

7.6.2023

**Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asiamiehen kertomus ajalta 1.1.2021–31.12.2022 liittyen linja-automatkestajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011 täytäntöönpanoon**

Matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 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.

Kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä kuluttajavalituksia, vaan seuraa jatkuvasti asetuksen yleistä noudattamista mm. kuluttajien yhteydenottojen avulla. Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta kuluttajat saavat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja sovitteluapua riitatilanteissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuvista linja-automatkestamista koskevista yhteydenotoista valtaosa kuitenkin koskee ongelmia, jotka eivät ole asetuksen 181/2011 soveltamisalan piirissä. Monet kuluttajien yhteydenotot liittyvät markkinointiin, hinnoitteluun, varauksiin ja sopimuserimielisyyksiin, joita asetus ei koske. Lisäksi jo yksin asetuksen soveltamisalasta seuraa, etteivät viivästyksiä, peruutuksia ja ylivarauksia koskevat matkustajan oikeudet määräydy asetuksen mukaan silloin, kun liikennöitävä aikataulun mukainen matka on alle 250 km. Suomessa pituudeltaan yli 250 km reittejä tarjotaan hyvin rajallisesti, joten viivästyksiä ja peruutuksia koskevat yhteydenototkaan eivät useimmiten liity asetuksen valvontaan.

Ajanjaksolla 1.1.-31.12.2021 linja-autoliikenteestä tuli kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle yhteensä 57 kuluttajayhteydenottoa. Tietokannasta ei ole mahdollista hakea suoraan asetuksen soveltamisalaan kuuluvia yhteydenottoja ilman manuaalista läpikäyntiä. Yhteydenotoista 6 koski peruutuksia ja 7 viivästyksiä. Näistä 2 yhteydenottoon oli kirjattu asiasanaksi korona, eli tapauksissa oli tavalla tai toisella liittymä pandemiaan ja sen seurauksiin.

Ajanjaksolla 1.1.-31.12.2022 linja-autoliikenteestä tuli 62 yhteydenottoa. Peruutuksia koskevia yhteydenottoja oli 9 ja viivästyksiä 2. Covid-19 pandemian seuraukset eivät enää vuonna 2022 näkyneet kuluttajien linja-autoliikennettä koskevissa yhteydenotoissa, eikä korona-asiasanalla merkittäviä ilmoituksia ollut yhtään.

Vuosina 2021 ja 2022 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 181/2011 noudattamiseen liittyviä kollektiivisia valvonta- tai täytäntöönpanotoimenpiteitä. Vuonna 2021 Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivut uudistettiin, jonka johdosta tietoa myös matkustajien oikeuksista tuodaan entistä selkeämmin esille.