

Muu aineisto**Muu aineisto****Jäsenvaltio:** Suomi**Otsikko:** Compliance with package travel legislation in a cruise booking process (KKV/855/14.08.01.05/2019)**Liittyy tapaukseen:** The Consumer Ombudsman**URL:****Avainsanat:** package travel, information requirements, information obligation, terms and conditions**Direktiivin artikkelit**Package Travel Directive, [Article 5](#)**Ylähuomautus****Matkapakettilainsäädännön noudattaminen risteilyjen varausprosessissa (KKV/855/14.08.01.05/2019)****Kuluttaja-asiamies**

A website created for the sale of cruises showed shortcomings in compliance with travel package legislation. The site did not provide the terms and conditions applicable to the sold trips or a standard form of information required by mandatory regulation. The company's attention was drawn to the fact that the standard information form must be easily visible on the cruise purchase path before concluding a binding travel package agreement. In addition, the general package travel conditions must be provided during the booking process in such a way that they cannot go unnoticed by the consumer, and the consumer must also have effective access to them.

Yleinen huomautus**Koko teksti**

Matkapakettilainsäädännön noudattaminen risteilyjen varausprosessissa

Päivämäärä: 18.12.2019

Diaarinumero: KKV/855/14.08.01.05/2019

Osapuolet

Finnlines Oyj

Tiivistelmä

Finnlines Oyj:n ylläpitämällä finnlines.com -sivustolla ilmeni risteilyjen myynnissä puutteita matkapakettilainsäädännön noudattamisessa. Sivustolla ei annettu myytiin matkoihin sovellettavia sopimusehtoja eikä pakottavaan sääntelyyn perustuvaa vakiomuotoista tietolomaketta ennen kuluttajaa sitovan matkapakettisopimuksen tekemistä. Finnlines Oyj:n huomiota kiinnitettiin siihen, että vakiomuotoisen tietolomakkeen tulee olla helposti havaittavalla tavalla risteilyjen ostopolulla ennen sitovan matkapakettisopimuksen tekemistä. Lisäksi yleiset matkapakettiehdot tulee antaa osana varausprosessia siten, etteivät ne voi jäädä matkustajalta huomaamatta ja kuluttajalla on oltava myös tosiasiallinen mahdollisuus tutustua niihin. Finnlines Oyj sitoutui muuttamaan toimintaansa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti.

Sovelletut säännökset

Matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 luvun 7 §

Oikeusministeriön asetus matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annettavista tiedoista 1 § ja liite 1 A osa

Kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §

Asiasanat

Ennakkotieto, Kohtuuton sopimusehtomenettely, Matkapaketti

Perustelut

Vakiomuotoisen tietolomakkeen antaminen varausprosessissa

Finnlines ilmoitti kuluttaja-asiamiehen selvityspyynnön johdosta lisänneensä finnlines.com -sivustolle aiemmin puuttuneen vakiomuotoisen tietolomakkeen linkkeineen myymiensä risteilyiden yhteyteen.

Kuluttaja-asiamies kiinnitti Finnlinesin huomiota kuitenkin siihen, että vakiomuotoiset tiedot risteilyn esittelysivulla olivat muuhun tekstiin nähden annettu fonttikooltaan neljä kokoa pienempänä, mikä vaikeuttaa merkittävästi tavalla vakiotietojen luettavuutta. Kuluttaja-asiamies kiinnitti Finnlinesin huomiota myös siihen, että matkustaja voi edetä risteilyjen varausprosessissa siten, ettei hän saa missään vaiheessa risteilyjen varaamisen yhteydessä nähtäväkseen vakiomuotoista tietolomaketta.

Laki matkapalveluyhdistelmistä sisältää säännökset niistä tiedoista, joita matkanjärjestäjän on eri vaiheissa matkustajalle annettava.

Matkapakettisopimuksen sisältöä koskevien tietojen lisäksi matkustajalle on annettava vakiomuotoinen tietolomake, jonka sisällöstä ja muodosta on säädetty tarkemmin oikeusministeriön asetuksen (181/2018) liitteen 1 A osassa.

Vakiomuodossa annettavan lomakkeen tarkoituksena on varmistaa, että matkustaja saa matkaan sovellettavien matkaehtojen lisäksi selkeällä ja tiiviillä tavalla ostopäätöksensä kannalta olennaiset tiedot muun muassa siitä, mitä matkustaja on ostamassa (matkapaketti vai yhdistetty matkajärjestely) ja kuka kantaa vastuun mahdollisissa ongelmatilanteissa. Matkustajalle on myös annettava lomakkeen hyperlinkin välityksellä luettelo direktiiviin (EU) 2015/2302 perustuvista matkustajan tärkeimmistä oikeuksistaan.

Lomakkeella annettavat vakiomuotoiset tiedot hyperlinkkeineen on annettava matkustajalle ennen matkapakettisopimuksen tekemistä. Verkkosivustoilla tehtävissä varauksissa tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että vakiomuotoinen tietolomake on annettava selkeästi matkanjärjestäjän tarjoamien matkojen, kuten esimerkiksi risteilyjen, varaamiseen tarkoitettua ostopolulta ennen kuin matkustaja maksaa matkan tai muulla tavalla tulee sidotuksi tekemäänsä varaukseen.

