta riippumatta aina oikeus saada mahdollisimman nopeasti apua (välipalaa, mahdollisuus soittaa puhelimella sekä tarvittaessa majoitus).

Komissio esitti maaliskuussa 2013 uuden ehdotuksen asetuksen (EY) N:o 261/2004 muuttamiseksi ([COM\(2013\)0130](#)). Tarkoituksena on parantaa EU:n sääntöjen täytäntöönpanoa selventämällä keskeisiä periaatteita ja matkustajien implisiittisiä oikeuksia, jotka ovat aiemmin johtaneet useisiin riitoihin lentoyhtiöiden ja matkustajien välillä. Yhteispäätösmenettely on edelleen kesken, ja parlamentti ja neuvoston eivät ole vielä päässeet sopimukseen lopullisista ratkaisuista.

[7]Vähintään kaksi viikkoa ennen lentoa. Määräaika voi olla lyhyempi, jos on tehty uudelleenreititys.

[8]Kyseeseen voi unionin tuomioistuimen oikeuskäytännön mukaan tulla vain ylivoimainen este.

[9]Unionin tuomioistuin asettaa yli kolme tuntia viivästyvien lentojen matkustajat samaan asemaan kuin peruutettujen lentojen matkustajat. Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädettiin mahdollisuudesta korvaukseen vasta lennon viivästyessä yli viisi tuntia.



B. Rautatieliikenne: asetus (EU) N:o 1371/2007

Jäsenvaltioilla on mahdollisuus myöntää poikkeuksia useimmista asetuksen säännöksistä kotimaan rautatieliikenteen palveluille (vuoteen 2024 asti), kaupunki-, esikaupunki- ja alueellisen liikenteen palveluille sekä palveluille, jotka toteutetaan huomattavilta osin unionin ulkopuolella^[10].

Kun kuljetus peruutetaan tai se viivästyy yli 60 minuuttia

- Matkustajan on annettava valita i) matkan uudelleenreititys tai jatkaminen mahdollisimman pian tai ii) yhdessä sovittavana myöhempänä ajankohtana tai iii) lipun hinnan palauttaminen yhden kuukauden kuluessa (ja tarvittaessa maksuton paluumatka ensimmäiseen lähtöpaikkaan).
- Jos hintaa ei palauteta, matkustajalle on tämän pyynnöstä korvattava yhden kuukauden kuluessa ilman matkustusoikeuden menettämistä (paitsi jos hänelle oli ilmoitettu viivästymisestä ennen lipun ostamista) 25 prosenttia matkalipun hinnasta, kun kuljetus viivästyy 60–119 minuuttia, ja 50 prosenttia lipun hinnasta, kun viive on tätä pidempi.
- Matkustajalle on lisäksi tarjottava välipalaa, mikäli sellaista on junassa tai asemalla saatavissa, ja majoitus silloin, kun se on tarpeen ja mahdollista.
- Kuljettaja vapautuu vastuusta, jos peruuntuminen tai viivästyminen johtuu poikkeuksellisista syistä, joita ei voinut välttää. Korvaukset on kuitenkin tällaisissakin tilanteissa maksettava^[11].

Komission syyskuussa 2017 ([COM\(2017\)0548](#)) käynnistämässä asetuksen (EY) N:o 1371/2007 uudelleenlaadinnassa luodaan perusta entistä selkeämmälle kehykselle liikenteenharjoittajien ja asiakkaiden suhteille. Euroopan parlamentti antoi ehdotusta koskevan päätöslauselman marraskuussa 2008. Liikenne- ja matkailuvaliokunnan päätöksestä aloittaa tekstistä toimielinten väliset neuvottelut ilmoitettiin lokakuun 2019 täysistunnossa.

C. Meri- ja sisävesiliikenne: asetus (EU) N:o 1177/2010

Matkustajien oikeuksia sovelletaan meri- ja sisävesiliikenteessä matkustajiin, jotka matkustavat yli 500 metrin matkan konevoimalla kulkevalla aluksella, joka saa kuljettaa yli 12 matkustajaa ja 3 miehistön jäsentä, ja jotka nousevat alukseen unionissa sijaitsevassa satamassa. Samat oikeudet ovat matkustajilla, jotka poistuvat aluksesta unionin satamassa edellyttäen, että palvelun suorittaa unionin liikenteenharjoittaja. Risteilyalusten matkustajien on noustava alukseen unionissa sijaitsevassa satamassa, jotta oikeudet koskisivat heitä, eivätkä eräät viivästymisiä koskevat säännökset kata heitä.

