ESISELVITYS
Laki ja oikeus matkailuyrittäjän arjessa -hanke

Uudistuvan matkapaketti- ja tietosuojalainsäädännön tuomat vastuut ja velvollisuudet digitalisoituvassa toimintaympäristössä

2.5.2017

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO 4

2. MATKAPAKETTEJA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ 7

2.1. Nykyinen sääntely 7
2.1.1. Valmismatkalaki 7
2.1.2. Laki valmismatkaliikkeistä 7
2.1.3. Yleiset valmismatkaehdot 7
2.2. Uusi matkapakettilainsäädäntö 8
2.2.1. Matkapakettidirektiivi 8
2.2.2. Soveltamisala 8
2.2.3. Keskeiset muutokset 10
2.2.4. Matkailuelinkeinonharjoittajan asemaa heikentävät muutokset 11
2.2.5. Matkailuelinkeinonharjoittajan asemaa parantavat muutokset 12
2.2.6. Maksukyvyttömyysvakuuteen liittyvät muutokset 12
2.2.7. Keskeiset käsitteet 15
2.2.7.1. Matkapaketti 15
2.2.7.2. Yhdistetty matkajärjestely 17
2.2.7.3. Matkapalvelu 19
2.2.7.4. Matkanjärjestäjä 20
2.2.7.5. Matkanvälittäjä 20
2.2.7.6. Matkustaja 20

3. MATKAILUELINKEINONHARJOITTAJAN VELVOLLISUUDET 21

3.1. Matkanjärjestäjän velvollisuudet 21
3.1.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä 21
3.1.2. Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja 23
3.1.3. Vastuu matkapaketin toteuttamisesta 23
3.1.4. Hintojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet 24
3.1.5. Sopimusehtojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet 24
3.1.6. Matkan peruuttamiseen liittyvät velvollisuudet 24
3.1.7. Avustamisvelvollisuus 25
3.1.8. Vastuu varausvirheistä 25
3.1.9. Matkanjärjestäjän sopimusvaraumat 26
3.2. Matkanvälittäjän velvollisuudet 26
3.2.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä 26
3.2.2. Velvollisuudet, jos matkanjärjestäjä on sijoittunut ETA-alueen ulkopuolelle 27
3.2.3. Vastuu varausvirheistä 27
3.3. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavan elinkeinonharjoittajan velvollisuudet 27
3.3.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä 29
3.3.2. Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja 29
3.3.3. Vastuu matkapalvelun toteuttamisesta 30
3.3.4. Vastuu varausvirheistä 30

4. UUSIEN MATKAPALVELUYHDISTELMIEN LUOMAT VASTUUT 31

4.1. Mitä käsitteitä matkailuelinkeinonharjoittajan on tunnistettava? 31
4.2. Milloin erillisen matkailupalvelun hankkiminen tulee osaksi matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä? 34

4.3. Mitä matkailuelinkeinonharjoittajan on tiedettävä matkustajan oikeuksista kauppapaikasta riippumatta? 34
4.3.1. Miten verkkokauppailmiö näkyy matkapakettiuudistuksessa? 35
4.3.2. Matkapaketteja koskevat vakiomuotoiset tiedot matkustajan oikeuksista 35
4.3.3. Yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat vakiomuotoiset tiedot matkustajan oikeuksista 36
4.4. Mitä matkailuelinkeinonharjoittajien yhteistyössä ja keskinäisissä sopimuksissa on huomioitava? 37
4.4.1. Eri yhteistyömallit ja roolit 37
4.4.2. Myyntipisteet ja yhdistetyt verkkosivustot 38
4.4.3. Sopimusvastuu, vakuusvastuu ja tiedottamisvastuu 40
4.4.4. Tiedottamisvastuu 40

5. MATKAT VERKKOKAUPASSA 42

5.1. Matkakaupan siirtyminen verkkoon 42
5.2. Verkkokauppaan liittyvä kuluttajansuoja 42
5.3. Yksittäisen matkapalvelun ostaminen etänä 43

6. MATKATOIMISTOPALVELUIDEN ARVONLISÄVEROTUS 49

6.1. Nykytila 49
6.1.1. Johdanto 49
6.1.2. Matkanjärjestäjä arvonlisäverolaissa 49
6.1.3. Arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkatoimistopalvelu 50
6.2. Matkapakettityöryhmän lakiehdotuksen mahdolliset vaikutukset matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyyn 52

7. YHTEENVETO – MATKAPAKETTIUUDISTUKSEEN VARAUTUMINEN 55

8. TIETOSUOJA 58

8.1. Johdanto 58
8.2. Nykyinen sääntely 58
8.2.1. Henkilötietolaki 58
8.2.2. Erityislainsäädäntö 59
8.3. Tulevat uudistukset: EU:n yleinen tietosuoja-asetus 60
8.3.1. Aikataulu 60
8.3.2. Keskeiset muutokset 61
8.3.3. Hallinnolliset seuraamukset ja sakot 63
8.3.4. Henkilötietojen siirtäminen ETA-alueen ulkopuolelle 65
8.4. Keskeiset käsitteet 66
8.5. Rekisterinpitäjän velvollisuudet 67
8.5.1. Yleiset velvollisuudet 68
8.5.2. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusta 68
8.5.3. Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja 70
8.5.4. Osoitusvelvollisuus 71
8.5.5. Tietosuojavastaava 72
8.5.6. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen 74
8.5.7. Ilmoitusvelvollisuus tietosuojaviranomaisille 74
8.5.8. Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi 75
8.5.9. Seloste käsittelytoimista 76
8.5.10. Sopimusten tietosuojaehdot 76
8.5.11. Tietoturvallisuus 78
8.6. Henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet 80
8.6.1. Tietosuojavastaava 80

8.6.2. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen 81
8.6.3. Ilmoitusvelvollisuus tietosuojaviranomaisille 81
8.6.4. Seloste käsittelytoimista 82
8.6.5. Sopimusten tietosuojaehdot 82
8.6.6. Tietoturvallisuus 83
8.7. Rekisteröidyn oikeudet 83
8.7.1. Oikeus saada läpinäkyvää informaatiota 84
8.7.2. Oikeus saada pääsy tietoihin 85
8.7.3. Oikeus tietojen oikaisemiseen 86
8.7.4. Oikeus poistaa tiedot (“oikeus tulla unohdetuksi”) 86
8.7.5. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen 87
8.7.6. Oikeus saada tieto tietoturvaloukkauksista 87
8.7.7. Oikeus rajoittaa henkilötietojen käsittelyä 88
8.7.8. Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä 88
8.7.9. Oikeus vastustaa automaattista päätöksentekoa ja profilointia 88
9. TIETOSUOJA VERKKOKAUPASSA 89
9.1. Johdanto 89
9.2. Tiedonantovelvollisuudet verkkokaupassa 89
9.3. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen kerääminen 90
9.4. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen hallinnointi 91
9.5. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen hyödyntäminen 92
9.5.1. Suoramarkkinointi 92
9.5.2. Profilointi 93
9.5.3. Evästeiden käyttö 94
9.5.4. Välitystietojen käsittely 95
10. YHTEENVETO – TIETOSUOJA-ASETUKSEEN VARAUTUMINEN 97
LIITE 1: KÄSITTEET JA MÄÄRITELMÄT 102
LIITE 2: LAKIEHDOTUS 106

1. JOHDANTO

Finnish Lapland Tourist Board ry (”LME”) on Lapin matkailuyrittäjien yhdistys, jonka tavoitteena on valvoa matkailualalla toimivien yrittäjien yleisiä ja yhteisiä etuja, edistää jäsentensä välistä yhteistoimintaa, parantaa alan yleisiä toimintaedellytyksiä ja nostaa matkailualan arvostusta. Hallinnoimassaan EAKR-rahoitteisessa hankkeessa *Laki ja oikeus matkailuyrittäjän arjessa* tehdyissä selvityksissä on syntynyt tarve lisäselvitykseen digitaaliseen markkinointiin ja kauppaan liittyen.

Digitalisaatio on digitaalisten teknologioiden yleistymistä arkielämän toiminnoissa. Digitalisaatio on poistanut aikaan, tilaan, tiedonsaantiin ja osallistumiseen liittyviä rajoituksia kansalaisten vuorovaikutuksesta ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Palvelualalla sopimukset ovat keskeinen tapa hallita digitaalista muutosta, vaikkakin tietosuojaa koskevat vaatimukset henkilötietojen käsittelyn osalta, erityisesti EU:n tietosuoja-asetus, tulevat monilta osin sääntelemään merkittävästikin perinteisiä toimintamalleja. Myös juridisesti tämä asettaa palveluntarjoajat uuteen tilanteeseen.

Suomen Lappi matkailukohteena on vertaansa vailla. Lapin matkojen markkinoinnissa korostuvat erityisesti elämykset ja ohjelmapalvelut. Matkailumaailma pohjautuu erikokoisten toimijoiden yhteistyöhön ja alihankkijoiden käyttämiseen matkakokonaisuuden järjestämisessä.

Ernst & Young Oy:lle (”EY”) on annettu sen antaman tarjouksen 12.1.2017 perusteella toimeksianto tehdä LME:lle selvitys digitaaliseen markkinointiin ja kauppaan liittyen. Matkailun markkinointi ja myynti ovat siirtymässä koko ajan vahvemmin digitaaliseen maailmaan. Yritykset perustavat verkkokauppoja ja kehittävät digitaalisia palveluitaan teknisen kehityksen seurauksena. Matkailualalla tehdään paljon yhteistyötä digitaalisen saavutettavuuden parantamiseksi.

LME:n ja EY:n keskinäisten keskustelujen tuloksena tämän esiselvityksen aiheeksi on täsmentynyt erityisesti matkapakettidirektiivin aiheuttamat muutokset valmismatkoja koskevaan lainsäädäntöön, sen vaikutukset verkkokauppaan sekä mahdolliset vaikutukset arvonlisäverotuksen toimintamalleihin. Samassa yhteydessä luonnolliseksi selvityksen kohteeksi on muodostunut uuden tietosuoja-asetuksen tuomat vastuut ja velvollisuudet matkailuelinkeinonharjoittajille henkilötietojen – sekä matkustajien että muiden henkilöiden tietojen käsittelyyn liittyen.

EY:n tehtävänä on ollut perehtyä 25.11.2015 annettuun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviin (2302/2015) matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä eli matkapakettidirektiiviin. Oikeusministeriön asettama matkapakettityöryhmä on julkistanut mietintönsä 18.4.2017 ja se on saatavilla osoitteessa www.lausuntopalvelu.fi. Mietintö on paraikaa lausuntokierroksella. Samaan aikaan työ- ja elinkeinoministeriössä on vielä valmisteilla osa matkapakettidirektiivin vaatimista lainsäädäntömuutoksista, lähinnä muutokset valmismatkaliikkeistä annettuun lakiin maksukyvyttömyyssuojan uudistusten osalta. Valmismatkaliikkeistä annetun lain tilalle tulee laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista.

Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus on astunut voimaan 24.5.2016 ja sitä tulee soveltaa 25.5.2018 alkaen. Tietosuoja-asetusta sovelletaan kaikkeen henkilötietojen käsittelyyn Euroopan unionin jäsenvaltioiden alueella. Tietosuoja-asetuksessa on kysymys merkittävästä henkilötietojen käsittelyä koskevasta uudistuksesta. Suomessa oikeusministeriön asettama työryhmä valmistelee tietosuoja-asetuksesta johtuvat lainsäädäntömuutokset.

Tämän selvityksenä on tarkoitus siis perehdyttää lukija matkapakettidirektiivin aiheuttamiin muutoksiin valmismatkalakiin sekä siitä aiheutuviin matkailuelinkeinonharjoittajien uusiin vastuisiin ja velvollisuuksiin. Selvityksessä on pyritty ottamaan huomioon myös matkapalveluiden hankkimisen voimakas siirtyminen verkkokauppaan. Verkkokaupassa käsitellään matkustajien yhteystietoja ja maksutietoja eli henkilöön liittyviä tietoja. Muutoinkin matkailuelinkeinonharjoittaja käsittelee ja

mahdollisesti siirtää matkustajia koskevia henkilötietoja. Selvityksessä pureudutaan tästä syystä myös tietosuoja-asetuksen mukanaan tuomiin matkailuelinkeinonharjoittajia koskeviin oikeudellisiin vastuisiin ja velvoitteisiin henkilötietojen keräämiseen ja käsittelemiseen liittyen.

Olemme pyrkineet pitämään selvityksen näkökulmana ne lainsäädäntömuutosten tuomat vastuut ja velvollisuudet, jotka matkailuelinkeinonharjoittajan on tiedostettava ja joihin matkailuelinkeinonharjoittajan on mahdollisesti reagoitava. Tekstin sisään on upotettu laatikoita, joiden sisällön on tarkoitus herättää lukijan huomio tai saada lukija pohtimaan, vaikuttaako uudistus sen omaan liiketoimintaan.

Digitalisaation mukanaan tuoma juridiikka ja vastuukysymykset koetaan matkailuelinkeinonharjoittajien keskuudessa vielä hieman epäselviksi. Osana esiselvitystä olemme haastatelleet matkailuelinkeinonharjoittajia. Tarvitaan lisää yhteistä keskustelua siitä, mihin yritysten tulisi varautua lainsäädäntömuutosten vuoksi digitaalisia kanavia ja työkaluja kehittäessään.

Olennaista tulevien matkapakettilainsäädännön synnyttämien vastuiden osalta on käsittää, miten matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely syntyvät. Matkapaketteja järjestävän matkailuelinkeinonharjoittajan on varauduttava pääasiallisesti laajempiin vastuisiin matkapaketista annettavien tietojen ja matkustajan oikeuksien osalta. Matkanvälittäjien, matkanjärjestäjien ja matkustajien keskinäisen tiedottamisen merkitys korostuu.

Maksukyvyttömyyssuojan järjestämiseen liittyvät mahdolliset muutokset nykytilanteeseen nähden varmistuvat myöhemmin.

Toivomme, että tämän esiselvityksen perusteella syntynyttä raporttia voitaisiin lukea käsikirjanomaisesti. Tästä syystä selvityksessä voi olla toistoa tiettyjen perusasioiden kuten matkapakettilainsäädännön käsitteiden osalta. Olemme pyrkineet selvityksessä mahdollisuuksien mukaan ennakoimaan mahdollisia tulkintaongelmia lain soveltamisessa.

Selvityksen alussa kerrataan lyhyesti voimassa oleva valmismatkalainsäädäntö ja sen taustat. Seuraavaksi selvityksessä siirrytään matkapakettidirektiivin tuomiin lainsäädännöllisiin uudistuksiin, uudistuksen olennaisiin käsitteisiin ja siihen, miten tulevassa lainsäädännössä matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän vastuut järjestyvät. Selvityksessä huomioidaan myös yksittäisen matkapalvelun myyminen verkossa, mitä koskeva sääntely pysyy ennallaan.

Selvityksen tietosuojaa koskevan ensimmäisen osion alussa kerrataan lyhyesti voimassa oleva tietosuojalainsäädäntö ja tietosuojan keskeiset käsitteet. Seuraavaksi käydään läpi tietosuoja-asetuksen keskeiset muutokset, rekisteröityjen oikeudet sekä rekisterinpitäjinä ja henkilötietojen käsittelijöinä toimivien matkailuelinkeinonharjoittajien tietosuojaan liittyvät velvollisuudet. Tietosuojan toisessa osassa kerrotaan verkkokaupan tietosuojasta ja siitä, mitä asioita matkailuelinkeinonharjoittajien tulisi ottaa siinä huomioon.

Selvityksessä on kaksi yhteenvetoa. Ensimmäisessä yhteenvedossa käsitellään, miten matkailuelinkeinonharjoittajan tulisi varautua matkapakettilainsäädännön uudistukseen. Toisessa yhteenvedossa käydään läpi matkailuelinkeinonharjoittajan varautumiseen liittyvät ohjeet tietosuojauudistuksen osalta.

Matkapakettidirektiivin perusteella annettu työryhmän mietintö on kirjoitettu hallituksen esityksen muotoon. Matkapakettidirektiivi on ns. täysharmonisoiva direktiivi, joten kansallisen lainsäätäjän liikkumavara säädösten implementoinnin suhteen on ollut hyvin kapea. Emme ennakoi, että lakiehdotuksen ja 1.1.2018 voimaan astuvan lain välillä tulee olemaan merkittäviä eroja.

2. päivänä toukokuuta 2017

ERNST & YOUNG OY

Kirsi Putkonen
Partner, VT

Laura Nurmela
Legal Counsel, VT

Jari Piittinen
Legal Intern, insinööri (AMK)

Piia S. Ahonen
Arvonlisäveroasiantuntija

2. MATKAPAKETTEJA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

2.1. Nykyinen sääntely

2.1.1. Valmismatkalaki

Suomessa pakettimatkojen ostajaa suojataan valmismatkalailla (1079/1994) ja lailla valmismatkaliikkeistä (939/2008).

Valmismatkalakia sovelletaan, kun matkan tarjoaa muutoin kuin satunnaisesti järjestävä tai välittävä elinkeinonharjoittaja vastiketta vastaan ja matka kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana. *Valmismatkalla* tarkoitetaan etukäteen järjestettyä yhdistettyyn hintaan tarjottua palvelusten yhdistelmää, johon sisältyy vähintään kuljetus ja majoitus. Vaihtoehtoisesti kyseessä voi olla yhdistelmä, johon sisältyy vähintään kuljetus tai majoitus sekä lisäksi muu kokonaisuuden kannalta olennainen matkailupalvelus. Yhdistelmään pidetään etukäteen järjestettynä, jos elinkeinonharjoittaja suunnittelee ja kokoaa yhdistelmän ennen sopimuksen tekemistä tai sopimusta tehtäessä joko omasta aloitteesta tai matkustajan toivomusten mukaisesti.

Oikeusministeriön asettama matkapakettityöryhmä on mietinnössään 20/2017 ehdottanut, että voimassa oleva valmismatkalaki kumottaisiin ja korvattaisiin uudella *lailla matkapalveluyhdistelmistä*. Ehdotettu laki olisi matkapakettidirektiivin mukaisesti soveltamisalaltaan voimassa olevaa valmismatkalakia laajempi. Lakia sovellettaisiin valmismatkojen sijasta *matkapaketteihin* ja *yhdistettyihin matkajärjestelyihin*. Uudessa laissa käsite *valmismatka* korvattaisiin käsitteellä *matkapaketti*.

Ehdotetulla lailla pantaisiin täytäntöön uuden matkapakettidirektiivin säännökset, lukuun ottamatta säännöksiä, jotka koskevat matkanjärjestäjän ja yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan velvollisuutta järjestää maksukyvyttömyyssuoja. Niitä koskevat säännökset on tarkoitus panna täytäntöön erillisellä lailla. Suomen on annettava kansalliset säädökset direktiivin täytäntöön panemiseksi viimeistään 1.1.2018 ja uusia säännöksiä sovelletaan 1.7.2018 alkaen.

2.1.2. Laki valmismatkaliikkeistä

Valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvien valmismatkojen järjestämisestä, tarjoamisesta ja välittämisestä säädetään lailla valmismatkaliikkeistä (939/2008). *Valmismatkaliikkeen harjoittamiseen* rinnastetaan lentokuljetusten järjestäminen, tarjoaminen ja välittäminen kuluttajille, jos kuljetuksen järjestää, tarjoaa tai välittää muu kuin lentoliikenteen harjoittaja. Valmismatkaliikettä saa harjoittaa vain sellainen luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka on rekisteröity valmismatkaliikkeen harjoittajaksi Kilpailu- ja kuluttajaviraston pitämään valmismatkaliikerekisteriin. Rekisteriin merkitseminen edellyttää, että matkanjärjestäjä on asettanut maksukyvyttömyytensä varalta Kilpailu- ja kuluttajavirastolle sen hyväksymän vakuuden.

Matkapakettidirektiiviin sisältyvät säännökset maksukyvyttömyyssuojasta tullaan panemaan täytäntöön erikseen valmisteltavalla uudella lailla, joka korvaa voimassa olevan lain valmismatkaliikkeistä (laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista).

2.1.3. Yleiset valmismatkaehdot

Suomen matkatoimistoalan liitto ry ja kuluttaja-asiamies ovat neuvotelleet ja hyväksyneet 30. päivänä kesäkuuta 2009 *yleiset valmismatkaehdot*, joita sovelletaan sellaisiin yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen ja joihin sisältyy ainakin

kuljetus ja majoitus. Edellytyksenä on myös se, että matkoja myydään Suomessa ja niiden järjestäjän toimipaikka on Suomessa.

Yleisiä valmismatkaehtoja käyttämällä elinkeinonharjoittaja voi varmistaa, että sen käyttämät sopimusehdot ovat valmismatkalain mukaiset. Suomen matkatoimistoalan liiton sääntöjen mukaan sen jäsenten tulee käyttää yleisiä valmismatkaehtoja. Matkanjärjestäjä voi kuitenkin käyttää valmismatkaehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos niiden käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten, matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisluonteen vuoksi.

Uuden matkapakettidirektiivin täytäntöönpanon myötä nykyisiä yleisiä valmismatkaehtoja on päivitettävä. Käsityksemme mukaan uudistusta valmistelevan työryhmän kokoontuminen on jo suunnitteilla.

2.2. Uusi matkapakettilainsäädäntö

2.2.1. Matkapakettidirektiivi

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302 matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä (jäljempänä matkapakettidirektiivi) annettiin 25 päivänä marraskuuta 2015. Jäsenvaltioiden on saatettava direktiivi osaksi jäsenvaltioiden kansallista lainsäädäntöä viimeistään 1 päivänä tammikuuta 2018 ja jäsenvaltioiden on sovellettava näitä säännöksiä 1 päivästä heinäkuuta 2018.
Matkapakettidirektiivillä korvataan Euroopan neuvoston matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista 13 päivänä kesäkuuta 1990 annettu direktiivi 90/314/ETY (jäljempänä valmismatkadirektiivi), joka on Suomessa pantu täytäntöön valmismatkalain (1079/1994) ja valmismatkaliikelain (939/2008) säännöksillä.

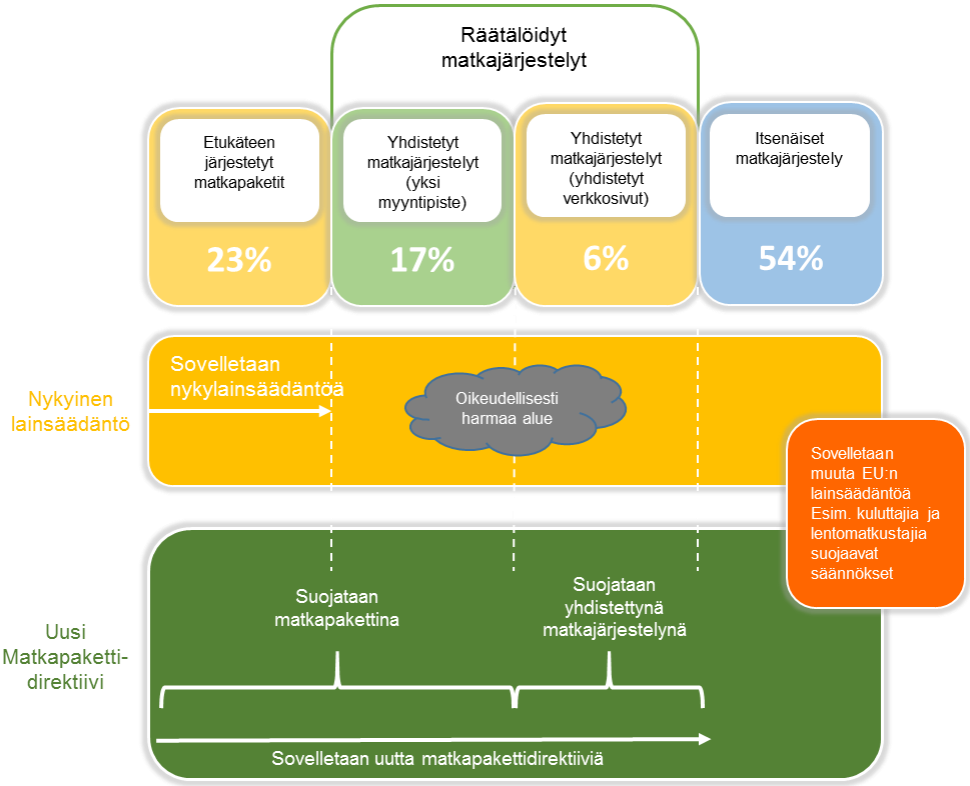
Matkapakettidirektiivin uudistuksella pyritään vastaamaan verkkokaupan yleistymiseen ja kuluttajien käyttäytymisessä tapahtuneisiin muutoksiin päivittämällä matkapaketteja koskevat säännökset digitaaliaikaan. Uuden direktiivin tavoitteena on parantaa matkustajien kuluttajansuojaa ja luoda matkailualan toimijoille tasapuoliset toimintaedellytykset EU:n alueella. Direktiivillä selkiytetään ja ajantasaistetaan matkustajien suojan kattavuutta ulottamalla direktiivin soveltamisala kattamaan eri tavalla yhdistettyjen matkapalveluiden erilaiset muodot. Direktiivi edellyttää jatkossa matkustajien tiedottamista entistä paremmin ja kuluttajille on taattava entistä selkeämmät oikeussuojakeinot. Direktiivi helpottaa myös elinkeinonharjoittajien rajat ylittävää toimintaa, kun lainsäädännön hajanaisuus vähenee ja maksukyvyttömyyden vastavuoroista tunnustamista vahvistetaan.

2.2.2. Soveltamisala

Uusi matkapakettidirektiivi (2015/2302/EU) on soveltamisalaltaan laajempi kuin voimassaoleva direktiivi. Matkapakettidirektiiviä sovelletaan *matkapaketteihin*, joita elinkeinonharjoittajat tarjoavat myytäviksi tai myyvät matkustajille sekä *yhdistettyihin matkajärjestelyihin*, joiden hankkimista elinkeinonharjoittajat edesauttavat. Matkapakettidirektiivin soveltamisalan laajentaminen koskemaan uudentyyppisiä matkapalvelujen yhdistelmiä tarkoittaa sitä, että aikaisempaa useampi elinkeinonharjoittaja tulee direktiivin ja näin ollen uuden matkapalveluyhdistelmistä annettavan lain soveltamisalan piiriin.

Kun tässä jaksossa puhutaan matkapakettidirektiivin aiheuttamista muutoksista ja soveltamisesta, on lukijan hyvä muistaa, että matkapakettidirektiivin ollessa täysharmonisoiva, säädökset tulevat muuttamaan Suomen valmismatkalainsäädäntöä lähes sellaisenaan.

Matkapakettidirektiivin säädökset saatetaan voimaan kansallisella lailla. Suomessa toimiva matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä noudattavat siis Suomen lakia, joka tässä vaiheessa on vielä lakiehdotuksen muodossa.



Kuva. Komission lehdistötiedote - uuden matkapakettidirektiivin soveltamisala.

Uutta matkapakettilainsäädäntöä **ei sovelleta** matkapalveluyhdistelmään

- joka kestää alle 24 tuntia
- joka ei sisällä yöpymistä
- jota markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua (esimerkiksi koulun tai urheilukerhon järjestämä matka)

Lisäksi matkapakettisäädöksiä ei jatkossakaan sovelleta *itsenäisiin matkajärjestelyihin*. Esimerkiksi lentoliikenne- tai majoituspalvelun ostaminen erillisenä yksittäisenä matkapalveluna ei ole matkapaketti eikä yhdistetty matkajärjestely. Yksittäisen matkapalvelun osalta kuluttajaa suojaavat säännökset sisältyvät muuhun EU:n lainsäädäntöön ja Suomessa kuluttajansuojalakiin.

Aikaisemmasta poiketen, uuden sääntelyn soveltamisalan ulkopuolelle on jätetty *ns. liikematkajärjestelyt*. Liikematkustajien matkajärjestelyt perustuvat usein heidän työnantajien ja liikematkoihin erikoistuneiden matkanjärjestäjien välisiin puitesopimuksiin, joiden ehdot vastaavat direktiivin mukaista suojaa. Liikematkajärjestelyjen jättämisellä matkapakettidirektiivin soveltamisalan ulkopuolella halutaan välttää liiallista sääntelyä ja samalla tavoitellaan säästöjä.

2.2.3. Keskeiset muutokset

Matkapakettiuudistuksen aiheuttamat keskeiset muutokset voidaan listata seuraavasta:

1. Soveltamisala laajenee – lainsäädäntö ulottuu yhä useampaan toimijaan
2. Moottoriajoneuvojen vuokraus on jatkossa matkapalvelu ja osa matkapalveluyhdistelmää
3. Tiedonantovelvollisuudet lisääntyvät
4. Yksityiskohtaisempia säännöksiä hintojen korottamismahdollisuudesta
5. Yksityiskohtaisempia säännöksiä peruuttamisoikeudesta
6. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä
7. Avustamisvelvollisuus
8. Vahingonkorvausvelvollisuutta koskevat muutokset
9. Yhtenäinen maksukyvyttömyysjärjestelmä ja maksukyvyttömyyssuojan vastavuoroinen tunnustaminen
10. Painettuja matkaesitteitä koskevat vaatimukset poistuvat

1) Uuden matkapakettilainsäädännön keskeisin muutos on sen **soveltamisalan laajentuminen** perinteisistä matkapaketeista koskemaan räätälöityjä matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä. Matkapaketin käsite laajenee koskemaan uudenlaisia matkapalvelujen yhdistelmiä, minkä johdosta aikaisempaa useampi elinkeinonharjoittaja on velvollinen asettamaan maksukyvyttömyysvakuuden. Aikaisemmasta poiketen soveltamisalan ulkopuolelle on jätetty sellaiset matkapalvelut, jotka ostetaan yleisen liikematkustamista koskevan sopimuksen perusteella. Myös vaihto-oppilasmatkat on jätetty direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle.

2) Jatkossa moottoriajoneuvojen, kuten auton tai moottoripyörän, vuokraaminen muodostaa **uuden matkapalveluryhmän**. Toisin sanoen, moottoriajoneuvon vuokraus yhdessä toisen matkapalvelun kanssa voi muodostaa matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn.

3) Uusi matkapakettilainsäädäntö **lisää elinkeinonharjoittajien tiedonantovelvollisuuksia**. Matkustajalle on annettava aikaisempaa yksityiskohtaisempia tietoja oikeuksista ja velvollisuuksista ennen sopimuksen tekemistä. Uutta on vakiotietolomakkeiden käyttöönotto tietojen antamisessa. Elinkeinonharjoittajan on jatkossa ilmoitettava, tarjotaanko matkapalveluita osana ryhmää sekä ryhmän arvioitu koko. Elinkeinonharjoittajan on myös ilmoitettava tarkempia tietoja palvelun soveltumisesta liikuntarajoitteisille. Elinkeinonharjoittajilla on myös tiedonantovelvollisuuksia toisiaan kohtaan, erityisesti matkustajan kanssa tehtävien sopimusten osalta, kun sopimuksella syntyy yhdistetty matkajärjestely.

4) Lainsäädäntö tulee sisältämään **yksityiskohtaisempia säännöksiä hintojen korottamisesta**. Hintojen korottamiselle asetetaan **8 %** yläraja. Jos hintojen korotus on yli 8 % matkapaketin kokonaishinnasta, matkustaja saa perua matkapaketin kuluitta tai hyväksyä korotuksen määräajassa. Elinkeinonharjoittaja voi pidättää sopimuksessa itsellään oikeuden korottaa hintaa polttoainekustannusten, verojen ja valuuttakurssien muutosten vuoksi, mutta hinnankorotuksesta ja perusteista tulee ilmoittaa matkustajille viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Vastaavasti matkanjärjestäjän tulee alentaa hintoja kustannusten laskiessa.

5) Tiedossa on myös **yksityiskohtaisempia säännöksiä elinkeinonharjoittajan ja matkustajan peruuttamisoikeudesta**. Matkustajalla on jatkossa oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkaa ilman syytä. Elinkeinonharjoittajalla on kuitenkin oikeus periä asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu. Aikaisemmasta poiketen matkustajan oikeus maksuttomaan peruutukseen painavasta syystä eli esimerkiksi sairaustapauksessa poistuu. Elinkeinonharjoittajalla on jatkossa oikeus peruuttaa matkapaketti vähäisen osanottajamäärän vuoksi, jos elinkeinonharjoittaja on ilmoittanut etukäteen vähimmäismääräedellytyksen. Elinkeinonharjoittajan ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja. Maksujen palautuksille on annettu uusi aikaraja, joka on viimeistään 14 päivän kuluttua purkamisesta.

   Matkanjärjestäjänä toimivalla elinkeinonharjoittajalla on **virheen korjaamisvelvollisuus,** mikäli palvelu ei vastaa vaatimuksia. Elinkeinonharjoittaja voi korjata virheen, jos se ei ole mahdotonta tai

kustannukset korjaamisesta eivät ole mahdottomat. Uudistuksen myötä matkustaja voi asettaa elinkeinonharjoittajalle kohtuullisen määräajan virheen korjaamiseksi. Jos elinkeinonharjoittaja ei korjaa virhettä määräajassa, matkustaja saa itse korjata virheen ja vaatia kuluja sekä vahingonkorvauksia elinkeinonharjoittajalta.

6) Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa, matkanjärjestäjällä on **velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä**, joista ei saa aiheutua lisäkustannuksia ja jos nämä järjestelyt ovat laadultaan sovittua matkapakettia heikompia, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen. Matkustaja voi kieltäytyä ehdotetuista vaihtoehtoisista järjestelyistä ainoastaan, jos ne eivät ole verrattavissa siihen, mitä oli sovittu, tai jos myönnetty hinnanalennus on riittämätön. Jos matkustaja kieltäytyy vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen. Matkustajalla on tämä oikeus silloinkin, kun hän ei pura sopimusta.

7) Matkanjärjestäjällä on ilman aiheetonta viivästystä **velvollisuus avustaa matkustajaa**, joka on joutunut vaikeuksiin, kuten sairastunut matkan aikana, joutunut onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsinyt muun vahingon. Avustaminen voi olla tietojen antamista terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, etäviestimen käyttämismahdollisuuden järjestämistä tai vaihtoehtoisten matkajärjestelyjen tekemisessä auttamista. Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on tahallisesti tai huolimattomuudellaan aiheuttanut vaikeudet. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

8) Elinkeinonharjoittajan vahingonkorvausvelvollisuus muuttuu ankarammaksi ja kattaa jatkossa myös **aineettomat vahingot eli *ns. mielipahakorvauksen*.** Matkustaja voi vaatia korvausta matka- ja lomanautinnon menettämisestä, jos se on johtunut merkittävistä puutteista paketin palveluissa. Vahingonkorvauksen ei enää tarvitse perustua tuottamukseen, vaan matkustajan oikeus vaatia vahingonkorvauksia laajenee. Vastuusta vapautuakseen matkanjärjestäjän on näytettävä, että virhe on johtunut laissa erikseen luetelluista, vastuusta vapauttavien seikoista.

9) Matkanjärjestäjät ja yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista edesauttavat elinkeinonharjoittajat ovat **velvollisia asettamaan vakuuden** turvatakseen matkustajien maksujen palautukset ja paluukuljetukset maksukyvyttömyystilanteissa. Rajat ylittävän kaupan helpottamiseksi jäsenvaltiot velvoitetaan varmistamaan kansallisten **maksukyvyttömyyssuojajärjestelmien vastavuoroinen tunnustaminen** jäsennellyn yhteistyömekanismin puitteissa.

10) Uudistuksen myötä **painettuja matkaesitteitä koskevat vaatimukset poistetaan**. Painettujen tietojen tarve on selvästi vähentynyt internetin yleistymisen myötä. Matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien on kuitenkin huolehdittava, että matkustaja saa kaikki olennaiset tiedot kirjallisesti, esimerkiksi sähköpostitse, ennen sopimuksen tekemistä ja sen jälkeen.

2.2.4. Matkailuelinkeinonharjoittajan asemaa heikentävät muutokset

Alla olevassa luettelossa on tiivistetty muutokset, jotka voidaan katsoa laajentavan matkustajan suojaa ja heikentävän matkailuelinkeinonharjoittajan asemaa muuttuvan lainsäädännön myötä.

- Valmismatkamääritelmä laajenee (nykyistä useammat kokonaisuudet ovat jatkossa matkapaketteja)
- Vakuuden piiriin kuuluvat kokonaisuudet lisääntyvät
- Matkapaketin siirtämistilanteessa matkanjärjestäjän on esitettävä todisteet aiheutuneista, todellisista kustannuksista ja lisämaksuista
- Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka 8 %:n hinnankorotuksen perusteella (nykyään 10 %)

- Matkustajalla on oikeus asettaa (kohtuullinen) määräaika virheen korjaamiselle ja oikeus korjata tietyin edellytyksin itse virhe, ellei matkanjärjestäjä ole korjannut virhettä tuossa ajassa
- Vaihtoehtoisten järjestelyjen tarjoamisvelvoite, esim. pidentyneen matkan osalta matkanjärjestäjällä on yövyttämisvelvoite (väistämättömissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa voi rajoittaa kolmeen yöhön)
- Vahingonkorvausvastuu ei jatkossa pääsääntöisesti ole tuottamusperusteinen, vaan ankarampaa vastuuta (voi rajoittaa olemaan enintään kolme kertaa matkan hinta, paitsi henkilövahinkojen osalta ja tahallaan tai huolimattomuudesta) aiheutetun vahingon osalta
- Vahingonkorvausvastuu kattaa myös aineettomat vahingot (loma-/matkanautinnon menettäminen- tätä esitetty kuluttaja- ja ministeriöedustajien taholta korvattavaksi myös tilanteissa, jossa matkustaja peruuttaa matkan matkanjärjestäjän tekemien olennaisten muutosten vuoksi)
- Lisää tiedoksiantovelvoitteita
- Matkapakettidirektiivi edellyttää vähintään kahden (2) vuoden reklamointiaikaa (Suomessa yleinen vanhentumisaika kolme (3) vuotta, joten matkapalveluyhdistelmistä annetussa laissa ei puututa tähän)

2.2.5. Matkailuelinkeinonharjoittajan asemaa parantavat muutokset

Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että matkapakettilainsäädännön uudistuksessa matkustajan oikeudet lisääntyvät. Lainsäädäntöön on kuitenkin tulossa myös matkailuelinkeinonharjoittajan aseman parantamiseksi nähtäviä seuraavia muutoksia:

- Sairaustapausperuutusoikeus poistuu ja matkanjärjestäjällä on oikeus veloittaa normaalit peruutuskulut myös sairaustapauksen perusteella tapahtuvissa peruutuksissa
- Vähäisen osanottajamäärän vuoksi tapahtuva peruuttaminen mahdollista tietyin edellytyksin
    - Matkan kestoon pohjautuva aikataulukko
    - Matkanjärjestäjään ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja
- Matkustajan avustamisesta saa periä korvauksen, jos tarve avustamiseen matkustajan itsensä tahallaan tai tuottamuksesta aiheuttama, esim. matkustaja loukkaa itsensä päihtyneenä ja hänet täytyy huolehtia sairaalaan (nykyisin perusavustaminen tapahtuu matkanjärjestäjän kustannuksella)
- Matkustajan on ilmoitettava ilman aiheetonta viivytystä matkassa olleesta virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle säilyttääkseen matkalta paluun jälkeisen reklamaatio-oikeuden

2.2.6. Maksukyvyttömyysvakuuteen liittyvät muutokset

Matkapakettidirektiivin mukaan matkanjärjestäjät ovat velvollisia asettamaan vakuuden turvatakseen matkapaketin ostaneiden matkustajien maksujen palautukset sekä matkustajien paluukuljetukset, mikäli matkapaketti on sisältänyt matkustajien kuljetuksen. Matkustajien suojaksi asetettu vakuus maksujen palauttamiseksi ja matkustajien paluukuljetuksen järjestämiseksi maksukyvyttömyystilanteen varalta koskee matkapakettien lisäksi myös yhdistettyjä matkajärjestelyjä. Tarkemmin sanoen, yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista helpottavien elinkeinonharjoittajien on asetettava vakuus kaikkien matkustajilta saamiensa maksujen palauttamisen takaamiseksi siltä osin kuin matkapalvelua, joka muodostaa osan yhdistettyä matkajärjestelyä, ei voida suorittaa niiden maksukyvyttömyyden vuoksi.

Elinkeinonharjoittaja, jonka palvelu on osa yhdistettyä matkajärjestelyä, on velvollinen asettamaan maksukyvyttömyysvakuuden, mutta vain oman suorituksensa osalta.

Matkanjärjestäjät, jotka eivät harjoita toimintaansa Euroopan unionin jäsenvaltiosta käsin, mutta jotka myyvät tai tarjoavat myytäväksi matkapaketteja jäsenvaltiossa tai jotka suuntaavat liiketoimintaa Euroopan unionin jäsenvaltioon, ovat velvollisia asettamaan vakuuden jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti.

Matkapakettidirektiivin yhtenä tarkoituksena on ollut laajentaa matkustajien suojaa ulottamalla maksukyvyttömyysvakuuden asettamisvelvollisuutta matkapalveluyhdistelmiin. Oletuksena on, että soveltamisalan piiriin kuuluvien yritysten määrä kasvaa merkittävästi.

Suomessa tänä päivänä matkanjärjestäjien toimintaa valvoo ja vakuuksia hallinnoi Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV), joka vastaa maksujen palauttamisesta kuluttajille sekä tarvittaessa matkustajien kotiuttamisesta matkanjärjestäjien maksukyvyttömyystilanteessa. KKV ylläpitää rekisteriä matkanjärjestäjistä, jotka ovat asettaneet vakuuden maksukyvyttömyytensä varalle. Matkapakettidirektiivissä jätetään maksukyvyttömyyssuojan järjestämistapa jäsenvaltion tarkemmin päätettäväksi.

Maksukyvyttömyysvakuudelta nykylainsäädännössä vaaditaan, että se on Kilpailu- ja kuluttajaviraston hyväksymä vakuus, jolla on tarkoitus kattaa matkustajien paluukuljetus, ennen matkan alkamista suoritettu ennakkomaksu sekä majoitus matkakohteessa paluukuljetukseen asti. Vakuuden tulisi olla riittävä edellä mainittujen vastuiden täysimääräiseen kattamiseen. Säännös jättää vakuuden järjestämisen toteuttamistavan avoimeksi ja viranomaisen harkintavallan alaisuuteen. Matkanjärjestäjän viranomaiselle asettaman vakuuden on todettu jääneen riittämättömäksi esim. Töölön Matkatoimisto Oy:n konkurssissa 2005 ja Air Finland Ltd:n konkurssissa 2012. Vakuuden riittävyyden laskemistapa vaatineekin entistä tarkempaa paneutumista ja tietoa matkanjärjestäjien liiketoiminnasta ja erityisesti sesonkimyynnistä.

Matkapakettidirektiivin mukaan vakuuden on oltava tosiasiallinen ja katettava kohtuudella ennakoitavissa olevat kustannukset.

