

7.6.2023

Kuluttaja-asiamiehen kertomus ajalta 1.1.2021–31.12.2022 liittyen meri- ja sisävesiliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 1177/2010 täytäntöönpanoon

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 vastaa-vien viranomaisen on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus. Kerto-muksen tulee sisältää erityisesti kuvaus asetuksen säännösten täytäntöönpanotoimista, yk-sityiskohdat sovelletuista seuraamuksista ja tilastotiedot valituksista ja sovelletuista seuraa-muksista.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuu laiva-matkustamista koskevia yhteydenottoja paljon asetuksen 1177/2010 soveltamisalaa laa-jemmin liittyen mm. markkinointiin, hinnoitteluun, varauksiin, kuluttajan tekemiin peruutuk-siin, sopimuserimielisyyksiin jne. Kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä valituksia, vaan seu-raa jatkuvasti mm. kuluttajien yhteydenottojen avulla asetuksen yleistä noudattamista. Kil-pailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta kuluttajat saavat tietoa ja ohjeita kulutta-jaoikeudellisissa kysymyksissä ja sovitteluapua riitatilanteissa.

Ajanjaksolla 1.1.-31.12.2021 laivaliikenteestä tuli kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamie-helle kaiken kaikkiaan 81 kuluttajayhteydenottoa. Tietokannasta ei ole mahdollista hakea suoraan asetuksen soveltamisalaan kuuluvia yhteydenottoja ilman manuaalista läpikäyn-tiä. Asetuksen piiriin lukeutuvat kuitenkin yleensä laivamatkoista viivästyksiä koskevat yhtey-denotot, joita tuli 2 ja peruutuksia koskevat yhteydenotot, joita tuli 15. Kaikista yhteyden-otoista 23 yhteydenottoon oli kirjattu asiasanaksi korona, eli tapauksissa oli tavalla tai toi-sella liittymä pandemiaan ja sen seurauksiin. Osassa laivaliikennettä koskevista "koronata-pauksissa" on ollut kyse matkustajan itsensä peruuttamasta varauksesta ja niihin liittyvistä oikeuksista, jotka eivät kuulu asetuksen soveltamisalaan. Osa laivaliikenteeksi luokiteltuja koronatapauksia puolestaan on koskenut sellaisia risteilyjä, jotka kuuluvat matkapaketti-lainsäädännön piiriin ja joissa vastapuolena on matkatoimisto.

Ajanjaksolla 1.1.-31.12.2022 laivaliikenteestä tuli 55 yhteydenottoa. Viivästyksiksi kirjattuja yhteydenottoja tuli 2 ja peruutuksia 0 tapausta. Covid-19 pandemian seuraukset eivät enää vuonna 2022 näkyneet samalla tavalla kuluttajien laivaliikennettä koskevissa yhtey-denotoissa ja näistä yhteydenotoista 4 koski koronavirusta.

Vuosina 2021 ja 2022 Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamie-helle 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 täytän-töönpanotoimenpiteitä. Vuonna 2021 Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivut uudistettiin, jonka johdosta tietoa myös matkustajien oikeuksista tuodaan entistä selkeämmin esille.