

2.6.2025

**Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asiamiehen kertomus ajalta 1.1.2023–31.12.2024 liittyen linja-automatkestajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011 täytäntöönpanoon****1. Yleistä**

Matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011 (jäljempänä asetus 181/2011) 29 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien elinten on joka toinen vuosi julkaistava kahden edellisen kalenterivuoden toiminnastaan kertomus, joka sisältää erityisesti kuvauksen asetuksen täytäntöönpanotoimista sekä tilastotiedot valituksista ja sovelletuista seuraamuksista. Tämä täytäntöönpanoa koskeva kertomus kattaa kuluttaja-asiamiehen toiminnan ajanjaksolla 1.1.2023 – 31.12.2024.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttaja-asiamies on asetuksen 181/2011 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 lainvastaaisesta menettelystä, kuluttaja-asiamies voi harkita tehokkaampien keinojen käyttämistä, kuten kuluttaja-asiamiehen oman kiellon määräämistä tai asian viemistä markkinaoikeuden käsiteltäväksi.<sup>1</sup>

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 181/2011 noudattamista. Kuluttaja-asiamies tekee myös kollektiivivalvontaa tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä asetuksen 181/2011 toisen kansallisen valvontaviranomaisen Liikenne- ja viestintäviraston (Traficom) kanssa.<sup>2</sup>

Suomessa kuluttajat saavat Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, kuten esimerkiksi linja-automatkestajien oikeuksista, sekä sovitteluapua yksittäisissä riitatilanteissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivulla on myös saatavilla tietoa linja-automatkestajien 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**

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

<sup>1</sup> 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/>.

<sup>2</sup> Traficom valvoo asetuksen 181/2011 noudattamista yleisesti liikematkustajien sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksien osalta.

2.6.2025

Kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuvista linja-automatkestamista koskevista yhteydenotoista valtaosa koskee yleensä ongelmia, jotka eivät ole asetuksen 181/2011 soveltamisalan piirissä. Monet kuluttajien yhteydenotot liittyvät markkinointiin, hinnoitteluun, varauksiin ja sopimuserimielisyyksiin. Lisäksi jo yksin asetuksen soveltamisalasta seuraa, etteivät viivästyksiä, peruutuksia ja ylivarauksia koskevat matkustajan oikeudet sovellu silloin, kun liikennöitävä aikataulun mukainen matka on alle 250 km. Suomessa pituudeltaan yli 250 km reittejä tarjotaan rajallisesti, joten viivästyksiä ja peruutuksia koskevat yhteydenototkaan eivät useimmiten kuulu asetuksen soveltamisalaan.

Ajanjaksolla 1.1.2023 - 31.12.2023 kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies vastaanottivat yhteensä 106 yhteydenottoa kuluttajilta. Tietokannasta ei ole mahdollista hakea suoraan asetuksen soveltamisalaan kuuluvia yhteydenottoja ilman manuaalista läpikäyntiä. Yhteydenotoista 3 koski vuoron viivästymistä ja 10 yhteydenottoa vuorojen peruutuksia. Peruutuksiin liittyvistä yhteydenotoista 3 koski liikenteenharjoittajan konkurssia ja 2 lakkoa. Vastaanotetuista yhteydenotoista 3 on koskenut liikenteenharjoittajan haltuun annettujen matkatavaroiden katoamista.

Ajanjaksolla 1.1.2024 - 31.12.2024 kuluttajaneuvonta ja kuluttaja-asiamies ovat vastaanottaneet linja-autoliikenteestä yhteensä 108 yhteydenottoa. Yhteydenotoista 3 liittyi viivästykseen ja 4 vuoron peruutukseen.

### 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 ole tullut ilmi sellaisia epäkohtia asetuksen noudattamisessa, jonka vuoksi olisi ollut tarpeen käynnistää asetuksen 181/2011 noudattamiseen liittyviä kollektiivisia valvonta- tai täytäntöönpanotoimenpiteitä.

Kuluttaja-asiamies on kuitenkin puuttunut linja-autoliikenteen saralla vuonna 2023 kolmen kaupungin joukkoliikennepalveluiden kohtuuttomiin sopimusehtoihin ja hyvityskäytäntöihin. Kolme kaupunkia Suomessa oli ilmoittanut julkisuudessa, etteivät ne aikoneet maksaa hyvitystä kausilipun ostaneille kuluttajille kolme päivää kestäneen linja-autoliikenteen lakon ajalta vedoten ylivoimaiseen esteeseen ja sopimusehtoihinsa. Kaupungit luopuivat vapaaehtoisesti menettelystään ja muuttivat sopimusehtojaan kuluttaja-asiamiehen vaatimalla tavalla.

Kuluttaja-asiamiehen päätökset 26.6.2023 asiassa on julkaistu Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla: <https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/palvelun-virheen-hyvittaminen-joukkoliikenteen-hairiotilanteissa/>

Päätöksistä on julkaistu myös tiedote 29.6.2023 verkkosivuilla: <https://www.kkv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/bussilakko-antaa-aihetta-kausilipun-alennukselle-tampere-turku-ja-lappeenranta-korjasivat-kaytantojaan/>

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

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