



## Matkapaketit (2015/2302)

### DIREKTIIVIN TARKOITUS

Direktiivin tavoitteena on ottaa käyttöön kuluttajansuojan korkea ja mahdollisimman yhtenäinen taso matkapakettien\* ja yhdistettyjen matkanjärjestelyjen\* osalta ja ottaa huomioon myös internetvarausten kasvanut määrä.

### TÄRKEIMMÄT KOHDAT

#### Tiedottaminen

Matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän olisi toimitettava seuraavat tiedot ennen sopimuksen allekirjoittamista:

- matkareitti päivämäärineen ja matkaan sisältyvien yöpymisten lukumäärä
- matkaan sisältyvät kuljetukset, mukaan luettuna lähtö- ja paluuajat, pysähdykset ja yhteydet
- majoitusta koskevat yksityiskohdat
- ateriasuunnitelma
- tutustumiskäynnit ja muut hintaan sisältyvät palvelut
- ryhmän likimääräinen koko, jos kyseessä on ryhmämatka
- tarvittaessa matkapalvelujen kieli
- se, soveltuuko matka yleisesti ottaen liikuntarajoitteisille henkilöille, ja matkustajan pyynnöstä myös täsmälliset tiedot matkan tai loman soveltuvuudesta matkustajan tarpeisiin
- yhteystiedot
- kokonaishinta veroineen ja mahdollisine lisämaksuineen
- maksujärjestelyt
- matkapaketin toteuttamiseksi vaadittava osallistujien vähimmäismäärä ja määräaika sopimuksen mahdolliselle purkamiselle, jos osallistujien vähimmäismäärä ei täyty
- passi- ja viisumimääräykset sekä tiedot terveystarkastuksista
- tiedot siitä, että matkustaja voi purkaa sopimuksen milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista maksamalla kohtuullisen peruutusmaksun tai matkanjärjestäjän edellyttämät vakiomääräiset peruutusmaksut
- tiedot valinnaisesta tai pakollisesta vakuutuksesta niiden kustannusten korvaamiseksi, joita aiheutuu, jos matkustaja purkaa sopimuksen, taikka tapaturmasta, sairaudesta tai kuolemasta aiheutuvien avustuskustannusten korvaamiseksi.

Sopimuksen vahvistuksen on sisällettävä myös seuraavat tiedot:

- matkustajan esittämät erityisvaatimukset, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt
- tiedot siitä, että matkanjärjestäjä on vastuussa kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta ja velvollinen avustamaan vaikeuksiin joutunutta matkustajaa
- maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon yhteystiedot ja matkanjärjestäjän paikallisen edustajan tai yhteispisteen taikka muun palvelun yhteystiedot, joiden avulla matkustaja voi ottaa yhteyttä matkanjärjestäjään nopeasti ja viestiä tämän kanssa tehokkaasti
- tiedot siitä, että matkustajan on ilmoitettava havaitsemastaan vaatimustenmukaisuuden laiminlyönnistä
- ilman vanhempaa matkustavan alaikäisen tapauksessa tiedot, joiden avulla alaikäiseen tai alaikäisestä tämän oleskelupaikassa vastuussa olevaan henkilöön saadaan suoraan yhteys

- tiedot käytettävissä olevista valitusten käsittelymenettelyistä
- tiedot matkustajan oikeudesta siirtää sopimus toiselle matkustajalle.

Matkanjärjestäjän on hyvissä ajoin ennen matkapaketin alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat kuitit, kupongit ja matkaliput sekä tarvittavat matkatiedot.

#### **Hintojen korotus**

Hintoja saa korottaa (yleensä enintään 8 %) vain, jos sopimuksessa nimenomaisesti varataan tähän mahdollisuus (jolloin matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen) ja jos korotukset ovat suoraan seurausta muutoksista seuraavissa tekijöissä:

- polttoaineiden tai muiden energialähteiden kustannukset
- kolmansien osapuolten verot tai maksut
- vaihtokurssit.

Hinnankorotuksesta olisi ilmoitettava viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista.

#### **Sopimuksen purkaminen**

Jos matkanjärjestäjä tekee merkittäviä muutoksia sopimukseen tai korottaa hintaa yli 8 prosentilla, matkustaja voi ennen matkapaketin alkua joko hyväksyä muutokset, hyväksyä korvaavan (vähintään samanarvoisen) matkapaketin tai hänellä on oikeus purkaa sopimus ja saada takaisin kaikki suoritettavat maksut 14 vuorokauden sisällä.

Matkustaja voi purkaa sopimuksen milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista (maksamalla asianmukaisen maksun).

Matkustajalla on myös oikeus purkaa sopimus (maksua maksamatta), jos matkakohteen väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen. Tässä tapauksessa matkustajalla on oikeus siihen, että hänelle palautetaan kaikki suoritettavat maksut, mutta hänellä ei ole oikeutta lisäkorvaukseen.