Matkanjärjestäjän tarjotessa verkkosivulla useita polkuja matkan varaamiseksi sen on huolehdittava, että pakottavaan lainsäädäntöön perustuva tiedonantovelvollisuus tulee täytetyksi riippumatta siitä, mitä polkua pitkin matkustaja siirtyy varaamaan matkaa. Näin ollen ei ole riittävää antaa vakiomuotoista tietolomaketta pelkästään vain risteilyjen esittelysivulla, mikäli se voi jäädä matkustajalta saamatta hänen siirtyessään varausprosessiin muuta tarjottua polkua pitkin.

Oikeuskäytännössä on vakiintuneesti katsottu, että kuluttajan kannalta keskeisiä tietoja ei saa antaa käyttämällä tekstiä, joka on kokonsa tai väriyksensä vuoksi vaikeasti luettavissa (ks. esim. KKO 2006:6 ja MAO:265/11). Näin ollen vakiomuotoista tietolomaketta ei voida antaa Finnlinesin käyttämällä ”pikkuprintillä”, vaan se on oltava kuluttajan vaivatta luettavissa.

Kuluttaja-asiamies edellytti, että Finnlines Oyj antaa vakiomuotoisen tietolomakkeen helposti havaittavalla tavalla risteilyjen ostopolulla ennen kuin kuluttaja tulee sidotuksi matkapakettisopimukseen ja siten, ettei matkustaja voi välttyä lomakkeen huomaamiselta.

Yleisten matkapakettiehtojen antaminen varausprosessissa

Finnlines Oyj lisäsi kuluttaja-asiamiehen selvityspyynnön vuoksi finnlines.com -sivustolle risteilyjen esittelysivulle linkin yleisiin matkapakettiehtoihin. Kuluttaja-asiamies kiinnitti Finnlines Oyj:n huomiota kuitenkin siihen, ettei sen käyttämä tapa antaa yleiset matkapakettiehdot pelkästään risteilyjen esittelysivuilla ole riittävä, koska matkustaja voi varata risteilyn myös muuta verkkosivun polkua pitkin huomaamatta matkaan sovellettavia sopimusehtoja ja pystymättä tutustumaan niihin matkan varaamisen yhteydessä.

Vakiosopimusehtojen sääntelyä koskevassa kuluttajansuojalain 3 luvun 1 §:ssä kielletään elinkeinonharjoittajaa käyttämästä kuluttajan kannalta kohtuuttomia ehtoja. Kyseistä säännöstä on täsmennetty Euroopan yhteisöjen neuvoston antamalla direktiivillä kuluttajasopimusten kohtuuttomista ehdoista (93/13/ETY, kohtuuttomuusdirektiivi). Kohtuuttomuusdirektiivin liitteenä on ohjeellinen luettelo ehdoista, joita voidaan pitää kohtuuttomina. Luettelossa kohtuuttomana pidetään erityisesti menettelytapaa, jolla kuluttajan katsotaan sitovasti hyväksyneen ehdot, joihin hänellä ei ole ollut tosiasiallista mahdollisuutta tutustua ennen sopimuksen tekemistä.

Osapuolten tahdolle sitoutua sopimukseen on siten annettu niin sopimusoikeudessa kuin myös kuluttajansuojaoikeudessa keskeinen merkitys. Näin ollen sellaiset ehdot, joita ei ole asetettu kuluttajan saataville ja hänen luettavakseen, ei katsota tulevan osapuolia sitovan sopimuksen osaksi. Tähän perustuen korkein oikeus on katsonut, ettei esimerkiksi pelkkä viittaus sovellettaviin vakioehtoihin riitä tekemään ehtoja sitoviksi (KKO:1993:45). Myös ratkaisussa MAO:257/09 markkinaoikeus on todennut elinkeinonharjoittajan sopimuskäytännön olevan kohtuuton, mikäli kuluttaja ei ole voinut sopimusehtoihin tosiasiallisesti tutustua.

Jotta kuluttajalla olisi käytännössä mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin varatessaan matkaa verkkosivustolla, kaikki kuluttajaa sitovat ja varattuun matkaan sovellettavat ehdot, kuten yleiset matkapakettiehdot, on asetettava kuluttajan saataville matkan ostopolulle viimeistään ennen sitovan sopimuksen tekemistä. Sopimusehtojen tarjoaminen kuluttajalle on elinkeinonharjoittajan velvollisuus, eikä kuluttajan voida edellyttää itse etsivän aktiivisesti verkkosivuilta matkaan mahdollisesti sovellettavia ehtoja.

Tarjotessaan esimerkiksi sopimusehtoihin johtavat hyperlinkit matkojen varaamiseen tarkoitetulla ostopolulla matkanjärjestäjä voi varmistua siitä, että kuluttajien tutustumismahdollisuus ehtoihin toteutuu, eivätkä esimerkiksi matkapakettisopimukseen sovellettavat yleiset matkapakettiehdot voi jäädä kuluttajalta huomaamatta.

Kuluttaja-asiamies edellytti Finnlines Oyj:tä antamaan matkaan sovellettavat matkapakettiehdot osana risteilyjen varausprosessia siten, etteivät ne voi jäädä matkustajalta huomaamatta ja hänellä on niihin mahdollisuus myös tutustua.

Finnlines Oyj sitoutui muuttamaan toimintaansa kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti.