



## Lehdistötiedote

Luxemburg, 8. marraskuuta 2018

### Tarkastajat: EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti ajamaan oikeuksiaan

Euroopan tilintarkastustuomioistuimen uudessa kertomuksessa todetaan, että matkustajien oikeuksia koskeva EU:n järjestelmä on hyvin kehittynyt, mutta matkustajien on silti ajettava sinnikkäästi oikeuksiaan voidakseen hyötyä niistä. Tarkastajat totesivat, että usein matkustajat eivät ole tietoisia oikeuksistaan, eikä heillä ole riittäviä käytännön tietoja siitä, miten hyötyä niistä. Tarkastajat esittävät useita parannussuosituksia. Ne koskevat muun muassa tietyissä viivästystilanteissa automaattisesti maksettavia korvauksia, joita matkustajien ei tarvitsisi itse erikseen vaatia. He antavat myös kymmenen vinkkiä, joiden avulla jokainen voi parantaa omaa matkustuskokemustaan.

Euroopan komissio on määrittänyt joukon EU:n matkustajien ydinoikeuksia, jotka koskevat kaikkia neljää julkista liikennemuotoa eli lento-, rautatie-, vesi- ja linja-autoliikennettä. Matkustajien oikeudet taataan kunkin joukkoliikennemuodon osalta, joskin kattavuudessa ja yksittäisissä säännöissä on eroja asetuksesta riippuen.

Tarkastajat tutkivat, suojellaanko matkustajien oikeuksia vaikuttavasti. Tätä varten he tekivät tarkastuskäynnin Tšekin tasavaltaan, Saksaan, Irlantiin, Kreikkaan, Espanjaan, Ranskaan, Italiaan, Alankomaihin, Puolaan ja Suomeen. Lisäksi toteutettiin kaksi matkustajille suunnattua kyselyä. Tarkastajat havaitsivat, että EU:n sääntelykehys on säännösten kattavuuden ansiosta maailmanlaajuisesti katsottuna ainutlaatuinen. Monet matkustajat eivät kuitenkaan ole riittävän tietoisia oikeuksistaan. Usein käy myös niin, etteivät matkustajat voi käyttää oikeuksiaan täytäntöönpanoon liittyvien ongelmien takia. Ydinoikeudet on tarkoitettu suojaamaan kaikkia matkustajia, mutta matkustajille annettava suoja riippuu käytetystä liikennemuodosta.

*“On kiistatonta, että EU on sitoutunut matkustajien oikeuksien turvaamiseen”, toteaa kertomuksesta vastaava Euroopan tilintarkastustuomioistuimen jäsen George Pufan. “Mutta palvelukseen parhaiten matkustajien etuja järjestelmän on oltava johdonmukaisempi, käyttäjäystävällisempi ja vaikuttavampi.”*

Monia asetusten säännöksiä voidaan tulkita eri tavalla, ja korvaussumman ostoarvo ei säily, koska sen mukauttamisesta inflaation perusteella ei ole annettu säännöksiä. Tarkastajat katsovat, että

*Lehdistötiedotteessa esitetään Euroopan tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomuksen keskeiset tiedot.*

*Erityiskertomus löytyy kokonaisuudessaan sivustolta [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).*

## ECA Press

Mark Rogerson – Tiedottaja

Puh. (+352) 4398 47063

Matkapuhelin (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Lehdistöavustaja

Puh. (+352) 4398 45410

Matkapuhelin (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

Sähköposti: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

@EUAuditors

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

kansallisten täytäntöönpanoelinten toimivaltaan liittyvät rajoitukset sekä erilaiset poikkeukset kaventavat merkittävästi matkustajien oikeuksien soveltamisalaa.

Matkustajat tuntevat oikeutensa edelleen melko heikosti, ja tiedotuskampanjoissa olisi voitu antaa enemmän käytännön opastusta siitä, miten toimia matkaan liittyvissä häiriötilanteissa. Nykyinen korvausjärjestelmä aiheuttaa huomattavaa räsitystä sekä liikenteenharjoittajille että matkustajille, eivätkä menettelyt ole läpinäkyviä. Samalla matkalla olevia matkustajia voidaan kohdella eri tavoin, ja oikeuksien täytäntöönpano vaihtelee sekä liikennemuodon että jäsenvaltion mukaan.