Kun lähtö peruutetaan tai se viivästyy yli 90 minuuttia

[10]Vuonna 2017 komissio ehdotti asetuksen muuttamista kansallisten poikkeusten soveltamisen rajoittamiseksi. Tämä ehdotus on parhaillaan lainsäätäjän käsiteltävänä.

[11]Vuonna 2013 unionin tuomioistuin katsoi, että matkustajilla on oikeus saada osittainen korvaus junalipun hinnasta, jos viivästyminen on huomattava, vaikka se johtuisikin ylivoimaisesta esteestä (asia C-509/11). Komission vuonna 2017 esittämässä ehdotuksessa asetuksen muuttamisesta tämä automaattinen korvaus poistetaan.



- Matkustajille on ilmoitettava asiasta viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta.
- Matkustajan on annettava valita i) matkan uudelleenreititys tai jatkaminen mahdollisimman pian tai ii) lipun hinnan palauttaminen seitsemän päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksuton paluumatka ensimmäiseen lähtöpaikkaan).
- Matkustajalle on tarjottava apua (paitsi jos matkustajalle oli ilmoitettu viivästymisestä ennen kuin tämä osti lipun), välipalaa, mikäli sellaista on saatavissa, sekä tarvittaessa majoitus aluksella tai maissa. Majoitus maissa on rajoitettu kolmeen yöhön ja 80 euroon yöltä. Majoitusta ei tarvitse järjestää, jos kuljetuksen peruuntuminen tai viivästyminen johtuu sääolosuhteista.

Kun saapuminen viivästyy huomattavasti

Matkustajalle on tämän pyynnöstä maksettava yhden kuukauden kuluessa korvaus, paitsi jos hänelle oli ilmoitettu viivästymisestä ennen lipun ostamista tai jos viivästyminen johtuu sääolosuhteista tai poikkeuksellisista syistä, joita ei voinut välttää.

Korvaus	25 % matkalipun hinnasta	50% matkalipun hinnasta
Matkan kesto ≤ 4 h	Viive ≥ 1 h	Viive ≥ 2 h
Matkan kesto 4–8 h	Viive ≥ 2 h	Viive ≥ 4 h
Matkan kesto 8–24 h	Viive ≥ 3 h	Viive ≥ 6 h
Matkan kesto ≥ 24 h	Viive ≥ 6 h	Viive ≥ 12 h

D. Linja-autoliikenne: asetus (EU) N:o 181/2011

Linja-autolla matkustavien oikeuksia sovelletaan kaikilta osin vain säännölliseen liikenteeseen, kun matkan pituus on yli 250 kilometriä ja matkustaja nousee ajoneuvoon ja poistuu siitä jonkin jäsenvaltion alueella^[12]. Jäsenvaltiot voivat maaliskuuhun 2021 asti myöntää poikkeuksia useimmista asetuksen säännöksistä (tämän vuoksi säännöt vaihtelevat paljon jäsenvaltiosta toiseen eivätkä ne loppujen lopuksi ole kovinkaan suojelevia).

Kun lähtö peruutetaan tai se viivästyy yli 120 minuuttia

- Matkustajille on ilmoitettava asiasta viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta.
- Matkustajan on annettava valita i) matkan uudelleenreititys tai jatkaminen mahdollisimman pian tai ii) lipun hinnan palauttaminen 14 päivän kuluessa (ja tarvittaessa maksuton paluumatka ensimmäiseen lähtöpaikkaan). Jos liikenteenharjoittaja ei tarjoa matkustajalle tätä valinnan mahdollisuutta, sen on yhden kuukauden kuluessa maksettava matkustajalle tavanomaisen korvauksen lisäksi 50 prosenttia lipun hinnasta.
- Jos matka kestää yli kolme tuntia, matkustajalle on tarjottava apua (välipalaa ja tarvittaessa majoitus, joka on kuitenkin rajoitettu kahteen yöhön ja 80 euroon yöltä)

[12] Joitain oikeuksia sovelletaan myös lyhyen matkan säännölliseen liikenteeseen (tiedottaminen, syrjimättömyys, liikuntarajoitteisten matkustajien pääsy) ja satunnaisliikenteeseen (syrjimättömyys, korvausvelvollisuus onnettomuuden sattuessa tai liikuntarajoitteisten matkustajien apuvälineiden vahingoituessa).



heti, kun lähtö on viivästynyt 90 minuuttia. Majoitusta ei tarvitse järjestää, jos viivästyminen johtuu sääolosuhteista tai luonnonkatastrofista.

