

2.6.2025

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asiamiehen kertomus ajalta 1.1.2023–31.12.2024 liittyen meri- ja sisävesiliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1177/2010 täytäntöönpanoon**1. Yleistä**

Matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1177/2010 (jäljempänä asetus 1177/2010) 26 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus. Kertomuksen tulee sisältää erityisesti kuvaus asetuksen säännösten täytäntöönpanotoimista, yksityiskohdat sovelletuista seuraamuksista ja tilastotiedot valituksista. Tämä täytäntöönpanoa koskeva kertomus kattaa kuluttaja-asiamiehen toiminnan ajanjaksolla 1.1.2023 – 31.12.2024.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttaja-asiamies on asetuksen 1177/2010 kansallinen täytäntöönpanoelin kuluttajamatkustajien osalta. Kuluttaja-asiamiehen valvonta on luonteeltaan kollektiivista ja valvontatoimenpiteet kohdistuvat erityisesti elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, menettelytapojen ja sopimusehtojen lainmukaisuuteen. Valvontatoimenpiteiden tavoitteena on, että elinkeinonharjoittaja ensisijaisesti lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan vapaaehtoisesti. Jos elinkeinonharjoittajaa ei saada neuvottelemalla luopumaan lainvastaisesta menettelystä, kuluttaja-asiamies voi harkita tehokkaampien keinojen käyttämistä, kuten kuluttaja-asiamiehen oman kiellon määräämistä tai asian viemistä markkinaoikeuden käsiteltäväksi.¹

Kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä kuluttajavalituksia tai anna ratkaisuja yksittäisissä riita-asioissa, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavaran tai palvelun virheestä. Kuluttajien yhteydenottojen avulla kuluttaja-asiamies kuitenkin seuraa jatkuvasti asetuksen 1177/2010 noudattamista. Kuluttaja-asiamies tekee myös kollektiivivalvontaa tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä asetuksen 1177/2010 toisen kansallisen valvontaviranomaisen Liikenne- ja viestintäviraston (Traficom) kanssa.²

Suomessa kuluttajat saavat Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, kuten esimerkiksi laivamatkustajien oikeuksista, sekä sovitteluapua yksittäisissä riitatilanteissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivulla on myös saatavilla tietoa laivamatkustajien oikeuksista, ohjeistusta valituksen tekemiseksi sekä tietoa kansallisista viranomaisista suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Mikäli yksittäinen riita-asia ei ratkea kuluttajaneuvonnan avulla, kuluttaja voi viedä asiansa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunta käsittelee yksittäisiä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita ja antaa niihin ratkaisusuosituksia vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä Suomessa.

2. Tietoa kuluttajien yhteydenotoista

¹ Lisätietoa kuluttaja-asiamiehen tehtävistä ja valvontakeinoista on saatavilla osoitteissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/>, <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/kuluttaja-asiamiehen-valvontakeinot-ja-seuraamukset/> ja <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamies/kuluttaja-asiamiehen-valvontatehtavat/>.

² Traficom valvoo asetuksen 1177/2010 noudattamista yleisesti liikematkustajien sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksien osalta.

2.6.2025

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnalla ja kuluttaja-asiamiehelle on yhteinen tietokanta, johon kuluttajien yhteydenotot kirjataan.

Kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuu laivamatkustamista koskevia yhteydenottoja paljon asetuksen 1177/2010 soveltamisalaa laajemmin liittyen muun muassa markkinointiin, hinnoitteluun, varauksiin, kuluttajan tekemiin peruutuksiin ja sopimuserimielisyyksiin.

Ajanjaksolla 1.1.2023 - 31.12.2023 kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies vastaanottivat laivaliikenteestä yhteensä 55 kuluttajayhteydenottoa. Tietokannasta ei ole mahdollista hakea suoraan asetuksen 1177/2010 soveltamisalaan kuuluvia yhteydenottoja ilman manuaalista läpikäyntiä. Asetuksen piiriin lukeutuvat kuitenkin yleensä viivästys- ja peruutus- ja peruutuksia koskevat yhteydenotot. Yhteydenotoista yhteensä 4 liittyi laivamatkan viivästymiseen ja 8 peruutuksiin.

Ajanjaksolla 1.1.2024 - 31.12.2024 laivaliikenteestä vastaanotettiin yhteensä 68 yhteydenottoa. Viivästys- ja peruutus- ja peruutuksia koskevia yhteydenottoja oli yhteensä 1 ja peruutuksiin liittyviä tapauksia 10.

3. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoimenpiteet ja muu toiminta

Vuosina 2023 ja 2024 Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuvien yhteydenottojen tai kuluttaja-asiamiehen omien havaintojen perusteella ei tullut ilmi sellaisia epäkohtia asetuksen noudattamisessa, jonka vuoksi olisi ollut tarpeen käynnistää asetuksen 1177/2010 noudattamiseen liittyviä kollektiivisia valvonta- tai täytäntöönpanotoimenpiteitä.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla julkaistiin kesällä 2024 laaja tietopaketti kuluttajille heidän oikeuksistaan lakkotilanteissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/matkustaminen-ja-majoitukset/lakko-ja-matkustajan-oikeudet/>

Vuonna 2024 verkkosivuille on lisätty myös linkki Euroopan komission Matkustajan oikeudet -sovellukseen, josta matkustajat saavat perustietoa oikeuksistaan EU:ssa.