Näin kertoo kokemuksistaan Karol, joka vastasi tarkastajien kyselyyn: *”Kaikki Gdańskista lähtevät lennot olivat myöhässä huonon sään takia. Kun lentoliikenne palautui normaaliksi, reitilleni alun perin tarkoitetulla koneella lennettiinkin toinen lento. Tein asiasta valituksen. Samoin teki osa muista samalla lennolla olleista matkustajista. Osa meistä ei saanut minkäänlaista korvausta ja osa taas sai, vaikka viivästyksen olosuhteet olivat kaikille samat.”*

Kyselyyn osallistui myös Greta, joka kertoo seuraavaa: *”Matkustaessani junalla Düsseldorfista Krakovaan myöhästyin jatkoyhteydestä Prahassa. Suoran lipun oli myynyt saksalainen liikenteenharjoittaja, mutta osan matkasta liikennöi tšekkiläinen yhtiö. Viivästyksen takia pääsin jatkamaan matkaani vasta seuraavana päivänä. Kumpikin rautatieyhtiö kieltäytyi maksamasta hotellimajoitusta, joten jouduin varamaan Prahasta hotellin omalla kustannuksellani. Kumpikaan yhtiö ei kokenut olevansa vastuussa näiden kustannusten korvaamisesta tai korvauksen maksamisesta viivästyksen takia.”*

Tarkastajien mukaan Euroopan komission seuranta on johtanut asetusten selkiintymiseen. Komissiolla ei kuitenkaan ole valtuuksia varmistaa matkustajien oikeuksien toteutumista, mikä on aiheuttanut eroja matkustajien oikeuksien soveltamisessa.

Tarkastajat esittävät joukon parannussuosituksia:

- parannetaan EU:n matkustajien oikeuksien johdonmukaisuutta, selkeyttä ja vaikuttavuutta; tässä yhteydessä liikenteenharjoittajat olisi velvoitettava ilmoittamaan häiriötilanteen syyt 48 tunnin kuluessa ja maksamaan korvauksia automaattisesti
- parannetaan matkustajien tietoisuutta oikeuksistaan
- lisätään kansallisten täytäntöönpanoelinten toimivaltaa ja komission valtuuksia.

### Toimittajille tiedoksi

Tarkastajat olivat yhteydessä liikenteenharjoittajiin, viranomaisiin ja tavallisiin matkustajiin. Tämän perusteella he antavat kymmenen vinkkiä, joiden avulla jokainen voi tehdä matkustuskokemuksestaan paremman myös matkaan liittyvässä häiriötilanteessa.

1. Anna omat tietosi mahdollisimman tarkasti. – Anna liikenteenharjoittajalle yhteystietosi lipun oston yhteydessä. Voit saada tietoa mahdollisista häiriötilanteista vain siinä tapauksessa, että liikenteenharjoittajille on yhteystietosi. Jos joudut hakemaan korvausta, omilla tiedoillasi varustettu lippu on paras keino osoittaa, että todella olit siinä kulkuvälineessä, jonka matka häiriintyi.