Matkapakettidirektiivissä säädetty velvollisuus asettaa maksukyvyttömyysvakuus tullaan säätelemään muutoksilla lakiin valmismatkaliikkeistä. Uusi laki tulee olemaan nimeltään laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista ja sitä sovelletaan 1.7.2018 lukien kuten myös uutta matkapalveluyhdistelmistä annettua lakia. Lakimuutosta valmistelee Työ- ja elinkeinoministeriö, jolta odotetaan tarkempaa mietintöä asiasta kevään 2017 aikana. Matkapakettidirektiivi edellyttää, että jäsenvaltioiden on varmistettava, että suoja on tehokas ja käytettävissä heti tarpeen vaatiessa. Lisäksi matkapakettidirektiivin mukaan matkanjärjestäjiltä pitää voida vaatia todistus, joka osoittaa matkustajan maksukyvyttömyyssuojaan liittyvät oikeudet.

Vakuuden asettamisvelvoite on matkapalveluyhdistelmiä tarjoavilla (matkanjärjestäjät) sekä yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista edesauttavilla elinkeinonharjoittajilla, jotka keräävät asiakkailta ennakkomaksuja. Elinkeinonharjoittajan on annettava vakuus paluukuljetuksen osalta, jos matkaan kuuluu kuljetus, vaikka ennakkomaksuja ei kerättäisikään.

Elinkeinonharjoittajalta vaaditaan maksukyvyttömyysvakuuden lisäksi valvontamaksun suorittamista. Valvontamaksujen ennakoidaan nousevan. KKV:n rekisteriin tulevat vain ne yritykset, jotka ovat velvollisia asettamaan vakuuden. Rekisterissä olevilla ei ole minimivakuutta. Rekisterissä olevilta yrityksiltä perittävät valvontamaksut on mitoitettu niin, että ne kattavat yksinomaan tämä joukon valvonnan. Arvio rekisteriin tulevista yrityksistä on tässä vaiheessa n. 800 yritystä. Rekisteröintivelvoitteen ulkopuolella olevia yrityksiäkin valvotaan viranomaisen toimesta, mutta valvonta rahoitetaan budjettirahoitteisesti, eikä KKV:n rekisterin ulkopuolisten yritysten valvontaan käytetä valvontamaksuista saatavia varoja.

Maksukyvyttömyysvakuuden kustannukset

Maksukyvyttömyyssuojaa koskevassa uudistuksessa tultaneen järjestämään vakuusvastuu siten, että matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä myyvän matkailuelinkeinonharjoittajan on otettava huomioon kolme (3) erilaista kuluerää: 1) itse maksukyvyttömyysvakuus, 2) maksukyvyttömyyssuojamaksu ja 3) valvontamaksu. Maksukyvyttömyyssuojamaksu ja valvontamaksu kerätään uuden veron muodossa.

Alla olevat esimerkit maksukyvyttömyyssuojan järjestämisen kuluista ovat vahvistamattomat, alustaviin tietoihin perustuvia esimerkkejä.

1) Maksukyvyttömyysvakuus

KKV arvioi ja määrää maksukyvyttömyysvakuuden määrän kunkin elinkeinonharjoittajan kohdalla. Elinkeinonharjoittaja järjestää määrätyn suuruisen maksukyvyttömyysvakuuden esim. rahoitus- tai vakuutuslaitokselta. Yleisesti ottaen voidaan arvioida maksukyvyttömyysvakuuden markkinaehtoisen hankkimisen kustannuksen olevan noin 2 % vakuuden suuruudesta. Vakuuden järjestämisen todellinen kustannus määräytyy kuitenkin kunkin elinkeinonharjoittajan taloudellisen tilanteen, rahoitus- tai vakuutuslaitoksen kanssa vallitsevan asiakassuhteen, vakuuden määrän ja muiden olosuhteiden perusteella.

2) Maksukyvyttömyyssuojamaksu

Maksukyvyttömyyssuojamaksun suunnitellaan olevan 0,024 % matkapalveluyhdistelmien myyntiä koskevasta liikevaihdosta per vuosi, esimerkiksi:

Liikevaihto	**Maksukyvyttömyyssuojamaksu**
3.000.000 euroa	722 euroa / vuosi
500.000 euroa	120 euroa / vuosi
63.000 euroa	15 euroa / vuosi

3) Valvontamaksu

Valvontamaksun suuruus perustuu KKV:n määräämään maksukyvyttömyysvakuuden määrään. Valvontamaksulle on seitsemän (7) eri maksuluokkaa maksukyvyttömyysvakuuden suuruuteen perustuen. Valvontamaksun vähimmäismäärä on **405 euroa / vuosi** maksukyvyttömyysvakuuden suuruuden ollessa **enintään 10.000 euroa**. Valvontamaksun enimmäismäärä on **4.050 euroa / vuosi** maksukyvyttömyysvakuuden ollessa **yli 10.000.000 euroa**. Tiedot vahvistuvat myöhemmin..

Riittävän maksukyvyttömyysvakuuden määrittäminen lienee tulevaisuudessa entistä tarkempaa. Vakuuden kustannus on huomioitava liiketoiminnan merkittävänä kustannuseränä.

Jatkossakin Suomessa matkanjärjestäjiä ja maksukyvyttömyysvakuuksien asettamista valvova keskusyhteyspiste on KKV ja sen alaisuuteen tuleva matkapalveluyhdistelmäasiain neuvottelukunta. Voidaan ennakoida, että vakuuden riittävyyttä ja alan toimijoita valvotaan entistä tarkemmin tehokkuusvaatimusten vuoksi. Elinkeinonharjoittajan taloudelliseen tilaan kiinnitetään huomiota ja sitä tarkkaillaan säännöllisin selvityksin. Nähtäväksi jää, onko pienten yritysten osalta tiedossa huojennuksia vakuuden määrään.

Tämänhetkisten tietojen mukaan tulevan lainsäädännön perusteella yritys voisi hakea vakuuden alentamista, jos...

- Yrityksen oma pääoma on suurempi kuin KKV:n määräämän vakuuden arvo;
- Yrityksen tilinpäätöksen mukaisen vaihto- ja rahoitusomaisuuden arvon on kuluvana ja kahtena (2) edellisenä tilikautena yhtä suuri tai suurempi kuin tilinpäätöksen mukainen lyhytaikainen vieras pääoma; ja
- Yritys ei ole viiden (5) viimeisen vuoden aikana toistuvasti tai huomattavassa määrin laiminlyönyt verojen tai muiden julkisten maksujen hoitamista.

Vakuutta alennetaan sillä määrällä, jolla yrityksen oma pääoma ylittää sille määrätyn vakuuden, mutta vakuuden on oltava kuitenkin vähintään 50 % hyväksytyn vakuuden määrästä.

2.2.7. Keskeiset käsitteet

2.2.7.1. Matkapaketti

Matkapaketti uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan

Matkapaketilla tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään.

Tällaiset matkapalvelut muodostavat matkapaketin, vaikka yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa, jos

a) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;
b) palvelut markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta;
c) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;
d) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai
e) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä
f) verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena. Tällaiset matkailupalvelut eivät ole osa matkapakettia myöskään, jos ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

Uusi matkapakettilainsäädäntö laajentaa matkapaketin määritelmää koskemaan erilaisia uusia tapoja markkinoida matkayhdistelmiä matkustajille. Perinteisesti elinkeinonharjoittajan etukäteen kokoaman tai matkustajan toiveiden mukaisesti kootun paketin lisäksi määritelmä kattaa jatkossa myös erilliset sopimukset, jotka tehdään yksittäisten matkapalveluntarjoajien kanssa. Matkapaketti voi muodostua myös silloin, kun yksittäiset matkapalvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttäen toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan tiedot siirtyvät elinkeinonharjoittajalta toiselle. Tällä tavalla syntyvästä matkapaketista käytetään nimitystä *click-through -matkapaketti*.

Matkapaketti syntyy, jos:

1. **Elinkeinonharjoittaja yhdistää matkapalvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään**
   - Enää ei ole ratkaisevaa se, suunnitteleeko elinkeinonharjoittaja matkapaketin sisällön etukäteen vai matkustaja itse
   - Matkapaketti voi syntyä sekä verkossa että elinkeinonharjoittajan toimipaikassa

2. **Palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä saman varausprosessin aikana**
   - Esimerkiksi matkustaja kerää erillisiä palveluja ostoskoriin ennen kuin tekee kaikkia valitsemiaan palveluja koskevan varauksen ja sitoutuu maksamaan ne
   - Maksamaan sitoutumisella tarkoitetaan sekä heti tapahtuvaa tosiasiallista maksamista että sitoutumista valittujen palvelujen maksamiseen myöhemmin
   - Myyntipisteellä tarkoitetaan siirrettävää tai kiinteää vähittäismyyntipaikkaa tai vähittäismyyntisivustoa tai vastaavaa verkkomyyntitoimintoa
   - Myyntipisteellä tarkoitetaan myös puhelinpalvelua

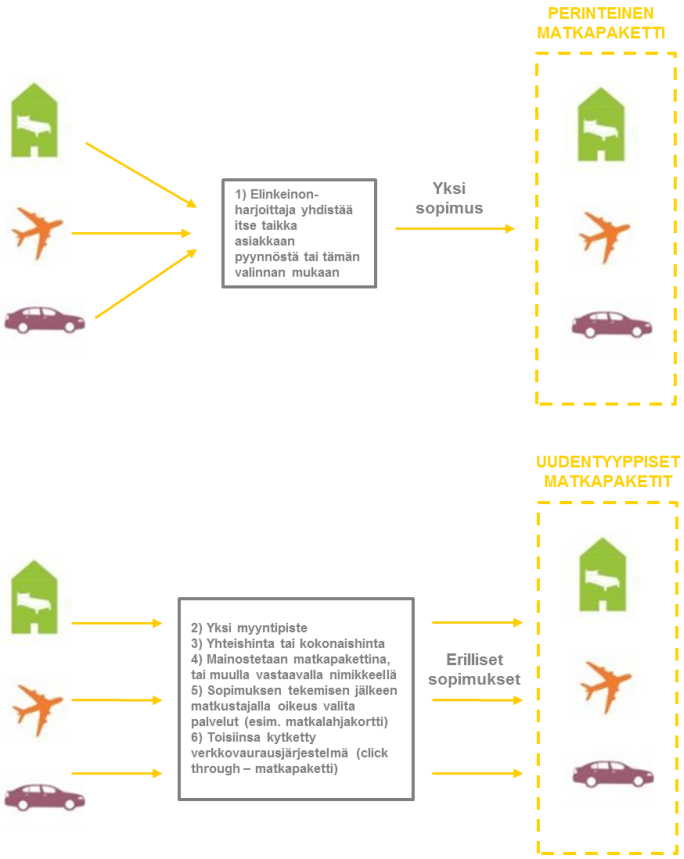
3. **Palveluja markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta**
   - Yhteishinnalla tarkoitetaan sitä, että yksittäisillä matkapalveluilla on erilliset hinnat, mutta palveluista veloitetaan yksi yhteenlaskettu hinta
   - Kokonaishinnalla tarkoitetaan puolestaan sitä, että paketin hintaan sisältyvät kaikki palvelut eikä yksittäisten palvelujen hintoja eritellä

4. **Palveluja markkinoidaan matkapakettina tai vastaavalla nimikkeellä**
   - Vastaavia nimikkeitä voivat olla esimerkiksi ”yhdistetty tarjous”, ”täydenpalvelun matka”, ”all-inclusive matka” tai ”kaiken sisältävä matkajärjestely”.
   - Myös laivamatka, jota markkinoidaan ”risteilynä”, voi muodostaa matkapaketin esimerkiksi silloin, kun matkakohdetta ei tuoda markkinoinnissa selkeästi esille.

5. **Palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta.**
   - Esimerkiksi matkalahjakortit

6. **Palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä (click through –matkapaketti)**
   - Edellytyksenä click through –matkapaketin syntymiselle on, että kaikki matkustajan tiedot (nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite) toimitetaan ensimmäisen matkapalvelun myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle tai toisille elinkeinonharjoittajille ja viimeinen sopimus tehdään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen
   - Tapahtuu vain verkkomyynnissä
   - Maksutietoja voivat olla esimerkiksi luottokortin numero tai tilinumero

Click through –matkapaketti on vain yksi tapa, jolla matkapaketti voi muodostua. Click through –matkapaketin ei ennakoida muodostavan suurta osuutta kaikista matkapaketeista.



Kuva. Matkapaketit.

2.2.7.2. Yhdistetty matkajärjestely

Yhdistetty matkajärjestely uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan
Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa: *a) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai* *b) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.* *Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu ja muu matkailupalvelu eivät kuitenkaan muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena.*

Yhdistetyissä matkajärjestelyissä ei ole matkapaketin tunnusomaisia piirteitä, kuten yhteis- tai kokonaishintaa, eikä niihin sovelleta kaikkia matkapaketteihin sovellettavia velvoitteita. Yhdistetty matkajärjestely eroaa matkapaketista erityisesti siinä, että eri matkapalvelujen valinta- ja varausprosessit ovat selkeästi erillisiä. Jos matkustaja esimerkiksi valitsee lennon ja hotellin ennen kuin sitoutuu maksamaan ne, kyseessä on matkapaketti. Jos matkustaja sen sijaan valitsee ensin lennon ja sitoutuu maksamaan sen ja vasta tämän jälkeen valitsee hotellin, kyseessä on yhdistetty matkajärjestely.

Yhdistetty matkajärjestely on kyseessä esimerkiksi silloin, kun matkustaja varaa ensin lennon tai junamatkan ja hänelle tarjotaan varauksen vahvistamisen yhteydessä toisen palveluntarjoajan *varaussivustolle johtavalla linkillä* mahdollisuutta varata valitussa matkakohteessa täydentävä matkapalvelu, kuten hotellimajoitus, ja matkustaja tekee sopimuksen majoituspalvelun tarjoajan kanssa 24 tunnin kuluessa. Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisen edellytyksenä ei ole kuitenkaan matkustajan tietojen siirtäminen ensimmäiseltä elinkeinonharjoittajalta toiselle kuten click through -matkapaketissa.

Matkapalvelut muodostavat yhdistetyn matkajärjestelyn, jos:

1. **Elinkeinonharjoittaja edesauttaa matkapalvelujen erillistä valintaa ja maksamista yhden samassa myyntipisteessä käynnin aikana tai yhden samaan toimipisteeseen otetun yhteydenoton aikana**
   - Yhteydenotto voi tapahtua palveluntarjoajan verkkosivustojen kautta, puhelinpalvelussa tai käynnillä palveluntarjoajan myyntipisteessä

2. **Elinkeinonharjoittaja edesauttaa vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti**
   - Sopimus toisen elinkeinonharjoittajan kanssa on tehtävä viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen
   - Edesauttaminen tapahtuu käytännössä esimerkiksi käyttämällä linkkiä valittujen palveluntarjoajien sivuille
   - Sovelletaan niin verkko- ja puhelinmyyntiin kuin kiinteässä toimipaikassakin tapahtuvaan myyntiin

Kuva. Yhdistetty matkajärjestely.

2.2.7.3. Matkapalvelu

Matkapalvelu uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan
Matkapalvelulla tarkoitetaan tässä laissa *a) matkustajien kuljetusta;* *b) muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;* *c) auton tai muun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitetun moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista;* d) *muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa edellä 1—3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.*

Uudistuvan matkapakettilainsäädännön mukaisia matkapalveluita ovat, *matkustajan kuljetus, majoitus, eräiden moottoriajoneuvojen vuokraus* ja *muut matkapalvelut*. Aikaisemmasta sääntelystä poiketen myös ajoneuvojen vuokraus katsotaan jatkossa matkapalveluksi.

Mikä on matkapalvelu?

1. **Kuljetus**
   - Matkustajien kuljetus esimerkiksi linja-autolla, rautateitse, vesi- tai ilmateitse.
   - Kuljetus voi tapahtua myös taksilla, kutsubussilla tai kimppakyydillä
   - Kuljetuksen kestolla tai pituudella ei merkitystä
   - Lyhyt liityntäkuljetus lentokentältä hotellille voi olla itsenäinen matkapalvelu, ellei se sisälly olennaisena osana toiseen matkapalveluun, kuten majoitukseen

2. **Majoitus**
   - Majoitukseksi ei kuitenkaan katsota majoitusta asumista varten esimerkiksi pitkäkestoisen vaihto-oppilasmatkan yhteydessä
   - Majoitusta, joka on olennainen osa matkustajien kuljetusta, kuten majoitus laivamatkan aikana hytissä, ei myöskään katsota itsenäiseksi matkapalveluksi, jos kuljetus on palvelun päätarkoitus
3. **Ajoneuvon vuokraus**
   - Auton, muun moottoriajoneuvon tai moottoripyörän vuokraaminen on itsenäinen matkapalvelu

4. **Muu matkailupalvelu**
   - Muu matkailupalvelu, joka ei ole olennainen osa kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua
   - Esimerkiksi pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin, retkille tai teemapuistoihin, opastetut vierailut, rinnepassit ja urheiluvälineiden vuokraaminen tai kylpylähoidot, harrastajille tarjotut tennis- tai golfkurssit

Mikä ei ole matkapalvelu?

- Palvelu, joka on olennainen osa toista matkapalvelua
  - kuljetuspalvelun yhteydessä tarjottava matkatavaroiden kuljetus, pienimuotoiset kuljetuspalvelut, kuten kuljetus osana opastettua vierailua tai hotellin ja lentoaseman väliset kuljetukset
  - osana majoitusta tarjottavat ateriat, juomat ja siivous tai pääsy hotellin uima-altaaseen tai kuntosaliin
- Palvelu, joka ei ole merkittävä osa matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä (matkapalvelun arvo alle 25 % yhdistelmän arvosta)
- Rahoituspalvelu kuten matkavakuutus
- Majoitus asumista varten, esim. pitkäkestoinen kielikurssi

2.2.7.4. Matkanjärjestäjä

Matkanjärjestäjä uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan
Tässä laissa tarkoitetaan matkanjärjestäjällä elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Matkanjärjestäjällä tarkoitetaan elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa. Matkanjärjestäjällä tarkoitetaan myös sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka osallistuu click through –matkapaketin tarjoamiseen eli toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä.

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän erottaminen on tärkeää. Sitä, toimiiko elinkeinonharjoittaja tietyn matkapaketin järjestäjänä, on ratkaistava viime kädessä sen perusteella, osallistuuko elinkeinonharjoittaja matkapaketin luomiseen, eikä sen perusteella minkä kuvan elinkeinonharjoittaja antaa liiketoiminnastaan.

2.2.7.5. Matkanvälittäjä

Matkanvälittäjä uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan
Matkanvälittäjällä tarkoitetaan muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja.

2.2.7.6. Matkustaja

Matkustaja uuden matkapalveluyhdistelmiä koskevan lakiehdotuksen mukaan
Matkustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka haluaa tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa tämän lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella. *Matkustajaksi luetaan myös liikematkustaja, joka ei matkusta liikematkoja koskevan yleisen sopimuksen perusteella.*

Matkustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka haluaa tehdä sopimuksen matkapalveluja tarjoavan elinkeinonharjoittajan kanssa tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella. Uusi lainsäädäntö mahdollistaa matkapakettisopimuksen siirtämisen toiselle henkilölle, joten matkustaja voi olla myös henkilö, jolle sopimuksen alun perin tehnyt henkilö on luovuttanut oikeutensa.

3. MATKAILUELINKEINONHARJOITTAJAN VELVOLLISUUDET

3.1. Matkanjärjestäjän velvollisuudet

Matkapaketin tärkein ominaisuus on se, että vähintään yksi elinkeinonharjoittaja on matkanjärjestäjänä vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta. Matkapaketin toteuttamisen lisäksi matkanjärjestäjän velvollisuuksia ovat asianmukainen tiedottaminen ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, maksukyvyttömyyssuojan järjestäminen ja vaikeuksiin joutuneen matkustajan avustaminen. Lisäksi uusi lainsäädäntö sisältää aikaisempaa yksityiskohtaisempia säännöksiä matkanjärjestäjän oikeudesta muuttaa matkapaketin hintaa tai muita sopimusehtoja sekä oikeudesta purkaa matkapakettisopimus.

Matkanjärjestäjän velvollisuudet pähkinänkuoressa

- Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä
- Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja
- Vastuu matkapaketin toteuttamisesta
- Hintojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet
- Sopimusehtojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet
- Matkan peruuttamiseen liittyvät velvollisuudet
- Avustamisvelvollisuus
- Vastuu varausvirheistä

3.1.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä

Uudistuva laki matkapalveluyhdistelmistä tulee sisältämään aikaisempaa yksityiskohtaisemmat säännökset tiedoista, jotka matkanjärjestäjänä toimivan elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle ennen kuin matkustaja sitoutuu matkapakettisopimukseen tai muuhun vastaavaan tarjoukseen. Ennakkoon annettavien tietojen lisäksi matkustajalle on annettava vakiotietolomakkeella tietoja tämän lakiin perustuvista oikeuksista. Edellä mainitut tiedot on annettava riippumatta siitä, myydäänkö matkapaketti etäviestinten kautta, kuten verkkokaupan kautta, matkatoimiston toimipaikassa tai muunlaisia jakelukeinoja käyttämällä. Velvollisuus antaa tietoja matkaesitteissä poistuu.

Jos kysymyksessä on click through –matkapaketti eli matkapaketti, joka on syntynyt toisiinsa kytkettyjä verkkovarausjärjestelmiä käyttäen, myös yksittäistä matkapalvelua tarjoavalle elinkeinonharjoittajalle syntyy tiedonantovelvollisuuksia. Sen elinkeinonharjoittajan, jolle matkustajaa koskevat tiedot on siirretty ja joka on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen matkapalvelusta, on viipymättä ilmoitettava tiedot siirtäneelle matkanjärjestäjälle sopimuksesta, jonka tekemisen johdosta matkapaketti syntyi. Elinkeinonharjoittajan on annettava matkanjärjestäjälle myytyä lisäpalvelua koskevat tiedot, jotka tämä tarvitsee voidakseen täyttää velvollisuutensa matkanjärjestäjänä. Kyseiset tiedot voidaan antaa tietosuojasäännösten estämättä. Muulta osin matkanjärjestäjän on annettava ennakkotiedot, mukaan lukien vakiotietolomake matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista.

Laki edellyttää, että matkanjärjestäjän laatimat matkapakettisopimukset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Jos matkapakettisopimus on kirjallinen, sen on oltava helposti luettavassa muodossa. Vakiomuotoiset matkapakettidirektiivissä esitetyt tiedot on kuitenkin annettava lomakkeella, joista on tarkoitus säätää erillisellä oikeusministeriön asetuksella.

Matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot:

1. matkanjärjestäjä
2. matkanvälittäjä
3. tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet
4. matkapaketin kokonaishinta ja mahdolliset lisäkustannukset sekä maksuehdot
5. vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos matkustajien vähimmäismäärä ei täyty määräaikaan mennessä
6. matkustusasiakirjat
7. matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkamista
8. pakollinen tai vapaaehtoinen matkustajavakuutus
9. vakiomuotoiset tiedot matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista (säädetään asetuksella)

Annettujen tietojen sitovuus

Mainoksissa, matkanjärjestäjän verkkosivustolla tai painetuissa esitteissä ennen sopimuksen tekemistä annettavien keskeisten tietojen, kuten matkapalvelujen pääominaisuuksien tai hintojen, on oltava sitovia.

Matkanjärjestäjä ei voi tehdä muutoksia tietoihin, jollei matkanjärjestäjä ole pidättänyt itsellään oikeutta muuttaa niitä ja jos muutoksista ei ilmoiteta matkustajille selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettaviin tietoihin voidaan kuitenkin tehdä muutoksia, jos molemmat osapuolet nimenomaisesti sopivat siitä.

Matkapakettisopimuksen sisältö

Uudistuva laki sisältää säännökset matkapakettisopimuksen tarkasta sisällöstä ja sopimusehtojen vahvistamisesta. Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on oltava kokonaisuudessa kaikki, se mistä osapuolten välillä on sovittu sekä vähintään seuraavat tiedot:

1. matkustajille ennakkoon annettavat tiedot (ks. yllä)
2. matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt
3. muut sopimusehdot
4. matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet
5. matkustajan oikeudet sekä tarvittava opastus ja yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi

Ennen matkapaketin alkamista toimitettavat asiakirjat

Matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän on annettava matkapakettisopimuksen tekemisen yhteydessä tai heti sen jälkeen matkustajalle jäljennös matkapakettisopimuksesta tai vahvistus sopimuksesta pysyvällä välineellä, kuten sähköpostilla.

Matkanjärjestäjän on riittävän ajoissa ennen matkapaketin alkamista toimitettava matkustajalle kaikki matkapakettiin liittyvät asiakirjat. Matkanjärjestäjän on toimitettava matkustajalle seuraavat asiakirjat:

- tarvittavat matkaliput, kuitit ja muut asiakirjat
- tiedot aikataulun mukaisista lähtöajoista
- lähtöselvityksen aikataulu
- matkan aikana tehtävien pysähdysten, kuljetusyhteyksien ja saapumisen aikataulut

3.1.2. Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja

Matkanjärjestäjä, joka on sijoittunut Euroopan unionin jäsenvaltioon, on jatkossakin velvollinen asettamaan vakuuden oman maksukyvyttömyyden tai matkustajien suorittamien kaikkien maksujen palauttamiseksi. Vastaavasti sellainen matkanjärjestäjä, joka ei ole sijoittunut jäsenvaltioon, mutta myy tai tarjoaa myytäväksi matkapaketteja jäsenvaltiossa, on velvollinen asettamaan vakuuden kyseisen jäsenvaltion lainsäädännön mukaan.

Maksukyvyttömyyssuojan tarkoituksena on turvata matkustajien paluukuljetus ja suoritettujen maksujen palauttaminen maksukyvyttömyystilanteessa. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajien kuljetus, matkanjärjestäjän on asetettava vakuus paluukuljetuksen osalta tai vaihtoehtoisesti tarjotavat matkapaketin jatkamista.

Matkanjärjestäjän vakuuden on katettava kaikki ennakoitavissa olevat maksut. Vakuuden on katettava matkustajien matkapaketeista suorittamien maksujen määrät ja paluukuljetuksen kustannukset. Yleisesti ottaen vakuuden on katettava riittävän suuri prosenttiosuus matkanjärjestäjän liikevaihdosta matkapakettien osalta. Tarvittaessa matkanjärjestäjä on velvollinen mukauttamaan maksukyvyttömyyssuojaansa riskien kasvaessa tai esimerkiksi matkapakettien myynnin merkittävän kasvun johdosta.

Tarkemmat säännökset matkapakettidirektiivin mukaisen maksukyvyttömyyssuojan järjestämisestä pannaan täytäntöön erillisellä lailla, jonka valmistelusta vastaa työ- ja elinkeinoministeriön asettama työryhmä. Työryhmän mietinnön pitäisi valmistua viimeistään syksyllä 2017.

3.1.3. Vastuu matkapaketin toteuttamisesta

Matkanjärjestäjä on aina vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta, riippumatta siitä, suorittavatko matkanjärjestäjä palvelut itse vai muu taho. Muu taho voi olla esimerkiksi hotellinpitäjä, ohjelmapalvelun tuottaja tai matkustajien kuljetuksesta vastaava kuljetusyritys.

Mikäli matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, matkanjärjestäjä on velvollinen korjaamaan virheen paitsi, jos se on mahdotonta tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo. Matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä virheestä. Mikäli matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä, matkustajalla on oikeus vaatia hinnanalennusta ja vahingonkorvausta. Mikäli matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä kohtuullisessa ajassa, matkustaja voi korjata virheen myös itse, esimerkiksi järjestämällä kuljetuksen itse ja vaatimalla korvausta sen jälkeen matkanjärjestäjältä.

<u>Matkanjärjestäjän suorituksen virhe</u>

Matkanjärjestäjän virheellä voidaan tarkoittaa matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen suorittamatta jättämistä tai virheellistä suorittamista. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos:

- matkapalvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu
- matkanjärjestäjä on laiminlyönyt velvollisuuden riittävien tietojen antamiseen ennen sopimuksen tekemistä ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon
- matkanjärjestäjä on laiminlyönyt avustamisvelvollisuutensa

Suorituksessa oleva virhe voi tarkoittaa esimerkiksi kuljetuksen viivästymistä, saamatta jäänyttä tai puutteellisesti toteutettua palvelua, kuten konserttia tai laivaristeilyä.

Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia palveluja

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa, matkanjärjestäjän on tarjottava matkustajalle vaihtoehtoisia järjestelyjä. Matkanjärjestäjän on tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä myös silloin, kun matkustajan paluu ei toteudu sovitulla tavalla. Vaihtoehtoisista järjestelyistä ei saa aiheutua matkustajalle lisäkustannuksia ja jos järjestelyt ovat laadultaan heikompia kuin matkapakettisopimuksenmukainen paketti, matkustajalla on oikeus vaatia hinnanalennusta. Matkustaja voi kieltäytyä tarjotuista vaihtoehdoista, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai myönnetty hinnanalennus on riittämätön.

3.1.4. Hintojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet

Lainsäädännön lähtökohtana on periaate, jonka mukaan sovitut hinnat ovat sitovia. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus muuttaa hintaa matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen tiettyjen edellytysten täyttyessä. Matkanjärjestäjä voi korottaa sopimuksen hintoja enintään 8 % matkapaketin kokonaishinnasta. Jos hinnankorotus on yli 8 %, matkustaja voi joko hyväksyä ehdotetun muutoksen tai purkaa sopimuksen ilman peruutusmaksun suorittamista. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava hinnankorotuksesta selkeästi ja ymmärrettävästi viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Sen lisäksi on esitettävä korotuksen perustelut ja laskutapa.

Matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa matkapakettisopimuksen hintaa, jos:

1. sopimuksessa nimenomaan varataan mahdollisuus hintojen korottamiselle
2. sopimuksessa todetaan, että matkustajalla on vastaavasti oikeus hinnanalennukseen
3. matkanjärjestäjä ilmoittaa hinnankorotuksesta matkustajalle viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista pysyvällä välineellä

Hinnankorotus voi perustua ainoastaan:

- kuljetuskustannusten muutokseen, joka johtuu polttoaineiden tai muiden energialähteiden hinnoista
- matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokseen
- matkapaketin kannalta merkitykselliseen valuuttakurssin muutokseen

3.1.5. Sopimusehtojen muuttamiseen liittyvät velvollisuudet

Matkanjärjestäjällä on oikeus tehdä yksipuolisia muutoksia matkapakettisopimukseen, jos se on sopimuksessa varannut itselleen oikeuden tähän. Lisäksi edellytyksenä on, että muutos on vähäinen ja matkanjärjestäjä tiedottaa matkustajalle muutoksesta selkeästi ja ymmärrettävästi.

Mikäli matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkapalvelujen pääominaisuutta tai matkanjärjestäjä ei voi täyttää sovittuja erityisvaatimuksia, matkustaja voi hyväksyä ehdotetun muutoksen tai purkaa sopimuksen ilman peruutusmaksun maksamista. Tällöin matkanjärjestäjän on palautettava kaikki maksut ilman aiheetonta viivytystä. Lisäksi matkustajalla voi olla oikeus vahingonkorvaukseen tällaisessa tilanteessa.

3.1.6. Matkan peruuttamiseen liittyvät velvollisuudet

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus vähäisen osanottajamäärän tai väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden takia.

Matkanjärjestäjä voi asettaa matkan toteutumisen edellytykseksi matkalle lähtevien matkustajien vähimmäismäärän. Tällöin matkustajien vähimmäismäärä ja matkan peruuttamisesta ilmoittamisen määräaika on mainittava matkapaketin sopimusehdoissa. Peruuttamisen ilmoittamisen vähimmäismääräaika riippuu matkankestosta.

Peruuttamisesta on ilmoitettava viimeistään:

- 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- seitsemän päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka siinä tapauksessa, että poikkeukselliset ja väistämättömät olosuhteet estävät matkanjärjestäjää toteuttamasta matkapakettia sovitulla tavalla. Poikkeuksellisilla ja väistämättömillä olosuhteilla voidaan tarkoittaa sotaa, muita vakavia turvallisuusongelmia kuten terrorismia, merkittäviä riskejä ihmisen terveydelle kuten vakavat taudit matkakohteessa tai luonnonkatastrofit kuten tulvat, maanjärjestykset tai muut sääolosuhteet. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä ennen matkan alkamista.

3.1.7. Avustamisvelvollisuus

Matkapakettilainsäädäntö edellyttää, että matkanjärjestäjä antaa vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle asianmukaista apua ilman aiheetonta viivytystä. Apua on annettava erityisesti, jos matkustajan paluuta ei voida järjestää matkapakettisopimuksen mukaisesti väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi. Tällöin matkanjärjestäjän on vastattava tarvittavan majoituksen kustannuksista enintään kolmen yön ajalta.

Matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle apua, kuten:

- tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista
- järjestämään mahdollisuuden etäviestimien käyttöön
- avustamalla matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, mikäli matkustaja on itse tahallisesti tai huolimattomuudella aiheuttanut vaikeutensa.

3.1.8. Vastuu varausvirheistä

Elinkeinonharjoittaja, jonka matkapakettien varaamiseksi käytettävässä järjestelmässä on tekninen vika, on vastuussa matkustajalle varausvirheestä aiheutuvista vahingoista. Elinkeinonharjoittaja on vastuussa varausprosessin aikana tehdyistä muista virheistä siinä tapauksessa, että se on sopinut järjestävänsä matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevan matkapalvelun varaamisen.

Muulla virheellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi niin sanottuja inhimillisiä virheitä kuten se, että elinkeinonharjoittaja kirjaa varausvaiheessa matkustajan tiedot virheellisesti. Virhe voi tarkoittaa myös sitä, että lähtöpäivä merkitään väärin, matkalippuun merkitään väärä nimi tai varaus katoaa järjestelmästä kokonaan.

Elinkeinonharjoittaja ei kuitenkaan ole vastuussa varausvirheistä, jos se johtuu matkustajasta tai väistämättömistä tai poikkeuksellisista olosuhteista. Matkustajasta johtuva virhe voi olla esimerkiksi se, että matkustaja antaa elinkeinonharjoittajalle varauksen yhteydessä passiin merkityn nimen sijaan kutsumanimensä. Matkustajalla on yleinen huolellisuusvelvollisuus tarkistaa saamansa asiakirjat. Jos matkustaja laiminlyö tämän velvollisuutensa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määriteltäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

3.1.9. Matkanjärjestäjän sopimusvaraumat

Matkanjärjestäjän asemaa parantavien ja täysimääräisten oikeuksien käyttö edellyttää useimmiten lainsäädännön mukaan, että matkanjärjestäjä on selkeästi varannut sopimuksessa oikeuden muutoksille. Matkanjärjestäjän muistilista sopimukselle varattavia oikeuksia koskien voisi olla seuraavanlainen:

Matkanjärjestäjä, varmista, että olet varannut oikeudet...

- perua matkan, jos tietty vähimmäiskoko ei tule täyteen
- muutoksille väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden sattuessa
- antaa matkustajalle myöhemmin tietoja lisämaksuista tai muista myöhemmin mahdollisesti tulevista kustannuksista, mikäli näitä voi olla
- korottaa hintoja (jos muuttuvia, sallittuja kustannuseriä)
- vähäisiin muutoksiin matkapaketin ehdoissa
- periä matkustajan peruutuksesta aiheutuvan peruutusmaksun (vakioveloitus tai tapauskohtainen maksu)
- periä matkapakettisopimuksen siirtämisestä aiheutuva korvaus

3.2. Matkanvälittäjän velvollisuudet

Matkanvälittäjällä tarkoitetaan sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja.

Matkapakettien osalta matkanvälittäjää koskevat lähinnä velvollisuus antaa tietoja matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä ja vastuu varausvirheistä, jotka johtuvat matkanvälittäjän varausjärjestelmän vioista. Matkanvälittäjä, jonka kautta markanjärjestäjän matkapaketti on ostettu, on velvollinen myös vastaanottamaan matkustajan matkapaketin toteuttamiseen, liittyvät viestit, pyynnöt ja valitukset ja toimittamaan ne eteenpäin matkanjärjestäjälle.

Matkanvälittäjä vastaa kuitenkin matkapaketin toteuttamisesta ja maksukyvyttömyyssuojan järjestämisestä kuten matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei matkanvälittäjä voi osoittaa, että matkanjärjestäjä toimii direktiivin säännösten mukaisesti.

Matkanvälittäjän velvollisuudet pähkinänkuoressa

- Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä
- Velvollisuudet, jos matkanjärjestäjä on sijoittunut ETA-alueen ulkopuolelle
- Vastuu varausvirheistä

3.2.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä

Matkanvälittäjällä on samanlainen tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä kuin matkanjärjestäjällä. Jos matkanvälittäjä myy matkapakettia, matkanvälittäjän on annettava lain edellyttämät tiedot matkustajalle ennen kuin matkustaja sitoutuu matkapakettisopimukseen tai muuhun vastaavaan tarjoukseen (ks. edellä kohta 3.1.1). Ennakkoon annettavien tietojen lisäksi matkanvälittäjän on annettava vakiotietolomakkeella tietoja matkustajan lakiin perustuvista oikeuksista.

Lain mukaan matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on annettava matkustajalle tiedot. Tietoja ei kuitenkaan tarvitse antaa kahteen kertaan, joten tiedonantovelvollisuus on täytetty, kun joko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä on antanut matkustajalle kyseiset tiedot. Matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä ovat kuitenkin vastuussa siitä, että tiedot annetaan matkustajalle.

Matkanvälittäjän on matkapakettisopimusta tehtäessä tai sen jälkeen ilman aiheetonta viivytystä annettava matkustajalla jäljennös matkapakettisopimuksesta tai sopimusvahvistus pysyvällä tavalla. Matkustajalla on oikeus saada jäljennös paperisena, jos sopimus on tehty osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä.

3.2.2. Velvollisuudet, jos matkanjärjestäjä on sijoittunut ETA-alueen ulkopuolelle

Lakiehdotuksen 34 §:n mukaan jos matkanjärjestäjä on sijoittunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle, matkanvälittäjä on velvollinen järjestämään maksukyvyttömyyssuojan ja vastaamaan matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta samalla tavalla kuin matkanjärjestäjä. Matkanjärjestäjällä ei ole kuitenkaan näitä velvollisuuksia, jos matkanvälittäjä voi osoittaa, että Euroopan talousalueen ulkopuolelle sijoittunut matkanjärjestäjä täyttää lain mukaiset velvollisuutensa.

Miten ja millä toimenpiteillä matkanvälittäjä voi varmistua siitä, että ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautunut matkanjärjestäjä noudattaa kaikkia uuden matkapakettilainsäädännön mukaisia matkanjärjestäjän velvollisuuksia?

Tähän ei lakiehdotuksessa tai lain valmisteluasiakirjoissa anneta tarkempaa vastausta. Osoittaminen voi olla käytännössä haasteellista. Matkanvälittäjien tulee varautua mahdollisiin lisävastuisiin toimiessaan ETA-alueen ulkopuolisen matkanjärjestäjän kanssa.

Sijoittumisella tarkoitetaan matkanjärjestäjän tosiasiallista taloudellista toimintaa määrittelemättömän ajan pysyvän infrastruktuurin eli kiinteän toimipaikan kautta, jossa tosiasiallinen toiminta tapahtuu.

3.2.3. Vastuu varausvirheistä

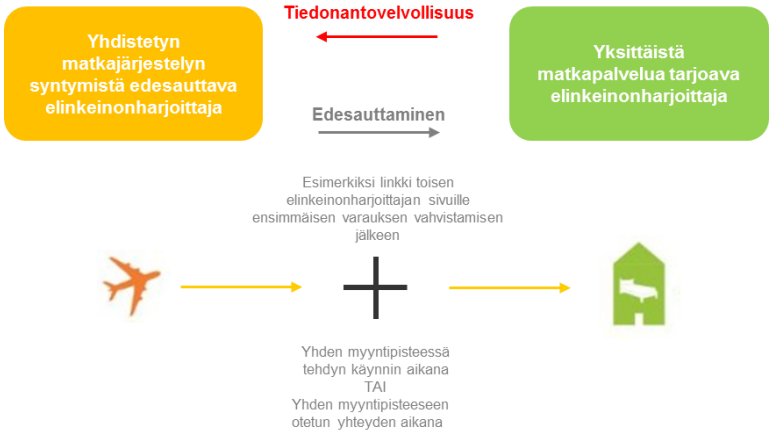
Matkanvälittäjänä toimiva elinkeinonharjoittaja, jonka matkapakettien varaamiseksi käytettävässä järjestelmässä on tekninen vika, vastaa varausvirheistä samalla tavalla kuin matkanjärjestäjä ja yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja (ks. edellä **Error! Reference source not found.**).

3.3. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavan elinkeinonharjoittajan velvollisuudet

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavana elinkeinonharjoittajana pidetään sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka edesauttaa matkustajaa hankkimaan vähintään yhden täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta elinkeinonharjoittajalta.

Yhdistettyjä matkajärjestelyjä edesauttavina elinkeinonharjoittajina voivat käytännössä toimia matkatoimistot ja myös yksittäisten matkapalvelujen tarjoajat. Tällaisia yksittäisiä matkapalveluja tarjoavia tahoja voivat olla esimerkiksi:

- hotellit ja muut majoituspalvelujen tarjoajat
- kuljetusyritykset
- autonvuokrausyritykset
- erilaisia ohjelmapalvelujen tarjoajat



Kuva. Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisen edesauttaminen.

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavaa elinkeinonharjoittajaa koskevat lähtökohtaisesti ainoastaan matkapakettilainsäädännön mukaiset tiedonantovelvollisuudet ja velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja sekä vastuu yhdistettyyn matkajärjestelyyn kuuluvan matkapalvelunsa asianmukaisesta toteuttamisesta. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei vastaa kaikkien myytyjen matkapalvelujen toteuttamisesta, vaan kukin matkapalvelujen tarjoaja vastaa omista palveluistaan. Lisäksi elinkeinonharjoittaja on vastuussa varausvirheistä, jotka johtuvat elinkeinonharjoittajan matkapalvelun varaamiseksi käytettävässä järjestelmässä olevasta viasta.

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja laiminlyö tiedonantovelvollisuuden tai velvollisuutensa asettaa maksukyvyttömyyssuoja, elinkeinonharjoittajaan sovelletaan matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

Myös sille elinkeinonharjoittajalle, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta yhdistetty matkajärjestely syntyy, asetetaan velvollisuus ilmoittaa sopimuksen tekemisestä järjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle. Yhdistettyjen matkajärjestelyjen syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan intressissä on siis huolehtia siitä, että se elinkeinonharjoittaja, jonka palveluiden hankkimista se edesauttaa, on tietoinen omasta ilmoitusvelvollisuudesta ja myös noudattaa sitä. Elinkeinonharjoittaja voi antaa tiedot yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttaneelle elinkeinonharjoittajalle tietosuojasäännösten estämättä.