#### **Toteuttaminen**

Matkanjärjestäjä on vastuussa sopimuksessa mainittujen matkapalvelujen toteuttamisesta, vaikka ne toteuttaisi muu tarjoaja. Sopimuksen noudattamatta jättämistä, purkamista ja korvauksia koskevat erityiset säännöt:

- Jos jotakin matkapalvelua ei suoriteta sopimuksen mukaisesti, matkanjärjestäjän on korjattava vaatimustenmukaisuuden laiminlyönti, paitsi jos se on mahdotonta tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia.
- Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sopimuksen mukaisesti, matkanjärjestäjän on tarjottava laadultaan vastaavat tai paremmat ja sopivat vaihtoehtoiset järjestelyt ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia.
- Jos matkustajan paluuta ei ole mahdollista turvata matkapakettisopimuksessa sovitun mukaisesti "väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden" vuoksi, matkanjärjestäjä maksaa majoituksen enintään kolmen yön ajalta matkustajaa kohti.
- Jos vaatimustenmukaisuuden laiminlyönti vaikuttaa merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen eikä matkanjärjestäjä ole onnistunut korjaamaan sitä, matkustaja voi purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta.

EU-maiden on varmistettava, että matkustaja voi osoittaa viestit, pyynnöt tai valitukset suoraan matkanvälittäjälle, jonka on puolestaan toimitettava nämä matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjän on annettava apua ilman aiheutonta viivytystä.

Matkustajia suojellaan tehokkaammin matkanjärjestäjän maksukyvyttömyydeltä. EU-maihin perustetaan keskusyhteyspisteiden verkosto, jonka tarkoituksena on parantaa kansainvälistä yhteistyötä.

Direktiiviä ei sovelleta seuraaviin järjestelyihin:

- matkajärjestelyihin, joiden kesto on alle 24 tuntia, elleivät ne sisällä yöpymistä
- matkajärjestelyihin, joita tarjotaan satunnaisesti ja voittoa tavoittelemattomalta pohjalta sekä ainoastaan rajoitetulle matkustajien ryhmälle
- matkajärjestelyihin, jotka ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen osana.

EU-maat eivät saa antaa säädöksiä, joiden matkustajansuojan taso poikkeaa tässä direktiivissä säädetystä tasosta. Uusia toimenpiteitä olisi sovellettava viimeistään 1. heinäkuuta 2018.

Direktiivillä kumotaan direktiivi [90/314/ETY](#) 1. heinäkuuta 2018 alkaen.

## MISTÄ ALKAEN DIREKTIIVIÄ SOVELLETAAN?

EU-maiden on saatettava se osaksi kansallista lainsäädäntöään 1. tammikuu 2018 mennessä. Asetusta aletaan soveltaa 1. heinäkuuta 2018 alkaen.

Direktiivi sisällytettiin [sopimukseen Euroopan talousalueesta](#) 22. syyskuuta 2017

## TAUSTAA

Lisätietoja:

- [Valmismatkat](#) (Euroopan komissio)

## KESKEISET TERMIT

Matkapaketti: useimmissa tapauksissa samaan matkaan kuuluva vähintään kahden erityyppisen matkapalvelun yhdistelmä (esim. lento, junamatka ja/tai majoitus), joka yleensä ostetaan yhdestä myyntipisteestä. Palvelut on valittu, ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan, ja ne myydään yhteishintaan ja niitä mainostetaan ”matkapakettina”.

Yhdistetty matkajärjestely: vähintään kaksi erityyppistä samaan matkaan kuuluvaa matkapalvelua, joista tehdään erilliset sopimukset yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa. Tämä koskee seuraavia tapauksia:

- joko erilliset palvelut valitaan ja maksetaan yhden myyntipisteessä tehdyn käynnin aikana tai
- matkustajalle ehdotetaan toista matkapalvelua viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen jälkeen.

## ASIAKIRJA

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) [2015/2302](#), annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1–33).

---

Tätä sivustoa ylläpitää Euroopan komissio. Sivuston tiedot eivät välttämättä edusta Euroopan komission virallista kantaa. Komissio ei ole vastuussa tiedoista, joita esitetään tai joihin viitataan tällä sivustolla. EU:n sivustoihin sovellettavat tekijänoikeussäännöt löytyvät oikeudellisesta huomautuksesta.

Komissio päivittää parhaillaan verkkosivujaan, joiden sisältöön Yhdistyneen kuningaskunnan ero EU:sta vaikuttaa. Kaikki sivut eivät välttämättä ole vielä ajan tasalla, mutta tiedot korjataan aikanaan.

Päivitetty viimeksi: 10/09/2018