2. Ota valokuva matkatavaroistasi. – Jos laitat matkatavaroita ruumaan, kannattaa ottaa valokuva sekä matkalaukusta että sen sisällöstä. Näin säästät aikaa mahdollisen korvaushakemuksen tekemisessä ja sinulla on esittää näyttöä hävinneiden tavaroiden arvosta.
3. Saavu ajoissa lähtöselvitykseen. – On tärkeää muistaa, että matkustajien oikeudet ovat voimassa vain sillä ehdolla, että teet lähtöselvityksen ajoissa. Jos et pääse matkaan sen takia, että lähtöselvitys oli saapuessasi jo suljettu, et ole oikeutettu apuun.
4. Pyydä tietoa lähtöpaikoilla. – Sinulla on oikeus saada ajantasaista tietoa, jos lähtösi viivästyy tai matkasi häiriintyy jostakin muusta syystä. Jos liikenteenharjoittajan edustaja ei ole paikalla tai ei anna oleellisia tietoja, kirjoita havaintosi ylös ja liitä ne liikenteenharjoittajalle myöhemmin esittämääsi korvaushakemukseen.
5. Pyydä aina apua. – Jos matkasi viivästyy pitkäaikaisesti tai se peruuntuu, sinulla on oikeus saada apua liikennemuodosta riippumatta. Tämä tarkoittaa, että saat esimerkiksi vettä ja välipalan tai aterian. Jos liikenteenharjoittajan edustajat eivät toimita virvokkeita omasta aloitteestaan, pyydä niitä heiltä. Jos sinulle vastataan kieltävästi, kirjoita havaintosi ylös ja liitä ne liikenteenharjoittajalle myöhemmin esittämääsi korvaushakemukseen.
6. Säilytä kaikki kuitit. – Jos et saa apua lähtöpaikassa (lento-, linja-auto- tai rautatieasemalla tai satamassa) tai lähtöpaikka sijaitsee syrjäisellä alueella (kuten linja-autopysäkki), voit pyytää liikenteenharjoittajaa korvaamaan sinulle aiheutuneet lisäkulut. Liikenteenharjoittajat vaativat yleensä maksutositteen ostetuista juomista ja välipaloista ja voivat kieltäytyä korvaamasta kuluja, jos tuotteiden määrä on suuri suhteessa viivästyksen kestoon tai kulut ovat kohtuuttoman suuret. Samojen periaatteiden mukaisesti toimitaan, jos joudut odottamaan lähtöä seuraavaan päivään ja sinun on etsittävä majoitus itse.
7. Pyydä todistus viivästyksestä tai peruuntumisesta. – Kaikissa neljässä liikennemuodossa matkustajilla on oikeus saada korvaus pitkäaikaisesta viivästyksestä ja matkan peruuntumisesta. Korvaussummat ja vähimmäisodotusajat vaihtelevat liikennemuodon mukaan, mutta kaikissa liikennemuodoissa pätee sama velvollisuus todistaa matkaan liittyvä häiriötilanne. Jos matkalipussa ei lue nimeäsi, pyydä asemalta tai kulkuvälineestä todistus matkasi viivästymisestä tai peruuntumisesta.
8. Älä tee omia järjestelyjä ennen kuin olet kuunnellut liikenteenharjoittajan ehdotuksen. – Kun matkasi keskeytyy, haluat yleensä vain jatkaa välittömästi matkaa käyttämällä jonkin toisen liikenteenharjoittajan palvelua tai jotain muuta kulkuvälinettä. Sinun ei kannata kiirehtiä: jos ostat uuden lipun kuulematta liikenteenharjoittajan ehdotusta mahdollisista matkustusvaihtoehtoista, sinun katsotaan irtisanoutuneen kuljetussopimuksesta yksipuolisesti. Tällöin alkuperäisellä liikenteenharjoittajalla ei ole enää mitään velvollisuutta tarjota sinulle apua tai maksaa korvauksia.
9. Hae korvausta. – Jos voit osoittaa, että lähtösi on viivästynyt tai peruuntunut, ja viivästyminen ylittää asetuksessa säädetyn vähimmäisajan, hae liikenteenharjoittajalta korvausta. Viittaa hakemuksessa aina tiettyyn lähtöön ja sovellettavaan asetukseen. Jos et saa vastausta liikenteenharjoittajalta tai et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, saata asia lähtömaan kansallisen täytäntöönpanoelimen käsiteltäväksi. Voit saada apua myös vaihtoehtoisilta riidanratkaisuelimiltä ja korvaushakemuksia välittäviltä yritysiltä. Muista, että viimeksi mainituista palveluista saatetaan periä maksu.
10. Hae korvausta lisäkuluista. – Joskus matkan viivästymisestä tai peruuntumisesta aiheutuva taloudellinen vahinko voi olla huomattavasti suurempi kuin korvaussumma, johon sinulla on EU:n

matkustajien oikeuksia koskevien sääntöjen mukaisesti oikeus. Tällöin voit hakea liikenteenharjoittajalta korvausta kansainvälisten yleissopimusten nojalla. Sinun pitää voida osoittaa taloudellisen vahingon tarkka määrä sekä matkan häiriintymisestä aiheutuneiden lisäkulojen määrä.

Euroopan tilintarkastustuomioistuin esittää erityiskertomuksensa Euroopan parlamentille ja EU:n neuvostolle sekä muille kiinnostuneille tahoille, kuten kansallisille parlamenteille, elinkeinoelämän sidosryhmille ja kansalaisyhteiskunnan edustajille. Valtaosa tilintarkastustuomioistuimen kertomuksissa esitetyistä suosituksista pannaan täytäntöön. Suositusten korkea täytäntöönpanoaste osoittaa, että tilintarkastustuomioistuimen työstä on hyötyä EU:n kansalaisille.

Erityiskertomus nro 30/2018 "EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti ajamaan oikeuksiaan" on saatavilla tilintarkastustuomioistuimen sivustolla ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)) 23:lla EU:n kielellä.