Mitä edesauttaminen käytännössä voi tarkoittaa?

Matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen mukaan edesauttaminen voi tapahtua yhden myyntipisteessä tehdyn käynnin aikana, yhden myynpisteeseen tehdyn yhteydenoton aikana tai käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä. Yhteydenotto voi tapahtua verkkosivuston kautta, puhelinpalvelussa tai käynnillä elinkeinonharjoittajan myyntipisteessä.

Täydentävän matkapalvelun hankkimisen edesauttamisen tulee liittyä kyseisen elinkeinonharjoittajan tarjoamien matkapalvelujen varaamiseen esimerkiksi siten, että matkustajan ostettua lentoyhtiön sivujen kautta lennon, näytölle aukeaa linkki, jolla matkustajalle tarjotaan majoitusta tai autonvuokrausta matkakohteessa. Jos elinkeinonharjoittaja muutoin avustaa matkustajaa matkapalvelun hankkimisessa toiselta elinkeinonharjoittajalta, esimerkiksi hotellin henkilökunta auttaa

matkustajaa varaamaan vuokra-auton, kyseessä ei ole yhdistetty matkajärjestely, edellyttäen kuitenkin, että majoitus on varattu yli 24 tuntia ennen vuokra-auton varaamista.

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntyminen ei edellytä matkustajan ensimmäistä matkapalvelua koskevien varaustietojen kuten matkakohdetta, lähtö- ja saapumisaikoja tai matkustajien lukumäärää koskevien tietojen siirtymistä toiselle palveluntarjoajalle.

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavan elinkeinonharjoittajan velvollisuudet

1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä
2. Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja
3. Vastuu matkapalvelunsa toteuttamisesta
4. Vastuu varausvirheistä

3.3.1. Tiedonantovelvollisuus ennen sopimuksen tekemistä

Yhdistettyjen matkajärjestelyihin liittyvässä tiedonantovelvollisuudessa on olennaista se, että elinkeinonharjoittaja on velvollinen ilmoittamaan matkustajalle, ettei tämä saa hyväkseen matkapaketteihin liittyviä oikeuksia, vaan kukin yhdistettyyn matkajärjestelyyn kuuluva palveluntarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta. Elinkeinonharjoittajan on ilmoitettava matkustajalle myös siitä, että tämä saa suojakseen direktiivin mukaisen maksukyvyttömyyssuojan, joka koskee yhdistettyä matkajärjestelyä.

Elinkeinonharjoittajan on annettava matkustajalle tiedot siitä, että:

1. matkustaja ei saa hyväkseen matkapaketteihin liittyviä oikeuksia
2. kukin yhdistettyyn matkajärjestelyyn kuuluva matkapalveluntarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta
3. matkustaja saa suojakseen maksukyvyttömyyssuojan

Tiedot on annettava ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan toisen matkapalvelun tai ensimmäisen matkapalvelun valinnan jälkeen, kun näytölle tulee linkki toisen palveluntarjoajan sivuille. Tiedot on annettava matkustajalle selkeästi ja ymmärrettävästi ja käyttäen yhdistettyyn matkajärjestelyyn soveltuvaa vakiotietolomaketta käyttäen.

<u>Velvollisuus ilmoittaa tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle</u>

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja laiminlyö tiedonantovelvollisuuden, elinkeinonharjoittajaan sovelletaan matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

Elinkeinonharjoittaja, jonka tekemän sopimuksen myötä syntyy yhdistetty matkajärjestely, on velvollinen ilmoittamaan sopimuksen tekemisestä sille elinkeinonharjoittajalle, joka on edesauttanut yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä. Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttaneen elinkeinonharjoittajan on tultava tietoiseksi yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisestä, jotta tämä voi täyttää direktiivin mukaiset velvollisuutensa.

3.3.2. Velvollisuus järjestää maksukyvyttömyyssuoja

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja laiminlyö velvollisuutensa asettaa maksukyvyttömyyssuoja, elinkeinonharjoittajaan sovelletaan matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja on velvollinen asettamaan vakuuden maksukyvyttömyytensä varalta. Maksukyvyttömyyssuojan tarkoituksena on turvata matkustajien paluukuljetus ja suoritettujen maksujen palauttaminen maksukyvyttömyystilanteessa.

Tarkemmat säännökset lainsäädännön mukaisen maksukyvyttömyyssuojan järjestämisestä pannaan täytäntöön erillisellä lailla, jonka valmistelusta vastaa työ- ja elinkeinoministeriön asettama työryhmä. Työryhmän mietinnön pitäisi valmistua viimeistään syksyllä 2017.

3.3.3. Vastuu matkapalvelun toteuttamisesta

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja on vastuussa oman matkapalvelunsa asianmukaisesta toteuttamisesta. Kuitenkin on huomioitava, että jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut maksukyvyttömyysvakuutta tai antanut matkustajalle yhdistettyyn matkajärjestelyyn liittyviä tietoja, sovelletaan elinkeinonharjoittajaan matkajärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja yhdistettyyn matkajärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia säännöksiä.

3.3.4. Vastuu varausvirheistä

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja, jonka yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamiseksi käytettävässä järjestelmässä on tekninen vika, vastaa varausvirheistä samalla tavalla kuin matkanjärjestäjä ja matkanvälittäjä (kts.**Error! Reference source not found.**).

4. UUSIEN MATKAPALVELUYHDISTELMIEN LUOMAT VASTUUT

4.1. Mitä käsitteitä matkailuelinkeinonharjoittajan on tunnistettava?

Jotta uudistuvan matkapakettilainsäädännön sisältämät uudet vastuut ja velvollisuudet käsitettäisiin, on kerrattava, mitä käsitteet matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely tarkoittavat ja erotettava ne toisistaan. Muidenkin käsitteiden kuten ”matkustajan”, ”toisiinsa kytketyn varausmenettelyn” (click through) ja ”myyntipisteen” ymmärtäminen on matkailualalla toimivalle elinkeinonharjoittajalle tärkeää.

Lainsäädännössä laajennetaan **matkustajan** käsitettä. Vaikka suurin osa matkapaketteja ostavista luonnollisista henkilöistä ovat kuluttajia, matkapakettilainsäädännön tasolla on haluttu huomioida pienten yritysten edustajat ja ammatinharjoittajat, jotka varaavat ammatin harjoittamiseen liittyen matkoja samojen varauskanavien kautta kuin kuluttajat. Matkustajan käsite sisältää siis kuluttajamatkustajan lisäksi liikematkustajan, jos hän ei tee matkajärjestelyjä yleisen sopimuksen perusteella.

Matkapaketilla *tarkoitetaan laissa vähintään kahden (2) erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Tällaiset matkapalvelut muodostavat matkapaketin, vaikka yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa, jos*

1) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;
2) palvelut markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta;
3) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;
4) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai
5) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena. Tällaiset matkailupalvelut eivät ole osa matkapakettia myöskään, jos ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

- Matkapaketti voi olla yhden elinkeinonharjoittajan tuottama matkapalveluiden kokonaisuus. Matkapaketti voi myös olla useamman elinkeinonharjoittajan yhdessä tarjoama paketti. Erillisten sopimusten lukumäärällä ei ole merkitystä.
- Olennaista matkapaketin syntymiselle ovat ulospäin matkustajalle esitetyt yhtenäisyyden vaikutelmaa luovat indikaattorit kuten yksi myyntipiste, yhteis- tai kokonaishinta, ”pakettiin” viittaava markkinointinimike tai toisiinsa kytketty varausmenettely (click through).

- Matkapalvelujen yhdistelmä on matkapaketti myös silloin, kun matkustajan tietoja välitetään elinkeinonharjoittajien välillä ja sopimus matkapalveluiden yhdistelmästä tehdään tuon tiedonsiirron perusteella 24 tunnin sisällä ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisesta.
- Erillisen matkapalvelun tarjoaminen matkapakettilomansa aloittaneelle matkustajalle ei aiheuta matkapaketin muodostumista, jos matkapalvelu valitaan vasta paikan päällä.

Uusi matkapakettilainsäädäntö ei kuitenkaan edellytä matkapaketilta kokonaishintaa vaan matkapaketti voi syntyä myös silloin, kun matkustaja tekee erillisiä sopimuksia eri palveluntarjoajien kanssa. Matkapaketti voi myös syntyä, kun erilliset matkapalvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä saman varausprosessin aikana.

Samassa ”ostoskorissa” syntyy matkapaketti.

Click through on matkapakettiuudistuksen olennaisimpia uusia käsitteitä matkapaketin syntymiseen vaikuttavana tekijänä. Matkapaketti voi siis syntyä, jos matkapalvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta toisiinsa kytketyn verkkovarausjärjestelmän ja linkittyvän palveluketjun kautta, joissa matkustajan tiedot (nimi, sähköpostiosoite ja maksutiedot) siirretään elinkeinonharjoittajalta toiselle ja viimeinen sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun vahvistamisen jälkeen.

Click through –menettelyyn liittyy nimenomaisesti matkustajaa koskevien olennaisten tietojen tietoinen siirtäminen elinkeinonharjoittajien välillä ja tietojen siirrosta johtuvan toisen matkapalvelua koskevan sopimuksen tekeminen. Click through on erotettava kuitenkin yhdistetyistä verkkosivustoista, joissa ei pyritä yhteiseen sopimukseen pääsemistä matkustajan kanssa tai linkeistä, joilla tiedotetaan muista matkapalveluista. Pelkän linkin olemassaolo elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla toisen elinkeinonharjoittajan sivuille ei riitä click through’n syntymiseen. Click through’sta eli toisiinsa kytketystä varausmenettelystä ei ole kyse silloinkaan, kun elinkeinonharjoittaja lisää verkkosivustolleen luettelon muiden elinkeinonharjoittajien tarjoamista erillisistä matkapalveluista tai jos käytetään evästeitä tai metatietoa mainosten esittämiseen verkkosivuilla.

Myyntipisteellä tarkoitetaan siirrettävää tai kiinteää vähittäismyyntipaikkaa tai vähittäismyyntisivustoa tai vastaavaa verkkomyyntitoimintoa, mukaan lukien vähittäismyyntisivustot tai verkkomyyntitoiminnot, jotka esitetään matkustajille yhtenä toimintona, mukaan lukien puhelinpalvelu.

Click through -matkapaketti on vain yksi tapa, jolla matkapaketti voi muodostua. Click through -matkapaketin ei ennakoida muodostavan suurta osuutta kaikista matkapaketeista.

***Yhdistetyllä matkajärjestelyllä** tarkoitetaan laissa vähintään kahta (2) erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa:*

1) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai

2) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu ja muu matkailupalvelu eivät kuitenkaan muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena.

Yhdistetyssä matkajärjestelyssä matkustaja varaa samaa matkaa varten vähintään kaksi erityyppistä matkapalvelua, kuten lennon ja majoituksen, ja matkanvälittäjät helpottavat yhdistelmän kokoamista. Yhdistetyissä matkajärjestelyissä ei ole matkapaketin tunnusomaisia piirteitä, yhteis- tai kokonaishintaa, eikä niihin sovelleta kaikkia matkapaketteihin sovellettavia velvoitteita.

Yhdistetyssä matkajärjestelystä on kyse, jos matkustajaa autetaan tekemään kunkin matkapalvelun erillisen valinnan ja maksamisen yhden yhteydenoton aikana tai kohdennetusti 24 tunnin kuluessa.

Matkapaketti puolestaan syntyy samassa ostoskorissa.

Asetuksella säädettävissä vakiolomakkeissa, joissa säädetään tiedoista, jotka matkustajalle on annettava koskien matkustajalle oikeuksia, korostetaan erityisesti matkustajalle annettavaa tietoa siitä, onko kyseessä matkapaketti vai ei.

Yhdistetyssä matkajärjestelyssä matkustajalle on tiedotettava, että 1) kukin matkapalvelun tarjoaja vastaa ainoastaan tarjoamansa palvelun asianmukaisesta sopimusperusteisesta suorittamisesta ja että 2) matkustajaa suojaa palveluntarjoajan maksukyvyttömyyden varalta asetettu vakuus. Ks. myös kohta 2.2.6 alla.

Matkapaketti ja yhdistetty matkajärjestely eroavat toisistaan siten, että yhdistetyssä matkajärjestelyssä tehdään aina useampi kuin yksi erillinen sopimus matkustajan ja elinkeinonharjoittajan välillä.

Matkapaketin syntymisestä on kyse aina, kun matkustaja tekee toisen matkapalvelua koskevan sopimuksen elinkeinonharjoittajien keskinäisen matkustajan tietoja koskevan tiedonsiirron perusteella 24 tunnin sisällä ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Click through -matkapaketissa ensimmäinen elinkeinonharjoittaja on matkanjärjestäjä.

Yhdistetty matkajärjestely voi syntyä esimerkiksi, kun matkanvälittäjä auttaa matkustajaa tekemään erillisiä sopimuksia lisäpalveluista ohjaamalla matkustajan toisen palveluntarjoajan verkkosivuille linkkien tai sähköpostiin sisältyvien linkkien avulla. Riittävän kohdentamisen edellytys täyttyy.

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntyminen ei edellytä matkustajan ensimmäistä matkapalvelua koskevien varaustietojen kuten matkakohdetta, lähtö- ja saapumisaikoja tai matkustajien lukumäärää koskevien tietojen siirtymistä toiselle palveluntarjoajalle. Jos elinkeinonharjoittaja muutoin avustaa matkustajaa matkapalvelun hankkimisessa toiselta elinkeinonharjoittajalta, esimerkiksi hotellin henkilökunta auttaa matkustajaa varaamaan vuokra-auton, kyseessä ei ole yhdistetty matkajärjestely.

Matkapalvelujen yhdistämisessä avustaminen voi perustua täydentävien matkapalvelujen hankkimista helpottavan elinkeinonharjoittajan ja toisen elinkeinonharjoittajan väliseen kaupalliseen yhteyteen, johon liittyy sopimus jonkinlaisesta vastikkeesta, jonka suuruus määräytyy esimerkiksi klikkauksien määrän tai liikevaihdon perusteella, mutta tällainen kaupallinen yhteys ei kuitenkaan ole yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisen edellytyksenä.

Kohdennetuksi myymiseksi ei katsota yhdistettyjä verkkosivustoja, joilla ei pyritä tekemään sopimusta matkustajan kanssa, eikä myöskään linkkejä, joiden kautta matkustajille ainoastaan tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista. Jos esimerkiksi hotelli tai tapahtumanjärjestäjä lisää verkkosivuilleen luettelon kaikista elinkeinonharjoittajista, jotka tarjoavat varauksesta erillään kuljetuspalveluja kyseiseen hotelliin tai tapahtumaan, kyseessä ei ole yhdistetty matkajärjestely. Jos verkkosivuilla on sen sijaan linkit vain muutaman valitun kuljetuspalvelun tarjoajan sivuille, kyseessä voi olla yhdistetty matkajärjestely. Evästeiden tai metatietojen avulla kohdennettua mainosten esittämistä verkkosivuilla ei myöskään pidetä säännöksessä tarkoitettuna kohdennettuna myymisenä.

Yhdistetty matkajärjestely ei synny pelkästään sillä, että verkkosivuilla ylläpidetään linkkejä muihin matkapalveluihin tai mainostetaan toisen elinkeinonharjoittajan palvelua. Yhdistetyn matkajärjestelyn syntyminen vaatii kohdennettua myymistä ja tulee arvioida tapauskohtaisesti.

4.2. Milloin erillisen matkailupalvelun hankkiminen tulee osaksi matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä?

Muita matkailupalveluja, jotka eivät ole *olennainen osa* matkustajien kuljetusta, majoitusta tai moottoriajoneuvojen tai moottoripyörien vuokrausta, voivat olla esimerkiksi pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin, retkille tai teemapuistoihin, opastetut vierailut, rinnepassit ja urheiluvarusteiden kuten hiihtovarusteiden vuokraaminen tai kylpylähoidot.

Jos tällaisia palveluja yhdistetään ainoastaan yhden muun tyyppisen matkapalvelun, esimerkiksi majoituksen, kanssa, ei erillisestä matkailupalvelusta tule välttämättä osa matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä. Edellytyksenä matkapakettilainsäädännön uudistuksessa on, että erilliset matkailupalvelut muodostavat

1. *Merkittävän osan* matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn arvosta (*vähintään 25 prosenttia yhdistelmän arvosta*);
2. Niitä mainostetaan matkan tai loman olennaisena piirteenä; tai
3. Erilliset matkapalvelut ovat muulla tavoin matkan tai loman olennainen piirre.

Jos esimerkiksi hotellimajoitukseen, joka on varattu erillisenä palveluna, lisätään muita matkailupalveluja sen jälkeen, kun matkustaja on saapunut hotelliin, tämä ei muodosta matkapakettia. Olennaista ei ole kuitenkaan se, milloin sopimus tehdään vaan, milloin erillisiä matkailupalveluja tarjotaan.

Elinkeinonharjoittajan tarjoama erillinen matkailupalvelu voi tulla osaksi matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä, jos erillinen matkailupalvelu on tai sitä markkinoidaan olennaisena osana matkaa tai matkailupalvelun arvo on olennainen (vähintään 25 %) koko matkan hintaan nähden.

Elinkeinonharjoittajan tarjoama erillinen matkailupalvelu ei tule osaksi matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä, jos matkailupalvelu on arvoltaan vähäinen (alle 25 %) koko matkan hintaan nähden ja matkailupalvelu valitaan tai hankitaan vasta matkapaketin alkamisen jälkeen.

4.3. Mitä matkailuelinkeinonharjoittajan on tiedettävä matkustajan oikeuksista kauppapaikasta riippumatta?

Matkapaketin tärkein ominaisuus on se, että vähintään yksi elinkeinonharjoittaja on vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toiminnasta. Yhdistetyssä matkajärjestelyssä kukin elinkeinonharjoittaja vastaa omasta osuudestaan palvelukokonaisuutta. Myös matkanvälittäjäksi itsensä tunnistavan elinkeinonharjoittajan on perehdyttävä säädöksiin matkapaketista ja yhdistetystä matkajärjestelystä sekä eri toimijoiden vastuuasemasta, jotta se osaa tiedottaa matkustajalle oikein sen oikeuksista ja sopimuksen suorittamisesta vastuussa olevista tahoista.

Matkustajan on saatava matkapakettisopimuksesta kaikki tarpeelliset tiedot ennen matkapaketin ostamista riippumatta ostopaikasta tai –tavasta eli tapahtuuko matkapaketin ostaminen matkanjärjestäjältä suoraan vai matkanvälittäjältä ja tapahtuuko ostaminen fyysisessä myyntipisteessä vai verkkosivuston kautta.

Jaksossa 3.1 yllä on selvitetty uuden lainsäädännön asettamia sisältövaatimuksia matkapakettisopimukselle. Matkapalveluyhdistelmistä annetussa lakiehdotuksessa määrätään tarkasti, mitä tietoja ja asiakirjoja matkustajalle on annettava matkan sisällöstä, matkanjärjestäjästä, hinnasta ym. käytännön asioista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä ja matkapaketin alkamista. Koska uuden matkapakettilainsäädännön yksi tarkoitus on nostaa kuluttajansuojan tasoa matkapaketteja ostaessa, on lakiehdotuksessa säännelty tarkoin myös ne ehdot, joilla matkapakettisopimuksen ehtoja voi muuttaa tai purkaa ja millä ehdoin matkapakettisopimuksen voi siirtää tai peruuttaa.

Huomioithan, että jatkossa lain kannalta sitova sopimus syntyy, kun matkustaja hyväksyy elinkeinonharjoittajan antaman tarjouksen. Aikaisemmin sopimus valmismatkasta syntyi maksun tai osamaksun suorittamisen jälkeen.

4.3.1. Miten verkkokauppailmiö näkyy matkapakettiuudistuksessa?

Matkapakettilainsäädännön uudistuksen keskeisimpänä piirteenä on matkapalveluyhdistelmä käsitteen lisääminen. Lisäksi aikaisempaan sääntelyyn nähden uutta matkapakettilainsäädännössä on sen ilmiön huomioiminen, että matkapalveluita hankitaan pääosin verkosta ja että matkapalvelun ostamiseen johtava sopimus on voinut tapahtua linkkien tai toisiinsa kytkettyjen varausmenettelyjen avustuksella. Uusi matkapakettilainsäädäntö ottaa huomioon matkailualan vahvan siirtymisen verkkokauppaan mm. seuraavin tavoin:

- matkapaketti voi syntyä click through'n eli siirtämällä matkustajan tietoja elinkeinonharjoittajien kesken
- yhdistetty matkajärjestely voi syntyä esim. kohdennettujen, lisämatkapalveluiden myymistä edesauttavien linkkien avulla ja tällöinkin matkustaja saa maksukyvyttömyyssuojan takaaman turvan
- matkustajaa suojataan lisäämällä tietoja, joita verkossakin on annettava matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä ja jotka matkustajan on hyväksyttävä ennen kuin se tekee varauksen verkossa (jatkossa huomioitava myös kuluttajansuojalain 6 luvun mukaiset matkustajalle annettavat vähimmäistiedot ennen etänä tehtävää tilausta)
- myyntipiste voi olla verkkosivusto tai välittäjä toimia verkossa fyysisen myyntipisteen lisäksi
- matkustajaa ei suojata enää fyysisen matkaesitteen ennakkotietojen kautta
- huomioidaan vakiotietolomakkeissa koskien matkustajan oikeuksia ne vaihtoehdot, että matkustaja saa tiedon oikeuksistaan verkon kautta
- vastuu varausjärjestelmässä tapahtuneista teknisistä virheitä on erikseen säädetty olevan sillä elinkeinonharjoittajalla, jonka järjestelmässä virhe tapahtuu

Matkapalveluyhdistelmistä annettu lakiehdotus ei sisällä erityistä oikeutta matkustajalle perua matkaansa 14 vuorokauden sisällä sopimuksen tekemisestä tilanteessa, jossa sopimus on tehty elinkeinonharjoittajan toimitilojen ulkopuolella kuten kotona tai messuilla.

Verkkokauppa ja sopimusten tekeminen verkossa on nykypäivää.

4.3.2. Matkapaketteja koskevat vakiomuotoiset tiedot matkustajan oikeuksista

Matkapakettidirektiivin loppuun on sisällytetty kaksi liiteosiota I (sisältäen osat A – C) ja II (sisältäen osat A – E). Liiteosiossa I (A-C) on vakiomuotoiset lomakkeet tiedoista, jotka *matkapaketin ostaneelle matkustajalle* on annettava matkustajan oikeuksista kuten oikeudesta apuun hätätilanteessa, sopimuksen purkamiseen ja hinnanalennukseen/vahingonkorvaukseen. Oletamme, että näissä

vakiolomakkeissa olevat tiedot ovat niitä mm. lakiehdotuksen 7 §:ssä ja 10 §:ssä todettuja vakiomuotoisia tietoja, joista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

Liitteiden sisältö on matkustajan oikeuksien kannalta sama, mutta niitä on tehty kolmeen eri tilanteeseen riippuen siitä, miten matkapaketti on syntynyt. Liiteosiot I A-C tunnistavat matkapakettisopimuksen syntymisen vaihtoehdoiksi:

1) Kun on mahdollista käyttää hyperlinkkiä tietojen antamiseen (esim. verkkokauppa)
2) Muu kuin hyperlinkin kautta (esim. fyysinen myyntipiste ja puhelinkauppa)
3) Click through'n kautta

Vakiolomakkeiden tiedot on annettava matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen sisältämän matkapakettisopimuksen perussisällön lisäksi. Vakiolomakkeissa annettavissa tiedoissa korostuu matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien vastuiden tunnistamisen kannalta seuraavat olennaiset seikat, jotka on annettava matkustajalle tiedoksi:

- ➔ Sopimuksen kohteena on "matkapaketti"
- ➔ Kuka / ketkä yritykset ovat vastuussa matkapaketin toteuttamisesta
- ➔ Kuka / ketkä yritykset ovat ottaneet maksukyvyttömyyssuojan matkustajan turvaksi

Sopimusta matkustajan kanssa tekevän elinkeinonharjoittajan on tiedettävä, ketkä kaikki ovat vastuussa matkapaketin toteuttamisesta ja tiedotettava matkustajaa vastuutahon maksukyvyttömyyssuojan olemassaolosta.

4.3.3. Yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat vakiomuotoiset tiedot matkustajan oikeuksista

Matkapakettidirektiivin liiteosion II, osissa A-E, on vakiomuotoiset lomakkeet tiedoista, jotka *yhdistetyn matkajärjestelyn matkustajalle* on annettava sen oikeuksista. Lomakkeita on eri tilanteisiin riippuen siitä, onko yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista helpottava elinkeinonharjoittaja meno-paluulipun myyvä liikenteenharjoittaja vai ei ja tapahtuuko hankkiminen verkossa vai elinkeinonharjoittajan ja matkustajan ollessa samanaikaisesti itse läsnä. Vakiolomakkeissa korostuvat seikat antavat käsityksen siitä, että yhdistettyä matkajärjestelyä helpottava elinkeinonharjoittaja on aina matkanvälitystä pääasiallisesti harjoittava elinkeinonharjoittaja tai verkkosivusto eikä esimerkiksi toinen matkanjärjestäjä, jonka kautta toisen matkapalvelun tarjoajan palveluita mainostetaan. Vakiolomakkeissa korostuvat seuraavat seikat, jotka matkustajalle on annettava tiedoksi:

- ➔ Matkustajaan ei sovelleta matkapaketteihin sovellettavia oikeuksia
- ➔ Yksittäinen matkapalvelun tarjoaja on vastuussa matkapalvelun suorittamisesta
- ➔ Jos kuitenkin matkustaja varaa lisämatkapalveluja saman elinkeinonharjoittajan
  - o varaussivustoon tehdyn saman vierailun aikana
  - o varaussivustoon tehdyn saman verkkovierailun aikana
  - o käynnin tai yhteydenoton aikana; tai
  - o linkin tai linkkien kautta 24 h kuluessa ensimmäisen varausvahvistuksen saatuaan,

  lisämatkapalveluista tulee osa yhdistettyä matkajärjestelyä, ja matkustajaa saa suojan elinkeinonharjoittajan maksukyvyttömyyden varalta maksukyvyttömälle elinkeinonharjoittajalle maksamiensa maksujen osalta.

Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavan elinkeinonharjoittajan on tiedettävä, kuka on vastuussa matkapalvelun suorittamisesta ja tiedotettava matkustajaa vastuutahon maksukyvyttömyyssuojan olemassaolosta.

4.4. Mitä matkailuelinkeinonharjoittajien yhteistyössä ja keskinäisissä sopimuksissa on huomioitava?

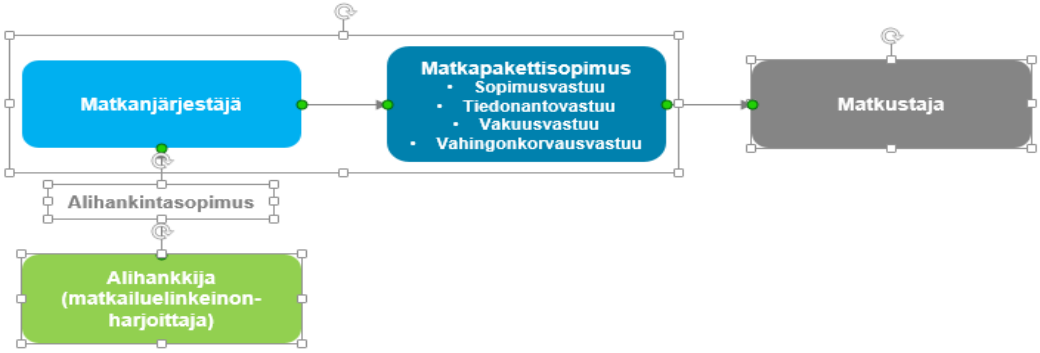
4.4.1. Eri yhteistyömallit ja roolit

Pakettimatkat tai pakettilomat voivat olla monimutkaisia palvelujen yhdistelmiä, jotka sisältävät kuljetuksen ja majoituksen ja voivat sisältää muita palveluja, kuten autonvuokrauksen tai elämysretkiä. Koska kokonaisuuden toteuttamiseen voi liittyä useita palveluntarjoajia, yhteen palveluun liittyvä ongelma voi vaikuttaa matkan muihin palveluihin tai palveluntarjoajiin.

Yleensä ottaen matkanjärjestäjänä toimiva taho tietää vastuuasemansa ja vastuunsa matkustajalle, vaikka käyttäisikin matkapalveluyhdistelmänsä toteuttamiseen kokonaan tai osittain alihankkijoita.

Matkapakettiuudistus ei myöskään estä yksittäistä matkailuelinkeinonharjoittajaa toimimasta **matkanjärjestäjän alihankkijana** ja matkapakettikokonaisuuden osuuden toteuttajana. Matkapaketissa yhden elinkeinonharjoittajan on oltava vastuussa kaikkien matkapalvelujen toteuttamisesta. Matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen 20 §:n mukaan matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle matkapakettisopimuksen täyttämisestä myös silloin, kun matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämisessä muuta tahoa. Yksittäinen alihankkija voi olla sopimussuhteessa pelkästään matkanjärjestäjän kanssa, kunhan yksi matkanjärjestäjä vastaa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain mukaisista matkapakettisopimukseen liittyvistä vastuista suhteessa matkustajaan.

Matkanjärjestäjäksi itsensä mieltävä eli matkapaketteja matkustajalle tarjoava elinkeinonharjoittaja on lakiuudistuksen voimaan tultua kuitenkin entistä laajemmassa sopimusvastuussa matkustajaan nähden, mikä voi aiheuttaa tarpeen tarkastella myös alihankkijoiden kanssa laadittujen sopimusten ehtoja vastuun jakamisesta. Alihankkijan näkökulmasta voi olla tarpeen päivittää yhteistyösopimukset vahvistamaan se lähtökohta, kuka on vastuullinen matkanjärjestäjä suhteessa matkustajaan.



Kuva. Yhteistyömalleja.

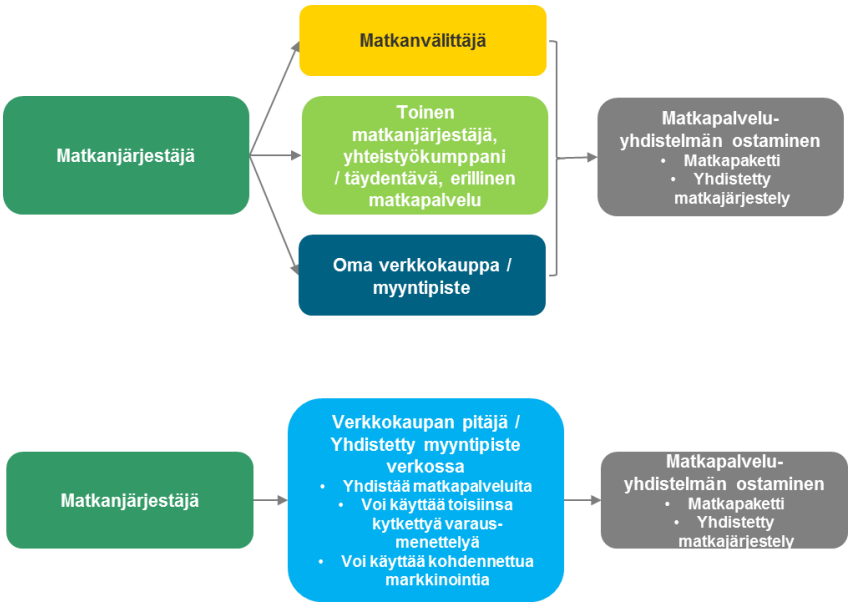
Erillinen matkapalvelun tarjoaminen suoraan matkustajalle ei välttämättä myöskään suoraan aiheuta sitä, että matkailuelinkeinonharjoittajasta tulisi uuden matkapalveluyhdistelmistä annetun lain tarkoittama matkanjärjestäjä tai yhdistetyn matkajärjestelyn tarjoaja. Yksittäisen muun matkapalvelun tarjoavan matkailuelinkeinonharjoittajan matkapalvelu (esim. retki, pääsy urheilutapahtumaan tai opastettu vierailu) ei tule osaksi matkapakettia tai yhdistettyä matkajärjestelyä, jos matkapalvelu valitaan ja ostetaan vasta, kun matkustaja saapuu hotellille tai matkakohteeseen. Tällainen matkapalvelu ei tule myöskään osaksi matkapakettia, jos matkapalvelua ei ole markkinoitu tai mainostettu olennaisena osana matkapakettikokonaisuutta tai se ei hinnaltaan muodosta merkittävää osaa kokonaisuuden arvosta (vähintään 25 %).

Esimerkki. *Matkailuelinkeinonharjoittaja tarjoaa matkustajien vuokrattavaksi mökkiä, jonka varustukseen kuuluu pihaleikkivälineitä, onkivapoja ja soutuvene. Voiko kyseessä olla matkapaketti, koska majoituspalvelun lisäksi palveluun kuuluu kenties muiksi matkailupalveluksi katsottavia osia?*

Vastaus: *Kyseessä ei ole matkapaketti, kun muu yhdistelmään kuuluva matkailupalvelu ei muodosta olennaista osaa ostetun majoituspalvelun arvosta (yli 25 %) tai ne eivät muutoin ole olennainen osa yhdistelmää eikä niitä ole markkinoitu olennaisena osana majoitusta. Näin ollen matkailuelinkeinonharjoittaja ei ole lakiehdotuksen tarkoittama matkanjärjestäjä.*

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntyminen edellyttää myös matkapalveluiden erillistä valintaa ja erillistä maksamista saman yhteydenoton aikana toisen matkapalvelun kanssa tai täydentävän matkapalvelun ostamista yhdistelmän syntymiseen tähtäävän kohdennetun mainosten esittämisen perusteella. Tästä syystä yksittäisiä matkapalveluja tarjoavan elinkeinonharjoittajan on tarkasteltava markkinointiin liittyviä yhteistyösopimuksiaan siitä näkökulmasta, voisiko niiden perusteella syntyä yhdistetty matkajärjestely.

Matkailualan verkkokaupan kannalta voidaan tunnistaa ainakin alla olevien kaltaisia yhteistyömalleja, jotka johtavat matkapakettien ja yhdistettyjen matkajärjestelyjen syntymiseen ja niitä koskevien sopimusten tekemiseen.



Kuva. matkailuelinkeinonharjoittajien välisiä yhteistyömalleja.

4.4.2. Myyntipisteet ja yhdistetyt verkkosivustot

Uudessa matkayhdistelmistä annetussa lakiehdotuksessa ei käsitellä myyntipisteen tai yhdistetyn verkkosivuston asemaa tarkemmin. Matkapakettidirektiivin mukaan *myyntipiste* voi olla siirrettävä tai kiinteä vähittäismyyntipaikka, vähittäismyyntisivusto tai verkkomyyntitoiminto. Myyntipisteessä tapahtuu siis varsinaista matkapalveluiden myyntiä, hankkimista ja sopimusten tekemistä.

Voitaneen sanoa, että matkapaketin muodostuminen (myös click through'n kautta) on verrattain helpompaa todeta kuin tilanne, jossa voi muodostua yhdistetty matkajärjestely. Samassa ostoskorissa syntyy yleensä matkapaketti. Yhdistetyn matkajärjestelyn syntyminen edellyttää vähintään kahden eri matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana tai vähintään yhden

täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta ensimmäisen elinkeinonharjoittajan edesauttaman *kohdennetun myynnin* perusteella.

Matkapakettidirektiivissä todetaan, että *verkossa yhdistetyt* matkajärjestelyt olisi erotettava myös *yhdistetyistä verkkosivustoista*, joilla ei pyritä tekemään sopimusta matkustajan kanssa, ja linkeistä, joiden kautta matkustajille ainoastaan tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista, esimerkiksi jos hotelli tai jonkin tapahtuman järjestäjä lisää verkkosivustolleen luettelon kaikista toimijoista, jotka tarjoavat varauksesta erillään kuljetuspalveluja kyseiseen hotelliin tai tapahtumaan tai jos käytetään evästeitä tai metatietoa mainosten esittämiseen verkkosivuilla.

Matkailualalla on olemassa yhteiseen markkinointiin ja matkailun edistämiseen keskittyviä verkkosivustoja, jotka eivät kuitenkaan sisällä myyntipistettä, jonka kautta olisi mahdollista suoraan ostaa matkapalveluita, matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä. Tällaisilta sivustoilta yleensä ottaen ohjataan ostamaan matkapalvelut suoraan niitä tarjoavilta matkailulinkeinonharjoittajalta ja heidän omista myyntipisteistään. On olemassa myös paljon kansainvälisiä verkkosivustoja, jotka tähtäävät usean eri matkapalvelun myymiseen. Kuitenkin usein kyseisen kaltaisten sivustojen kautta päädytään tekemään matkapalveluiden varaukset varsinaisen matkapalvelun tarjoajan omilta verkko- tai mobiilisivustoilta. Verkkosivustot voivat nimenomaisesti ehdoissaan todeta olevansa olemassa matkapalveluhakuja varten ja etteivät ne ole matkatoimistoja. Matkatoimisto-käsitettä ei käytetä tai tunnisteta matkapakettidirektiivissä tai uudessa matkapalveluyhdistelmistä annetussa lakiehdotuksessa. Käsitteenä matkatoimisto ei siis ole synonyymi esimerkiksi matkanjärjestäjälle. Matkatoimisto-nimikkeellä toimivan elinkeinonharjoittajan rooli ja vastuu uuden lain valossa määräytyy sen kulloisen tosiasiallisen toiminnan perusteella.

Kullakin matkapalveluita markkinoivalla verkkosivustolla on oma tapansa toimia ja matkapakettien ja yhdistettyjen matkajärjestelyjen syntymisen mahdollisuus verkkosivustolla on tarkastettava aina erikseen sen toimintojen kautta. Mikäli matkapalveluhakuja mahdollistava verkkosivusto ei mahdollista matkustajan varauksista ja ostoista tapahtuvien tietojen siirtoa ja hyödyntämistä toisen elinkeinonharjoittajan hyväksi, on mahdollinen tulkinta matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn syntymisestä pienempi. Uuden matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen 4 §:n perusteella jää epäselväksi vielä se, kuka tulkitaan sellaiseksi *elinkeinonharjoittajaksi,* joka edesauttaa yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä ja mitä kaikkea lasketaan sellaiseksi *edesauttamiseksi*, että useamman erillisen matkapalvelun valinta ja maksaminen *yhden yhteydenoton* aikana muodostaa yhdistetyn matkajärjestelyn. Käytännössä on mahdollista tilanne, että matkustaja tutustuu tietyn alueen matkapalveluita markkinoivaan yhteiseen verkkosivustoon ja tuon tutustumisen perusteella varaa kahden eri linkin takaa kahden erityyppisen matkapalvelun samaa matkaa varten. Verkkosivuston pitäjä ja matkapalvelun tarjoajat voivat kuitenkin olla täysin tietämättömiä siitä, että näin on tapahtunut yhden yhteydenoton aikana.

Eri matkapalvelut pitää kuitenkin valita ja maksaa yhden myyntipisteeseen otetun yhteydenoton aikana. Jos matkustaja yhden matkapalvelun valittuaan ja varattuaan poistuu myyntipisteestä tai katkaisee yhteydenoton ja myöhemmin palattuaan myyntipisteeseen valitsee ja varaa toisen matkapalvelun, eri palvelut eivät muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä ellei 24 tunnin sisällä varauksesta tapahdu toisen matkapalvelun varausta kohdennetun myynnin vuoksi.

Kohdennetuksi myymiseksi ei katsota esimerkiksi yhdistettyjä verkkosivustoja, joilla ei pyritä tekemään sopimusta matkustajan kanssa, eikä myöskään linkkejä, joiden kautta matkustajille ainoastaan tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista. Näin ollen pelkkään yleiseen markkinointiin keskittyviä verkkosivustoja ei voitaisi tulkita myyntipisteiksi, joissa luodaan matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä. On myös arvioitava tapauskohtaisesti, milloin tapahtuu kohdennettua myyntiä ja milloin esimerkiksi tietyn alueen matkapalveluista tiedottaminen tapahtuu yleisellä tasolla. Mikäli joku palvelun tarjoaja jäisi tahtonsa vastaisesti pois yhdistetyn markkinoinnin sivustolta, voisi

palvelun tarjoaja väittää, ettei markkinointi tapahdu yleisellä tasolla. On ilmeistä, että uuden lain sanamuodot tulevat nostamaan esille paljon tulkintakysymyksiä.

Yhdistetty matkajärjestely syntyy, kun matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana.

Koska edesauttamiseksi katsottavat eri toimintamuodot ja lain tulkintaan liittyvät kysymykset ovat vielä epäselviä, voisi yhteiseen matkapalveluiden markkinointiin keskittyvien verkkosivustojen olla järkevää harkita sivustoilleen lisättävää mainintaa siitä, että sivustolla

- *ei pyritä tarjoamaan tai myymään matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä*
- *tiedotetaan yleisesti matkapalveluista alueella*
- *ei pyritä toteuttamaan kohdennettua myymistä*
- *ei kerätä eikä siirry tietoa elinkeinonharjoittajien kesken siitä, mihin matkapalveluihin matkustaja on tutustunut tai mitä matkapalveluita matkustaja on mahdollisesti varannut sivustoilla olevien linkkien kautta*

Elinkeinonharjoittaja on yleensä tietoinen kaikista sivustoista, joilla sen matkapalveluita markkinoidaan tai tarjotaan myytäväksi. Kun matkailuelinkeinonharjoittajan matkapalveluita myydään yhteisellä verkkosivustolla, on matkailuelinkeinonharjoittajan sovittava verkkosivustoa ylläpitävän elinkeinonharjoittajan kanssa vastuista ja rooleista sekä matkustajille annettavista tiedoista tarkasti.

4.4.3. Sopimusvastuu, vakuusvastuu ja tiedottamisvastuu

Yksinkertaistetusti voidaan todeta, että uudistuvassa matkapakettilainsäädännössä voidaan nähdä kolme eri vastuun muotoa: sopimusvastuu (vastuu matkaa koskevan sopimuksen oikeellisesta tekemisestä ja toteuttamisesta), vakuusvastuu (vastuu järjestää asianmukainen maksukyvyttömyyssuoja) ja tiedottamisvastuu (ajantasainen tiedotus kaikkien eri toimijoiden kesken, jotta kaikki toimijat voivat toimia lain ja sopimuksen mukaisten velvoitteidensa mukaisesti).