EUROOPAN PARLAMENTIN ROOLI

Euroopan parlamentti on puoltanut määrätietoisesti matkustajien oikeuksia kaikissa liikennemuodoissa. Nykyisin sen päätavoite on varmistaa, että viime vuosina hyväksytyt säädöksiä todella noudatetaan. Se on kehottanut tekemään säännöistä helpompia ymmärtää, antamaan matkustajille selkeitä ja tarkkoja tietoja ennen matkaa ja matkan aikana, luomaan yksinkertaisia ja nopeita valitusmenettelyjä sekä parantamaan voimassa olevien säännösten täytäntöönpanon valvontaa. Kahdessa vuonna 2012 antamassaan päätöslauselmassa parlamentti ehdotti ennen kaikkea, että lainsäädännössä määriteltäisiin selvästi, mitä ovat ”poikkeukselliset olosuhteet”, joissa liikenteenharjoittaja vapautuu tietyistä velvollisuuksista. Se esitti, että liikenteenharjoittajat perustaisivat pysyvän, ilman lisämaksua tarjottavan puhelinpalvelun ja että ne velvoitettaisiin käsittelemään matkustajien valitukset kahden kuukauden määräajassa. Lisäksi se esitti toimia kansallisten valvontaelinten toiminnan tehostamiseksi.

Parlamentti on myös kannattanut voimassa olevien oikeuksien parantamista. Se on kiinnittänyt huomiota kuljetussopimusten kohtuuttomiin tai hyvän kauppataivan vastaisiin ehtoihin ja pyrkinyt parantamaan liikenteen infrastruktuurin esteettömyyttä liikuntarajoitteisten matkustajien kannalta. Se on suosittanut uusien oikeuksien käyttöönottoa ja ehdottanut esimerkiksi laatua koskevia vähimmäisvaatimuksia ja erityissääntöjä, joilla matkustajia voitaisiin suojella tehokkaasti eri liikennevälineitä yhdistelevillä multimodaalimatkoilla. Viimeksi mainittu edellyttäisi, että jäsenvaltiot eivät myönnä poikkeuksia pannahsaan täytäntöön rautatie- ja maantieliikennettä koskevia asetuksia.

Parlamentin tärkeimmät asiaan liittyvät päätökset sisältyvät seuraaviin päätöslauselmiin:

- 25. marraskuuta 2009 annettu päätöslauselma lentoyhtiöiden konkurseista ja matkustajille maksettavista korvauksista, [EUVL C 285 E, 21.10.2010, s. 42](#)
- 25. lokakuuta 2011 annettu päätöslauselma vammaisten liikkuvuudesta ja osallistamisesta sekä Euroopan vammaisstrategiasta 2010–2020, [EUVL C 131 E, 8.5.2013, s. 9](#)
- 29. maaliskuuta 2012 annettu päätöslauselma lentomatkustajien oikeuksien soveltamisesta ja toimivuudesta, [EUVL C 257 E, 6.9.2013, s. 1](#)
- 23. lokakuuta 2012 annettu päätöslauselma matkustajien oikeuksista Euroopan unionissa, [EUVL C 68 E, 7.3.2014, s. 21](#)
- 5. helmikuuta 2014 annettu lainsäädäntöpäätöslauselma ehdotuksesta Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevasta yhteisistä säännöistä annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta



koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta, [EUVL C 93, 24.3.2017, s. 336](#)

- 7. heinäkuuta 2015 annettu päätöslauselma yhtenäisestä multimodaalisesta lipunkirjoituksesta Euroopassa, [EUVL C 265, 11.8.2017, s. 2.](#)

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

