

■ MATKAILU

Mielipahakorvaus hämmentää matkailualaa

EU:n pakettimatkadirektiivi mullistaa suomalaisen matkustajan kuluttajansuojan.

Kuluttajansuoja kohenee matkaostoksilla, kun uusi laki matkapalveluyhdistelmistä tulee voimaan heinäkuussa. Vastedes esimerkiksi netistä ostetut lennot ja hotellivaraukset muodostavat matkapaketteja, kun ne maksetaan yhdellä kertaa. Majoitusvaraus ja autonvuokrauskin ovat paketti.

Käytännössä uusi laki tuo voimaan EU:n pakettimatkadirektiivin kansallisella tasolla.

Samalla paranee kuluttajansuoja virhetilanteissa. Suomeen rantautuu uusi korvausmuoto, mielipahakorvaus, jota kuluttaja voi saada lomanautinnon menettämisestä. Aiemmin Suomessa ei ole saanut korvausta aineettomasta vahingosta matkalla.

MIELIPAHAKORVAUS EI KUITENKAAN tarkoita, että matkustajalle korvattaisiin mitä tahansa pahan mielen vuoksi. Perusteena pitää olla oikea virhe tai ongelma, kertoo Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) apulaisjohtaja Katri Väänänen.

”Tämä ei ole suinkaan mikään automaatti, minkä avulla saa korvausta.”

Samaa painottaa Suomen matkatoimistoalan liiton toimitusjohtaja Heli Mäki-Fränti. ”Se, että lomakohteessa on huono sää, ei oikeuta korvaukseen matkanautinnon menetyksestä.”

Mikä sitten oikeuttaa? Väänänen ja Mäki-Fränti arvioivat, että ensimmäiset ratkaisut asiaan saadaan vasta kuluttajariitalautakunnasta.

”On aina vähän subjektiivinen asia, missä tilanteessa vahinkoa syntyy. Se, että hotellin lastenallas ei ole käytössä, on jollekin merkittävä virhe palvelussa, kun toiselle se ei merkitse mitään”, Mäki-Fränti sanoo.



David Arquimbau

Kysytty lomakohte. Valmismatkat Baleaareille lisääntyivät viime vuonna 45 prosenttia.

Vapaa-ajan valmismatkat lentäen

	2016	2017	%
Eurooppa	559 357	629 176	12,5
Lähi-itä ja Pohjois-Afrikka	78 036	58 288	-25,3
Kaukokohteet	90 069	95 935	6,5
Yhteensä	727 462	783 399	7,7

Lähde: SMAL

Uusi laki tuo tukun muitakin muutoksia kuluttajan oikeuksiin: matkanjärjestäjä vastaa kolmen lisäyön kuluista, jos kotiinpaluu viivästyy poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi.

Kuluttaja voi myös vastedes peruuttaa matkansa koska vain ilman erityistä syytä. Toisaalta lääkärintodistus ei enää suojaa peruutuskuluilta.

”Jatkossa on tärkeää, että kuluttajat ymmärtäisivät ottaa matkavakuutuksen, jo-

ka korvaisi sairaustilanteessa matkan peruuttamisen”, Väänänen sanoo.

KUN MATKAPAKETIN KÄSITE LAAJENEe, lisääntyy myös alan kilpailu, arvioivat Suomeen suurimpiin matkanjärjestäjiin kuuluvat *TUI Finland* ja *Tjäreborg*.

Muutos tuo erilaiset matkanjärjestäjät kuluttajan kannalta samalle viivalle. Näin arvioi TUI:n EU-lainsäädännöstä vastaava asiantuntija Pirjo Salminen. ”En kuitenkaan usko, että ihmiset juuri muuttaisivat matkojen varaustapojaan lain myötä.”

”En usko että tämä vaikuttaa perinteisten pakettimatkojen kysyntään”, sanoo Tjäreborgin tuotepäällikkö Jessica Virtanen.

Suurimmat matkanjärjestäjät ovat parantaneet tuloksiaan viime vuosina. Tjäreborgin ja *Aurinkomatkojen* liikevaihdot ovat kuitenkin polkeneet paikallaan, TUI:n liikevaihto on laskenut.

Maija Tamminen