Matkapaketissa vähintään yhden elinkeinonharjoittajan on oltava vastuussa kaikkien matkapalvelujen toteuttamisesta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 4 luvun säännösten mukaisesti eli sopimusvastuusta. Matkanjärjestäjällä on vastuu matkakokonaisuuden ja matkustajan oikeuksien toteutumisesta sekä matkustajille mahdollisesti maksettavista hinnanalennuksista ja vahingonkorvauksista. Yhdistetyn matkajärjestelyjen osalta matkustaja ei saa vastaavaa suojaa ja vastuussa matkapalvelun toteutumisesta suhteessa matkustajaan voi olla useita eri elinkeinonharjoittajia. Pääsääntöisesti matkanvälittäjän tärkein velvollisuus on välittää tietoa ajoissa ja oikeassa muodossa. Maksukyvyttömyysvakuuden järjestämisen vastuu on sekä matkanjärjestäjällä että yhdistettyjen matkajärjestelyjen hankkimista edesauttavalla elinkeinonharjoittajalla.

Usein vasta ongelmatilanteissa tulee mietittäväksi, voiko vastuuta matkapalvelun toteutumisesta tai matkustajan vaatimuksista jakaa myös muille kuin kyseisen matkapalvelun matkanjärjestäjälle. Ongelmiin voi varautua keskinäisin sopimuksin, joissa vastuunjaosta sovitaan etukäteen. Matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien keskinäisen vastuunjaon etukäteen miettiminen auttaa elinkeinonharjoittajaa myös tunnistamaan, missä asioissa sen on tiedotettava ja koulutettava henkilökuntaansa lainsäädäntöuudistusten tuomien uusien vastuiden myötä.

4.4.4. Tiedottamisvastuu

Matkanvälittäjälle keskeisin velvoite on siis tiedon välittäminen sekä matkanjärjestäjältä matkustajalle että päinvastoin. Sekä matkanjärjestäjien että matkanvälittäjien on oltava tietoisia siitä, tarjotaanko matkustajalle lain tarkoittamaa matkapakettia vai yhdistettyä matkajärjestelyä ennen kuin matkustaja sitoutuu sopimukseen ja maksuun. Matkapakettisopimuksessa matkustajalle annettavat tiedot ovat laajemmat kuin aikaisemmin. Jos kysymys on matkapaketista ja matkapaketti myydään

matkanvälittäjän kautta, on matkanvälittäjällä vastuu huolehtia siitä, että matkustaja saa matkasta kaikki lain edellyttämät ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot. Vaikuttaa siltä, että matkanvälittäjän on siis oltava yhtä tietoinen matkan sisällöstä kuin matkanjärjestäjän. Lisäksi matkanjärjestäjä on vastuussa matkapakettisopimukseen tulevien muutosten tiedottamisesta ja siitä, että tiedottaminen on ymmärrettävää ja selkeää. Jos matkanvälittäjä ei esimerkiksi anna oikeita tietoja matkapakettiin mahdollisesti sovellettavista lisämaksuista ja muista kustannuksista, matkustaja ei ole velvollinen maksamaan kyseisiä kustannuksia.

Matkanjärjestäjä eikä matkanvälittäjä voi suoriutua matkapakettiuudistuksen asettamista velvollisuuksista täysimääräisesti ellei tiedonkulku osapuolten välillä toimi.

Sekä matkanjärjestäjän että matkanvälittäjän on myös tiedostettava, milloin matkapalveluiden yhdistelmä voi muuttua uuden lainsäädännön säätelemällä tavalla matkapaketiksi tai yhdistetyksi matkajärjestelyksi, jotta matkanjärjestäjät ja muut elinkeinonharjoittajat tulevat tietoisiksi niihin liittyvistä erityisistä vastuukysymyksistä. Matkanvälittäjän vastuu matkanjärjestäjän tiedottamisesta siitä, onko lisämatkapalveluja varattu tiedon siirron tai linkkien kautta, on korostuneen tärkeä velvollisuus matkanjärjestäjän toiminnan kannalta. Kun matkapaketti syntyy click through'n kautta, on kunkin elinkeinonharjoittajan annettava tiedot itse tarjoamastaan matkapalvelusta ja tiedot matkustajan oikeuksista direktiivin ja tulevaisuudessa oikeusministeriön asetuksen määrittämän vakiotietolomakkeen mukaisesti.

Matkanjärjestäjällä ja matkanvälittäjällä on oltava samat tekniset valmiudet varmistaa, että matkustaja saa pysyvällä välineellä haltuunsa jäljennöksen matkapakettisopimuksesta tai sopimuksen vahvistuksen. Matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien keskinäisissä sopimuksissa onkin huomioitava, että se, joka antaa matkustajalle tiedot myös vastaa siitä, että ne on annettu täydellisinä ja oikein. Uusi laki määrää, että elinkeinonharjoittajalla on todistustaakka tiedotusvaatimusten noudattamisesta. On siis tärkeää, että niin matkanjärjestäjä että matkanvälittäjä kykenee osoittamaan jälkikäteen tiedottaneensa sekä matkustajaa että toista elinkeinonharjoittajaa viipymättä ja lain edellyttämällä tavalla.

Matkustajan on voitava lähettää kaikki viestit, pyynnöt ja valitukset suoraan sille matkanvälittäjälle, jonka kautta matkapaketti on ostettu ja matkanvälittäjän on toimitettava ne edelleen viipymättä matkanvälittäjälle. Matkanjärjestäjän on katsottava vastaanottaneen nämä viestit, pyynnöt ja valitukset samaan aikaan, kun matkanvälittäjä on vastaanottanut ne, mikä pitää ottaa huomioon määräaikoja laskettaessa.

Matkapakettilainsäädännön perusteella matkanvälittäjän suureksi vastuukysymykseksi nousee velvollisuus varmistaa, että matkanjärjestäjä, joka ei ole sijoittautunut Euroopan talousalueelle, on asettanut maksukyvyttömyysvakuuden ja vastaa matkapaketin toteuttamisesta kuten laissa säädetään. Miten käytännössä matkanvälittäjä voi varmistua siitä, että matkanjärjestäjä vastaa matkapaketin toteuttamisesta samalla tasolla kuin Euroopan unionin jäsenvaltion lainsäädännön alla toimiva matkanjärjestäjä, on mielenkiintoinen haaste matkanvälittäjille.

5. MATKAT VERKKOKAUPASSA

5.1. Matkakaupan siirtyminen verkkoon

Matkailumarkkinat ovat kokeneet suuria muutoksia edellisen matkapakettidirektiivin antamisen jälkeen lähinnä internetin käytön yleistymisen vuoksi. Valtaosa ihmisistä varaa verkon kautta matkansa.

Matkailumarkkinassa on syntynyt myös uudenlaisia yhteistyömalleja erityyppisten matkailualan elinkeinonharjoittajien kesken. Yksinkertaisimmillaan elinkeinonharjoittaja tarjoaa matkustajan käyttöön omilla verkkosivuillaan omia tuotteitaan ja palvelujaan markkinoivan ja myyvän verkkokaupan. Matkustajan ja palvelun ostamisen välillä verkossa voi kuitenkin olla useiden matkanvälittäjien ja matkanjärjestäjien luomia yhteistyöverkostoja tai useiden elinkeinonharjoittajien palveluiden yhteinen myyntipiste. Matkailuliiketoiminnan verkkokaupassa syntyneitä ilmiöitä pyritään nyt sääntelemään kuluttajia paremmin suojaavalla tavalla.

Kuluttajat ovat saaneet aikaisemminkin erityissuojaa ostaessaan pakettilomia. Euroopan unionin tasolla on kuitenkin katsottu, että jäsenvaltioiden välillä on edelleen ollut suuria eroja matkustajien suojaa koskevissa säännöissä. Yhä useammat matkustajat ostavat matkojen eri osat erikseen tai itselleen sopivista osioista räätälöidysti kootun loman yhdistäen eri elinkeinonharjoittajien palveluita. Matkapaketin käsite on laajentunut merkittävästi uuden matkapakettidirektiivin esittelemän ”yhdistetyn matkajärjestelyn” käsitteen mukaantulon myötä. Näin ollen uudet käsitteet ja niiden mukanaan tuomat vastuut ja velvollisuudet on huomioitava verkkokaupan ehdoissa.

5.2. Verkkokauppaan liittyvä kuluttajansuoja

Verkkokauppa on kuluttajankauppaa verkossa. Verkkokauppaa koskevat normaalit sopimusoikeudelliset, markkinointia ja mainontaa koskevat pelisäännöt. Verkkokaupassa oleva tarjous on sopimusoikeudellisesti sitova ja tuote tai palvelu on myytävä sillä hinnalla, millä se on verkkokaupassa tarjolla. Kun elinkeinonharjoittaja toimii ja tekee sopimuksia kuluttajan kanssa verkossa, erityisen tärkeää on kuitenkin muistaa kuluttajansuojalain 6 luvun määräykset etämyyntiä koskien. Etämyynnissä tuotetta tai palvelua markkinoidaan etäviestimellä ja sopimus syntyy etäviestintä käyttäen. Etäviestin voi olla internet, sähköposti, tekstiviesti, puhelin, televisio tai muu väline, jolla sopimus elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välillä voidaan saada aikaiseksi.

Suurimpia eroja perinteisen kaupan ja verkkokaupan välillä on kuluttajalle syntyvä peruuttamisoikeus. Koska kuluttaja ei pääse tarkastamaan tuotetta ennen tilaamista, korostuu kuluttajan tarve saada tietoonsa tuotetta koskevat tarkat ennakkotiedot, kokonaishinta sekä myyjää koskevat tiedot mahdollisten ongelmatilanteiden varalle. Myös markkinoinnin asiallisuus korostuu verkkokaupassa. Tuotteen on vastattava sitä, mitä mainonnassa on luvattu. Markkinoidessakin on käytävä selkeästi ilmi, kuka myy ja mitä.

Myös matkapakettilainsäädännön uudistuksessa korostuvat verkkokauppaan liittyvät perinteiset matkustajan/kuluttajan oikeudet. Matkustajan on tiedettävä, mihin ehtoihin hän on sitoutumassa ja mitä hän on ostamassa. Matkustajan on saatava pysyvällä välineellä vahvistus tai jäljennös sopimuksesta, johon hän on sitoutunut ja tieto siitä, miten sopimusta voi muuttaa tai perua kokonaan.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston internet-sivujen mukaan Euroopan komissio ja EU:n kuluttajansuojaviranomaiset tarkistivat vuonna 2016 EU-alueella 352 hintavertailu- ja matkavaraussivustoa, joilla vertaillaan tarjouksia ja hintoja matkailualalla. Tarkastus osoitti, että useilla sivustoilla matkustamista koskevia palveluita markkinoidaan kuluttajille harhaanjohtavasti. Useimmin hintavertailu- ja matkavaraussivustoilla puutteet liittyivät hintaan ja sen laskemis- ja esittämistapaan.

Hintoihin esimerkiksi lisättiin lisämaksuja varausprosessin myöhemmässä vaiheessa ilman, että tästä kerrottiin selkeästi tai alennushinnoilla markkinoituja matkoja ei todellisuudessa ollutkaan tarjolla.

Kuva. Matkapalveluihin liittyvä lainsäädäntö.

Kuluttajansuojalain 6 luku ei ole kuitenkaan aikaisemmin soveltunut valmismatkalain soveltamisalaan kuuluvaan sopimukseen, jota koskien uusi matkapakettilainsäädäntö tuo uusia määräyksiä ja vastuita matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskien.

Matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen mukaan jatkossa matkapaketteihin sovelletaan vain kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momentin ja 25 §:n säännöksiä. Matkapaketteihinkin sovelletaan siis jatkossa säännöksiä koskien kuluttajalle etämyynnissä annettavia tiettyjä ennakkotietoja sitovan sopimuksen syntymistä edellyttävänä toimenpiteenä ja mahdollisuutta määrätä kuluttajansuojaa rikkovalle elinkeinonharjoittajalle kielto ja uhkasakko kuluttajansuojalain 2 ja 3 luvun mukaisella tavalla.

Siltä osin kuin matkailualan elinkeinonharjoittaja tarjoaa palveluita, jotka eivät ole matkapaketteja tai yhdistettyjä matkajärjestelyjä, sovelletaan verkkokauppaan edelleen kuluttajansuojalain 6 lukua etämyynnin osalta ja kuluttajansuojalain 2 lukua markkinoinnin sopivuuden osalta.

5.3. Yksittäisen matkapalvelun ostaminen etänä

Matkapalveluyhdistelmistä annetun lakiehdotuksen mukaan **matkapalvelulla** (2 §) tarkoitetaan

1. matkustajien kuljetusta;
2. muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;
3. auton tai (pykälässä määritellyn) moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista; ja
4. muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa edellä 1-3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.

Vasta, kun useampia yllä mainittuja matkapalveluja yhdistetään, voidaan puhua matkapaketista tai yhdistetystä matkajärjestelystä, joihin uusi laki matkapalveluyhdistelmistä soveltuu. Yhdistäminen voi tapahtua myös toisiinsa kytketyn verkkovarausmenettelyn kautta.

Kuten edellä on todettu, uusi matkapakettilainsäädäntö ei sovellu myöskään alle 24 h kestäviin matkoihin, joihin ei kuulu majoitusta, eikä matkapaketteihin tai yhdistettyihin matkajärjestelyihin, joita tarjotaan voittoa tavoittelemattomalta pohjalta sekä vain rajoitetuille matkustajien ryhmälle, esim. hyväntekeväisyysjärjestöjen, koulujen tai urheiluseurojen jäsenilleen järjestämiin matkoihin.

Esimerkki. Matkailuelinkeinonharjoittaja järjestää elämysretken ulkomaisille turisteille, jotka lentävät lentokentälle aamulla, nauttivat päivän aikana nähtävyyksistä ja ruokailuista ja lentävät saman vuorokauden sisällä takaisin kotimaahansa.

Onko tilanteessa kyseessä elämysretken tuottavan elinkeinonharjoittajan kannalta erillinen matkapalvelu, osa matkapakettia vai osa yhdistettyä matkajärjestelyä?

Jos matka kestää alle 24 h, ei kyseessä ole matkapaketti tai yhdistetty matkajärjestely. Tulkintakysymyksien välttämiseksi voi olla kuitenkin syytä välttää yöpymismahdollisuuden järjestämistä matkan aikana.

Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjontajärjestelmässä (esim. verkkokauppa) tehtävää palvelusopimusta (kulutushyödykesopimusta), joka tehdään ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä ja jonka tekemiseen käytetään vain yhtä tai useampaa etäviestintä (esim. internet, sähköposti, puhelin).

Etämyynnin kuluttajansuojassa korostuvat erityisesti

1. Ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot palvelusta ja oikeuksista
2. Ennen tilauksen tekemistä ja maksuvelvollisuuden syntymistä annettavat tiedot
3. Tilausvahvistuksen antaminen
4. Peruuttamisoikeus ja siitä tiedottaminen

<u>Ennen etänä tehtävän sopimuksen tekemistä annettavat tiedot</u>

Elinkeinonharjoittajan on annettava kuluttajalle seuraavat tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi esimerkiksi verkkosivuilla ennen etämyyntisopimuksen tekemistä (Kuluttajansuojalaki 6 luku 9 §).

1. Palvelun (kulutushyödykkeen) pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin
2. Elinkeinonharjoittajan nimi
3. Elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite sijoittautumisvaltiossa sekä, jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, hänen päämiehensä nimi ja maantieteellinen osoite
4. Elinkeinonharjoittajan puhelin- ja faksinumero sekä sähköpostiosoite, jos nämä ovat käytettävissä
5. Elinkeinonharjoittajan sen toimipaikan maantieteellinen osoite, jonne kuluttaja voi toimittaa valituksensa, jos osoite poikkeaa 3 kohdassa tarkoitetusta osoitteesta, sekä, jos elinkeinonharjoittaja toimii toisen elinkeinonharjoittajan asiamiehenä tai edustajana, sama tieto hänen päämiehestään;
6. Palvelun (kulutushyödykkeen) kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei palvelun luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet
7. Tarvittaessa palvelun (kulutushyödykkeen) kokonaishintaan sisältymättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua
8. Etäviestimen käyttämisestä sopimuksen tekemisessä syntyvät kulut, jos siitä veloitetaan perushintaa enemmän
9. Maksua, toimitusta ja muuta sopimuksen täyttämistä koskevat ehdot sekä tarvittaessa asiakasvalituksia koskevat käytännöt

10. Peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt
11. Tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynnissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse (*kun kyseessä on matkapalvelu, tämä tieto ei pääsääntöisesti ole tarpeellinen*)
12. Tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun palvelun suorittamista koskevan pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle 19 §:n 1 momentissa tarkoitetut kustannukset
13. Tarvittaessa tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää
14. Mainita virhevastuusta (*matkapalveluiden osalta yleisluontoinen mainita riittää*)
15. Tarvittaessa mainita asiakastuesta, muista kaupanteon jälkeisistä palveluista ja takuusta sekä niitä koskevista ehdoista
16. Mainita käytännesääntöjen olemassaolosta ja tarvittaessa tieto siitä, miten niistä voi saada jäljennöksen
17. Tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot
18. Tarvittaessa kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto
19. Tarvittaessa tieto elinkeinonharjoittajan kuluttajalta edellyttämistä rahoitusta koskevista vakuuksista ja niihin sovellettavista ehdoista
20. Tarvittaessa digitaalisen sisällön toimivuus, mukaan lukien digitaalisen sisällön yhteentoimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa siltä osin kuin elinkeinonharjoittaja siitä tietää tai hänen voidaan kohtuudella olettaa siitä tietävän
21. Tieto mahdollisuudesta ja tavoista saattaa riita kuluttajariitalautakunnan tai muun vastaavan elimen käsiteltäväksi

Kuluttajansuojalaissa on palveluja koskevat virhesäännöt vain kuluttajan omaisuuteen kohdistuvista korjauksista kuten auton korjauksista tai remonteista. Yksittäiset matkapalvelut jäävät siis kuluttajansuojalain kuluttajapalvelussopimuksia koskevan 8 luvun sääntelyn ulkopuolelle. Valmismatkalaki eikä uusi laki matkapalveluyhdistelmistä sovellu yksittäiseen matkapalveluun.

Yksittäisiä matkapalveluita koskevat virheet, niiden määrittely ja seuraamukset ratkaistaankin sopimusoikeuden yleisten periaatteiden mukaisesti. Matkapalvelun virheen arvioinnissa korostuu se, millaisia tietoja kuluttajalle on palvelusta annettu.

<u>Ennen etänä tehtävän tilauksen tekemistä annettavat tiedot</u>

Jos sähköisesti tehtävässä sopimuksessa kuluttajalle asetetaan maksuvelvollisuus, kuluttajalle on ilmoitettava alla olevista seikoista selkeällä tavalla ja välittömästi ennen kuin kuluttaja tekee tilauksensa (Kuluttajansuojalaki 6 luku 12 §).

Verkkokauppamyynti:

1. Kulutushyödykkeen (palvelun) pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin
2. Kulutushyödykkeen (palvelun) kokonaishinta veroineen. Jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen vuoksi kohtuudella voida laskea etukäteen, on ilmoitettava hinnan määräytymisen perusteet niin täsmällisesti kuin mahdollista

3. Jos kyseessä on kestosopimus, tulisi ilmoittaa sopimuksen kokonaiskustannukset kuukausittain ja laskutusjaksolta
4. Tarvittaessa kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisältymättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua
5. Tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot
6. Tarvittaessa kuluttajan sopimusvelvoitteiden vähimmäiskesto

Kun kyseessä on verkkokaupassa tehtävä sopimuksesta, kuluttajalla on oikeus saada selkeällä tavalla laissa mainitut tiedot. Tiedot voidaan antaa esimerkiksi ostoskoriprosessin viimeisessä vaiheessa tai pop-up –ikkunoissa välittömästi ennen tilauksen vahvistamista.

Elinkeinonharjoittajan on myös varmistettava, että kuluttaja nimenomaisesti hyväksyy tilaukseen liittyvän maksuvelvollisuuden, muuten sopimus ei sido kuluttajaa. Jos tilaus hyväksytään tilauspainiketta painamalla, välittömästi tähän yhteyteen on selkeästi merkittävä sopimuksen maksuvelvollisuus ja tilattava tuote tai palvelu.

Puhelinmyynti, tekstiviesti tai sovellus:

Jos sopimus tehdään käyttämällä etäviestintä, jossa on rajoitetusti tilaa tai aikaa tietojen näyttämiseen, elinkeinonharjoittajan on ennen sopimuksen tekemistä ilmoitettava kyseisellä viestimellä ainakin seuraavat tiedot:

1. Kulutushyödykkeen pääominaisuudet siinä laajuudessa kuin on asianmukaista ottaen huomioon kulutushyödyke ja käytetty viestin
2. Elinkeinonharjoittajan nimi
3. Kulutushyödykkeen kokonaishinta veroineen tai, jos täsmällistä hintaa ei hyödykkeen luonteen takia kohtuudella voida laskea etukäteen, hinnan määräytymisen perusteet
4. Tarvittaessa kulutushyödykkeen kokonaishintaan sisältymättömät toimitus- ja muut kulut tai, jos näitä kuluja ei voida kohtuudella laskea etukäteen, tieto siitä, että tällaisia lisäkuluja voi aiheutua
5. Peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ehdot, määräajat ja menettelyt
6. Tarvittaessa sopimuksen kesto tai, jos sopimus on voimassa toistaiseksi tai sitä jatketaan automaattisesti, sen päättämistä koskevat ehdot

<u>Tilausvahvistus</u>

Etämyynnissä elinkeinonharjoittajan on toimitettava kuluttajalle vahvistus tehdystä sopimuksesta kohtuullisessa ajassa etämyyntisopimuksen tekemisestä. Käytännössä tämä kohtuullinen aika tarkoittaa muutamaa päivää. Joka tapauksessa vahvistus on annettava viimeistään ennen kuin palvelun suorittaminen aloitetaan. Vahvistus on toimitettava pysyvällä tavalla ja siihen tulee sisältyä kaikki edellä mainitut tiedot. Sähköposti luetaan pysyväksi tavaksi toimittaa tiedot kuluttajalle. Lisäksi on toimitettava peruuttamislomake ja -ohje, jollei elinkeinonharjoittaja ole toimittanut näitä kuluttajalle pysyvällä tavalla jo aiemmin. Tällöinkin kuitenkin tulee toimittaa vahvistus sopimuksen tekemisestä.

Elinkeinonharjoittajalla on tarpeen vaatiessa näyttövelvollisuus siitä, että tilausvahvistus on toimitettu kuluttajalle.

Peruuttamisoikeus

Kuluttajalla on pääsääntöisesti oikeus peruuttaa etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla (esim. sähköpostitse) elinkeinonharjoittajalle viimeistään 14 päivän kuluttua palvelusopimuksen tekemisestä. Kuluttajan ei tarvitse esittää perusteluja peruutukselle.

Kuluttajalle on annettava peruuttamisoikeudesta seuraavat tiedot ennen sopimuksen tekemistä:

1. Peruuttamisoikeuden ehdot, määräajat (vähintään 14 vrk) ja menettelyt
2. Peruuttamislomake (oikeusministeriön asetus) ja ohjeet peruutuksen tekemiseen
3. Tieto siitä, että jos kuluttaja käyttää peruuttamisoikeuttaan tehtyään palvelun suorittamista koskevan pyynnön, hänen on maksettava elinkeinonharjoittajalle tarkemmin määritellyt kustannukset
4. Tarvittaessa tieto peruuttamisoikeuden puuttumisesta tai olosuhteista, joissa peruuttamisoikeuden voi menettää

Tarvittaessa tieto siitä, että jos kuluttaja peruuttaa sopimuksen, hänen on vastattava tavaroiden palauttamiskustannuksista, sekä etämyynnissä myös tieto palauttamiskustannusten määrästä, jos tavarat eivät ole luonteensa vuoksi palautettavissa tavanomaisella tavalla postitse

Jos näitä tietoja ei ole annettu kuluttajalle, peruuttamisoikeuden määräaika voi pidentyä.

Peruuttamisoikeudelle on kuitenkin määritelty laissa tiettyjä rajoituksia (Kuluttajansuojalaki 6 luku 16 §). Elinkeinonharjoittaja ei voi rajoittaa peruuttamisoikeutta muilla kuin laissa määritellyillä perusteilla.

Matkailuelinkeinonharjoittajan kannalta esimerkiksi seuraavat tilanteet voivat olla olennaisia:

1. Jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, jos palvelu on kokonaan suoritettu ennen peruuttamisajan päättymistä kuluttajan nimenomaisen pyynnön tai suostumuksen johdosta ja kuluttajalle on ilmoitettu peruuttamisoikeuden puuttumisesta tällaisessa tapauksessa. Eli, palvelun suorittamista ei siis saa aloittaa ennen 14 vrk peruutusajan päättymistä, jos kuluttaja ei ole antanut siihen nimenomaista suostumusta. Nimenomaiseksi suostumukseksi ei riitä pelkkä mainita *sopimusehdoissa.*

   Jos palvelun suorittaminen on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä, kuluttajan on peruuttamistapauksessa maksettava peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta elinkeinonharjoittajalle kohtuullinen korvaus.

   Kuluttajalla ei kuitenkaan ole maksuvelvollisuutta peruuttamisaikana kokonaan tai osittain suoritetusta palvelusta, jos elinkeinonharjoittaja on laiminlyönyt antaa kuluttajalle tiedot aiemmin mainituista peruutusehdoista ja korvausvelvollisuudesta tai jos elinkeinonharjoittaja on aloittanut sopimuksen täyttämisen peruuttamisaikana ilman kuluttajan nimenomaista pyyntöä

2. Jollei toisin sovita, kuluttajalla ei ole peruuttamisoikeutta, jos sopimus koskee majoituksen tarjoamista muuhun kuin asumistarkoitukseen, tavaroiden kuljetusta, autonvuokrauspalvelua, ravintolapalvelua tai vapaa-ajanpalvelua ja sopimuksessa edellytetään suoritusta määrättynä ajankohtana tai määrätyn ajan kuluessa. (Tällä tarkoitetaan lähes kaikkia matkailutoiminnan palveluita)

Laki sallii erityyppisille matkapalveluille poikkeuksen pääsääntöön 14 vrk peruuttamisoikeuden tarjoamisesta kuluttajille. Peruutusmahdollisuuden voi kuitenkin tarjota esimerkiksi markkinoinnillisista syistä. Huomioithan korostaa peruuttamiseen liittyviä erityisiä ehtoja tai peruuttamisoikeuden puuttumista sopimusehdoissa, jotka kuluttajille esitetään ennen sopimukseen sitoutumista.

6. MATKATOIMISTOPALVELUIDEN ARVONLISÄVEROTUS

6.1. Nykytila

6.1.1. Johdanto

Arvonlisäverotuksessa on oma erityisjärjestelmä matkatoimistopalveluiden myynteihin. Matkatoimistopalveluiden myynteihin sovelletaan matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä. Matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyssä matkanjärjestäjä suorittaa arvonlisäveroa voittomarginaalista eli myymänsä matkatoimistopalvelun ja ostamiensa palvelujen ja tavaroiden hintojen erotuksesta. Matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä koskevat säännöt ovat arvonlisäverolain (AVL) 80 §:ssä.

Matkatoimistopalvelut

80 §

Kun matkanjärjestäjä myy omissa nimissään muilta elinkeinonharjoittajilta välittömästi matkustajan hyväksi ostamiaan palveluja ja tavaroita, matkanjärjestäjän katsotaan myyvän yhden palvelun (matkatoimistopalvelu).

Matkatoimistopalvelun veron perusteena pidetään voittomarginaalia ilman veron osuutta. Voittomarginaali on matkatoimistopalvelun myynnistä saadun vastikkeen ja muilta elinkeinonharjoittajilta välittömästi matkustajan hyväksi hankittujen palvelujen ja tavaroiden ostohintojen erotus. Ostohintoihin sisältyy veron osuus.

Jos palvelu tai tavara, jonka ostohinta on 2 momentissa tarkoitetulla tavalla vähennetty voittomarginaalia laskettaessa, otetaan muuhun tarkoitukseen kuin matkatoimistopalveluna myytäväksi, vähennetty määrä on lisättävä voittomarginaaliin.

Verohallinto on antanut 2.5.2013 matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelystä ohjeen ”Matkatoimistopalvelun marginaaliverotusmenettely”, A71/200/2013.

Matkatoimistopalvelun myynnistä on kyse, kun matkanjärjestäjä myy omissa nimissään palveluja ja tavaroita, jotka on ostettu muilta elinkeinonharjoittajilta välittömästi matkustajan hyväksi. Matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyn soveltaminen on pakollista silloin, kun soveltamisen edellytykset täyttyvät. Palvelun myyjän on itse tiedettävä, sovelletaanko hänen myymäänsä palveluun matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä. Myyjän tulee Verohallinnon ohjeen mukaan selvittää muun muassa:

1. Onko myyjä arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkanjärjestäjä?
2. Onko myytävä palvelu arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkatoimistopalvelu?
3. Tapahtuuko myynti myyjän omissa nimissä?
4. Onko myyjän ostama palvelu ostettu toiselta elinkeinonharjoittajalta välittömästi matkustajan hyväksi?

6.1.2. Matkanjärjestäjä arvonlisäverolaissa

Matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä sovelletaan vain arvonlisäverolaissa tarkoitetun matkanjärjestäjän myyntiin. Matkanjärjestäjän käsitettä ei kuitenkaan ole määritelty arvonlisäverolaissa ja hallituksen esityksessä arvonlisäverolaiksi (HE 283/1994) viitataan matkatoimistoja koskevaan lainsäädäntöön. Matkatoimistoja koskevassa lainsäädännössä matkanjärjestäjän käsite on määritelty sekä valmismatkaliikelaissa (939/2008, 3 § 1 kohta) että valmismatkalaissa (1079/1994, 3 §) samalla tavalla. Valmismatkaliikelaissa ja valmismatkalaissa tarkoitetut matkanjärjestäjät ovat aina myös arvonlisäverolaissa tarkoitettuja matkanjärjestäjiä.

Voimassa olevassa valmismatkaliike- ja valmismatkalaissa matkanjärjestäjällä tarkoitetaan toimijaa, joka suunnittelee ja toteuttaa valmismatkoja sekä tarjoaa niitä joko itse tai muun elinkeinonharjoittajan välityksellä taikka joka omaan lukuunsa tarjoaa toisen järjestämiä valmismatkoja. Valmismatkalain 1 §:n mukainen soveltamisalan rajauksen takia matkanjärjestäjinä pidetään ainoastaan toimijoita, jotka tarjoavat matkan järjestämiseen liittyviä palveluja muutoin kuin satunnaisesti ja joiden myymät matkat kestävä yli 24 tuntia tai sisältävät majoituksen yön yli. Arvonlisäverolaissa tarkoitettuna matkanjärjestäjänä voidaan tämän lisäksi pitää kaikkia sellaisia toimijoita, jotka myyvät matkatoimistopalveluja. Matkanjärjestäjiä voivat olla arvonlisäverolaissa esimerkiksi matkatoimisto tai elämyspalveluja tarjoava yritys.

Euroopan unionin tuomioistuin (EUT) on katsonut, että sellaisia toimijoita, jotka tarjoavat matkan järjestämiseen liittyviä palveluja, voidaan pitää myös matkanjärjestäjänä, vaikka kyse ei olisi matkatoimistosta tai turistimatkojen järjestäjästä. Tapauksessa oli kyse hotellitoiminnan harjoittajasta, joka tarjosi asiakkailleen majoituspalvelun lisäksi edestakaisin kuljetuksen hotellin ja tiettyjen paikkakuntien välillä sekä kiertoajelun hotellissa oleskelun aikana. Hotellitoiminnan harjoittaja osti ulkopuoliselta toimijalta kuljetuspalvelut, jotka eivät kuuluneet tavanomaisesti hotellitoimintaan sekä, joilla oli merkittävä vaikutus palvelun kokonaishintaan. Marginaaliverotusmenettelyn katsottiin soveltuvan tähän palvelukokonaisuuden myyntiin siltä osin kuin kyse oli muilta ostetuista palveluista.

Verohallinnon ohjeen mukaan satunnainen yhden tai kahden yksittäisen matkan järjestäminen ei tee palvelun myyjästä arvonlisäverolaissa tarkoitettua matkanjärjestäjää. Myöskään yksinomaan päivämatkojen järjestäminen ei tee toimijasta matkanjärjestäjää. Pelkkien päivämatkojen myyntiin ei sovelleta matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä silloin, kun päivämatkojen myyjä ei myy mitään muita matkatoimistopalveluja. Toisaalta, jos matkanjärjestäjällä on jo ennestään matkanjärjestäjä muiden myyntien perusteella, sovelletaan marginaaliverotusmenettelyä myös tämän myymiin päivämatkoihin.

6.1.3. Arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkatoimistopalvelu

Arvonlisäverolaissa tarkoitetun matkanjärjestäjän myymä palvelu on Verohallinnon ohjeen mukaan arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkatoimistopalvelu, kun kaikki seuraavat viisi edellytystä täyttyvät:

1. Matkanjärjestäjän myymä palvelu on luonteeltaan matkan järjestämiseen liittyvä palvelu.
2. Matkanjärjestäjä myy palvelun omissa nimissään.
3. Matkanjärjestäjä ostaa palvelun edelleen myytäväksi.
4. Matkanjärjestäjä ostaa palvelun edelleen myytäväksi elinkeinonharjoittajan asemassa olevalta myyjältä. Muulta kuin elinkeinonharjoittajan asemassa olevalta myyjältä ostetut palvelut eivät ole edelleen myytäessä matkatoimistopalveluja.
5. Matkanjärjestäjä ostaa palvelun välittömästi matkustajan hyväksi.

Matkanjärjestäjän myymä palvelu, joka sisältää sekä kuljetuksen että majoituksen, on aina valmismatka. Kun matkanjärjestäjän myymä palvelu sisältää ainoastaan kuljetuksen tai majoituksen, kyse on valmismatkasta, jos palvelu sisältää lisäksi jonkin olennaisen matkailupalvelun. Matkailupalvelu on kokonaisuuden kannalta olennainen, kun se vaikuttaa määräävästi kokonaisuuden sisältöön ja hintaan. Olennaisuutta arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota koko palvelun sisältöön ja hintaan. Kuljetukseen tai majoitukseen liittyvä vähäisenä oheispalveluna pidettävä matkailupalvelu ei tee matkasta valmismatkaa.

Kun arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkanjärjestäjä myy valmismatkojen lisäksi myös yksittäisiä kuljetuspalveluja tai majoituspalveluja, pidetään myös näitä yksittäisinä myytyjä palveluja arvonlisäverolaissa tarkoitettuina matkatoimistopalveluina. Yksittäisen kuljetuspalvelun tai yksittäisen majoituspalvelun myyntiin sovelletaan marginaaliverotusmenettelyä. Siten esimerkiksi

matkanjärjestäjän yksittäisen majoituspalvelun myyntiin sovelletaan marginaaliverotusmenettelyä silloinkin, kun majoituspalvelun myyntiin ei liity mitään olennaista matkailupalvelua.

Välitetyn palvelun myynnissä ei ole kyse arvonlisäverolaissa tarkoitetun matkatoimistopalvelun myynnistä. Palvelun välittämisestä on kyse, kun matkanjärjestäjä ostaa palvelun asiakkaan nimissä ja lukuun tai myy palvelun sen suorittajan nimissä ja lukuun. Verohallinnon ohjeen mukaan välityspalvelun myynnille ovat yleensä tunnusomaisia seuraavat seikat, joiden ei kuitenkaan kaikkien tarvitse toteutua:

- välitettävä palvelu myydään palvelun ostajalle palvelun suorittajan määrittämällä hinnalla; palvelun välittäjä saa palvelun suorittajalta välityspalkkion, jota voidaan kutsua myös esimerkiksi provisioksi, agentuuripalkkioksi, palvelupalkkioksi tai palvelumaksuksi;
- kun palvelu välitetään asiakkaan nimissä ja lukuun, palkkion maksaja on asiakas;
- palvelun suorittaja vastaa palvelun sisällöstä ja on ostajaan nähden vastuussa palvelusta;
- ostaja mieltää ostavansa palvelun tämän palvelun suorittajalta eikä välittäjänä toimivalta matkanjärjestäjältä.

Matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyä sovelletaan ainoastaan muilta elinkeinonharjoittajilta ostettujen palvelujen ja tavaroiden myyntiin matkanjärjestäjän nimissä. Muilta kuin elinkeinonharjoittajan asemassa olevalta myyjältä ostettujen palvelujen ja tavaroiden myyntiin marginaaliverotusmenettely ei sovellu. Näihin myynteihin sovelletaan arvonlisäverolain yleisiä säännöksiä. Kuitenkin, mikäli kyse on majoitustoiminnassa käytettävän mökin tai huoneiston luovuttamisesta, luovuttajan asema määritellään sen perusteella, harjoittaako mökin tai huoneiston luovuttaja arvonlisäverollista majoitustoimintaa.

Itse suoritettujen palveluiden myyntiin marginaaliverotusmenettelyä ei sovelleta vaan näiden palveluiden myyntiin sovelletaan arvonlisäverolain yleisiä säännöksiä.

Verohallinnon ohjeen mukainen esimerkki:

Matkanjärjestäjä on linja-autoliikennöitsijä. Matkanjärjestäjä myy matkatoimistopalvelun, johon kuuluvat kuljetus Helsingistä Lappiin ja takaisin, kolmen yön majoitus hotellissa sekä kolmen päivän hissiliput laskettelukeskuksessa. Matkanjärjestäjä kuljettaa matkustajat itse omalla linja-autollaan Helsingistä Lappiin ja takaisin. Matkanjärjestäjä ostaa majoituksen hotellissa sekä hissiliput laskettelukeskuksessa muilta elinkeinonharjoittajilta.

Matkanjärjestäjän itse suorittaman kuljetuspalvelun osuus matkan hinnasta katteineen on 100 euroa. Muilta elinkeinonharjoittajilta ostetut palvelut arvonlisäveroineen ovat 600 euroa. Matkanjärjestäjä myy matkatoimistopalvelun 820 euron hintaan, josta siis muilta elinkeinonharjoittajilta ostettujen palvelujen osuus on 720 euroa ja itse suoritetun palvelun osuus on 100 euroa.

Voittomarginaali: 720 euroa - 600 euroa = 120 euroa

Veron peruste on voittomarginaali ilman arvonlisäveron osuutta:

Veron peruste: 120 euroa - (120 euroa x 24:124) = 120 euroa - 23,23 euroa = 96,77 euroa

Suoritettava arvonlisävero: 96,77 euroa x 24 % = 23,23 euroa

Matkanjärjestäjän itse suorittaman kuljetuspalvelun veron peruste on vastike ilman arvonlisäveron osuutta (AVL 73 §). Itse suoritetun kuljetuspalvelun osuus matkan hinnasta on 100 euroa. Itse suoritetun kuljetus-palvelun veron peruste on 90,91 euroa (100 euroa - (100 euroa x 10:110)= 90,91) Arvonlisävero on 9,09 euroa (90,91 euroa x 10 %).

Matkatoimistopalvelusta suoritettava arvonlisävero ilmoitetaan veroilmoituksen kohdassa vero kotimaan myynnistä verokannoittain 24 %:n vero ja itse suoritetusta kuljetuspalvelusta suoritettava arvonlisävero ilmoitetaan veroilmoituksen kohdassa vero kotimaan myynnistä verokannoittain 10 %:n vero.

Matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettely soveltuu ainoastaan välittömästi matkustajan hyväksi ostettujen palvelujen ja tavaroiden myyntiin matkanjärjestäjän nimissä. Markkinointiin liittyvät palvelut tai yhtiön liiketoimintaan yleisellä tasolla liittyvät hankinnat eivät ole välittömästi matkustajan

hyväksi ostettuja palveluja tai tavaroita. Tällaisten hankintojen arvonlisäverot ovat vähennyskelpoisia matkanjärjestäjälle, kun hankinnat on tehty matkanjärjestäjän arvonlisäverollista liiketoimintaa varten.

6.2. Matkapakettityöryhmän lakiehdotuksen mahdolliset vaikutukset matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyyn

Uudella matkapakettidirektiivillä saatetaan matkailualaa koskevat säännökset ajan tasalle ja vastaamaan verkkokaupan kehittymisen myötä muuttuneita markkinoita ja matkailualan uusia kauppatapoja. EU:n jäsenmaiden on pantava täytäntöön uusi matkapakettidirektiivi viimeistään 1.1.2018 siten, että uusia säännöksiä tulee soveltaa 1.7.2018 alkaen. Nykyisen pakettimatkadirektiivin säännökset on pantu kansallisesti täytäntöön valmismatka- ja valmismatkaliikelailla. Matkapakettityöryhmä on antanut uuden matkapakettidirektiiviin liittyen mietinnön, jossa ehdotetaan säädettäväksi uusi laki matkapalveluyhdistelmistä. Laki korvaisi voimassa olevan valmismatkalain.

Lakiehdotuksen mahdollisia vaikutuksia arvioitaessa on huomioitava, ettei tällä hetkellä ole tiedossa arvonlisäverolakiin liittyvää kansallista lakimuutosehdotusta, joka konkretisoisi ehdotetun uuden matkapalveluyhdistelmälain vaikutuksia nykyiseen arvonlisäverolakiin. Myöskään Verohallinto ei ole tiedottanut, valmisteleeko se muutosta matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettely -ohjeeseen. Alla on esitelty, mitä eri vaikutuksia lakiehdotuksella voi olla matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyyn.

Matkanjärjestäjä-käsitteen laajentuminen

Kuten yllä kohdassa 6.1.2 on todettu, arvonlisäverolaissa ei ole määritelty matkanjärjestäjä-käsitettä vaan käsitteen määrittely perustuu valmismatkalainsäädäntöön. Valmismatkalainsäädännön lakiehdotuksessa matkajärjestäjäksi luettaisiin elinkeinonharjoittaja, joka yhdistää ja myy tai tarjoaa myytäväksi matkapaketteja joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa. Matkanjärjestäjällä tarkoitettaisiin myös sellaista elinkeinonharjoittajaa, joka osallistuu ns. click through -matkapaketin tarjoamiseen.

Click through -matkapaketti syntyy tilanteissa, jossa palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä eli click through -matkapaketti. Tämä soveltuu ainoastaan verkkomyyntiin ja lisäksi edellytetään mm., että kaikki matkustajan tiedot toimitetaan ensimmäisen matkapalvelun myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle tai toisille elinkeinonharjoittajille. Tällaisen matkapaketin laatimiseen osallistuu toisin sanoen monta elinkeinonharjoittajaa.

Edellä kuvattu matkapakettityöryhmän lakiehdotus laventaisi matkanjärjestäjän määritelmää nykyisestä. Koska arvonlisäverolain esitöiden mukaan arvonlisäverolaki ottaa johtoa matkanjärjestäjä-käsitteen määrittelemiseksi valmismatkalainsäädännöstä, matkanjärjestäjän käsite arvonlisäverolaissa voi muuttua joltain osin. Matkanjärjestäjän käsite on matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyn kannalta siinä mielessä ratkaiseva, että matkanjärjestäjän käsite määrittelee, onko myyjä arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkanjärjestäjä. Mikäli myyjä on arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkanjärjestäjä, myyjän pitää soveltaa matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä matkatoimistopalveluiden myyntiin. Myös yksittäiset matkustamiseen liittyvät palvelut olisivat tällöin matkanjärjestäjä-statuksen saaneelle toimijalle marginaaliverotusmenettelyn piirissä. Osallistuminen click trough -matkapaketin järjestämiseen voisi tuoda matkatoimistopalveluiden marginaaliverotuksen piiriin toimijoita, jotka eivät aiemmin ole olleet menettelyn piirissä.

Matkanjärjestäjän käsite arvonlisäverolaissa voi muuttua joltain osin. Mikäli myyjä on arvonlisäverolaissa tarkoitettu matkanjärjestäjä, myyjän pitää soveltaa matkatoimistopalvelujen marginaaliverotusmenettelyä matkatoimistopalveluiden myyntiin.

Matkapaketti voi jatkossa muodostua yksittäisistä matkapalveluista useampien palveluntarjoajien kanssa. Arvonlisäverotuksessa lähtökohtana on, että jokaisen elinkeinonharjoittajan omat myynnit arvioidaan omanaan. Matkapakettimääritelmä voi laajentaa huomattavasti marginaaliverotusmenettelyn soveltamisalaa.

Uusia palveluita osaksi matkatoimistopalvelua

Matkapakettityöryhmän lakiehdotuksen keskeisimpiä muutoksia eli soveltamisalan laajentuminen ajoneuvon vuokrauspalveluihin vaikuttanee myös arvonlisäverolaissa tarkoitetun matkatoimistopalvelun määrittämiseen. Tällä hetkellä Suomen arvonlisäverotuksessa palvelua pidetään matkan järjestämiseen liittyvänä palveluna, kun se pitää sisällään kuljetuksen ja majoituksen, tai kuljetuksen tai majoituksen sekä lisäksi kokonaisuuden kannalta olennaisen matkapalvelun. Matkapakettityöryhmän lakiehdotuksessa matkapalvelulla tarkoitettaisiin kuljetusta, majoitusta muussa kuin asumistarkoituksessa, auton tai A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän tms. ajoneuvon vuokraamista sekä muuta matkailupalvelua**.** Aikaisemmasta poiketen myös ajoneuvojen vuokraus katsottaisiin jatkossa matkapalveluksi. Mikäli myös arvonlisäverotuksessa jatkossa katsotaan, että auton vuokraus on matkustamiseen liittyvä palvelu, matkapalvelu käsitteen laajentaminen toisi marginaaliverotusmenettelyn piiriin uusia toimijoita.

Myös muiden elinkeinonharjoittajien myynnit vaikuttaisivat matkatoimistopalvelun muodostumiseen

Matkapakettityöryhmän lakiehdotuksessa matkapaketin määritelmä laajenee koskemaan erilaisia perinteisistä tavoista poikkeavia tapoja muodostaa matkapaketti. Lakiehdotuksen mukaan matkapaketti muodostuu palveluista seuraavissa tilanteissa, vaikka yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa:

- ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan
- tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan
- mainostetaan tai myydään matkapakettina tms. nimikkeellä
- yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla elinkeinoharjoittaja antaa matkustajalle oikeuden tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta, tai
- kyseessä on ns. click trough -matkapaketti

Yllä kuvatut tilanteet, joissa muodostuu matkapaketti, vaikka matkustaja tekee sopimuksen eri palveluntarjoajien kanssa, muuttaisi arvonlisäverotuksessa aikaisemmin voimassa olleita sääntöjä siihen, mikä muodostaa valmismatkan. Arvonlisäverotuksessa lähtökohtana on, että jokaisen elinkeinonharjoittajan omat myynnit arvioidaan omanaan. Näin ollen kunkin elinkeinonharjoittajan omissa nimissä myydyistä palveluista arvioidaan sitä, myykö elinkeinonharjoittaja valmismatkaksi katsottavan kokonaisuuden. Yllä mainittu matkapakettimääritelmä voisi laajentaa huomattavasti marginaaliverotusmenettelyn soveltamisalaa ja käytännössä voisi tehdä marginaaliverotusmenettelyn soveltamisesta hyvin tulkinnanvaraisen.

Tilaustavat eivät muuta myynnin arvonlisäverokäsittelyä

Lakiehdotuksessa on mainittu uutena käsitteenä yhdistetty matkajärjestely. Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan vähintään kahden (2) erityyppisen matkapalvelun yhdistelmää, joista tehdään erilliset sopimukset yksittäisten elinkeinonharjoittajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa

c) matkapalvelujen erillistä valintaa ja maksamista yhden samassa myyntipisteessä käynnin aikana tai yhden samaan toimipisteeseen otetun yhteydenoton aikana tai
d) yhden tai useamman täydentävän matkapalvelun erillistä hankkimista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus jälkimmäisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tunnin kuluessa ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen (esim. linkki toisen palveluntarjoajan sivustolle).

Arvonlisäverotuksessa se, missä palveluiden tilaus tehdään, ei vaikuta myydyn palvelun arvonlisäverokäsittelyyn. Näin ollen sillä ei ole merkitystä, varataanko majoitus tai lennot verkkosivustojen kautta, puhelinpalvelussa tai myyntipisteessä. Lähtökohtaisesti silläkään ei ole merkitystä, vaikka toinen elinkeinonharjoittaja auttaa maksuliikenteen hoitamisessa tai ohjaa omien verkkosivujen kautta ostamaan muita palveluita (kytketyt verkkovarausjärjestelmät). Olennaista on se, kenen nimissä palvelut myydään ostajalle eli kenen kanssa matkustaja tekee sopimuksen ja kenen nimissä laskut lähetetään ostajalle.

Verohallinnon ohjeen päivitys?

Matkapakettidirektiivin muutokset Suomen valmismatkalainsäädäntöön voivat vaikuttaa myös matkatoimistopalveluiden marginaaliverotusmenettelyn soveltamisalaan. Marginaaliverotusmenettelyn piiriin voi joutua yllättäen uusia toimijoita. Marginaaliverotusmenettelyn soveltaminen vaatii erityisjärjestelyitä laskutusjärjestelmiin, kirjanpitoon ja laskujen tietosisältöihin. Tästä syystä olisi toivottavaa, että Verohallinto tarkistaisi voimassaolevan ohjeen sisällön ja päivittäisi sitä tarvittavilta osin. Päivitystyö olisi hyvä tehdä hyvässä ajoin ennen matkapakettidirektiivin vaatimien säännösten voimaan tuloa.

Verovelvolliset voivat hakea ennakkoratkaisua joko verohallinnolta tai keskusverolautakunnalta. Ennakkoratkaisulla voidaan varmistaa verohallinnon kanta käsillä olevaan myyntien tai ostojen arvonlisäverokäsittelyyn.

7. YHTEENVETO – MATKAPAKETTIUUDISTUKSEEN VARAUTUMINEN

Uudistuvaan matkapakettilainsäädäntöön valmistautuminen vaatii ensinnäkin uusien käsitteiden omaksumista. Toiseksi se vaatii, että kukin elinkeinonharjoittaja tunnistaa oman roolinsa ja sitä kautta vastuunsa ja velvollisuutensa uuden lainsäädännön valossa. Kolmanneksi uudistus voi vaatia konkreettisia toimia liiketoiminnan sopimusten (myös verkkokauppaa koskevien ehtojen) tarkastamisessa ja uusimisessa sekä yrityksen henkilökunnan kouluttamisessa.

Matkanjärjestäjien on syytä sopia keskinäisin sopimuksin siitä, miltä osin matkapakettisopimuksen palveluiden tuottaminen ja muut velvoitteet ja vastuut jakautuvat niiden kesken. Kaikkien osapuolten välisen matkavarauksia, sopimusta tai henkilöjä koskevia muutoksia koskevaan tiedonkulun velvoitteisiin ja käytännön toimivuuteen on myös syytä kiinnittää huomiota. Suhteessa matkustajaan vähintään yhden elinkeinonharjoittajan on oltava vastuussa matkan toteutumisesta.

Matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien yhteinen vastuu matkustajaa kohtaan korostuu tilanteissa, joissa alkuperäisen matkan ehdoissa ja suorittamisessa aiheutuu muutoksia.

Tästä syystä matkanjärjestäjien ja matkanvälittäjien on syytä kehittää toimivat yhteydenpitotavat ja –välineet, joilla varmistetaan, että sama tieto tulee molempien osapuolien tietoisuuteen reaaliaikaisesti ja luotettavasti.

Yleisiä valmismatkaehtoja uudistettaneen, mutta niiden voimaantulo ei ole välttämättä samanaikainen uuden lain voimaantulon kanssa. Matkailuelinkeinonharjoittajan tulee kiinnittää huomiota matkustajien kanssa tehtävien matkapalvelusopimusten lainmukaisuuteen ja tarvittaessa päivittää niitä. Mikään ei estä antamasta matkustajalle edullisempia sopimusehtoja kuin laki edellyttää. Matkustajan tietoisuus siitä, että elinkeinonharjoittaja huomioi uuden matkapakettilainsäädännön tuomat matkustajan oikeudet voi olla myös markkinoinnillinen etu. Hyvin laaditut ja ennakkoon harkitut yleiset matkapaketteihin sovellettavat ehdot luovat luotettavan vaikutelman. Mahdollisten ongelmatilanteiden ja tulkintatilanteiden kannalta mietityt ehdot auttavat matkailuelinkeinonharjoittajaa ja henkilökuntaa reagoimaan nopeammin käytännön tilanteissa, joissa vastuukysymykset realisoituvat.

Alla olevat kysymykset ovat tarkoitettu helpottamaan matkailuelinkeinonharjoittajaa tunnistamaan oma asemansa matkapakettilainsäädännön uudistuksen vastuiden kannalta.

- Määrittele, muodostavatko liiketoimintasi ja palveluidesi eri muodot matkapaketin, yhdistetyn matkajärjestelyn vai erillisen matkapalvelun? Onko palveluidesi kesto kuitenkin aina alle 24 h? Jos matkustajalle suunnattu palvelusi kesto on alle 24 h, sisältääkö palvelu kuitenkin yöpymisen?
- Helpotatko tai edesautatko jollain tavalla toista matkailuelinkeinonharjoittajaa saamaan asiakkaita verkossa tai muutoin, esim. linkittämällä toisen elinkeinonharjoittajan palveluita omien varaustesi yhteyteen? Järjestätkö toisen elinkeinonharjoittajan matkapalveluiden kohdennettua markkinointia tai myymistä omien palveluidesi myymisen yhteydessä?

- Tarjoatko matkapakettia tai matkailupalvelua yksin vai voiko matkustaja yhdistää matkapalvelusi toisen elinkeinonharjoittajan matkapalvelun kanssa luoden matkapalvelujen yhdistelmän?
- Muodostavatko sinun ja yhteistyössä kanssasi toimivan elinkeinonharjoittajan matkailupalvelut yhdessä matkapaketin? Kuka tekee sopimuksen matkustajan kanssa?
- Toimitko matkanjärjestäjän alihankkijana yksittäisen matkapalvelun osalta? Teetkö sopimuksia vain matkanjärjestäjän kanssa vai suoraan matkustajien kanssa?
- Tarjoatko matkapalvelua matkapaketin ostaneille matkustajille, vasta kun heidän matkansa on alkanut tai kun he ovat saapuneet matkakohteeseen?
- Onko myyntipisteesi / verkkokauppapaikkasi oma vai ulkopuolisen toimijan? Siirtyykö myyntipisteesi kautta matkustajan tietoja (nimi, maksutiedot, sähköpostiosoite) toisen elinkeinonharjoittajan käyttöön?
- Voiko matkapalvelujasi ostaa samassa ostoskorissa muiden elinkeinonharjoittajien matkapalvelujen kanssa? Voiko myyntipiste yhdistää matkapalvelusi minkä tahansa muun matkapalvelun tai kenen tahansa elinkeinonharjoittajan matkapalvelun kanssa?
- Valitsetko itse, kenen muiden elinkeinonharjoittajien kanssa matkailupalveluitasi myydään tai markkinoidaan?
- Toimitko yhteisvarausverkostossa, jossa sinulta ostettu matkapalvelu saattaa muodostaa matkapaketin toisen elinkeinonharjoittajan tarjoaman matkailupalvelun kanssa?
- Onko matkanjärjestäjänä toimiva yhteistyökumppanisi Euroopan unionin jäsenvaltioon rekisteröity elinkeinonharjoittaja tai toimiiko matkanjärjestäjänä toimiva yhteistyökumppanisi Euroopan talousalueen ulkopuolella?
- Oletko selvittänyt itsellesi parhaan ja kokonaisedullisimman tavan järjestää maksukyvyttömyyssuojan?

Alla olevien ohjeiden on tarkoitus auttaa matkailuelinkeinonharjoittajaa tiedostamaan toimenpiteitä, joita matkapakettilainsäädännön uudistus voi aiheuttaa.

1. **Identifioi**, millaista matkapalvelua tarjoat ja millaista yhteistyötä teet muiden matkailuelinkeinonharjoittajien kanssa ja arvioi
    a. muodostaako matkapalveluyhdistelmä tai yhteistyö matkustajalle tarjotun matkapaketin
    b. muodostaako yhteistyö ja matkustajalle tarjottu palvelu yhdistetyn matkajärjestelyn
    c. erityisesti verkkokaupassa, tarkasta siirretäänkö myyntipisteessä matkustajan tietoja elinkeinonharjoittajalta toiselle tai tapahtuuko myyntipisteessä toisen elinkeinonharjoittajan matkapalvelun kohdennettua myymistä palveluidesi myymisen jälkeen tai toisinpäin? Syntyykö verkkokaupassa matkapaketti tai yhdistetty matkajärjestely?

2. **Tarkasta**, että verkkokaupassa tai muutoin matkapalveluitasi hankkiva matkustaja hyväksyy matkaan sovellettavat yleiset ehdot, jotka vastaavat uusimman lainsäädännön mukaisia vaatimuksia sopimuksen ja annettujen tietojen sisällöstä

a. kun kyseessä on matkapaketti ja matkustajaa on tiedotettava myös matkustajan muista oikeuksista
b. kun kyseessä on yhdistetty matkajärjestely ja on tiedotettava myös matkustajan muista oikeuksista (maksukyvyttömyysvakuus)
c. kun kyseessä on erillinen matkapalvelu

3. **Päivitä** kirjallinen yhteistyösopimuksesi toisen matkailuelinkeinonharjoittajan kanssa sisältämään:
    a. tietoisuus uuden matkapalveluyhdistelmistä annetun lain luomista velvollisuuksista ja matkustajan oikeuksista
    b. vastuunjako ja roolitus palveluiden tuottamisessa ja mahdollisissa häiriötilanteissa, erityisesti, kun kyseessä on
        i. matkapaketti, jossa enemmän kuin yksi matkanjärjestäjä
        ii. vastuunjako teknisten vikojen osalta varausprosessissa
        iii. hinnanalennus-, hyvitys- tai vahingonkorvausvaatimukset
        iv. muiden palveluiden osien osalta
    c. tiedoksiantovelvollisuuksia koskeva vastuunjako ja käytännön tavat järjestää tiedonkulku
    d. vahvistus siitä, että tarvittaessa myös yhteistyökumppanisi ovat hoitaneet maksukyvyttömyysvakuuteen liittyvät velvollisuudet (koskevat myös elinkeinonharjoittajaa, joka ei toimi jäsenvaltiosta käsin). Tarvittaessa vaadi kirjallinen todistus maksukyvyttömyysvakuuden olemassaolosta.

4. **Selvitä** liiketoimintaan liittyvien vastuuvakuutustesi riittävyys uusien mahdollisten vastuiden kannalta

5. **Arvioi** riittävän maksukyvyttömyysvakuuden asettamisen tarve ja siitä tulevat uudet mahdolliset kustannukset

8. TIETOSUOJA

8.1. Johdanto

Tietosuojalla tarkoitetaan yksityisyyden suojaamista henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuoja voidaan helposti ymmärtää väärin tietojen suojaamiseksi vaikka kyseessä on nimenomaan luonnollisten henkilöiden yksityisyyden, oikeuksien ja vapauksien suojaaminen. Englanninkielen termi *Privacy* (yksityisyys) kuvaisi käsitettä paljon paremmin. Tietosuoja on henkilötietojen oikeaoppista ja lainmukaista käsittelyä, jolla pyritään suojaamaan henkilötietoja luvattomalta käsittelyltä.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilö tai hänen ominaisuuksia tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettä tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, osoite ja henkilötunnus sekä erilaiset internetin verkkotunnistetiedot, kuten laitetunnisteet, evästeet, ja IP-osoitteet. Tietosuoja-asetuksen myötä myös geneettiset ja biometriset tiedot ovat henkilötietoja.

Tietoturvalla puolestaan tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla pyritään tietosuojan eli yksityisyyden suojaamiseen. Tietojen suojaamisesta on huolehdittava kaikissa käsittelyn vaiheissa alkaen tietojen keräämisestä ja päättyen tietojen tuhoamiseen. Tietoturvan tarkoituksena on varmistaa tiedon luottamuksellisuus, eheys ja järjestelmien käytettävyys. Rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän on arvioitava henkilötietojen käsittelyyn kulloinkin liittyvät riskit ja toimittava näiden riskien lieventämiseksi.

Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta tietosuojasta ja tietoturvasta huolehtiminen on lainsäädännön asettama velvoite. Elinkeinonharjoittajan on huomioitava tietosuoja ja tietoturva aina esimerkiksi kerättäessä työntekijöitä ja asiakkaita koskevia henkilötietoja, tarjottaessa matkapalveluita verkkokaupan kautta tai kohdistaessa suoramarkkinointia asiakkaisiin. Tietosuojalainsäädäntö on huomioitava myös, kun elinkeinonharjoittajat sopivat keskinäisistä yhteistyömalleista, erityisesti silloin, kun elinkeinonharjoittajien välillä on tarkoitus siirtää matkustajia koskevia henkilötietoja.

Tietosuojalainsäädäntö on uudistumassa merkittävästi, kun *EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)* on astunut voimaan 24.5.2016 ja sitä aletaan soveltamaan 25.5.2018. Tietosuoja-asetus korvaa vuoden 1995 *henkilötietodirektiivin (95/46/EY)* ja sen kansalliseksi täytäntöön panemiseksi annetun *henkilötietolain (523/1999)* säännökset niiltä osin kuin henkilötietojen käsittely kuuluu asetuksen soveltamisalaan.

Tietosuojauudistuksessa on kysymys merkittävästä henkilötietojen käsittelyä koskevasta muutoksesta, joka vaikuttaa kaikkiin henkilötietoja käsitteleviin matkailuelinkeinonharjoittajiin. Uudistus tuo rekisteröidyille uusia oikeuksia samalla kun elinkeinonharjoittajien velvollisuudet lisääntyvät.

8.2. Nykyinen sääntely

8.2.1. Henkilötietolaki

Henkilötietolakia voidaan pitää Suomessa henkilötietojen käsittelyn yleislakina. Henkilötietolakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen ja manuaalisesti tapahtuvaan henkilötietojen käsittelyyn.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan henkilötietojen keräämistä, tallettamista, järjestämistä, käyttöä, siirtämistä, luovuttamista, säilyttämistä, muuttamista, yhdistämistä, suojaamista, poistamista, tuhoamista sekä muita henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä.

Henkilötietolakia sovelletaan sellaiseen henkilötietojen käsittelyyn, jossa rekisterinpitäjän toimipaikka on Suomen alueella tai muutoin Suomen oikeudenkäytön piirissä sekä eräissä muissa laissa erikseen säädetyissä tilanteissa.

Henkilötietolaki ohjaa henkilötietojen käsittelyä ja lain tarkoituksena on toteuttaa yksityiselämän suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia henkilötietoja käsiteltäessä sekä edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. Henkilötietolaki asettaa velvoitteita henkilötietoja käsitteleville tahoilla eli rekisterinpitäjinä ja henkilötietojen käsittelijöinä toimiville elinkeinonharjoittajille. Lisäksi henkilötietolaki määrittelee henkilötietojen käsittelyn kohteena olevien henkilöiden eli rekisteröityjen oikeudet ja henkilötietojen käsittelyssä noudatettavat yleiset periaatteet.

Henkilötietolaki perustuu vuonna 1995 annettuun Euroopan unionin *henkilötietodirektiiviin (95/46/E*C), jota sovelletaan henkilötietojen käsittelyyn ja liikkuvuuteen Euroopan unionin alueella. Henkilötietodirektiivin tavoitteena on ollut turvata yksilöiden perusoikeudet ja –vapaudet, erityisesti oikeus yksityisyyteen henkilötietojen automaattisessa tietojenkäsittelyssä ja manuaalisissa henkilörekisteritoiminnoissa sekä henkilötietojen vapaa liikkuminen Euroopan unionin jäsenvaltioiden välillä. Uudistuksen myötä tietosuoja-asetus tulee kumoamaan henkilötietodirektiivin 25.5.2018.

Henkilötietolain valvonta Suomessa

Suomessa henkilötietolain ja muiden tietosuojaan liittyvien lakien noudattamista valvoo *tietosuojavaltuutettu*. Tietosuojavaltuutetun tehtävänä on antaa henkilötietojen käsittelyä koskevaa ohjausta ja neuvontaa sekä valvoa henkilötietojen käsittelyä henkilötietolain tavoitteiden toteuttamiseksi. Tietosuojavaltuutetulla on mm. oikeus tietojen tarkastamiseen, oikeus saattaa asia tietosuojalautakunnan käsiteltäväksi sekä oikeus määrätä uhkasakko päätöksiensä tehosteeksi. Tietosuoja-asetuksen myötä tietosuojaviranomaisten toimivaltaa ollaan kasvattamassa huomattavasti ja jatkossa tietosuojaviranomaiset voivat määrätä tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyömisestä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja.

8.2.2. Erityislainsäädäntö

Henkilötietolain lisäksi henkilötietojen käsittelyä säännellään Suomessa lukuisissa sektori- ja toimialakohtaisissa erityislaeissa. Erityissäännöksiä sovelletaan ensisijaisina yleislakiin eli henkilötietolakiin nähden. Oikeusministeriön asettama työryhmä, joka valmistelee tietosuoja-asetuksen kansallisia muutoksia, on arvioinut, että useassa sadassa kansallisessa säädöksessä on nykyisin säännöksiä henkilötietojen käsittelystä. Myös nämä säännökset on saatettava tietosuoja-asetuksen mukaisiksi asetuksen mahdollistaman kansallisen liikkumavaran puitteissa.

Elinkeinonharjoittajan kannalta keskeisimpiä henkilötietojen käsittelyä koskevia erityislakeja ovat laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) ja tietoyhteiskuntakaari (917/2014).

Laissa yksityisyyden suojasta työelämässä säännellään sitä, millä edellytyksillä elinkeinonharjoittaja saa käsitellä työntekijöidensä henkilötietoja. Lain mukaan työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta. Tarpeellisuusvaatimuksesta ei voida poiketa edes työntekijän suostumuksella. Työnantaja ei siis saa käsitellä mitä tahansa työntekijää koskevia henkilötietoja.

Laki sisältää säännöksiä työnantajan oikeudesta:

- käsitellä työntekijöiden terveydentilatietoja
- hakea esille ja avata työntekijöiden sähköposteja
- käyttää kameravalvontaa työpaikalla
- seurata tai valvoa työntekijöiden internet-selailua
- paikantaa työntekijöitä

Tietoyhteiskuntakaari sisältää säännökset sähköisestä viestinnästä. Lain keskeisenä tavoitteena on turvata sähköisen viestinnän luottamuksellisuus ja yksityisyyden suojaaminen. Elinkeinonharjoittajan kannalta keskeisimmät säännökset liittyvät välitystietojen käsittelyyn, evästeiden käyttämiseen, suoramarkkinointiin ja paikkatietojen hyödyntämiseen. Välitystietojen käsittelyä ja evästeiden käyttöä koskevat säännökset on otettava huomioon erityisesti tarjotessa palveluita verkon välityksellä, kuten verkkokauppapalveluita.

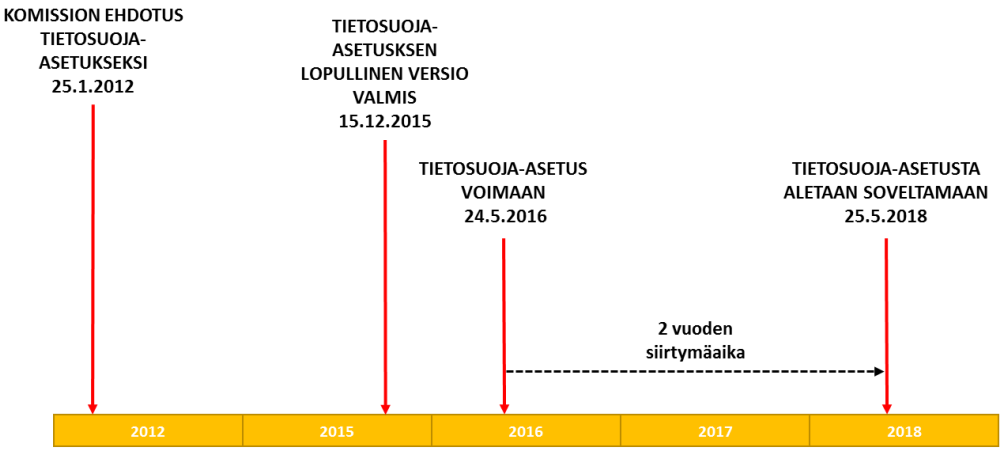
Laki sisältää säännöksiä elinkeinonharjoittajan oikeudesta:

- käsitellä työntekijöitä koskevia välitystietoja
- käyttää evästeitä verkkosivuillaan
- kohdistaa kuluttajille suoramarkkinointia

8.3. Tulevat uudistukset: EU:n yleinen tietosuoja-asetus

8.3.1. Aikataulu

EU:n yleinen tietosuoja-asetus on astunut voimaan 24.5.2016 ja sitä sovelletaan 25.5.2018 alkaen. Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta tällä hetkellä eletään siirtymäaikaa, jonka päättyessä elinkeinonharjoittajan nykyiset henkilötietojen liittyvät käsittely- ja tietosuojakäytännöt tulisi saattaa tietosuoja-asetuksen vaatimalle tasolle.



Kuva. Tietosuoja-asetuksen aikataulu.

Suomessa oikeusministeriö on asettanut työryhmän henkilötietojen suojaa koskevan kansallisen lainsäädännön tarkistamiseksi. Tietosuoja-asetus tulee sovellettavaksi sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Vaikka EU:n yleinen tietosuoja-asetus on kansallisesti suoraan sovellettava säädös, se jättää jäsenvaltioille direktiivinomaista kansallista liikkumavaraa. Asetuksen antamissa rajoissa on mahdollista säätää kansallista lainsäädäntöä, jolla tarkennetaan asetuksen säännöksiä. Lisäksi kansallisella lainsäädännöllä on jossain määrin mahdollista myös poiketa asetuksen velvoitteista. Työryhmän mietintö pitäisi valmistua viimeistään 31.5.2017.

Tietosuoja-asetus koskee EU:ssa ja sen ulkopuolella toimivia elinkeinonharjoittajia, jotka käsittelevät jäsenvaltioiden kansalaisten henkilötietoja. Siten esimerkiksi Yhdysvalloissa sijaitsevan yrityksen tulee noudattaa tietosuoja-asetusta, kun se käsittelee Euroopan unionin jäsenvaltioiden kansalaisten henkilötietoja.

8.3.2. Keskeiset muutokset

EU:n tietosuoja-asetuksen keskeiset muutokset:

- Rekisteröidyille enemmän oikeuksia
- Rekisterinpitäjille enemmän velvollisuuksia
- Velvollisuus ilmoittaa tietoturvaloukkauksista
- Velvollisuus nimittää tietosuojavastaava
- Vaikutustenarvioinnit
- Viranomaisten valtuuksia laajennetaan
- Hallinnolliset seuraamukset ja sakot
- Yhtenäinen tietosuojalainsäädäntö EU:n alueella (ns. yhdenmukaisuusmekanismi ja yhden luukun mekanismi)
- Muutoksia sopimuskäytäntöihin

EU:n tietosuoja-asetuksen tarkoituksena on vahvistaa yksilön oikeuksia, lisätä henkilötietojen käsittelyn avoimuutta ja tehostaa tietosuojavelvoitteiden noudattamisen valvontaa. Tietosuoja-asetuksen myötä rekisteröityjen eli henkilöiden, joista kerätään henkilötietoja, oikeudet vahvistuvat.

Samalla rekisterinpitäjien ja henkilötietojen käsittelijöiden eli elinkeinonharjoittajien velvoitteet lisääntyvät.

Tietosuoja-asetus tuo rekisteröidyille uusia oikeuksia, kuten oik*euden saada tieto tietoturvaloukkauksista* ja *oikeuden saada tiedot siirretyksi järjestelmästä toiseen*. Uudet oikeudet edellyttävät, että elinkeinonharjoittajalla on kyvykkyys havaita tietoturvapoikkeamat järjestelmissään sekä kyvykkyys koota tiedot tietojärjestelmistään ja toimittaa rekisteröidyille. Muut rekisteröidyn oikeudet, kuten oikeus tietojen tarkastamiseen, oikeus tietojen oikaisemiseen ja oikeus saada läpinäkyvää informaatiota henkilötietojen käsittelystä, säilyvät asetuksen myötä.

Tietosuoja-asetuksen yksi keskeisimmistä muutoksista on *osoitusvelvollisuus*, joka edellyttää elinkeinonharjoittajilta uudenlaista suhtautumista tietosuojaan. Aikaisemmin on riittänyt pelkkä sääntöjen noudattaminen, mutta asetuksen edellyttämän osoitusvelvollisuuden myötä mennään pidemmälle. Rekisterinpitäjän tulee pystyä konkreettisesti osoittamaan, miten se on huomioinut tietosuojan liiketoimintansa suunnittelussa ja toteutuksessa. Elinkeinonharjoittajan on toteutettava tietosuojaan liittyvät toimet jatkossa *sisäänrakennetusti ja oletusarvioisesti*. Tietosuoja on otettava huomioon kaikissa henkilötietojen käsittelyn vaiheissa ja elinkeinonharjoittajan tulee kerätä oletusarvoisesti vain kunkin käsittelyn kannalta tarpeellisia henkilötietoja.

Tietosuoja-asetuksen myötä osa elinkeinonharjoittajista on velvollinen nimittämään tietosuojavastaavan. Aikaisemmin tietosuojavastaavan nimittäminen on ollut pakollista sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla. Jatkossa tietosuojavastaava on nimitettävä, jos elinkeinonharjoittajan ydintehtävät muodostuvat käsittelytoimista, jotka luonteensa, laajuutensa ja/tai tarkoitustensa vuoksi edellyttävät laajamittaista rekisteröityjen säännöllistä ja järjestelmällistä seurantaa.

Tietosuoja-asetuksessa säädetään rekisterinpitäjän velvollisuudesta tehdä henkilötietojen käsittelyä koskeva *vaikutustenarviointi* (Data Protection Impact Assessment eli DPIA). Vaikutustenarviointi tulee tehdä erityisesti, kun aiotaan ottaa käyttöön uutta teknologiaa tai uusi menetelmiä ja suunniteltuun henkilötietojen käsittelyyn todennäköisesti liittyy rekisteröidyn oikeuksien kannalta korkea riski.

Tietosuoja-asetuksella lisätään tietosuojaviranomaisten toimivaltuuksia ja jatkossa viranomaiset voivat määrätä tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyömisestä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja. Suurimmillaan sakot voivat nousta jopa 20 miljoonaan euroon tai 4 prosenttiin elinkeinonharjoittajan maailmanlaajuisesta liikevaihdosta, sen mukaan kumpi on suurempi.

Tietosuoja-asetuksella luodaan uusi ns*. yhden luukun mekanismi* EU:n alueelle. Elinkeinonharjoittaja, joka toimii useassa EU:n jäsenvaltiossa, voi asetuksen myötä asioida päätoimipaikkansa valvontaviranomaisen, eli johtavan valvontaviranomaisen, kanssa henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa. Tietosuoja-asetuksella luodaan myös ns. *yhdenmukaisuusmekanismi*, jonka mukaan jäsenvaltioiden valvontaviranomaisten on tehtävä yhteistyötä, jotta varmistetaan asetuksen yhdenmukainen soveltaminen kaikkialla Euroopan unionissa. Euroopan tietosuojaneuvosto (European Data Protection Board eli EDPB) voi antaa asetuksen soveltamisesta sitovia päätöksiä ja on siten keskeinen toimija yhdenmukaisuuden varmistamisessa.

Tietosuoja-asetus vaikuttaa merkittävästi myös rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välisiin sopimussuhteisiin. Jatkossa kirjallinen sopimus tulee pakolliseksi, kun elinkeinonharjoittaja ulkoistaa henkilötietojen käsittelyn ulkopuoliselle käsittelijälle. Asetus myös määrittelee vähimmäissisällön sopimuksille. Ulkoistussopimukset voivat liittyä esimerkiksi palkkahallinnon ulkoistamiseen tai pilvi- tai verkkokauppapalvelun tilaamiseen ulkopuoliselta palveluntarjoajalta.

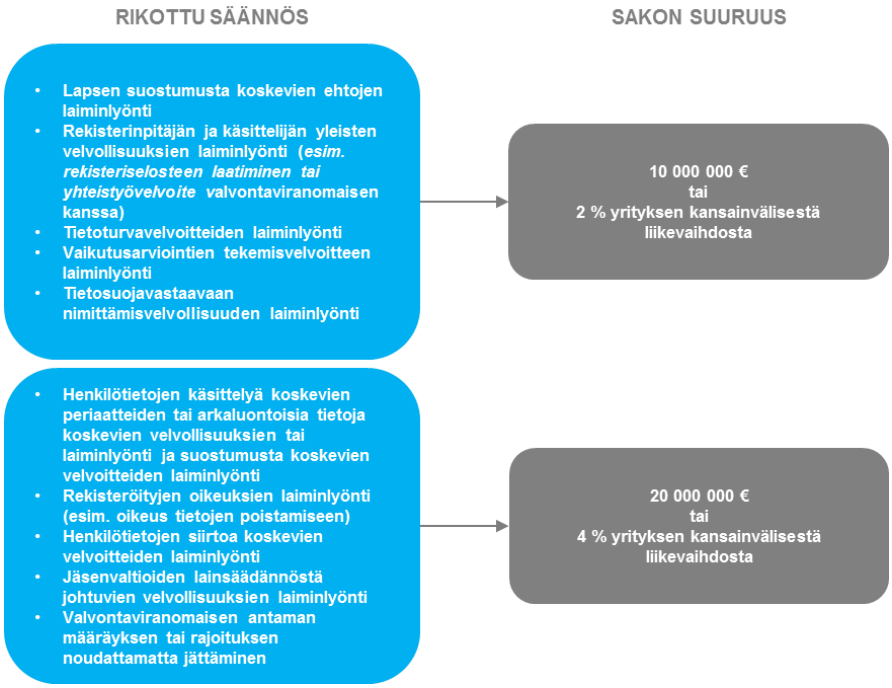
Tietosuojauudistuksen taustalla on henkilötietojen käsittelyn merkityksen kasvaminen. Teknologian kehittyminen, entistä globaalimpi toimintaympäristö ja digitalisoituminen ovat lisänneet henkilötietojen käsittelyä ja siten muuttaneet tietosuojatarpeita. Erityisesti internetin kehittyminen ja siihen liittyvien erilaisten digitaalisten palveluiden, kuten pilvipalveluiden ja verkkokauppojen sekä sosiaalisen median, yleistyminen ovat lisänneet henkilötietojen käsittelyä huomattavasti.

8.3.3. Hallinnolliset seuraamukset ja sakot

Yksi tietosuoja-asetuksen merkittävimmistä muutoksista on tietosuojaviranomaisten mahdollisuus määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja elinkeinonharjoittajille tietosuoja asetuksessa määriteltyjen velvoitteiden rikkomisesta. Tietosuojaviranomaisten oikeus määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja, koskee sekä rekisterinpitäjinä että henkilötietojen käsittelijöinä toimivia elinkeinonharjoittajia. Seuraamukset ja sakot määrätään sen mukaan, mitä tietosuoja-asetuksen velvoitteita elinkeinonharjoittajan laiminlyönti koskee.

Hallinnollisen sakon suuruus on ajettu kahteen ryhmään sen perusteella, mitä velvollisuutta elinkeinonharjoittajan laiminlyönti koskee. Ensimmäisessä ryhmässä sakon suuruus on enintään 10 miljoonaa euroa tai 2 prosenttia elinkeinonharjoittajan kansainvälisestä liikevaihdosta, sen mukaan kumpi on suurempi. Toisessa ryhmässä sakon suuruus on enintään 20 miljoonaa euroa tai 4 prosenttia elinkeinonharjoittajan kansainvälisestä liikevaihdosta, sen mukaan kumpi on suurempi.

Niiden tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyönnistä, joihin ei sovelleta hallinnollisia sakkoja, tietosuojaviranomaiset voivat määrätä elinkeinonharjoittajille hallinnollisia seuraamuksia. Hallinnollisia seuraamuksia ovat esimerkiksi tietosuojaviranomaisten määräys henkilötietojen käsittelyn kieltämiseksi, kunnes tarvittavat velvollisuudet on täytetty. Jäsenvaltioiden on annettava tarkempia kansallisia säännöksiä hallinnollisista seuraamuksista.



Kuva. Tietosuoja-asetuksen hallinnolliset seuraamukset ja sakot.

Hallinnollisten seuraamusten määräämisessä ja hallinnollisen sakon määrää arvioitaessa otetaan huomioon aina kunkin yksittäisen tapauksen olosuhteet. Arvioinnissa huomioidaan elinkeinonharjoittajan toimenpiteet ennen laiminlyöntiä ja sen jälkeen. Aikaisemmat laiminlyönnit ja määrätyt sakot voidaan katsoa sakkoa korottaviksi perusteiksi. Laiminlyönnin tultua ilmi, elinkeinonharjoittaja voi kuitenkin vaikuttaa omalla toiminnallaan seuraamuksiin. Esimerkiksi yhteistyö valvontaviranomaisten kanssa laiminlyönnin korjaamiseksi ja haittavaikutusten lieventämiseksi, voidaan ottaa huomioon seuraamuksia määrättäessä.

Seuraamuksia määrättäessä huomioon otettavia seikkoja ovat esimerkiksi:

- rikkomisen luonne, vakavuus ja kesto
- kyseisen tietojenkäsittelyn luonne, laajuus tai tarkoitus huomioon ottaen, sekä niiden rekisteröityjen lukumäärä, joihin rikkominen vaikuttaa, ja heille aiheutuneen vahingon suuruus
- rikkomisen tahallisuus tai tuottamuksellisuus
- elinkeinonharjoittajan toimet rekisteröidyille aiheutuneen vahingon lieventämiseksi
- elinkeinonharjoittajan mahdolliset aiemmat rikkomukset
- yhteistyö valvontaviranomaisen kanssa rikkomisen korjaamiseksi ja sen mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi
- henkilötietoryhmät, joihin rikkominen vaikuttaa
- tapa, jolla rikkominen tuli valvontaviranomaisen tietoon
- käytännesääntöjen tai sertifiointimekanismien noudattaminen

8.3.4. Henkilötietojen siirtäminen ETA-alueen ulkopuolelle

Tietosuoja-asetus korostaa sitä, että elinkeinonharjoittajien tulisi tietää, missä paikassa henkilötiedot sijaitsevat. Kokemuksen perusteella elinkeinonharjoittajat eivät läheskään aina ole tietoisia siitä, missä henkilötiedot tosiasiassa sijaitsevat. Monelle voi tulla yllätyksenä esimerkiksi, että pilvipalveluun tallennetut henkilötiedot sijaitsevatkin palveluntarjoajan ETA-alueen ulkopuolisilla palvelimilla, vaikka palveluntarjoaja olisikin kotimainen.

Monet pilvipalvelut käyttävät ETA-alueen ulkopuolella sijaitsevia palvelimia tai kopioivat asiakkaiden dataa globaalisti. Paikallisen pilvipalvelun tietojenkäsittelylaitteisto voi olla ETA:n ulkopuolisen palveluntarjoajan hallinnassa. Näissäkin tilanteissa on noudettava EU:n tietosuoja-asetuksen määräyksiä, eikä asiakas rekisterinpitäjän ominaisuudessa voi ulkoistaa vastuutaan henkilötietojen käsittelijälle, kuten pilvipalvelun toimittajalle.

Henkilötietojen **siirtämiseksi katsotaan** kaikki tilanteet, joissa rekisterinpitäjä saattaa henkilötietoja sivullisen tai rekisterinpitäjän kolmannessa maassa sijaitsevan yksikön saataville. Kolmannella maalla tarkoitetaan sellaista maata, joka sijaitsee ETA-alueen ulkopuolella.

Siirtämiseksi katsotaan esimerkiksi:
- henkilötietojen siirtäminen muistitikun avulla
- katseluoikeuden avaaminen sähköisen yhteyden avulla
- tiedon tallentaminen pilvipalveluun

Henkilötietojen **luovuttaminen** on eri asia kuin henkilötietojen siirtäminen. Henkilötietojen luovuttamisella tarkoitetaan tilanteita, joissa rekisterinpitäjä luovuttaa henkilötiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Henkilötietojen ulkomaille siirtämistä koskevat säännökset koskevat kaikkea henkilötietojen tosiasiallista siirtämistä ulkomaille. Säännökset kattavat siten sekä henkilötietojen varsinaisen luovuttamisen että niiden siirtämisen ulkomaille esimerkiksi ulkoistamisen seurauksena. Säännösten sovellettavuuteen ei lähtökohtaisesti vaikuta siirrettävien tietojen määrä tai siirron kesto.

<u>Henkilötietojen siirtäminen ETA-alueen sisällä</u>

Lähtökohta on, että henkilötietoja saa siirtää Euroopan unionin jäsenvaltioon tai Euroopan talousalueeseen kuuluvaan maahan samoilla perusteilla kuin niitä saisi Suomessakin luovuttaa tai antaa muutoin käsiteltäväksi. Elinkeinonharjoittajan ei tarvitse ilmoittaa tietosuojavaltuutetulle ETA:n sisäisestä siirrosta.

<u>Henkilötietojen siirtäminen ETA-alueen ulkopuolelle</u>

Tietosuoja-asetus tiukentaa säännöksiä, joiden perusteella henkilötietoja voidaan siirtää ETA-alueen ulkopuolelle.

Siirtäminen on sallittua, jos:
1. Euroopan komissio on päättänyt kohdemaan tietosuojan riittävyydestä
2. Sovelletaan asetuksen mukaisia asianmukaisia suojatoimia

3. Käytetään yritystä koskevia sitovia sääntöjä (Corporate Binding Rules)
4. Rekisteröity on antanut nimenomaisen suostumuksensa
5. Siirto on tarpeen rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi
6. Siirto on tarpeen tärkeää yleistä etua koskevien syiden vuoksi
7. siirto on tarpeen rekisteröidyn tai muiden henkilöiden elintärkeiden etujen suojaamiseksi, jos rekisteröity on juridisesti tai fyysisesti estynyt

Asianmukaisia suojatoimia ovat yrityksen sisäisiä siirtoja koskevat sitovat säännöt (Corporate Binding Rules), sopimukseen liitetyt komission vakiolausekkeet, valvontaviranomaisen luvalla määritellyt sopimuslausekkeet, hyväksytyt käytännesäännöt tai sertifiointimekanismit.

8.4. Keskeiset käsitteet

Tietosuojalainsäädäntö sisältää useita keskeisiä käsitteitä, jotka elinkeinonharjoittajan olisi hyvä ymmärtää. Niitä ovat esimerkiksi henkilötieto, arkaluonteiset henkilötiedot, henkilörekisteri, rekisterinpitäjä ja henkilötietojen käsittelijä. Tietosuoja-asetuksen mukaiset käsitteet tulevat vastaamaan suurelta osin henkilötietolain mukaisia käsitteitä. Tässä listattujen sekä muiden keskeisten käsitteiden tarkemmat määritelmät on koottu tämän selvityksen loppuun.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia merkintöjä, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Henkilötietoja ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajan työntekijöistä ja asiakkaista keräämät tiedot, kuten nimi, osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Tietosuoja-asetuksen myötä myös biometriset ja geneettiset tiedot ovat henkilötietoja.

Arkaluonteisilla henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, jotka on tarkoitettu kuvaamaan rotua tai etnistä alkuperää, henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista, geneettisiä tietoja, terveyttä koskevia tietoja, tai seksuaaliseen käyttäytymiseen liittyviä tietoja. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittelyä koskevat tiukemmat rajoitukset kuin henkilötietojen käsittelyä.

Henkilörekisterillä tarkoitetaan henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla tai manuaalisesti. Henkilörekisteri voi olla sähköisessä muodossa tai fyysisesti, kuten paperilla. Henkilörekistereitä ovat esimerkiksi elinkeinonharjoittajan ylläpitämät työntekijä-, asiakas- ja markkinointirekisterit. Myös verkkopalveluissa kerättävät tiedot muodostavat henkilörekisterin, jos kerätyt tiedot (esim. IP-osoitteet, laitetunnukset) sisältävät tietoja, jotka voidaan yhdistää henkilötietoihin.

Rekisteröidyllä tarkoitetaan luonnollista henkilöä, jonka henkilötietoja käsitellään.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan luonnollista tai oikeushenkilöä (kuten elinkeinonharjoittaja), joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja keinot ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä. Rekisterinpitäjä on vastuussa siitä, että henkilötietojen käsittely täyttää lain mukaiset vaatimukset.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan sellaista tahoa, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittelijä ei itse kerää henkilötietoja, vaan ainoastaan käsittelee rekisterinpitäjän keräämiä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelijä voi siten olla esimerkiksi palkkahallinto-, työterveys- tai pilvipalveluita tarjoava yritys, joka käsittelee rekisterinpitäjän työntekijöiden henkilötietoja palvelun tuottamisen yhteydessä.

Elinkeinonharjoittajan on erityisen tärkeää ymmärtää rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän roolien välinen ero, koska vastuut ja velvollisuudet riippuvat siitä kummassa roolissa elinkeinonharjoittaja kulloinkin toimii.

8.5. Rekisterinpitäjän velvollisuudet

Tietosuoja-asetus tarkentaa rekisterinpitäjän yleisiä velvollisuuksia ja tuo rekisterinpitäjille myös uusia velvollisuuksia. Keskeinen muutos on se, että jatkossa rekisterinpitäjänä toimivan matkailuelinkeinonharjoittajan on pystyttävä osoittamaan konkreettisesti, miten se on huomioinut tietosuojan toimintansa suunnittelussa ja toteutuksessa. Matkailuelinkeinonharjoittajan kannalta velvollisuudet täytyy ottaa huomioon esimerkiksi käsiteltäessä omia työntekijöitä ja matkustajia koskevia henkilötietoja ja myytäessä matkapalveluita verkkokaupan kautta.

Tietosuoja-asetuksen myötä rekisterinpitäjän velvollisuuksien määräytymisessä on omaksuttu ns. *riskiperusteinen lähestymistapa*. Se tarkoittaa sitä, että tietosuoja-asetuksen mukaiset velvollisuudet ja tarvittavat suojatoimet on suhteutettava henkilötietojen käsittelyyn kulloinkin liittyviin riskeihin. Tavoitteena on välttää vähäriskisten toimien ylisääntelyä ja toisaalta varmistaa henkilötietojen suoja korkean riskin toiminnassa. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän on toteutettava toimet, jotka vastaavat henkilötietojen käsittelyyn kulloinkin liittyvää riskiä.

Matkailuelinkeinonharjoittajan on osattava tunnistaa, missä roolissa se kulloinkin käsittelee henkilötietoja, koska rekisterinpitäjää ja henkilötietojen käsittelijää koskevat osittain eri velvollisuudet. Nykyisestä sääntelystä poiketen tietosuoja-asetus asettaa velvoitteita myös suoraan henkilötietojen käsittelijöille eli sellaisille tahoille, jotka käsittelevät henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Tietosuojaviranomaisten oikeus määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyönnistä koskee myös henkilötietojen käsittelijöitä. Henkilötietojen käsittelijän velvollisuuksista lisää jäljempänä.

Kuva. Tietosuoja-asetuksen mukaiset rekisterinpitäjän velvollisuudet.

8.5.1. Yleiset velvollisuudet

Nykyinen tietosuojalainsäädäntö sisältää henkilötietojen käsittelyä koskevia *yleisiä periaatteita*, jotka ohjaavat rekisterinpitäjänä toimivaa elinkeinonharjoittajaa käsittelemään henkilötietoja rekisteröidyn oikeuksia ja vapauksia kunnioittavalla tavalla.

Tietosuojaperiaatteita, joita on noudatettava kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa, ovat:

Käsittelyn lainmukaisuus, kohtuullisuus ja läpinäkyvyys

- Henkilötietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi
- Miten henkilöä koskevia henkilötietoja kerätään ja käytetään
- Miten henkilötietoihin tutustutaan tai käsitellään muulla tavoin
- Missä määrin henkilötietoja käsitellään tai on tarkoitus käsitellä

Käyttötarkoitussidonnaisuus

- Henkilötiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten, eikä niitä saa käsitellä myöhemmin näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla

Tietojen minimointi

- Henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään

Tietojen täsmällisyys

- Henkilötietojen on oltava täsmällisiä ja tarvittaessa päivitettyjä
- Mitä oleellisempi vaikutus täsmällisellä henkilötiedolla on, rekisteröidylle, sitä korostuneempi merkitys on sen täsmällisyydelle

Tietojen säilytyksen rajoittaminen

- Henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten

Tietojen eheys ja luottamuksellisuus

- Henkilötietoja on käsiteltävä tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, mukaan lukien suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingossa tapahtuvalta häviämiseltä, tuhoutumiselta tai vahingoittumiselta käyttäen asianmukaisia teknisiä tai organisatorisia toimia

8.5.2. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperusta

Rekisterinpitäjä on vastuussa siitä, ettei henkilötietoja käsitellä ilman lainmukaista perustetta. Henkilötietojen käsittelylle on oltava aina laissa säädetty oikeusperusta. Lainmukaisia perusteita ovat esimerkiksi rekisteröidyn suostumus, käsittely rekisteröidyn sopimuksen täytäntöön panemiseksi tai käsittely rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi

Arkaluonteisten henkilötietojen käsittely on lähtökohtaisesti kiellettyä. Arkaluonteisia henkilötietoja ovat esimerkiksi henkilön rotua tai etnistä alkuperää, terveydentilaa tai seksuaalista suuntautumista koskevat tiedot sekä tietosuoja-asetuksen myötä myös biometriset ja geneettiset tiedot.

Elinkeinonharjoittajan on kiinnitettävä erityistä huomiota, kun se käsittelee työntekijöiden terveydentilaa koskevia tietoja kuten lääkärintodistuksia. Laissa yksityisyyden suojasta työelämässä säädetään, että työnantajan on nimettävä ne henkilöt kenellä on oikeus käsitellä työntekijöiden terveydentilaa koskevia tietoja. Laki edellyttää lisäksi, että tietoja säilytetään erillään muista henkilötiedoista.

Tietosuoja-asetuksen mukaiset henkilötietojen käsittelyperusteet poikkeavat joiltain osin nykyisen henkilötietolain mukaista perusteista. Elinkeinonharjoittajan on siirtymäajan kuluessa arvioitava, vaikuttaako tietosuoja-asetus elinkeinonharjoittajan nykyisin käyttämiin henkilötietojen käsittelyperusteisiin.

Tietosuoja-asetuksen mukaiset käsittelyn oikeusperustat	
Henkilötiedot	1. rekisteröidyn suostumuksella 2. sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena 3. rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi 4. rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi 5. yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjille kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi 6. rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi, paitsi jos rekisteröidyn edut tai perusoikeudet ja –vapaudet syrjäyttävät tällaiset edut
Erityiset henkilötietojen ryl (arkaluonteiset henkilötiedot)	1. rekisteröidyn nimenomaisella suostumuksella 2. rekisterinpitäjän tai rekisteröidyn velvoitteiden ja erityisten oikeuksien noudattamiseksi 3. rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi, jos rekisteröity on juridisesti tai fyysisesti estynyt antamaan suostumustaan 4. käsittely suoritetaan poliittisen, filosofisen, uskonnollisen tai ammattitoimintaan liittyvän säätiön tai yhdistyksen laillisen toiminnan yhteydessä ja käsittely koskee ainoastaan näiden yhteisöjen jäseniä 5. jos rekisteröity on nimenomaisesti saattanut henkilötiedot julkiseksi 6. oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi tai aina, kun tuomioistuin suorittaa lainkäyttötehtäviä 7. tärkeää yleistä etua koskevasta syystä unionin tai jäsenvaltion lainsäädännön nojalla 8. ennalta ehkäisevää tai työterveydenhuoltoa koskevia tarkoituksia varten, työkyvyn arvioimiseksi, lääketieteellisiä diagnooseja varten, terveys- tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi tai ammattilaisen kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti kansanterveyteen liittyvän yleisen edun vuoksi tai terveydenhuollon, lääkevalmisteiden tai lääkinnällisten laitteiden korkeiden laatu- ja turvallisuusnormien varmistamiseksi yleisen edun mukaisia arkistointitarkoituksia taikka tieteellisiä ja historiallisia tutkimustarkoituksia tai tilastollisia tarkoituksia varten

Henkilötietojen käsittely suostumuksen perusteella

Jos henkilötietoja käsitellään suostumuksen perusteella, rekisterinpitäjän on pystyttävä osoittamaan suostumuksen olemassaolo. Arkaluonteisten henkilötietojen käsittely suostumuksen perusteella edellyttää rekisteröidyltä *nimenomaista suostumusta*.

Rekisterinpitäjän on kiinnitettävä huomiota siihen, miten suostumus pyydetään. Tietosuoja-asetus edellyttää, että rekisteröity antaa suostumuksen selkeästi ilmaistulla tavalla, kuten kirjallisella, sähköisellä tai suullisella lausumalla. Suostumuksen on aina oltava vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen tahdonilmaisu, jolla rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyyn.

Lisäksi on huomioitava, että rekisteröidyn suostumuksen on katettava kaikki käsittelytarkoitukset. Suostumuksen perusteella kerättyjä henkilötietoja ei saa käsitellä muuhun tarkoitukseen, kuin mihin rekisteröity on antanut suostumuksen. Siten esimerkiksi rekisteröidyn henkilötietoja ei saa käsitellä suoramarkkinointiin, ellei rekisteröity ole alun perin antanut suostumusta myös tähän tarkoitukseen.

Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksena milloin tahansa. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Lapsen suostumusta koskevat erityisehdot

Tietosuoja-asetuksen mukaan tarjottaessa tietoyhteiskunnan palveluja lapsille, henkilötietojen käsittely suostumuksen perusteella on sallittua, jos lapsen vanhemmat ovat antaneet siihen luvan tai valtuutuksen lapselle. Tietoyhteiskuntapalveluilla tarkoitetaan erilaisia sähköisesti tarjottavia etäpalveluita ja myös yhteisö- ja ajanvietepalveluita, kuten Facebook, Instagram, Whatsapp jne. Tietosuoja-asetus määrittelee lapsiksi alle 16-vuotiaat. Asetuksen kansallinen liikkumavara mahdollistaa tätä alhaisemman ikärajan, joka on oltava kuitenkin vähintään 13 vuotta.

Henkilötietoja kerätessään elinkeinonharjoittajan on:

- varmistettava, että henkilötietojen keräämiseen on lainmukainen peruste
- henkilötietoja käytetään ainoastaan ennalta määriteltyihin tarkoituksiin
- kyettävä osoittamaan rekisteröidyn suostumuksen olemassaolo
- varmistettava, että rekisteröidyllä on mahdollisuus peruuttaa suostumuksensa
- lapsen henkilötietojen käsittelyyn on vanhempien lupa tai valtuutus

8.5.3. Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja

Tietosuoja-asetuksen myötä sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta tulee keskeinen periaate.

Sisäänrakennettu tietosuoja tarkoittaa sitä, että aikaisemmin mainitut henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet ja tietosuoja-asetuksen vaatimukset otetaan huomioon henkilötietojen käsittelyn kaikissa vaiheissa. Elinkeinoharjoittajan on suunniteltava tietojärjestelmät niin, että ne mahdollistavat rekisterinpitäjän velvoitteiden toteuttamisen, kuten tarpeettomien henkilötietojen poistamisen ja rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisen. Elinkeinonharjoittajan on tunnistettava tietosuojaa koskevat kysymykset ja huomioitava ne jo siinä vaiheessa, kun suunnitellaan ja kehitetään henkilötietojen käsittelyä sisältäviä toimintoja, palveluita tai tietojärjestelmiä.

Oletusarvoinen tietosuoja tarkoittaa sitä, että elinkeinonharjoittaja kerää oletusarvoisesti vain kunkin käsittelyn kannalta tarpeellisia henkilötietoja. Oletusarvoisuutta arvioitaessa otetaan huomioon

kerättyjen henkilötietojen määrä, käsittelyn laajuus ja säilytysaika. Rekisterinpitäjän tulee toteuttaa kaikki tarvittavat organisatoriset ja tekniset toimenpiteet, jotta:

- oletusarvoisesti kerätään vain henkilötietoja, jotka ovat välttämättömiä käsittelytarkoituksen kannalta
- tietoja ei kerätä eikä säilytetä suurempia määriä eikä kauemmin kuin on välttämätöntä kyseiseen käsittelytarkoitukseen
- henkilötietoja ei oletusarvoisesti saateta rajoittamattoman henkilömäärän saataville
- taataan rekisteröityjen oikeuksien toteutuminen
- taataan henkilötietojen suoja tarvittavin tietoturvakeinoin

Teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstön koulutusta, salassapitositoumuksia, tilavalvontaa, auditointeja, tietojärjestelmien tietoturvaa, tietojen salausta, anonymisointia ja pseudonymisointia sekä käytännesääntöjen sekä sertifikaattien käyttöönottoa.

Jotta tietosuoja voidaan huomioida sisäänrakennetusti ja oletusarvoisesti, elinkeinonharjoittajalla tulee olla riittävä kokonaiskuva henkilötietojen käsittelyn nykytilasta. Tämä edellyttää käytännössä tietosuojan nykytilan arviointia suhteessa tulevaan tietosuoja-asetukseen. Tietosuojan nykytilan arvioinnista lisää jäljempänä.

Sisäänrakennettu ja oletusarvoinen tietosuoja edellyttää, että elinkeinonharjoittaja:

- huomioi tietosuojavaatimukset jo suunniteltaessa henkilötietojen käsittelyä sisältäviä toimintoja, palveluita tai tietojärjestelmiä
- huomioi tietosuojavaatimukset läpi henkilötietojen elinkaaren ajan
- oletusarvoisesti käsittelee vain kulloisenkin käsittelyn kannalta tarpeellisia henkilötietoja
- toteuttaa riittävät tekniset ja organisatoriset toimenpiteet (henkilöstön koulutus, salassapitositoumukset, auditoinnit, tietoturva, jne.)

8.5.4. Osoitusvelvollisuus

Tietosuoja-asetuksen yksi keskeisimmistä muutoksista on *osoitusvelvollisuus*, joka edellyttää elinkeinonharjoittajilta uudenlaista suhtautumista tietosuojaan.

Henkilötietolain aikana on riittänyt pelkkä sääntöjen noudattaminen, mutta tietosuoja-asetuksen edellyttämän osoitusvelvollisuuden myötä mennään pidemmälle kuin vain Compliance -velvoitteen eli ”sääntöjen noudattamisen” mukaisen velvoitteen edellyttämälle tasolle. Jatkossa elinkeinonharjoittajan tulee pystyä konkreettisesti osoittamaan, miten se on huomioinut tietosuojan toimintansa suunnittelussa ja toteutuksessa. Elinkeinonharjoittajan on pystyttävä osoittamaan esimerkiksi, että sen keräämät henkilötiedot ovat asianmukaisia ja rajoittuvat vain siihen, mikä on käsittelyn kannalta tarpeellista ja että lainsäädännön vaatimukset ja riskit on otettu asianmukaisesti huomioon henkilötietojen käsittelyssä.

Elinkeinonharjoittajan osoitusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää käytännössä henkilötietojen käsittelyyn liittyvien prosessien ja käytännön toteuttamisen kattavaa dokumentointia.

Elinkeinonharjoittajan olisi hyvä dokumentoida esimerkiksi:

- Kaikki henkilötietojen käsittelytoimet
- Tietosuojavastuut ja roolit

- Tietosuojapolitiikka
- Kuvaukset rekisteröityjen oikeuksien takaamiseksi määritellyistä prosesseista (esim. miten rekisteröidyn tiedot siirretään tai poistetaan henkilörekisteristä)
- Tehdyt tietosuoja riski- ja vaikutustenarvioinnit
- Rekisteri- ja tietosuojaselosteet
- Henkilötietoihin mahdollisesti kohdistuneet tietoturvaloukkaukset

Elinkeinonharjoittaja voi yhtenä osoituskeinona käyttää myös tietosuoja-asetuksen mukaisia tietosuojaa koskevia käytännesääntöjä tai sertifikaatteja. Tätä kirjoittaessa on kuitenkin vielä avoinna, minkälaisia sertifiointeja jäsenvaltiot voivat ottaa käyttöön ja mikä taho niitä tulee myöntämään.

Osoitusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää elinkeinonharjoittaja, että:

- määrittelee selkeästi tietosuojavastuut ja roolit
- dokumentoi kaikki henkilötietojen käsittelyä sisältävät toimenpiteet
- käyttää tarvittaessa alakohtaisia käytännesääntöjä tai tietosuojaa koskevia sertifikaatteja
- laatii selosteen kaikista henkilötietojen käsittelytoimista
- suorittaa tarvittaessa tietosuojaa koskevan vaikutustenarvioinnin

8.5.5. Tietosuojavastaava

Tietosuoja-asetus velvoittaa eräitä rekisterinpitäjiä ja henkilötietojen käsittelijöitä nimittämään *tietosuojavastaavan*. Nykysääntelyn mukaan tietosuojavastaavan nimittäminen on pakollista sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla. Tietosuoja-asetus laajentaa tätä velvoitetta koskemaan yhä useampaa rekisterinpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä toimivaa elinkeinonharjoittajaa.

Tietosuojavastaava on nimitettävä aina julkisella sektorilla sekä silloin, kun henkilötietojen käsittely on keskeinen osa yrityksen toimintaa tai henkilötietoja käsitellään suuria määriä. Siten esimerkiksi internetpalveluita tarjoavat yritykset, jotka käsittelevät laajamittaisesti asiakkaiden henkilö- tai paikkatietoja sekä yrityksen, jotka käsittelevät henkilötietoja hakukonemainonnan kohdentamiseksi, ovat velvollisia nimittämään tietosuojavastaavan. Arkaluonteisia henkilötietoja käsittelevät pankit ja vakuutusyhtiöt ovat myös velvollisia nimittämään tietosuojavastaavan.

Rekisterinpitäjän (ja henkilötietojen käsittelijän) on nimitettävä tietosuojavastaava, jos:

1. tietojenkäsittelyä suorittaa viranomainen tai julkishallinnon elin (muu kuin tuomioistuin)
2. rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän ydintehtävät muodostuvat käsittelytoimista, jotka luonteensa, laajuutensa ja/tai tarkoituksensa puolesta edellyttävät laajamittaista rekisteröityjen säännöllistä ja järjestelmällistä seurantaa
3. rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän ydintehtävät muodostuvat laajamittaisesta käsittelytoimista, jotka kohdistuvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja rikostuomioita tai rikkomuksia koskeviin tietoihin

Matkailuelinkeinonharjoittaja voi nimittää tietosuojavastaavan myös vapaaehtoisesti, vaikka tietosuoja-asetus ei sitä edellyttäisikään. Vapaaehtoisesti nimitettyä tietosuojavastaavaa koskevat samat tietosuoja-asetuksen mukaiset velvollisuudet, kuten tietosuojavastaavan nimen ja yhteystietojen julkaisuvelvollisuus.

Vaikka tietosuoja-vastaavan nimittäminen ei olisikaan nimenomainen velvollisuus, on silti suositeltavaa, että matkailuelinkeinonharjoittaja määrittää henkilön, jonka vastuulla on tietosuoja-asioiden hoitaminen. Tällaisen henkilön tehtävänä on tietosuojavastaavan tehtävien tavoin huolehtia muun muassa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta, työntekijöiden kouluttamisesta sekä toimia yhteyshenkilönä tietosuojaviranomaisille ja rekisteröidyille.

Mikäli elinkeinonharjoittaja päättää nimittää tietosuojavastaavan vapaaehtoisesti, sekaannuksen välttämiseksi on suositeltavaa käyttää henkilön tittelinä jotain muuta nimitystä, kuin tietosuojavastaava.

Tietosuoja-asetus sisältää yksityiskohtaiset säännökset tietosuojavastaavan tehtävistä ja asemasta yrityksessä. Tietosuojavastaavan tehtävänä on muun muassa valvoa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuutta, antaa neuvoja ja ohjeita henkilötietoja käsitteleville työntekijöille ja auttaa rekisterinpitäjää noudattamaan tietosuoja-asetuksen velvoitteita. Tietosuojavastaava toimii myös yhteyspisteenä rekisteröidyille ja tietosuojaviranomaisille henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä. Tietosuojavastaavan yhteystiedot on julkaistava ja toimitettava tietosuojaviranomaisille.

Tietosuojavastaavan tehtäviä ovat:

- Henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuuden valvonta
- Neuvojen ja ohjeiden antaminen työntekijöille tietosuoja-asioissa
- Dokumentaation laadinta
- Neuvonta vaikutustenarvioinneissa
- Yhteystoiminta tietosuojaviranomaisten kanssa

Tietosuojavastaavalle on taattava riippumaton asema yrityksessä. Tietosuojavastaavaa on tiedotettava asianmukaisesti kaikista tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä ja tietosuojavastaavalle on taattava riittävät resurssit tehtäviensä hoitamiseksi. Tietosuojavastaavaa ei myöskään saa erottaa tai rangaista tietosuojavastaavan tehtävien hoitamisesta.

Tietosuojavastaavan asema yrityksessä

- Riippumaton asema yrityksessä
- Otettava asianmukaisesti ja riittävän ajoissa mukaan kaikkiin tietosuojaan liittyviin kysymyksiin
- Taattava riittävät resurssit ja asianmukainen pääsy henkilötietoihin
- Salassapitovelvollinen
- Ei saa erottaa tai rangaista tietosuojavastaavan tehtävien hoitamisen vuoksi
- Voi suorittaa muitakin tehtäviä niin, että niistä ei aiheudu eturistiriitoja

Tietosuojavastaavan kelpoisuusvaatimukset

Tietosuojavastaavaa nimitettäessä on otettava huomioon henkilön sopivuus tietosuojavastaavan tehtävään. Ketä tahansa ei siis voida nimittää tietosuojavastaavaksi, vaan nimitettävältä henkilöltä edellytetään riittävää ammattipätevyyttä ja riittävää tietoisuutta tietosuojalainsäädännöstä ja alan käytänteistä.

8.5.6. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

Yksi tietosuoja-asetuksen keskeisistä muutoksista on rekisterinpitäjän velvollisuus ilmoittaa henkilötietoihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista rekisteröidyille ja tietosuojaviranomaisille.

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan loukkausta, jonka seurauksena on henkilötietojen käsittely vahingossa tai lainvastaisesti tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen taikka pääsy tietoihin. Ilmoitus on tehtävä aina, jos tietoturvaloukkaus todennäköisesti aiheuttaa suuren riskin rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi identiteettivarkaudet ja maksuvälinepetokset.

Ilmoitusvelvollisuutta ei kuitenkaan ole, mikäli tietoturvaloukkauksesta ei todennäköisesti aiheudu riskejä rekisteröityjen oikeuksilla ja vapauksille. Jos tiedot ovat esimerkiksi anonymisoitu tai muuten salattu, riskiä ei välttämättä ole.

Tietosuoja-asetus sisältää **aikarajat** ilmoitusten tekemiselle. Rekisterinpitäjän on tehtävä ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojaviranomaisille 72 tunnin kuluessa tietoturvaloukkauksen tultua ilmi. Rekisterinpitäjän on velvollinen ilmoittamaan tietoturvaloukkauksesta myös rekisteröidyille ilman aiheetonta viivytystä loukkauksen tultua ilmi. Vastaavasti henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava tietoturvaloukkauksista rekisterinpitäjälle ilman aiheetonta viivytystä loukkauksen tultua ilmi.

Tietosuoja-asetuksen mukaan tietosuojaviranomaisille tehtävässä ilmoituksessa on oltava ainakin seuraavat tiedot:

- kuvaus henkilötietojen loukkauksesta
- rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät
- tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot tai muu yhteyspiste
- kuvaus tietoturvaloukkauksen todennäköisistä seurauksista
- kuvaus toimenpiteistä, joihin tietoturvaloukkauksen johdosta on ryhdytty

Ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen edellyttää elinkeinonharjoittajalta:

- kyvykkyyttä havaita poikkeamat järjestelmissään
- kykyä selvittää poikkeaman syyt ja seuraukset
- kykyä analysoida tapauskohtaisesti tarve tietosuoja-asetuksen mukaiselle ilmoitukselle
- asianmukaisten ilmoitusten tekemistä rekisteröidyille ja viranomaisille
- kaikkien tietoturvaloukkausten dokumentointia
- selkeää prosessia vastuista ja siitä, miten tietoturvaloukkaustilanteissa toimitaan

8.5.7. Ilmoitusvelvollisuus tietosuojaviranomaisille

Rekisterinpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä toimivan elinkeinonharjoittajan on tietyissä tilanteissa tehtävä ilmoitus tietosuojaviranomaisille. Henkilötietolain mukaisia ilmoituksia ovat rekisteri-ilmoitus, toimintailmoitus ja ilmoitus henkilötietojen luovuttamisesta ulkomaille. Elinkeinonharjoittajan on tehtävä ilmoitus viimeistään 30 päivää ennen henkilötietojen keräämistä ja

tallentamista henkilörekisteriin taikka muuhun ilmoitusvelvollisuuden aiheuttavaan toimenpiteeseen ryhtymistä.

Rekisteri-ilmoitus

Rekisterinpitäjän on tehtävä rekisteri-ilmoitus tietosuojaviranomaisille automaattisen käsittelyn avulla toteutetusta rekisterinpidosta. Ilmoitusvelvollisuus on kuitenkin aika suppea, koska rekisteri-ilmoitusta ei tarvitse tehdä, jos henkilötietojen käsittely perustuu esimerkiksi rekisteröidyn suostumukseen, käsittely on tarpeen rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi tai käsittelystä säädetään laissa.

Toimintailmoitus

Rekisterinpitäjän velvollisuus tehdä toimintailmoitus koskee perimistoimintaa tai mielipide- ja markkinatutkimustoimintaa harjoittavia. Lisäksi ilmoitusvelvollisuus koskee rekisterinpitäjän lukuun tehtäviä henkilöstön valintaan ja soveltuvuuden arviointiin liittyviä tehtäviä tai tietojenkäsittelytehtäviä hoitavia, jos toiminnassa käsitellään henkilörekistereitä. Tietojenkäsittelytehtävillä tarkoitetaan mm. henkilörekisterin ylläpito-, säilyttämis- ja hävittämistehtäviä sekä henkilötietojen tiedonvälityksen tehtäviä, verkkopalveluiden hallintatehtäviä ja teknisten tukipalveluiden tehtäviä.

8.5.8. Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjän on tehtävä tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi (*DPIA* eli *Data Protection Impact Assessment*), jos suunniteltuun henkilötietojen käsittelyyn todennäköisesti liittyy rekisteröidyn oikeuksien kannalta korkea riski. Korkea riskitaso voi liittyä esimerkiksi henkilötietojen luonteeseen tai henkilötietojen suureen määrää. Rekisterinpitäjä on velvollinen pyytämään neuvoa vaikutustenarvioinnin tekemisestä tietosuojavastaavalta, jos sellainen on nimitetty.

Rekisterinpitäjän on laadittava vaikutustenarviointi erityisesti tapauksissa, jossa:

1. on kyse järjestelmällisestä ja kattavasta automatisoituun päätöksentekoon perustuvista arvioinneista
2. käsitellään laajamittaisesti rikostuomioita tai rikkomuksia
3. käsitellään laajamittaisesti erityisiin henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja
4. laajamittaisesti valvotaan yleisölle avointa aluetta (esimerkiksi videovalvonta)

Jos vaikutustenarviointi osoittaa, että riskitaso on korkea, eikä rekisterinpitäjä pysty pienentämään sitä, rekisterinpitäjän on kuultava tietosuojaviranomaisia ennen henkilötietojen käsittelytoimien aloittamista. Samalla rekisterinpitäjän on toimitettava tietosuojaviranomaisille tiedot rekisterinpitäjästä, suunnitelluista käsittelytoimista ja tarkoituksista, tietosuojavastaavan yhteystiedot ja vaikutustenarviointi.

Vaikutustenarviointi tulee tehdä erityisesti, kun aiotaan ottaa käyttöön uutta teknologiaa tai uusi menetelmiä. Arviointi kohdistuu nimenomaan suunnitteluvaiheessa oleville uusille järjestelmille, palveluille ja hankkeille, joissa tullaan käsittelemään henkilötietoja. Arviointi kannattaa tehdä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tarvittavat muutokset voidaan ottaa osaksi kehitystyötä.

Vaikutustenarvioinnin perusteella rekisterinpitäjän tulee pystyä kuvaamaan suunnitellut henkilötietojen tietovirrat, käyttötarkoitukset, arvio tarpeellisuudesta, rekisteröityjen oikeuksia koskevat riskit, suunnitellut toimenpiteet riskien vähentämiseksi ja hallitsemiseksi. Vaikutustenarviointi on suositeltavaa laatia myös muidenkin kuin korkean riskitason käsittelytoimien yhteydessä, koska se edesauttaa rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuuden täyttämisessä.

Vaikutustenarviointia koskevan velvollisuuden täyttyminen edellyttää, että elinkeinonharjoittaja:

- arvioi velvollisuutta tehdä vaikutustenarviointi suunniteltaessa uusia palveluita tai ottaessa käyttöön uutta teknologiaa
- tekee tarvittaessa tietosuojaa koskevan vaikustenarvioinnin
- dokumentoi kaikki tehdyt vaikutustenarvioinnit tuloksineen
- pyytää neuvoa tietosuojavastaavalta, jos sellainen on nimitetty
- kuulee tietosuojaviranomaisia, riskiä ei voida poistaa tai pienentää

8.5.9. Seloste käsittelytoimista

Rekisterinpitäjän on edelleen laadittava seloste vastuullaan olevista käsittelytoimista. Selosteeseen on jatkossa sisällytettävä nykyistä enemmän informaatioita, kuten arvioidut määräajat henkilötietojen säilyttämisestä. Seloste vastaa nykyisin käytössä olevia rekisteri- ja tietosuojaselosteita, joita on käsitelty aikaisemmin kohdassa 8.7.1.

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjien on ylläpidettävä selostetta sen vastuulla olevista käsittelytoimista ja vastaavasti henkilötietojen käsittelijän ja henkilötietojen edustajan on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista. Selosteen avulla rekisterinpitäjä ja henkilötietojen käsittelijä voivat osoittaa, että käsittelytoimet ovat tietosuoja-asetuksen mukaisia.

Selosteen laatimisvelvollisuus koskee ainoastaan sellaisia yrityksiä, joissa työskentelee yli 250 työntekijää, paitsi jos käsittely todennäköisesti johtaa riskiin rekisteröityjen oikeuksille ja vapauksille, käsittely ei ole satunnaista tai käsittely koskee erityisiä henkilötietoryhmiä. Selosteen tulee olla kirjallisessa ja/tai sähköisessä muodossa ja se tulee pyydettäessä toimittaa tietosuojaviranomaisille.

Rekisterinpitäjän tai rekisterinpitäjän edustajan selosteessa on oltava seuraavat tiedot:

- rekisterinpitäjän tai rekisterinpitäjän edustajan ja tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
- käsittelyn tarkoitukset
- kuvaus rekisteröityjen ryhmistä ja henkilötietoryhmistä
- henkilötietojen vastaanottajien ryhmät, joille henkilötietoja on luovutettu tai luovutetaan
- tarvittaessa tiedot henkilötietojen siirtämisestä kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle
- eri tietoryhmien poistamisen suunnitellut määräajat
- yleinen kuvaus tietosuoja-asetuksen mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

8.5.10. Sopimusten tietosuojaehdot

Matkailuelinkeinonharjoittaja voi jatkossakin ulkoistaa henkilötietojen käsittelyä sisältäviä tehtäviä osittain tai kokonaan ulkopuoliselle palveluntarjoajalle. Henkilötietojen käsittelyä sisältäviä tehtäviä voi sisältyä esimerkiksi palkkahallinnon ulkoistamiseen tai työterveys-, pilvi- tai

verkkokauppapalveluiden hankkimiseen. Ulkopuolista toimeksiannon saajaa pidetään henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

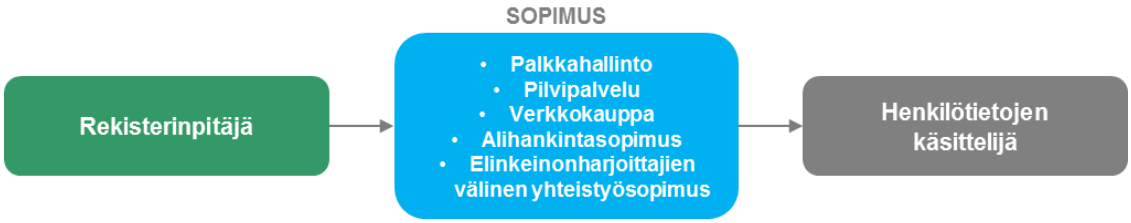
Matkailualan elinkeinonharjoittajan on kiinnitettävä huomioita myös erilaisiin yhteistyösopimuksiin muiden elinkeinonharjoittajien kanssa, jos sopimusten perusteella on tarkoitus siirtää henkilötietoja elinkeinonharjoittajien välillä. Yhteistyösopimukset voivat liittyä esimerkiksi siihen, miten elinkeinonharjoittajat suosittelevat toistensa matkapalveluita omilla verkkosivuillaan.

Tietosuoja-asetuksessa rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välistä vastuuta on selkiytetty. Pääsääntö on, että rekisterinpitäjä, joka kerää henkilötiedot, on edelleen vastuussa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta. Tietosuoja-asetuksen myötä myös henkilötietojen käsittelijälle asetetaan uusia vaatimuksia.

Matkailuelinkeinonharjoittajan velvollisuutena on varmistaa, että se ulkoistaa henkilötietojen käsittelyä sisältäviä tehtäviä ainoastaan sellaisille henkilötietojen käsittelijöille, jotka täyttävät tietosuoja-asetuksen vaatimukset ja kykenevät varmistamaan rekisteröityjen oikeuksien toteutumisen. Vastaavasti henkilötietojen käsittelijä ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia, ellei rekisterinpitäjä ole antanut tähän suostumustaan taikka toinen henkilötietojen käsittelijä ei täytä tietosuoja-asetuksen vaatimuksia.

Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välisen sopimuksen sisältö

Tietosuoja-asetuksen myötä kirjallinen sopimus tulee pakolliseksi rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välillä. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä sisältävälle sopimukselle vähimmäissisällön. Käytännössä kaikki henkilötietojen käsittelyä koskevat sopimukset tulee tietosuoja-asetuksen siirtymäajan kuluessa tarkistaa ja päivittää tietosuoja-asetuksen mukaisiksi.



Kuva. Rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välinen sopimus.

Ulkoistussopimuksissa tulee määritellä ainakin:

- käsittelyn kohde ja kesto
- käsittelyn luonne ja tarkoitus
- henkilötietojen tyyppi ja rekisteröityjen ryhmät
- rekisterinpitäjän velvollisuudet ja oikeudet

Lisäksi ulkoistussopimuksissa tulee varmistaa, että:

- henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja ainoastaan rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti
- henkilötietojen käsittelijä noudattaa asianmukaista salassapitovelvollisuutta
- henkilötietojen käsittelijä ei käytä/vaihda alihankkijoita ilman lupaa
- henkilötietojen käsittelijällä on riittävät sitoumukset omien alihankkijoiden kanssa
- henkilötietojen käsittelijä ilmoittaa tietoturvaloukkauksista asianmukaisesti
- henkilötietojen käsittelijä on velvollinen avustamaan rekisteröityjen oikeuksien toteutumisessa
- vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset on määritelty selkeästi
- henkilötietojen käsittelijä ei siirrä henkilötietoja ETA-alueen ulkopuolelle ilman lupaa
- henkilötietojen käsittelijä dokumentoi kaikki käsittelytoimet
- rekisterinpitäjillä on oikeus suorittaa auditointeja
- henkilötietojen käsittelijä huolehtii riittävästä tietoturvallisuudesta

Mitä rekisterinpitäjänä toimivan elinkeinonharjoittajan on huomioitava ulkoistussopimuksissa?:

- kaikista henkilötietojen käsittelyä sisältävistä tehtävistä on laadittava tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä kirjallinen sopimus
- käytettävä vain sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka täyttävät tietosuoja-asetuksen vaatimukset
- tarkistettava kaikkien nykyisten sopimusten tietosuojaa koskevat ehdot ja tarvittaessa päivitettävä ne
- päivitettävä käytössä olevien sopimuspohjien tietosuojaa koskevat ehdot

8.5.11. Tietoturvallisuus

Tietosuoja-asetus asettaa rekisterinpitäjälle velvollisuuden varmistaa henkilötietojen asianmukainen turvallisuustaso. Elinkeinonharjoittajan on huolehdittava henkilötietojen suojaamisesta kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa alkaen tietojen keräämisestä ja päättyen tietojen tuhoamiseen. Elinkeinonharjoittajan pitää tunnistaa liiketoimintaansa kohdistuvat tietoturvallisuuteen liittyvät vaatimukset. Vaadittava tietoturvatoimenpiteet riippuvat elinkeinonharjoittajan koosta ja toiminnan luonteesta. Tietoturvatoimenpiteet tulee suhteuttaa käytettävissä olevaan tekniikkaan ja toteutuskustannukseen, kun otetaan huomioon henkilötietojen luonne ja määrä sekä henkilötietojen käsittelylle ja yksityisyydelle aiheutuvat riskit.

Elinkeinonharjoittajan on varmistettava tietoturvan riittävä taso esimerkiksi elinkeinonharjoittajan verkkokaupan ja asiakashallintajärjestelmien osalta. Tietoturvallisuuden hallintaan on mahdollista hyödyntää saatavilla olevia hallintamalleja, kuten kansainvälisesti tunnettua ISO/IEC 2700.

Tietoturvallisuus edellyttää kykyä taata järjestelmien ja palveluiden jatkuva luottamuksellisuus, eheys, käytettävyys ja vikasietoisuus sekä kykyä palauttaa tietojen saatavuus ja pääsy tietoihin nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.

- *Eheydellä* tarkoitetaan tiedon loogisuutta ja paikkansapitävyyttä eli tieto ei saa muuttua tahattomasti tai hyökkäyksen seurauksena
- *Luottamuksellisuudella* tarkoitetaan, että tietoa voivat käsitellä vain sellaiset henkilöt, joilla on siihen oikeus

- *Käytettävyydellä* tarkoitetaan saatavuutta, eli tiedon on oltava saatavilla, kun sitä tarvitaan

Tietoturvan osa-alueita ovat muun muassa:

Hallinnollinen turvallisuus
- Toimenpiteet, joilla määrätään tietoturvassa noudatettavista periaatteista
- Tietosuojapolitiikka, ohjeistus, suunnitelmat

Fyysinen turvallisuus
- Tilaturvallisuudesta huolehtiminen tarvittavin pääsykontrollein ja -rajauksin
- Kulunvalvonta, pääsyoikeudet, murtosuojaus
- Paloturvallisuus, sähkö-, ilmastointi- ja vesivahinkojen torjunta

Henkilöstön turvallisuus
- Henkilöstön tietoturvatietoisuuden ja osaamisen varmistaminen koulutuksilla ja ohjeilla
- Vaitiolo- ja salassapitosopimukset henkilöstön sekä alihankkijoiden kanssa
- turvallisuusselvitykset

Tietoturva-arkkitehtuuri
- Tietoturvallinen verkko- ja järjestelmäarkkitehtuuri
- Asianmukaiset palomuurit, verkkojen eriyttäminen
- henkilötietojen jaa siirtoväylien salaaminen

Toimittajien ja sopimusten hallinta
- Tietoturva- ja tietosuojavaatimusten määrittely sopimuksen kohteelle ja alihankkijoille
- Huomioitava mm. tietoturvaraportointi ja poikkeamien hallinta

Tiedonhallinta
- Tietovälineiden käsittely ja tiedon luokittelu sekä luokitellut tiedon käyttöohjeet
- Esimerkiksi, miten tietoja on sallittua tallentaa pilvipalveluun tai siirtää sähköpostilla

Käsittelyn valvonta
- Järjestelmien käytön seuranta lokitietojen avulla
- Epäillyt väärinkäytökset voidaan tunnistaa ja selvittää lokitietojen seuraamisella
- Seuranta- ja valvontatehtävät tulee vastuuttaa

Tietoturvallisuuden hallinta
- Tietoturvaorganisaation määritteleminen, roolit ja vastuut
- Tietoturvan säännölliset tarkastukset
- Auditoinnit

Tietoturvavaatimuksen täyttäminen edellyttää, että elinkeinonharjoittaja:

- arvioi liiketoimintaansa liittyvät tietoturvavaatimukset riskiperusteisesti
- varmistaa henkilötietojen suojaamisen koko elinkaaren ajan
- toteuttaa tarvittavat toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi
- arvioi tietoturvallisuuden tasoa säännöllisesti

8.6. Henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan sellaista tahoa, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Henkilötietojen käsittelijä ei itse kerää henkilötietoja, vaan ainoastaan käsittelee rekisterinpitäjän keräämiä henkilötietoja. Henkilötietojen käsittelijöitä ovat yleensä yritykset, jotka tarjoavat esimerkiksi palkkahallinto-, henkilöstöhallinto-, pilvipalvelu-, laskutus-, perintä-, pankki- tai terveyspalveluita.

matkailuelinkeinonharjoittaja voi toimia henkilötietojen käsittelijänä esimerkiksi silloin, kun toinen elinkeinonharjoittaja siirtää matkustajan henkilötiedot, jotka toinen elinkeinonharjoittaja on jo aikaisemmin kerännyt. Henkilötietojen siirtäminen voi tapahtua kirjallisesti, sähköpostilla tai toisiinsa kytketyn verkkokauppajärjestelmän kautta. Henkilötiedot kerännyt elinkeinonharjoittaja on aina vastuussa henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta ja siitä, että henkilötietojen siirtämiseen toiselle elinkeinonharjoittajalle on lainmukainen peruste.

Matkailuelinkeinonharjoittajan on hyvä huomata, että henkilötietojen käsittelyä voi sisältyä myös sellaisiin elinkeinonharjoittajien välisiin yhteistyösopimuksiin, vaikka niiden varsinaisena tarkoituksena ei olisikaan sopia henkilötietojen käsittelystä. Jos sopimuksen perusteella matkustajien henkilötietoja tosiasiassa siirretään elinkeinonharjoittajalta toiselle, tulee tällaisen sopimuksen tietosuojaa koskevat ehdot päivittää tietosuoja-asetuksen mukaisiksi.

Matkailualan elinkeinonharjoittajan on päivitettävä kaikkien sellaisten sopimusten tietosuojaa koskevat ehdot, jonka perusteella se käsittelee jonkun toisen elinkeinonharjoittajan keräämiä henkilötietoja.

Mikäli elinkeinonharjoittajien yhteistyöstä ja henkilötietojen siirtämisestä on sovittu ainoastaan suullisesti, elinkeinonharjoittajan on jatkossa laadittava kirjallinen sopimus tällaisissa tilanteissa.

Nykyinen tietosuojalainsäädäntö korostaa rekisterinpitäjän vastuuta henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudessa. Rekisterinpitäjä on aina vastuussa henkilötietojen käsittelyn ja keräämisen lainmukaisuudesta. Tietosuoja-asetus tuo kuitenkin velvoitteita myös suoraan henkilötietojen käsittelijöille. Näitä ovat esimerkiksi velvollisuus nimittää tietosuojavastaava, velvollisuus ilmoittaa tietoturvaloukkauksista ja sopimuksia koskevat velvoitteet. Tietosuojaviranomaisten mahdollisuus määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja tietosuoja-asetuksen velvoitteiden laiminlyönnistä koskee myös henkilötietojen käsittelijöinä toimivia elinkeinonharjoittajia.

8.6.1. Tietosuojavastaava

Tietosuoja-asetus edellyttää joissakin tilanteissa myös henkilötietojen käsittelijänä toimivaa elinkeinonharjoittajaa nimittämään tietosuojavastaavan.

Kuten rekisterinpitäjä, myös henkilötietojen käsittelijä voi nimittää tietosuojavastaavan vapaaehtoisesti, vaikka se ei olisikaan pakollista. Vapaaehtoisesti nimitettyä tietosuojavastaavaa koskevat samat tietosuoja-asetuksen mukaiset velvollisuudet, kuten tietosuojavastaavan nimen ja yhteystietojen julkaisuvelvollisuus.

Tietosuojavastaavan tehtäviä ja asemaa yrityksessä sekä tietosuojavastaavan kelpoisuusvaatimuksia on käsitelty aikaisemmin kohdassa 8.5.5.

Henkilötietojen käsittelijän (ja rekisterinpitäjän) on nimitettävä tietosuojavastaava, jos:

1. tietojenkäsittelyä suorittaa viranomainen tai julkishallinnon elin (muu kuin tuomioistuin)
2. rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän ydintehtävät muodostuvat käsittelytoimista, jotka luonteensa, laajuutensa ja/tai tarkoituksensa puolesta edellyttävät laajamittaista rekisteröityjen säännöllistä ja järjestelmällistä seurantaa
3. rekisterinpitäjän tai henkilötietojen käsittelijän ydintehtävät muodostuvat laajamittaisesta käsittelytoimista, jotka kohdistuvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja rikostuomioita tai rikkomuksia koskeviin tietoihin

8.6.2. Tietoturvaloukkauksista ilmoittaminen

Velvollisuus ilmoittaa tietoturvaloukkauksista koskee myös henkilötietojen käsittelijää. Henkilötietojen käsittelijä ei kuitenkaan ole velvollinen tekemään ilmoitusta suoraan tietosuojaviranomaisille tai rekisteröidyille, kuten rekisterinpitäjä vaan ilmoitus on tehtävä sille rekisterinpitäjälle, jonka henkilötietoja se käsittelee.

Tietosuoja-asetuksessa henkilötietojen käsittelijän ilmoitukselle ei ole asetettu tarkkaa aikarajaa. Ilmoitus rekisterinpitäjälle on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä siitä, kun tietoturvaloukkaus tuli henkilötietojen käsittelijän tietoon.

Tietosuoja-asetuksessa ei säädetä rekisterinpitäjälle tehtävän ilmoituksen sisällöstä. Rekisterinpitäjän onkin suositeltavaa määritellä osapuolten välisessä ulkoistussopimuksessa, että henkilötietojen käsittelijän tekemä ilmoitus sisältää samat kohdat, mitä asetus vaatii rekisterinpitäjältä. Näin rekisterinpitäjän on helpompi täyttää oma ilmoitusvelvollisuutensa tietosuojaviranomaisille.

Henkilötietojen käsittelijänä toimivan elinkeinonharjoittajan ilmoitusvelvollisuus tietoturvaloukkauksista kohdistuu nimenomaan rekisterinpitäjään. Henkilötietojen käsittelijän ei tarvitse tehdä ilmoitusta tietosuojaviranomaisille tai rekisteröidyille.

Henkilötietojen käsittelijän on tehtävä ilmoitus tietoturvaloukkauksesta rekisterinpitäjälle ilman aiheeton viivytystä sen tultua ilmi.

8.6.3. Ilmoitusvelvollisuus tietosuojaviranomaisille

Henkilötietojen käsittelijän on tietyissä tilanteissa tehtävä *toimintailmoitus* tietosuojaviranomaisille. Ilmoitusvelvollisuus koskee rekisterinpitäjän lukuun tehtäviä henkilöstön valintaan ja soveltuvuuden arviointiin liittyviä tehtäviä tai tietojenkäsittelytehtäviä hoitavia, jos toiminnassa käsitellään henkilörekistereitä. Tietojenkäsittelytehtävillä tarkoitetaan mm. henkilörekisterin ylläpito-, säilyttämis- ja hävittämistehtäviä sekä henkilötietojen tiedonvälityksen tehtäviä, verkkopalveluiden hallintatehtäviä ja teknisten tukipalveluiden tehtäviä.

Toimintailmoitus viimeistään 30 päivää ennen ilmoitusvelvollisuuden aiheuttavaan toimenpiteeseen ryhtymistä.

Tarkempia ohjeita ilmoitusten tekemisestä löytyy tietosuojavaltuutetun kotisivuilta.

8.6.4. Seloste käsittelytoimista

Henkilötietojen käsittelijän ja henkilötietojen edustajan on ylläpidettävä selostetta kaikista rekisterinpitäjän lukuun suoritettavista käsittelytoimista. Selosteen avulla henkilötietojen käsittelijä voi osoittaa, että käsittelytoimet ovat tietosuoja-asetuksen mukaisia.

Selosteen laatimisvelvollisuus koskee ainoastaan sellaisia elinkeinonharjoittajia, joissa työskentelee yli 250 työntekijää, paitsi jos käsittely todennäköisesti johtaa riskiin rekisteröityjen oikeuksille ja vapauksille, käsittely ei ole satunnaista tai käsittely koskee erityisiä henkilötietoryhmiä. Selosteen tulee olla kirjallisessa ja/tai sähköisessä muodossa ja se tulee pyydettäessä toimittaa tietosuojaviranomaisille.

Henkilötietojen käsittelijän tai henkilötietojen käsittelijän selosteessa on oltava seuraavat tiedot:

- henkilötietojen käsittelijän tai käsittelijöiden ja kunkin rekisterinpitäjän, jonka lukuun henkilötietojen käsittelijä toimii edustajan ja tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
- rekisterinpitäjän lukuun suoritettujen käsittelytoimien ryhmät
- tiedot henkilötietojen siirtämisestä kolmanteen maahan tai kansainväliselle järjestölle
- yleinen kuvaus tietosuoja-asetuksen mukaisista teknisistä ja organisatorisista turvatoimista

8.6.5. Sopimusten tietosuojaehdot

Elinkeinoinharjoittajan, joka toimii henkilötietojen käsittelijän, on sovittava kirjallisesti kaikista henkilötietojen käsittelyä sisältävistä toimeksiannoista. Tietosuoja-asetuksen myötä kirjallinen sopimus tulee pakolliseksi rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän välillä. Tietosuoja-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä sisältävälle sopimukselle vähimmäissisällön.

Tietosuoja-asetus sisältää muutamia säännöksiä henkilötietojen käsittelijän sopimuksiin liittyvistä velvollisuuksista. Ensinnäkin henkilötietojen käsittelijän tulee käsitellä henkilötietoja ainoastaan rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti. Toiseksi henkilötietojen käsittelijä ei saa käyttää toisen henkilötietojen käsittelijän palveluksia taikka lisätä tai vaihtaa käsittelijöitä ilman rekisterinpitäjän kirjallista ennakkolupaa. Henkilötietojen käsittelijänä toimivan elinkeinonharjoittajan intressissä on sopia henkilötietojen käsittelystä tietosuoja-asetuksen vaatimusten mukaisesti. Tietosuojaviranomaiset voivat määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja kummallekin osapuolelle.

Henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen sisältöä on käsitelty kohdassa 8.5.10.

Mitä henkilötietojen käsittelijänä toimivan elinkeinonharjoittajan on huomioitava ulkoistussopimuksissa?:

- kaikista toimeksiantosopimuksista on laadittava tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä kirjallinen sopimus
- käsittelijä saa itse käyttää, vaihtaa tai lisätä alihankkijoita vain, jos siihen on rekisterinpitäjän kirjallinen ennakkolupa
- alihankkijoiden sopimukset vastaavat toimeksiantosopimusta ja tietosuoja-asetuksen vaatimuksia
- henkilötietojen käsittelijän työntekijöillä on asianmukaiset salassapitositoumukset
- on oltava kyky avustaa rekisterinpitäjää täyttämään omia velvollisuuksiaan (esim. tietojen poistaminen ja siirtäminen)
- tarkistettava kaikkien nykyisten toimeksiantosopimusten tietosuojaa koskevat ehdot ja tarvittaessa päivitettävä ne

8.6.6. Tietoturvallisuus

Tietosuoja-asetuksessa henkilötietojen käsittelijälle asetetaan velvollisuus varmistaa henkilötietojen asianmukainen turvallisuustaso. Henkilötietojen käsittelijänä toimivan elinkeinonharjoittajan on huolehdittava henkilötietojen suojaamisesta kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa, jotka se suorittaa rekisterinpitäjän lukuun. Tietoturvatoimenpiteet tulee suhteuttaa käytettävissä olevaan tekniikkaan ja toteutuskustannukseen, kun otetaan huomioon henkilötietojen luonne ja määrä sekä henkilötietojen käsittelylle ja yksityisyydelle aiheutuvat riskit.

Tietoturvan osa-alueita on käsitelty aikaisemmin kohdassa 8.5.11.

8.7. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyn oikeuksia ovat:

- Oikeus saada läpinäkyvää informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- Oikeus saada pääsy tietoihin
- Oikeus tietojen oikaisemiseen
- Oikeus poistaa tiedot (“oikeus tulla unohdetuksi”)
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (uusi)
- Oikeus vastustaa käsittelyä, automaattista päätöksentekoa ja profilointia
- Oikeus saada tieto tietoturvaloukkauksista (uusi)

Rekisteröidyn oikeuksien perusperiaatteena on henkilötietojen suojan takaaminen luvattomalta tai henkilöä vahingoittavalta tietojen käytöltä. Tietosuoja-asetuksen mukaiset rekisteröidyn oikeudet vastaavat henkilötietolain mukaisia velvoitteita, mutta ovat paljon yksityiskohtaisempia. Elinkeinonharjoittajan velvollisuutena on varmistaa rekisteröityjen oikeuksien toteutuminen henkilötietoja käsiteltäessä.

Tietosuoja-asetus sisältää myös uusia oikeuksia rekisteröidyille, joilla pyritään vastaamaan teknologian ja henkilötietoja käsittelevien palveluiden kehitykseen. Näitä ovat esimerkiksi oikeus saada tieto tietoturvaloukkauksista, oikeus saada tiedot poistetuksi (”oikeus tulla unohdetuksi”) ja oikeus saada siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Käsittelyn oikeusperuste vaikuttaa myös siihen, mitä oikeuksia rekisteröidyllä on. Esimerkiksi rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen edellyttää että, henkilötietojen käsittely perustuu rekisteröidyn suostumukseen ja henkilötietojen käsittely suoritetaan automaattisesti.

<u>Rekisteröidyn pyyntöjen käsittely</u>

Elinkeinonharjoittajalla, joka toimii rekisterinpitäjänä, on velvollisuus tunnistaa rekisteröity ennen pyyntöjen toteuttamista. Tunnistaminen voi tapahtua esimerkiksi henkilöpapereilla. Jos pyyntö on lähetty sähköisesti, tunnistamiseen voidaan käyttää luotettavia sähköisiä tunnistautumispalveluita.

Rekisterinpitäjän on vastattava rekisteröidyn pyyntöön viivytyksettä ja viimeistään yhden kuukauden kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on vastaanottanut rekisteröidyn pyynnön. Määräaikaa voidaan

kuitenkin jatkaa kahteen kuukauteen, jos pyyntö rekisteröidyn on monimutkainen tai pyyntöjä on tullut paljon. Tiedot tulee toimittaa pääsääntöisesti sähköisessä muodossa, eikä niistä saa periä rekisteröidyltä maksua. Rekisterinpitäjän on mietittävä, miten rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen käytännössä toteutetaan.

Rekisterinpitäjän on ilmoitettava kieltäytymisen syyt ja informoitava valitusmahdollisuudesta. Jos pyynnöt ovat kohtuuttomia tai toistuvia, rekisterinpitäjä voi periä maksun tai jättää pyynnön kokonaan suorittamatta.

Elinkeinonharjoittajan on suositeltavaa laatia valmiiksi selkeä suunnitelma, miten rekisteröityjen pyynnöt käsitellään.

Suunnitelman olisi hyvä sisältää ainakin seuraavat asiat:

- *mitä kautta rekisteröidyt voivat esittää pyyntöjä*
- *kuka käsittelee pyynnöt*
- *miten kaikki pyynnöt käytännössä toteutetaan järjestelmätasolla (esimerkiksi tietojen poistaminen tai siirtäminen)*
- *miten pyynnön esittäjän henkilöllisyys varmistetaan*

8.7.1. Oikeus saada läpinäkyvää informaatiota

Rekisterinpitäjä on nykylainsäännön mukaisesti velvollinen tiedottamaan rekisteröityjä avoimesti henkilötietojen käsittelystä ennen käsittelytoimien aloittamista. Rekisteröidyllä on oikeus tietää kuka hänen henkilötietojaan käsittelee ja mihin tarkoitukseen sekä mistä henkilötiedot on kerätty. Tietosuoja-asetuksessa uusia tiedotettavia asioita ovat muun muassa tietosuojavastaavan yhteystietojen ja henkilötietojen säilytysaikojen ilmoittaminen.

Tiedot on annettava rekisteröidylle helposti ymmärrettävässä ja tiiviissä muodossa. Tietojen antamiseen on kiinnitettävä erityistä huomioita, kun tiedot on tarkoitettu lapsille.

Tietosuojavaltuutetun kotisivuilta löytyvät ohjeet rekisteri- ja tietosuojaselosteiden laatimiseen sekä valmiit mallipohjat niiden laatimiseen.

Rekisteriseloste

Tiedottamisen tärkein väline on rekisteriseloste. Henkilötietolain mukaan rekisterinpitäjän on laadittava rekisteriseloste kaikista sen ylläpitämistä henkilörekistereistä. Rekisteriselosteesta ilmenee, kuka on henkilötietojen käsittelystä vastaava rekisterinpitäjänä toimiva elinkeinonharjoittaja. Siitä ilmenee myös, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet.

Rekisteriseloste tulee pitää jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa. Jos rekisterinpitäjällä on useita toimipaikkoja, seloste on pidettävä nähtävillä kaikissa toimipaikoissa. Jos palvelua käytetään verkossa, rekisteriseloste tulee liittää verkkopalvelun, kuten elinkeinonharjoittajan kotisivujen ja verkkokaupan yhteyteen.

Tietosuojaseloste

Tietosuojaseloste on laajennettu rekisteriseloste, jossa rekisteriselosteessa olevien tietojen lisäksi informoidaan rekisteröidyn oikeuksista. Myös tietosuojaseloste tulee pitää jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa tai verkkopalvelun yhteydessä.

Jos elinkeinonharjoittajan verkkosivujen yhteydessä kerätään asiakkaiden henkilötietoja, elinkeinonharjoittaja on velvollinen laatimaan rekisteri- tai tietosuojaselosteen. Seloste on pidettävä saatavilla elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla. Jos elinkeinonharjoittajan verkkosivuilla käytetään *evästeitä*, verkkosivuilla kävijää on tiedotettava evästeiden käyttämisestä ja annettava myös mahdollisuus kieltää niiden käyttäminen. Lisää evästeiden käyttämisestä jäljempänä.

Yleinen tapa on laatia tietosuojaseloste elinkeinonharjoittajan verkkosivuille, jossa tiedotetaan avoimesti henkilötietojen käsittelystä, käsittelyn tarkoituksesta ja elinkeinonharjoittajasta. Avoimuus auttaa parantamaan asiakkaiden luottamusta elinkeinonharjoittajan tarjoamiin palveluihin.

8.7.2. Oikeus saada pääsy tietoihin

Rekisteröidyllä on nykysääntelyn mukaisesti oikeus tarkastaa itseään koskevat henkilötiedot henkilörekisteristä. *Tarkastusoikeus* tarkoittaa käytännössä sitä, että rekisterinpitäjän on rekisteröidyn pyynnöstä kerrottava käsitteleekö rekisterinpitäjä häntä koskevia tietoja vai ei.

Sen lisäksi rekisteröidyllä on oikeus saada kopiot kaikista häntä koskevista henkilötiedoista, jos rekisterinpitäjä käsittelee rekisteröidyn henkilötietoja.

Rekisteröidyn pyynnöstä rekisterinpitäjän on toimitettava rekisteröidylle henkilötiedot ja niiden lisäksi seuraavat tiedot:

- henkilötietojen käsittelyn tarkoitus
- henkilötietoryhmät
- kolmannet osapuolet, joille henkilötietoja mahdollisesti luovutetaan
- henkilötietojen säilytysajat ja kriteerit säilytysajan määräytymiselle
- tiedot rekisteröidyn oikeuksista ja siitä, miten rekisteröity voi käyttää niitä
- tieto oikeudesta tehdä valitus tietosuojaviranomaisille
- sisältyykö henkilötietojen käsittelyyn automaattista päätöksentekoa tai profilointia sekä käsittelyn merkitys ja seuraukset rekisteröidylle
- tiedot toimenpiteiden riittävyydestä, jos tietoja siirretään kolmanteen maahan

Käytäntö on osoittanut, että henkilötietojen kokoaminen ja toimittaminen rekisteröidylle voi olla hankalaa, jos tiedot sijaitsevat hajallaan useissa eri järjestelmissä tai tietoja joudutaan pyytämään ulkopuolisilta henkilötietojen käsittelijöiltä. Siksi on suositeltavaa, että elinkeinonharjoittaja laatii etukäteen selkeän suunnitelman, miten pyydetyt tiedot voidaan koota eri järjestelmistä.

8.7.3. Oikeus tietojen oikaisemiseen

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää oikaisemaan häntä koskevat epätarkat tai virheelliset henkilötiedot tai täydentämään puutteellisia henkilötietoja. Rekisteröidyn kannalta on kyse siitä, että rekisteröidyllä on oikeus tulla arvioiduksi oikeiden tietojen perusteella.

Rekisteröidyn on esitettävä henkilötietojen oikaisu- tai täydennysvaatimus suoraan rekisterinpitäjälle. Mikäli rekisterinpitäjä ei suostu oikaisemaan tai täydentämään henkilötietoja, rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle syyt kieltäytymiselle ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus tietosuojaviranomaisille ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.

Rekisterinpitäjän on oikaistava epätarkat tai puutteelliset henkilötiedot omista henkilörekistereistä. Sen lisäksi rekisterinpitäjän on tehtävä pyyntö henkilötietojen oikaisemisesta myös nille tahoille, jolle henkilötietoja on luovutettu tai joilta henkilötietoja on alun perin saatu.

Elinkeinonharjoittajan tulisi säännöllisesti myös arvioida tietojen tarpeellisuutta ja tarvittaessa poistaa vanhentuneita tietoja.

8.7.4. Oikeus poistaa tiedot (“oikeus tulla unohdetuksi”)

Nykysääntelyn mukaisesti rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterinpitäjää poistamaan henkilötietojaan. *Oikeus tulla unohdetuksi* tarkoittaa sitä, että rekisteröity voi vaatia rekisterinpitäjää poistamaan häntä koskevat henkilötiedot henkilörekistereistään. Rekisteröity voi esimerkiksi peruuttaa suostumuksensa, johon henkilötietojen käsittely perustuu ja samalla esittää pyynnön rekisterinpitäjälle poistaa rekisteröityä koskevat henkilötiedot järjestelmistään. Henkilötiedot on poistettava kaikista elinkeinonharjoittajan järjestelmistä riippumatta siitä, missä muodossa tiedot ovat tai missä tiedot fyysisesti sijaitsevat.

Rekisterinpitäjän on poistettava henkilötiedot, ellei henkilötietojen käsittelylle on muuta lainmukaista perustetta. Rekisteröidyn oikeutta tulla unohdetuksi ei sovelleta kuitenkaan lakisääteisiin henkilörekistereihin, koska henkilötietoja tarvitaan rekisterinpitäjän lakisääteisen velvollisuuden suorittamiseksi.

Rekisterinpitäjällä on velvollisuus poistaa henkilötiedot, jos jokin seuraavista perusteista täyttää:

1. henkilötietoja ei tarvita enää niihin tarkoituksiin, jota varten ne kerättiin
2. rekisteröity peruuttaa suostumuksensa
3. rekisteröity vastustaa henkilötietojen käsittelyä, eikä käsittelyyn ole perusteltua syytä
4. henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti
5. henkilötiedot on poistettava lainsäädännön nojalla

Rekisterinpitäjän on pystyttävä kokoamaan henkilötiedot järjestelmistään, kun rekisteröity pyytää henkilötietojensa poistamista.

Rekisterinpitäjän on poistettava henkilötiedot kaikista omista henkilörekistereistä ja muista paikoista, joihin henkilötietoja on tallennettu. Sen lisäksi rekisterinpitäjän on tehtävä pyyntö henkilötietojen poistamisesta myös niille tahoille, joille henkilötietoja on luovutettu.

8.7.5. Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Uutena oikeutena tietosuoja-asetus takaa rekisteröidylle oikeuden saada häntä koskevat henkilötietonsa siirretyksi järjestelmästä tai palvelusta toiseen. Rekisteröity voi vaatia tietojensa siirtämistä ainoastaan, jos henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen tai sopimukseen ja henkilötietoja käsitellään automaattisesti.

Rekisteröidyllä on oikeus saada henkilötiedot siirretyksi tiiviissä, yleisesti käytetyssä ja koneluettavassa muodossa. Yleisesti käytetty ja koneluettava muoto voi tarkoittaa esimerkiksi:

- muistitikkua
- sähköpostia
- muuta vastaavaa muotoa

Rekisteröity voi vaatia henkilötietojen siirtämistä myös suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista. Rekisterinpitäjille ei kuitenkaan aseteta velvollisuutta suunnitella keskenään yhteensopivia järjestelmiä tai palveluita henkilötietojen siirtämiseksi suoraan järjestelmästä toiseen.

Rekisterinpitäjän on pystyttävä kokoamaan henkilötiedot järjestelmistään, kun rekisteröity pyytää henkilötietojensa siirtämistä.

On suositeltavaa, että elinkeinonharjoittaja laatii etukäteen selkeän suunnitelman, miten pyydetyt tiedot voidaan koota eri järjestelmistä ja missä muodossa tiedot toimitetaan pyynnön esittäjälle.

8.7.6. Oikeus saada tieto tietoturvaloukkauksista

Tietosuoja-asetus tuo uutena velvollisuutena rekisterinpitäjille velvollisuuden ilmoittaa henkilötietoihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista rekisteröidyille ja tietosuojaviranomaisille. Ilmoitusvelvollisuus kohdistuu nimenomaan niihin rekisteröityihin, joiden henkilötietoja tietoturvaloukkaus koskee. Rekisteröidyllä on oikeus esimerkiksi saada tieto identiteettivarkauden, maksuvälinepetoksen tai muun vastaavan rikoksen muodossa tapahtuneesta tietoturvaloukkauksesta.

Rekisterinpitäjän ei kuitenkaan tarvitse tehdä ilmoitusta, jos loukkaus ei todennäköisesti aiheuta suurta riskiä rekisteröidyn oikeuksille ja vapauksille. Riskiä ei välttämättä ole, jos henkilötiedot, joihin tietoturvaloukkaus on kohdistunut, ovat olleet salattuja tai muuten suojattuja.

8.7.7. Oikeus rajoittaa henkilötietojen käsittelyä

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisteröidyllä on oikeus rajoittaa henkilötietojensa käsittelyä. Rekisteröity voi vaatia käsittelyn rajoittamista esimerkiksi, kun rekisteröity kiistää henkilötietojensa paikkaansa pitävyyden tai rekisterinpitäjä ei enää tarvitse henkilötietoja, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen esittämiseksi.

Käsittelyn rajoittaminen tarkoittaa sitä, että rekisterinpitäjä ei saa enää käsitellä henkilötietoja, mutta saa kuitenkin säilyttää niitä. Rekisterinpitäjä voi kuitenkin käsitellä henkilötietoja, oikeudellisen vaateen esittämiseksi tai toisen luonnollisen tai oikeushenkilön oikeuksien suojaamiseksi tai yleistä etua koskevasta syystä.

8.7.8. Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä tietyissä tilanteissa. Rekisteröity voi vastustaa henkilötietojen käsittelyä esimerkiksi suoramarkkinointia ja siihen liittyvää profilointia varten sekä tieteellistä tai historiallista tutkimusta varten.

Rekisterinpitäjä ei saa enää käsitellä henkilötietoja, ellei käsittelyyn ole olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy tai käsittely on tarpeen oikeudellisen vaateen laatimiseksi tai esittämiseksi. Rekisterinpitäjä on velvollinen informoimaan rekisteröityä vastustamisoikeudesta, kun rekisteröityyn ollaan yhteydessä ensimmäisen kerran. Tieto vastustamisoikeudesta on ilmoitettava selkeästi ja muusta tiedosta erillään.

8.7.9. Oikeus vastustaa automaattista päätöksentekoa ja profilointia

Nykylainsäädännön mukaisesti, rekisteröidyllä on oikeus olla joutumatta sellaisen pelkästään automaattiseen käsittelyyn perustuvan päätöksen, kuten profiloinnin kohteeksi, jolla on oikeudellisia vaikutuksia tai joka muutoin merkittävällä tavalla vaikuttaa häneen.

Profiloinnilla tarkoitetaan mikä tahansa henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa henkilötietojen avulla arvioidaan tiettyjä henkilön ominaisuuksia tai analysoidaan tai ennakoidaan näkökohtia, jotka liittyvät kyseiseen henkilöön. Profilointi on yleistä esimerkiksi sosiaalisen media palveluissa ja verkkokaupoissa.

Rekisteröity ei voi kuitenkaan vastustaa automaattista päätöksentekoa, jos päätös on välttämätön rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän sopimuksen tekemiseksi tai täytäntöön panemiseksi taikka päätös perustuu rekisteröidyn suostumukseen.

Profilointi on lähtökohtaisesti kiellettyä. Profilointi on kuitenkin sallittua, jos se tapahtuu osana sopimusta tai sen solmimisen yhteydessä, profilointi perustuu lakiin tai suostumukseen.

9. TIETOSUOJA VERKKOKAUPASSA

9.1. Johdanto

Verkkokaupoissa myytäviin ja tarjottaviin palveluihin sisältyy yleensä henkilötietojen keräämistä ja käsittelyä. Tietosuojalainsäädäntö määrittelee, miten verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja saa käsitellä. Matkailuelinkeinonharjoittajalla on oikeus käsitellä verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja ainoastaan lain mukaisilla perusteilla. Verkkokaupan asiakkailla on henkilötietoihinsa liittyviä oikeuksia ja samalla se asettaa matkailuelinkeinonharjoittajalle asiakkaiden henkilötietoihin liittyviä velvollisuuksia.

Henkilötietojen lisäksi verkkokauppojen asiakkaista tallennetaan erilaisia tietoja automaattisesti. Tällaisia automaattisesti tallentuvia tietoja ovat esimerkiksi *evästeet* ja *välitystiedot* ja niitä koskeva lainsäädäntö löytyy *tietoyhteiskuntakaaresta (917/2014).* Tietoyhteiskuntakaaren mukaan evästeiden käyttäminen verkkokaupassa on sallittua ainoastaan, jos verkkokaupan asiakas on antanut siihen suostumuksensa ja asiakkaalle annetaan ymmärrettävät ja kattavat tiedot evästeiden käyttämisestä.

Tietoyhteiskuntakaaren mukaan verkkosivustojen selaamisesta kertyvät välitystiedot luokitellaan luottamuksellisiksi. Niitä koskee tietoyhteiskuntakaaressa määritelty luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suoja. Välitystietoja ei saa käsitellä ilman tietojen kohteen suostumusta tai laissa säädettyä perustetta. Verkkokaupan ylläpitäjää, elinkeinonharjoittajan työtekijöitä tai elinkeinonharjoittajan lukuun toimivaa verkkokaupan ylläpitäjää koskee vaitiolovelvollisuus.

Verkkokaupassa on lisäksi huomioitava tietoyhteiskuntakaaressa tietoyhteiskunnan palvelun tarjoajana toimivalle elinkeinonharjoittajalle asetetut tiedonantovelvollisuudet.

9.2. Tiedonantovelvollisuudet verkkokaupassa

Tietoyhteiskuntakaari sisältää säännökset *tietoyhteiskunnan palveluntarjoajien* yleisestä tiedonantovelvollisuudesta. Tietoyhteiskunnan palveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka toimitetaan etänä, sähköisesti, vastaanottajan pyynnöstä ja tavallisesti vastiketta vastaan. Palveluiden tarjoaminen ja myyminen verkkokaupan kautta on esimerkiksi tietoyhteiskunnan palvelu.

Elinkeinonharjoittajan on pidettävä lain edellyttämät tiedot esimerkiksi verkkokaupan asiakkaiden ja viranomaisten saatavilla verkkokaupassa ja/tai palveluntarjoajan toimitiloissa.

Tietoyhteiskunnan palveluita (esimerkiksi verkkokauppapalveluita) tarjoavan elinkeinonharjoittajan on:

- annettava tietoja palveluntarjoajasta ja sen toiminnasta
- annettava ennen sähköisen tilauksen tekemistä kuluttajille ohjeita ja tietoja tilauksen tekemisestä
- järjestettävä kuluttajien käyttöön menettelyt, joiden avulla mahdolliset virheet tilauksissa voidaan etukäteen havaita ja korjata
- ilmoitettava viivytyksettä sähköisesti kuluttajalle tilauksen vastaanottamisesta, ellei tilattua hyödykettä toimiteta viivytyksettä sähköisesti.
- palvelun sopimusehdot on toimitettava kuluttajan saataville siten, että hän voi tallentaa ja toisintaa ne

Suomessa viestintävirasto valvoo, että tietoyhteiskunnan palvelun tarjoajana toimivat elinkeinonharjoittajat noudattavat lain mukaista tiedonantovelvollisuutta.

9.3. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen kerääminen

Verkkokaupan asiakkaiden eli rekisteröityjen henkilötietojen keräämiseen soveltuvat samat henkilötietojen käsittelyn yleiset periaatteet kuin yleensäkin. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen keräämiseen on oltava aina lain mukainen peruste.

Asiakkaiden henkilötietojen keräämisessä korostuu suunnitteluvelvollisuuden mukaisesti *etukäteissuunnittelu*. Elinkeinonharjoittajan on suunniteltava kerättävät henkilötiedot ja niiden käyttötarkoitukset ennen asiakkaiden henkilötietojen keräämistä. Elinkeinonharjoittajan on rekisterinpitäjänä noudatettava huolellisuusvelvollisuutta ja hyvää tietojen käsittelytapaa käsitellessään asiakkaiden henkilötietoja. Elinkeinonharjoittaja saa käsitellä asiakkaiden henkilötietoja ainoastaan ennalta määriteltyä laillista tarkoitusta varten ja kerättävien tietojen tulee olla tarpeellisia.

Elinkeinonharjoittajan on tiedotettava verkkokaupan asiakkaita henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä. Yleinen tapa on laatia tietosuojaseloste elinkeinonharjoittajan verkkosivuille, jossa kerrotaan tarkemmin henkilötietojen käsittelystä, käsittelyn tarkoituksesta ja rekisterinpitäjästä. Tietosuojaselosteessa kerrotaan myös asiakkaiden henkilötietoihin liittyvistä oikeuksista, kuten kielto-, tarkastus-, korjaus- ja siirto-oikeudesta. Tietosuojaselosteessa on hyvä kertoa myös evästeiden käyttämisestä. Tietosuojaseloste on oltava esillä verkkokaupan sivuilla asiakkaiden saatavilla ja se pitää esittää asiakkaalle rekisteröitymisen yhteydessä. Tietosuojaselosteen lisäksi ei tarvita erillistä rekisteriselostetta.

Rekisteröityminen yhteydessä asiakkaalta voidaan kerätä erilaisia tietoja. Yleinen edellytys tietojen keräämiseen on asiakassuhde. Asiakkaista voidaan kerätä rekisteröitymisen yhteydessä esimerkiksi nimi, osoite, maksutiedot sekä suostumukset ja kiellot suoramarkkinointiin. Kerättävien tietojen on oltava tarpeellisia etukäteen määritellyn käyttötarkoituksen kannalta. Arkaluonteisten henkilötietojen kerääminen on lähtökohtaisesti kiellettyä. Myös henkilötunnuksen keräämistä on rajoitettu, joten sen keräämisen edellytykset on arvioitava kulloinkin tapauskohtaisesti.

Asiakkaan suostumusta suoramarkkinointiin ei voi rekisteröinnin yhteydessä pyytää esitäytetyllä ruudulla vaan suostumus edellyttää asiakkaalta aktiivista toimintaa.

Henkilötietojen lisäksi, asiakkaista voi verkkosivuilla käynnin perusteella kertyä muitakin tietoja. Tällaisia tietoja voivat olla väliaikaiset tiedostot, lokitiedot tai palvelukohtaiset tapahtumatiedot. Tiedot voivat tallentua evästeiden tai välitystietojen kautta. Tällöin asiakasta on tiedotettava myös näiden tietojen keräämisestä ja elinkeinonharjoittajan on varmistuttava, että tietojen keräämiseen on lain mukainen peruste.

Elinkeinonharjoittajan on huomioita myös asiakkaiden tiedot, joita kertyy muiden kanavien kautta. Asiakkaan henkilötietoja voi kertyä puhelimitse, sähköpostilla tai tiedustelu- tai yhteydenottopyyntöjen kautta.

Mitä elinkeinonharjoittajan on huomioitava asiakkaiden henkilötietojen keräämisessä?

- kerättävät henkilötiedot ja niiden käyttötarkoitukset on määriteltävä etukäteen
- asiakkaista on kerättävä vain tarpeellisia tietoja
- asiakkaita on tiedotettava henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä
- suostumusta suoramarkkinoinnin ei voi pyytää esitäytetyllä ruudulla
- arkaluonteisia henkilötietoja ei voi kerätä ilman lain mukaista perustetta
- laadi verkkosivuille tietosuojaseloste

9.4. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen hallinnointi

Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietoja on käsiteltävä hyvää tietojenkäsittely tapaa noudattaen. Tämä koskee myös asiakkaiden henkilötietojen hallinnointia ja säilytystä. Olennainen osa henkilötietojen hallinnointia on, että elinkeinonharjoittaja määrittelee tietosuojaan liittyvät roolit ja vastuut selkeästi. On tärkeää, että joku taho on vastuussa tietosuoja-asioiden hoitamisesta.

Elinkeinonharjoittajan on huolehdittava henkilötietojen laadusta virheettömyysvaatimuksen mukaisesti. Rekisterinpitäjä ei saa käsitellä virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita henkilötietoja. Tarvittaessa virheelliset tai vanhentuneet henkilötiedot tulee korjata tai poistaa henkilörekisteristä. Elinkeinonharjoittajan on kiinnitettävä huomioita tietojen laatuun jo siinä vaiheessa, kun henkilötietoja kerätään. Asiakkaan henkilötietoja voidaan verrata esimerkiksi väestötietojärjestelmästä saataviin tietoihin niiden oikeellisuuden varmistamiseksi.

Kerättyjen henkilötietojen tarpeellisuutta tulee myös arvioida säännöllisesti. Henkilötietojen säilytysajat tulisi määritellä etukäteen, jotta tarpeellisuutta on mahdollista arvioida. Asiakkaiden tiedot tulee poistaa asiakassuhteen päätyttyä tai asiakkaan peruttua suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn.

Olennainen osa henkilötietojen hallinnointia on pääsyoikeuksien hallinta. Elinkeinonharjoittajan tulee varmistaa, että asiakkaiden henkilötietoihin on pääsy ainoastaan sellaisilla työntekijöillä, joiden tehtäviin kuuluu henkilötietojen käsittely. Pääsyoikeutta voidaan rajoittaa käyttäjätunnuksin ja salasanoin. Elinkeinonharjoittajan on myös huolehdittava, että käsittelijöitä koskevat salassapito- ja vaitiolovelvollisuudet on hoidettu asianmukaisesti.

Tietoturva

Elinkeinonharjoittajan on myös huolehdittava henkilötietojen suojaamisesta varmistamalla tietoturvan riittävä taso. Elinkeinonharjoittajan on toteutettava riittävät toimenpiteet asiakkaiden henkilötietojen suojaamiseksi luvattomalta käsittelyltä. Asiakkaiden henkilötietoja säilytetään usein erilaisissa asiakashallintajärjestelmissä, joten elinkeinonharjoittajan on toteutettava riittävät tietoturvatoimenpiteet myös näiden järjestelmien suojaamiseksi. Tietoturvan riittävää tasoa määriteltäessä on otettava huomioon käytettävissä oleva tekniikka ja toteuttamiskustannukset suhteessa henkilötietojen laatuun ja määrään sekä merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

Käsittelyn ulkoistaminen

Yleensä verkkokaupan tai asiakashallintajärjestelmän toteutus ja ylläpito tilataan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. Tällöin ulkopuolisella palveluntarjoajalla on pääsy elinkeinonharjoittajan

henkilötietoihin ja siten sitä on pidettävä henkilötietolain mukaisena henkilötietojen käsittelijänä. Kuten aikaisemmin on käynyt jo ilmi, tietosuoja-asetus edellyttää, että kaikista henkilötietojen käsittelyä sisältävistä toimeksiannoista on laadittava kirjallinen sopimus. Elinkeinonharjoittajan on varmistettava sopimusehdoin, että toimeksiannon saaja käsittelee henkilötietoja lainmukaisesti ja ainoastaan sopimuksessa määriteltyyn tarkoitukseen.

Asiakkaiden tietojen luovuttaminen ja siirtäminen

Elinkeinonharjoittaja ei voi luovuttaa asiakkaiden henkilötietoja ilman lain mukaista perustetta. Elinkeinonharjoittajan on varmistuttava, että sillä on oikeus luovuttaa tiedot. Lisäksi on huomioitava rajoitukset, jotka koskevat henkilötietojen siirtämistä EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle. Henkilötietojen siirtämistä EU- ja ETA-alueen ulkopuolelle on käsitelty kohdassa 8.3.4.

Mitä elinkeinonharjoittajan on huomioitava asiakkaiden henkilötietojen hallinnoinnissa?

- määrittele tietosuojaan liittyvät vastuut ja roolit
- huolehdi henkilötietojen ajantasaisuudesta
- määrittele henkilötietojen säilytysajat etukäteen
- rajaa pääsyoikeudet henkilötietoihin
- varmista tietoturvan riittävä taso
- laadi kirjalliset sopimukset henkilötietojen ulkoistamisesta
- varmista oikeutesi luovuttaa tai siirtää henkilötietoja

9.5. Verkkokaupan asiakkaiden henkilötietojen hyödyntäminen

Tavallisen tapa hyödyntää asiakkaista kerättäviä tietoja on palvelujen tuottaminen ja tilattujen tuotteiden toimittaminen asiakkaille. Asiakkaista kerättäviä tietoja hyödynnetään myös yleisesti verkkokaupassa asiakassuhteiden hoitamiseen ja kehittämiseen. Osto- ja palvelutapahtumista kertyvät tiedot auttavat elinkeinonharjoittajaa ymmärtämään paremmin asiakkaiden tottumuksia ja siten räätälöimään palveluitaan asiakkaiden tottumusten mukaan.

Pääsääntö on, että asiakkaista kerättäviä tietoja voidaan hyödyntää ainoastaan niihin tarkoituksiin, joista asiakkaalle on etukäteen kerrottu. Asiakkaista kerättäviä tietoja on mahdollista hyödyntää profilointiin ja suoramarkkinointiin, kunhan se tapahtuu lainsäädännön sallimissa rajoissa.

9.5.1. Suoramarkkinointi

Verkkokaupan asiakkaista kerättäviä tietoja on mahdollista hyödyntää sähköisessä suoramarkkinoinnissa. Henkilötietojen käytöstä suoramarkkinoinnissa säädetään henkilötietolaissa ja tietoyhteiskuntakaaressa.

Suoramarkkinointi on kuitenkin erotettava asiakasviestinnästä. Asiakasviestintä on viestintää, johon ei sisälly markkinointia. Pääsääntö on, että elinkeinonharjoittaja voi lähettää asiakkailleen viestejä asiakassuhteen hoitamiseksi, eikä asiakasviestintää koske suoramarkkinoinnin suostumus- ja kieltovaatimukset.

Sähköinen suoramarkkinointi

Tietoyhteiskuntakaaren mukaan sähköisillä viestintävälineillä toteutettava *sähköinen suoramarkkinointi* sen sijaan edellyttää pääsääntöisesti henkilön suostumusta (*ns. opt-in -periaate*). Sähköisiä viestintävälineitä ovat esimerkiksi sähköposti, tekstiviesti, ääniviesti, kuvaviesti ja automatisoitu soittojärjestelmä.

Asiakkaan suostumuksen suoramarkkinointiin tulee olla vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen ilmaisu. Asiakkaan suostumus suoramarkkinointiin voidaan pyytää esimerkiksi siinä vaiheessa, kun asiakas rekisteröityy verkkokaupan asiakkaaksi tai tilaa tuotteita. Suostumuksen tulee olla milloin tahansa peruutettavissa. Asiakkaan suostumusta suoramarkkinointiin ei voi rekisteröinnin yhteydessä pyytää esitäytetyllä ruudulla vaan suostumus edellyttää asiakkaalta aktiivista toimintaa.

Elinkeinonharjoittaja ei kuitenkaan tarvitse asiakkaan suostumusta sähköiseen suoramarkkinointiin silloin, kun elinkeinonharjoittaja saa asiakkaan yhteystiedot sähköisessä viestissä tuotteen tai palvelun myynnin yhteydessä. Tällöin elinkeinonharjoittajalla on oikeus käyttää yhteystietoja samaan tuoteryhmään kuuluvien tuotteiden tai palvelujen markkinoimiseen.

Ei-sähköinen suoramarkkinointi

Perinteisessä suoramarkkinoinnissa (muu kuin sähköinen suoramarkkinointi) lähtökohtana on *ns. opt-out –periaate*. Se tarkoittaa sitä, että suoramarkkinointiin ei tarvita ennakkosuostumusta, mutta se on voitava aina kieltää. Henkilötietolaissa asiakkaalle on annettu mahdollisuus kieltää kaikki itseensä kohdistuva suoramarkkinointi.

9.5.2. Profilointi

Asiakkaiden profilointi on yleistä verkkokaupoissa. Profiloinnin perusteella asiakkaista voidaan luoda erilaisia luokitteluja ja ryhmiä, joita voidaan hyödyntää markkinoinnin kohdentamisessa ja verkkokaupan käyttökokemuksen parantamisessa.

Pääsääntö on, että jos profilointiin liittyy tietojen tallentamista, analysointia tai muuta hyödyntämistä ja tieto voidaan yhdistää luonnolliseen henkilöön, profiloinnissa on noudatettava henkilötietojen käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä.

Tietosuoja-asetuksen mukaan *profiloinnilla tarkoitetaan automaattista käsittelyä, jossa henkilötietoja käyttämällä arvioidaan luonnollisen henkilön tiettyjä henkilökohtaisia ominaisuuksia, erityisesti analysoidaan tai ennakoidaan piirteitä, jotka liittyvät kyseisen luonnollisen henkilön työsuoritukseen, taloudelliseen tilanteeseen, terveyteen, henkilökohtaisiin mieltymyksiin, kiinnostuksen kohteisiin, luotettavuuteen, käyttäytymiseen, sijaintiin tai liikkeisiin.*

Verkkokaupan on informoitava asiakasta profiloinnista avoimesti verkkokaupan sivuilla. Yleinen tapa on laatia verkkokaupan sivuille tietosuojaseloste, mistä käy ilmi henkilötietojen kerääminen, niiden käyttötarkoitukset ja tiedot rekisterinpitäjästä.

Tietosuoja-asetuksen mukaan profilointi on sallittua, jos se perustuu lakiin tai sopimukseen tai se tehdään osana sopimusta tai sopimuksen solmimisen yhteydessä.

Mitä tietoja profiloinnin yhteydessä saa kerätä ja mihin tarkoituksiin niitä saa käyttää?

Lainsäädäntö ei suoraan sano, mitä tietoja profiloinnin yhteydessä saa kerätä. Verkkokaupan on noudatettava profiloinnin yhteydessä kerättävien tietojen osalta yleisiä henkilötietojen käsittelyä koskevia periaatteita. Verkkokaupan on suunniteltava kerättävien tietojen käyttötarkoitukset etukäteen ja kerättävien tietojen tulee olla tarpeellisia määriteltyyn käyttötarkoitukseen nähden. Verkkokauppa voi melko vapaasti määritellä, mitä tietoja se haluaa kerätä.

Kerättyjä tietoja voidaan hyödyntää sellaisiin tarkoituksiin, jotka eivät ole ristiriidassa etukäteen määriteltyjen tarkoitusten kanssa. Jos rekisteriselosteessa yhdeksi käyttötarkoitukseksi on mainittu markkinointi, profiloinnin avulla tuotettuja tietoja voidaan käyttää markkinointiin melko vapaasti.

Voiko verkkokaupan asiakas eli rekisteröity tarkastaa myös profiloinnilla luodut tiedot?

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on kerätty. Tietosuojavaltuutettu on ohjeessaan linjannut, että tarkastusoikeus koskee myös profiloinnin avulla luotuja tietoja. Rekisteröidyllä on siis oikeus saada itselleen häntä koskevat profilointitiedot.

Suomessa asiasta ei kuitenkaan vallitse täysi yksimielisyys ja tarkastusoikeuden ulottaminen profiloinnin avulla luotuun tietoon on nähty ongelmallisena. Markkinointia varten luodut kohderyhmä- ja muut luokittelut voivat olla elinkeinonharjoittajan kannalta liikesalaisuuteen verrattavaa tietoa. Rekisterinpitäjä voi kuitenkin kieltäytyä antamasta tietoja rekisteröidylle, mutta tällöin kieltäytymisen syyt on kerrottava rekisteröidylle.

9.5.3. Evästeiden käyttö

Verkkokaupat käyttävät yleisesti evästeitä palveluja tarjotessaan. *Eväste* (cookie) on pieni tekstitiedosto, jonka internetselain tallentaa verkkokaupan käyttäjän laitteelle, kuten tietokoneelle tai mobiililaitteelle. Evästeitä käytetään esimerkiksi silloin, kun käyttäjän tietoja halutaan säilyttää tämän siirtyessä internetpalvelun sivulta toiselle tai halutaan pitää muistissa asiakkaan ostoskoriin lisäämät tuotteet.

Evästeiden avulla verkkokaupassa voidaan kerätä esimerkiksi seuraavia tietoja:

- IP-osoite
- käytetyt sivut
- selaimeen liittyvät käyttäjätunnukset ja salasanat
- mistä verkko-osoitteesta käyttäjä on tullut verkkosivulle
- miltä palvelimelta käyttäjä on tullut verkkosivulle
- mistä verkkotunnuksesta käyttäjä on tullut verkkosivulle

Evästeitä on kahdenlaisia, *istuntokohtaisia evästeitä* (session cookies) ja *pysyviä evästeitä* (stored cookies). Istuntokohtaiset evästeet poistetaan, kun käyttäjä sulkee selaimensa. Pysyvät evästeet säilyvät ennalta määrätyn ajan tai kun käyttäjä poistaa ne.

Evästeiden avulla verkkokauppa ei voi suoraan selvittää, kuka on käynyt verkkokaupan sivuilla. Evästeiden avulla voidaan kuitenkin selvittää, millä tietokoneella verkkokaupassa on käyty ja mistä verkko-osoitteesta käyttäjä on sivuille tullut. Jos käyttäjä rekisteröityy verkkokaupan asiakkaaksi ja samalla antaa henkilötietoja, kuten nimen ja yhteystiedot, verkkokauppa voi yhdistää annetut henkilötiedot evästeiden avulla saatuihin tietoihin. Tällöin tietojen käsittelyssä on noudatettava tietosuojalainsäädäntöä.

Käyttäjän suostumus evästeiden käyttämiseen

Verkkokaupan käyttäjältä on pyydettävä suostumus tietojen tallentamiseen ja käyttöön. Evästeistä, käyttötietojen tallentamisesta ja niiden käyttötarkoituksesta on kerrottava verkkokaupan käyttäjälle selkeästi ja kattavasti. Verkkokaupan käyttäjällä täytyy olla mahdollisuus myös kieltää tietojen tallentaminen ja evästeiden käyttö.

Evästeiden käyttämisestä ei ole pakko tiedottaa, jos:

- jos niiden ainoana tarkoituksena on toteuttaa viestin välittäminen teknisesti
- jos niiden ainoana tarkoituksena on helpottaa palvelun käyttöä tai
- jos käyttäjä on pyytänyt evästeiden käyttöön perustuvaa palvelua

Suomessa sähköisen viestinnän tietosuojadirektiiviä (2002/58/EY) on tulkittu niin, että käyttäjä voi antaa suostumuksensa tietojen tallentamiseen ja evästeiden käyttöön myös selaimen asetusten kautta. Selaimen asetuksia muuttamalla käyttäjä voi valita saavatko verkkosivustot käyttää evästeitä vai eivät.

Tämä tarkoittaa sitä, että evästeistä tiedottamista tai hyväksymistä varten ei tarvita erillistä ponnahdusikkunaa. Verkkokaupan on kuitenkin hyvän tavan mukaisesta tiedottaa asiakkaita evästeiden keräämisestä ja tietojen käyttötarkoituksista, vaikka laki ei sitä suoraan edellyttäisikään. Avoimuus auttaa lisäämään verkkokaupan asiakkaiden luottamusta ja parantamaan verkkokaupan käyttökokemusta.

9.5.4. Välitystietojen käsittely

Evästeiden lisäksi, verkkokaupan asiakkaista voi kertyä elinkeinonharjoittajalle erilaisia välitystietoja. Välitystiedoilla tarkoitetaan tietoyhteiskuntakaaren mukaan sellaista tietoa, jonka perusteella verkko- ja viestintäpalvelun käyttäjään voidaan yhdistää tietoa tai käyttäjä voidaan tunnistaa.

Välitystietoja ovat esimerkiksi:

- tiedot puhelun soittajasta ja vastaanottajasta
- tiedot sähköposti- tai tekstiviestin lähettäjästä ja vastaanottajasta
- tiedot yhteyden kestosta, reitityksestä, ajankohdasta sekä siirretyn tiedon määrästä
- lähettäjän tai vastaanottajan päätelaitteen sijaintiin liittyvä tieto
- IP-osoite

Elinkeinonharjoittajalla on oikeus käsitellä välitystietoja verkkopalvelun, kuten verkkokaupan käyttämiseksi, laskuttamiseksi tietoturvan varmistamiseksi, teknisen vian havaitsemiseksi teknistä kehittämistä varten ja väärinkäytöstilanteissa. Välitystietoja saa käsitellä vain sen verran kuin on

tarpeellista. Lisäksi välitystietoja saa käsitellä laissa määriteltyihin tarkoituksiin, jos viestinnän osapuoli antaa siihen suostumuksen.

Elinkeinonharjoittaja saa luovuttaa välitystietoja ainoastaan niille verkkopalvelun osapuolille, joilla on oikeus käsitellä tietoja kussakin tilanteessa. Verkkokaupassa välitystietoja saa käsitellä elinkeinonharjoittaja, elinkeinonharjoittaja työntekijä tai elinkeinonharjoittajan lukuun toimiva taho, kuten verkkokaupan toteuttaja.

Mitä elinkeinonharjoittajan on huomioitava asiakkaiden henkilötietojen hyödyntämisessä?

- tietojen käyttötarkoitukset on määriteltävä etukäteen
- asiakasviestintä ja suoramarkkinointi on erotettava selkeästi toisistaan
- suoramarkkinointiin on oltava asiakkaan suostumus tai muu lain mukainen peruste
- asiakkaalla on oltava mahdollisuus kieltää suoramarkkinointi
- asiakkaalla on oikeus tarkastaa myös profiloinnilla luodut tiedot itsestään
- evästeiden ja välitystietojen käsittelystä on tiedotettava avoimesti

10. YHTEENVETO – TIETOSUOJA-ASETUKSEEN VARAUTUMINEN

Tietosuojauudistuksessa on kysymys merkittävästä henkilötietojen käsittelyä koskevasta muutoksesta. Tietosuoja-asetus tuo rekisteröidyille eli henkilöille, joista henkilötietoja kerätään, uusia oikeuksia. Samalla rekisterinpitäjien ja henkilötietojen käsittelijöiden eli elinkeinonharjoittajien velvollisuudet lisääntyvät. Jatkossa tietosuojaviranomaiset voivat määrätä hallinnollisia seuraamuksia ja sakkoja asetuksen velvoitteiden laiminlyömisestä. Suurimmillaan sakot voivat nousta jopa kymmeniin miljooniin euroihin.

Tietosuoja-asetus tuo uusia velvollisuuksia matkailuelinkeinonharjoittajille, jotka keräävät ja käsittelevät omien työntekijöiden ja matkustajien henkilötietoja. Elinkeinonharjoittajan on otettava uudet velvollisuudet huomioon kerätessään matkustajien henkilötietoja esimerkiksi verkkokaupan kautta ja säilyttäessään matkustajien henkilötietoja asiakashallintajärjestelmissä. Yksi tietosuoja-asetuksen keskeisimmistä muutoksista on osoitusvelvollisuus. Nykyisen lainsäädännön aikana on riittänyt, että elinkeinonharjoittaja yrittää noudattaa lakia, mutta jatkossa elinkeinonharjoittajan on myös konkreettisesti pystyttävä osoittamaan, että se on huomioinut tietosuoja-asiat omassa toiminnassaan.

Alla olevat kysymykset ovat tarkoitettu helpottamaan matkailuelinkeinonharjoittajaa tunnistamaan velvollisuutensa tulevan tietosuoja-asetuksen vastuiden kannalta.

- Keräätkö liiketoimintasi yhteydessä matkustajia koskevia henkilötietoja henkilörekistereihin? Keräätkö henkilötietoja yhteistyökumppaneista tai potentiaalisista asiakkaista? Keräätkö työntekijöiden henkilötietoja?
- Onko kaikkien henkilötietojen keräämiseen lainmukainen peruste? Keräätkö henkilötietoja matkustajan suostumuksen perusteella? Onko matkustajalla mahdollisuus peruuttaa suostumuksensa?
- Mitä henkilötietoja keräät matkustajista, työntekijöistä tai yhteistyökumppaneista? Keräätkö arkaluonteisia henkilötietoja?
- Ovatko keräämäsi henkilötiedot tarpeellisia? Oletko määritellyt henkilötietojen käyttötarkoitukset ennen henkilötietojen keräämistä? Onko henkilötietojen säilytysajat määritelty etukäteen? Arvioitko henkilötietojen tarpeellisuutta säännöllisesti ja poistat tarvittaessa tarpeettomat henkilötiedot?
- Onko matkustajalla mahdollisuus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä? Onko kaikista henkilörekistereistä laadittu asianmukainen rekisteri- tai tietosuojaseloste?
- Onko matkustajalla mahdollisuus saada henkilötietonsa oikaistuksi tai poistetuksi kaikista tietojärjestelmistä? Onko matkustajalla mahdollisuus vastustaa tai rajoittaa henkilötietojensa käsittelyä? Voitko kerätä ja toimittaa matkustajalle kaikki häntä koskevat henkilötiedot tietojärjestelmistä? Voitko toimittaa henkilötiedot matkustajalle yleisesti koneluettavassa muodossa (esim. sähköposti tai muistitikku)?
- Oletko määritellyt prosessin matkustajan rekisteröityjen oikeuksia koskevien pyyntöjen käsittelemiseksi? Oletko varmistanut, että pyynnön esittäjän henkilöllisyys varmistetaan ennen toimenpiteen suorittamista?
- Oletko ulkoistanut henkilötietojen käsittelyä ulkopuoliselle palveluntarjoajalle (esim. palkkahallinto-, työterveyspalvelut)? Oletko laatinut asianmukaiset sopimukset henkilötietojen käsittelyn ulkoistuksista? Sisältävätkö sopimukset riittävät ehdot henkilötietojen käsittelystä?

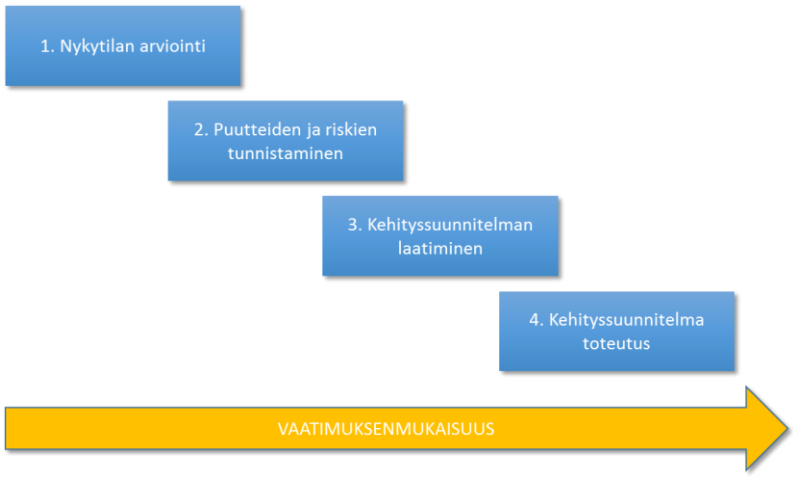
- Tiedätkö missä henkilötiedot tosiasiassa sijaitsevat? Siirrätkö tai luovutatko henkilötietoja EU/ETA-alueen ulkopuolelle? Oletko varmistanut, että henkilötietojen siirtämiseen EU/ETA-alueen ulkopuolelle on lainmukainen peruste?
- Siirrätkö tai luovutatko henkilötietoja kolmansille osapuolille, kuten toisille matkailuelinkeinonharjoittajille? Vastaanotatko ja käsitteletkö muiden elinkeinonharjoittajien keräämiä henkilötietoja?
- Huomioitko tietosuojavaatimukset henkilötietojen kaikissa käsittelyvaiheissa ja uusien palveluiden suunnittelussa? Oletko dokumentoinut kaikki henkilötietojen käsittelytoimet ja muut tietosuojaan liittyvät asiat?
- Ovatko henkilörekisterit ja niissä olevat henkilötiedot suojattu asianmukaisesti? Onko pääsyoikeutta henkilötietoihin rajoitettu vain niihin henkilöihin, jotka tarvitsevat henkilötietoja? Pystyvätkö henkilötietoja sisältävät järjestelmät (esim. verkkokauppa tai asiakkuudenhallintajärjestelmä) havaitsemaan tietoturvaloukkaukset asianmukaisesti? Onko sinulla kyvykkyys arvioida tietoturvaloukkausta aiheutuvia riskejä ja toimia niiden mukaisesti (esim. ilmoitukset tietosuojaviranomaisille ja rekisteröidyille)?
- Myytkö matkapalveluita verkkokaupan kautta? Mitä henkilötietoja verkkokaupan yhteydessä matkustajista kerätään? Tiedotetaanko matkustajia henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä asianmukaisesti verkkokaupan yhteydessä? Käytetäänkö verkkokaupassa evästeitä tai välitystietoja? Tiedotetaanko matkustajia evästeiden käytöstä verkkokaupan sivuilla? Sisältääkö sopimus ulkopuolisen verkkokaupan toimittajan kanssa henkilötietojen käsittelyä koskevia ehtoja?

Siirtymäaika

Tietosuoja-asetusta aletaan soveltamaan 25.5.2018 alkaen, minkä jälkeen elinkeinonharjoittajan tulee pystyä täyttämään tietosuoja-asetuksen mukaiset vaatimukset (kts. kuva 8.3.1). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että elinkeinonharjoittajien on siirtymäaikana arvioitava olemassa olevien tietosuojakäytäntöjen nykytila suhteessa voimassa olevaan lainsäädäntöön ja tulevaan tietosuoja-asetukseen. Kun elinkeinonharjoittajalla on selkeä kuva tietosuojan nykytilasta, on helpompi määritellä tarvittavat toimenpiteet tietosuoja-asetuksen vaatimusten täyttämiseksi ennen siirtymäajan päättymistä.

Elinkeinonharjoittajan kannattaa aloittaa valmistautuminen perehtymällä tulevaan tietosuoja-asetukseen ja sen tuomiin muutoksiin. Tietosuoja-asetus tuo rekisterinpitäjille uusia velvollisuuksia ja samalla olemassa olevia tietosuojaperiaatteita vahvistetaan. Elinkeinonharjoittajan on tärkeä tuntea omat tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät velvollisuudet. Rekisterinpitäjä on aina vastuussa siitä, että henkilötietoja käsitellään lainmukaisesti.

Elinkeinonharjoittajan on suositeltavaa suorittaa valmistautuminen tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa elinkeinonharjoittajan tulisi arvioida tietosuojan nykytila suhteessa tietosuoja-asetuksen vaatimuksiin. Toisessa vaiheessa elinkeinonharjoittajan tulisi tunnistaa liiketoimintansa kannalta keskeiset tietosuojaan liittyvät puutteet ja riskit. Kolmannessa vaiheessa elinkeinonharjoittajan tulisi laatia selkeä kehityssuunnitelma nykytilan arvioinnissa havaittujen puutteiden ja riskien korjaamiseksi. Viimeisenä vaiheen on kehityssuunnitelman toteutus käytännössä.



Kuva. Tietosuojan nykytilan arviointi.

Elinkeinonharjoittaja voi arvioida tietosuojan nykytilansa itse tai vaihtoehtoisesti käyttää apunaan ulkopuolista tahoa. Elinkeinonharjoittajan on arvioitava oman organisaation resurssien riittävyys ja kyvykkyys tietosuojan nykytilan arvioimiseksi.

Elinkeinonharjoittajan ei kannata nähdä tietosuoja-asetukseen valmistautumista ainoastaan kertaluonteisena tehtävänä, vaan enemmänkin jatkuvana kehitysprosessina. Kun vaadittu tietosuojan taso on saavutettu, sitä kannattaa ylläpitää ja kehittää aktiivisesti.

1. Nykytilan arviointi

Tietosuojan nykytilan arvioinnin tarkoituksena on selvittää elinkeinonharjoittajan tietosuojan nykytila suhteessa voimassa olevaan tietosuojalainsäädäntöön ja tulevaan tietosuoja-asetukseen. Arvioinnin perusteella elinkeinonharjoittaja voi tunnistaa liiketoimintansa kannalta keskeiset tietosuojaan liittyvät puutteet ja riskit ja laatia niiden perusteella suunnitelma tietosuojavaatimusten täyttämiseksi.

Tietosuojan nykytilan arviointi kohdistuu elinkeinonharjoittajan nykyisiin henkilötietojen käsittely- ja tietosuojakäytänteisiin. Olennaista on selvittää, mitä henkilötietoja elinkeinonharjoittaja kerää, miksi niitä kerätään, kuka niitä käsittelee ja onko tietojen keräämiseen lain mukainen peruste. Lisäksi selvitetään henkilötietojen tietovirrat eli missä tietojärjestelmissä henkilötietoja säilytetään, mistä henkilötietoja kerätään ja mihin henkilötietoja luovutetaan. Tietovirtojen kuvaaminen auttaa elinkeinonharjoittajaa tunnistamaan henkilötietoja mahdollisesti käsittelevät kolmannet osapuolet sekä tilanteet, joissa henkilötietoja mahdollisesti siirtyy ETA-alueen ulkopuolelle. Samalla voidaan tarkistaa rekisteri- ja tietosuojaselosteet sekä muu tietosuojaan liittyvä dokumentaatio.

Osana nykytilan arviointia, elinkeinonharjoittajan on tarkistettava kaikkien sellaisten sopimusten tietosuojaa koskevat, joiden perusteella se on ulkoistanut henkilötietojen käsittelyä ulkopuoliselle taholle. Tällaisia sopimuksia ovat yleensä palkkahallintoa, työterveyspalveluita, pilvipalveluita tai verkkokaupan toteutusta koskevat sopimukset. Matkailualan elinkeinonharjoittajan on kiinnitettävä huomioita myös erilaisiin yhteistyösopimuksiin muiden elinkeinonharjoittajien kanssa, jos sopimusten perusteella on tarkoitus siirtää henkilötietoja elinkeinonharjoittajien välillä.

Tietosuojan lisäksi, myös tietojen suojaamista koskevat nykyiset tietoturvakäytännöt tulee arvioida. Tietoturvatoimenpiteet tulee arvioida riskiperusteisesti ja ne tulee suhteuttaa suojattavien henkilötietojen mukaan.

Osana nykytilan arviointia tulee selvittää myös, onko elinkeinonharjoittaja velvollinen nimittämään tietosuojavastaavan tai tekemään henkilötietojen käsittelytoimia koskevia vaikutustenarviointeja (*DPIA* eli *Data Protection Impact Assessment*).

Mitä elinkeinonharjoittajan tulisi selvittää tietosuojan nykytilan arvioinnissa?

- Elinkeinonharjoittajan keräämät henkilötiedot
- Henkilötietojen tietovirrat
- Olemassa olevat tietosuojaprosessit ja -käytännöt
- Sopimusehdot kolmansien osapuolten kanssa
- Tietoturvakäytännöt ja ohjeistukset
- Elinkeinonharjoittajan velvollisuus nimittää tietosuojavastaava
- Elinkeinonharjoittajan velvollisuus suorittaa vaikutusten arviointeja

2. Puutteiden ja riskien tunnistaminen

Kun elinkeinonharjoittajan tietosuojan nykytila on arvioitu ja siitä on muodostettu kattava kokonaiskuva, voidaan selvittää, mitä konkreettisia muutoksia ja toimenpiteitä tarvitaan vaatimustenmukaisuuden täyttämiseksi. Samalla voidaan arvioida henkilötietojen käsittelyyn liittyvää riskitasoa. Tietosuoja-asetuksen riskiperusteinen lähestymistapa edellyttää, että elinkeinonharjoittaja arvio riskitason ja suhteuttaa tarvittavat suojaustoimenpiteet riskitason perusteella.

Havaitut puutteet ja riskit on suositeltavaa priorisoida riskitason ja kiireellisyyden perusteella.

3. Kehityssuunnitelman laatiminen

Arvioinnissa tunnistettujen puutteiden ja riskien perusteella voidaan laatia kehityssuunnitelma vaatimustenmukaisuuden saavuttamiseksi. Kehitystoimenpiteet on suositeltavaa priorisoida riskitason ja kriittisyyden mukaan. Toimenpiteet on hyvä myös aikatauluttaa elinkeinonharjoittajan käytettävissä olevien resurssien mukaan.

Tarvittavien toimenpiteiden luonne ja laajuus riippuvat elinkeinonharjoittajan käsittelemistä henkilötietoista, käsittelyyn kohdistuvasta riskistä ja tietosuojan nykytilasta. Jos tietosuojaan on jo aikaisemmin kiinnitetty riittävästi huomioita, kyse voi olla lähinnä nykyisten tietosuojakäytäntöjen päivittämisestä. Mikäli tietosuojaan ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomioita, sitä enemmän aikaa ja resursseja voidaan tarvita elinkeinonharjoittajan toimintatapojen muuttamiseksi ja saattamiseksi tietosuoja-asetuksen vaatimalla tasolle.

Kehitystoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- Tietosuojapolitiikan, -ohjeistuksen ja -käytäntöjen laatiminen
- Tietosuojavastuiden ja roolien määrittely
- Prosessien laatiminen rekisteröidyn oikeuksien ja tietoturvaloukkaustilanteiden hoitamiseksi
- Rekisteriselosteiden laatiminen ja päivittäminen
- Ilmoitusten laatiminen tietosuojaviranomaisille
- Sopimuksien tietosuojaehtojen tarkistaminen
- Henkilöstön kouluttaminen
- Tietosuoja-asetuksen soveltamisohjeiden seuraamisen valtuuttaminen

4. Kehityssuunnitelman toteutus

Viimeisenä vaiheena on suunniteltujen toimenpiteiden käytännön toteutus. Elinkeinonharjoittajan tulee määritellä taho, joka on vastuussa suunniteltujen toimenpiteiden toteuttamisesta. Elinkeinonharjoittajan on suositeltavaa tarkastaa tietosuojan taso säännöllisesti ja tarvittaessa ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin.

Euroopan tietosuojaneuvosto ja Suomessa tietosuojavaltuutetun toimisto ja viestintävirasto tulevat antamaan tietosuoja-asetuksen soveltamista koskevia ohjeita ennen kuin tietosuoja-asetusta aletaan soveltamaan. Tähän mennessä tietosuojaviranomaiset ovat julkaisseet tarkempia ohjeita muun muassa tietosuojaa koskevasta vaikutustenarvioinnista, tietosuojavastaavan nimittämisestä ja toimenkuvasta, johtavasta valvontaviranomaisesta ja rekisteröidyn oikeudesta siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. On suositeltavaa, että elinkeinonharjoittaja seuraa aktiivisesti tulevia ohjeita tietosuoja-asetuksen soveltamisesta.

Tietosuoja-asetuksen vaatimusten täyttäminen edellyttää, että elinkeinonharjoittaja:

- Ymmärtää liiketoimintaansa liittyvät tietosuojavaatimukset
- Arvioi tietosuojan nykytilansa
- Tunnistaa tietosuojaan liittyvät puutteet ja riskit
- Laatii selkeän suunnitelman havaittujen puutteiden ja riskien korjaamiseksi
- Toteuttaa suunnitellut toimenpiteet
- Ylläpitää ja kehittää tietosuojaa määrätietoisesti

LIITE 1: KÄSITTEET JA MÄÄRITELMÄT

Lakiehdotuksessa 29.3.2017 laiksi matkapalveluyhdistelmistä olevat keskeiset matkapakettilainsäädäntöä koskevat käsitteet ja määritelmät

Matkapaketti

Matkapaketilla tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään.

Tällaiset matkapalvelut muodostavat matkapaketin, vaikka yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa, jos

g) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;
h) palvelut markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta;
i) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;
j) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai
k) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä
l) verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena. Tällaiset matkailupalvelut eivät ole osa matkapakettia myöskään, jos ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

Yhdistetty matkajärjestely

Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa:

e) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai
f) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu ja muu matkailupalvelu eivät kuitenkaan muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena.

Matkanjärjestäjä

Tässä laissa tarkoitetaan matkanjärjestäjällä elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muutoin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti.

Matkanvälittäjä

Matkanvälittäjällä muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja.

Matkustaja

Matkustajalla henkilöä, joka haluaa tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa tämän lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella.

Matkustajaksi luetaan myös liikematkustaja, joka ei matkusta liikematkoja koskevan yleisen sopimuksen perusteella.

Matkapalvelu

Matkapalvelulla tarkoitetaan tässä laissa

e) matkustajien kuljetusta;
f) muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;
g) auton tai muun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitetun moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista;

muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa edellä 1—3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.

25.5.2018 voimaan astuvan tietosuoja-asetuksen keskeiset käsitteet ja määritelmät.

Henkilötieto

Kaikki tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvät tiedot (esim. nimi, henkilötunnus, kuva, biometrinen tai geneettinen tieto).
Tunnistettavissa olevana pidetään henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen tai yhden tai useamman henkilölle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

Erityiset henkilötietojen ryhmät (arkaluonteiset henkilötiedot)

Tiedot, joista ilmenee rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, geneettisiä tietoja, terveyttä koskevia tietoja, tai seksuaaliseen käyttäytymiseen liittyviä tietoja.

Henkilörekisteri

Käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuva henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla tai joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai jollain muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää.

Henkilötietojen käsittely

Kaikenlaiset toiminnot, joita kohdistetaan henkilötietoihin joko automaattista tietojenkäsittelyä hyödyntäen tai manuaalisesti. Käsittelyä ovat esimerkiksi henkilötietojen kerääminen, tallentaminen, järjestäminen, jäsentäminen, säilyttäminen, muokkaaminen, haku, käyttö, luovuttaminen, levittäminen tai saattaminen muutoin saataville, yhteensovittaminen, yhdistäminen, rajoittaminen, poistaminen ja hävittäminen.

Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
Tietoturvaloukkaus, jonka seurauksena on henkilötietojen lainvastainen käsittely. Loukkauksesta seuraa siirrettyjen, tallennettujen tai muuten käsiteltyjen henkilötietojen vahingossa tapahtuva tai lainvastainen tuhoaminen, häviäminen, muuttaminen, luvaton luovuttaminen tai saanti.

Henkilötietojen käsittelijä
Luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, viranomainen, virasto tai muuta elin, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Rekisterinpitäjä
Luonnollinen tai oikeushenkilö (esim. yritys), joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja keinot.

Rekisteröity
Henkilö, jonka henkilötietoja käsitellään.

Anonymisointi
Henkilötiedon tunnistettavuuden poistaminen siten, että yhdistäminen rekisteröityyn ei enää ole mahdollista.

Pseudonymisointi
Henkilötietojen käsittelemistä siten, että henkilötietoja ei voida enää yhdistää tiettyyn rekisteröityyn käyttämättä lisätietoja, edellyttäen että tällaiset lisätiedot säilytetään erillään ja niihin sovelletaan teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä, joilla varmistetaan, ettei henkilötietojen yhdistämistä tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön tapahdu.

Profilointi
Mitä tahansa henkilötietojen automaattista käsittelyä, jossa henkilötietoja käyttämällä arvioidaan luonnollisen henkilön tiettyjä henkilökohtaisia ominaisuuksia, erityisesti analysoidaan tai ennakoidaan piirteitä, jotka liittyvät kyseisen luonnollisen henkilön työsuoritukseen, taloudelliseen tilanteeseen, terveyteen, henkilökohtaisiin mieltymyksiin, kiinnostuksen kohteisiin, luotettavuuteen, käyttäytymiseen, sijaintiin tai liikkeisiin.

Geneettinen tieto
Henkilötietoja, jotka koskevat luonnollisen henkilön perittyjä tai hankittuja geneettisiä ominaisuuksia, joista selviää yksilöllistä tietoa kyseisen luonnollisen henkilön fysiologiasta tai terveydentilasta ja jotka on saatu erityisesti kyseisen luonnollisen henkilön biologisesta näytteestä analysoimalla

Biometrinen tieto

Kaikkia luonnollisen henkilön fyysisiin ja fysiologisiin ominaisuuksiin tai käyttäytymiseen liittyvällä teknisellä käsittelyllä saatuja henkilötietoja, kuten kasvokuvia tai sormenjälkitietoja, joiden perusteella kyseinen luonnollinen henkilö voidaan tunnistaa tai kyseisen henkilön tunnistaminen voidaan varmistaa.

LIITE 2: LAKIEHDOTUS

Laki matkapalveluyhdistelmistä

Eduskunnan päätöksen mukaisesti säädetään:

1 luku

Yleiset säännökset

1 §

Soveltamisala

Tätä lakia sovelletaan matkapaketteihin ja yhdistettyihin matkajärjestelyihin paitsi, jos

1) matka kestää alle 24 tuntia eikä sisällä yöpymistä;

2) matkapalveluja markkinoidaan rajoitetulle ryhmälle matkustajia satunnaisesti ilman taloudellisen hyödyn tavoittelua; tai

3) matkapalvelut ostetaan liikematkustamista koskevan yleisen sopimuksen perusteella.

2 §

Matkapalvelu

Matkapalvelulla tarkoitetaan tässä laissa

1) matkustajien kuljetusta;

2) muussa kuin asumistarkoituksessa tarjottua majoitusta, joka ei ole olennainen osa matkustajien kuljetusta;

3) auton tai muun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY 3 artiklan 11 kohdassa tarkoitetun moottoriajoneuvon taikka A-luokan ajokorttia edellyttävän moottoripyörän vuokraamista;

4) muuta matkailupalvelua, joka ei ole olennainen osa edellä 1—3 kohdassa tarkoitettua kuljetus-, majoitus- tai vuokrauspalvelua.

3 §

Matkapaketti

Matkapaketilla tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten ostettavan matkapalvelun yhdistelmää, jos elinkeinonharjoittaja yhdistää kyseiset palvelut joko omasta aloitteestaan taikka matkustajan pyynnöstä tai tämän valinnan mukaisesti ennen kuin kaikki palvelut kattava sopimus tehdään. Tällaiset matkapalvelut muodostavat matkapaketin, vaikka yksittäisistä matkapalveluista tehdään erilliset sopimukset palveluntarjoajien kanssa, jos

1) palvelut ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja ne valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan ne;

2) palvelut markkinoidaan yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai koko-

naishinta;

3) palveluja markkinoidaan ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;

4) palvelut yhdistetään sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen, jonka perusteella matkustajalla on oikeus valita haluamansa palvelut erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai

5) palvelut ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä sellaisia toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle ja toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Jos kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu yhdistetään muuhun matkailupalveluun, matkapalvelujen yhdistelmää ei kuitenkaan pidetä matkapakettina, elleivät yhdistelmään kuuluvat matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa yhdistelmän arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa yhdistelmää taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena. Tällaiset matkailupalvelut eivät ole osa matkapakettia myöskään, jos ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelun suorittaminen on alkanut.

4 §

Yhdistetty matkajärjestely

Yhdistetyllä matkajärjestelyllä tarkoitetaan tässä laissa vähintään kahta erityyppistä, samaa matkaa tai lomaa varten ostettua matkapalvelua, jotka eivät muodosta matkapakettia ja joista matkustaja tekee erilliset sopimukset yksittäisten palvelun tarjoajien kanssa, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa:

1) matkustajan suorittamaa kunkin matkapalvelun erillistä valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana; tai

2) vähintään yhden täydentävän matkapalvelun ostamista toiselta elinkeinonharjoittajalta kohdennetusti, jos sopimus tällaisen toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Kuljetus-, majoitus- tai ajoneuvon vuokrauspalvelu ja muu matkailupalvelu eivät kuitenkaan muodosta yhdistettyä matkajärjestelyä, elleivät ostetut matkailupalvelut muodosta merkittävää osaa ostettujen matkapalvelujen arvosta tai ne muutoin ole olennainen osa palvelujen muodostamasta kokonaisuudesta taikka ellei niitä ole markkinoitu sellaisena.

5 § *Muut määritelmät*

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) *elinkeinonharjoittajalla* luonnollista henkilöä taikka yksityistä tai julkista oikeushenkilöä, joka tämän lain soveltamisalaan kuuluvia sopimuksia tehdessään toimii tarkoituksessa, joka liittyy hänen elinkeino- tai ammattitoimintaansa riippumatta siitä, toimiiko henkilö matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä, yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavana elinkeinonharjoittajana vai matkapalvelun tarjoajana;

2) *matkustajalla* henkilöä, joka haluaa tehdä elinkeinonharjoittajan kanssa tämän lain soveltamisalaan kuuluvan sopimuksen tai jolla on oikeus matkustaa tällaisen sopimuksen perusteella;

3) *matkanjärjestäjällä* elinkeinonharjoittajaa, joka yhdistää matkapaketteja ja myy tai muu-

toin tarjoaa niitä joko suoraan tai toisen elinkeinonharjoittajan välityksellä tai yhdessä toisen elinkeinonharjoittajan kanssa, tai joka toimittaa matkustajan tiedot toiselle elinkeinonharjoittajalle 3 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti;

4) *matkanvälittäjällä* muuta elinkeinonharjoittajaa kuin matkanjärjestäjää, joka myy tai muutoin tarjoaa matkanjärjestäjän yhdistämiä matkapaketteja;

5) *tietojen antamisella pysyvällä tavalla* tietojen antamista henkilökohtaisesti kirjallisesti tai sähköisesti siten, että vastaanottaja voi tallentaa ja toisintaa ne muuttumattomina;

6) *väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla* olosuhteita, jotka ovat niihin vetoavan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu;

7) *paluukuljetuksella* matkustajan kuljetusta lähtöpaikkaan tai muuhun sopimuspuolten sopimaan paikkaan;

6 §

Säännösten pakottavuus

Sopimusehto, joka poikkeaa tämän lain säännöksistä matkustajan vahingoksi, on mitätön, jollei jäljempänä toisin säädetä.

2 luku

Tiedonantovelvollisuudet ja matkapakettisopimuksen tekeminen

7 §

Ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettavat tiedot

Matkanjärjestäjän ja matkanvälittäjän on ennen matkapakettisopimuksen tekemistä annettava matkustajalle vakiomuotoiset tiedot tämän lakiin perustuvista oikeuksista sekä tiedot seuraavista seikoista:

1) matkanjärjestäjä;
2) matkanvälittäjä;
3) tarjottavien matkapalvelujen pääominaisuudet;
4) matkapaketin kokonaishinta ja mahdolliset lisäkustannukset sekä maksuehdot;
5) vaadittu matkustajien vähimmäismäärä ja seuraukset, jos matkustajien vähimmäismäärä ei täyty määräaikaan mennessä;
6) matkustusasiakirjat;
7) matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkamista; 8) pakollinen tai vapaaehtoinen matkustajavakuutus.

Jos matkapakettiin kuuluvat matkapalvelut ostetaan käyttämällä 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, matkanjärjestäjän ja elinkeinonharjoittajan, jolle matkanjärjestäjä on siirtänyt matkustajan tiedot, on annettava tiedot 1 momentissa mainituista seikoista tarjoamiensa matkapalvelujen osalta. Matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle vakiomuotoiset tiedot tämän lakiin perustuvista oikeuksista.

Ennakkotiedot on annettava selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi. Jos tiedot annetaan kir-

jallisesti, niiden on oltava helposti luettavassa muodossa. Vakiomuotoiset tiedot on kuitenkin annettava lomakkeella, paitsi jos matkapakettisopimus tehdään puhelimitse. Annettavista tiedoista ja vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

8 §

Ennakkotietojen sitovuus

Edellä 7 §:n 1 momentin 1—5 ja 7 kohdan nojalla annetut tiedot ovat osa matkapakettisopimusta eikä niitä saa muuttaa, elleivät sopimusosapuolet nimenomaisesti toisin sovi.

9 §

Matkapakettisopimus

Matkapakettisopimus on laadittava selkeästi ja ymmärrettävästi sekä, jos sopimus laaditaan kirjallisesti, sen on oltava helposti luettavassa muodossa.

10 §

Sopimusehtojen ja tietojen vahvistaminen

Matkanjärjestäjän tai matkanvälittäjän on matkapakettisopimusta tehtäessä tai ilman aiheetonta viivytystä sopimuksen tekemisen jälkeen annettava matkustajalle jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus pysyvällä tavalla. Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa on mainittava:

1) tiedot 7 §:n 1 momentissa tarkoitetuista seikoista;
2) matkustajan erityiset toiveet, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt;
3) muut sopimusehdot;
4) matkanjärjestäjän vastuut ja velvollisuudet;
5) matkustajan oikeudet sekä tarvittava opastus ja yhteystiedot oikeuksien käyttämiseksi.

Matkustajalla on pyynnöstä oikeus saada jäljennös sopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla, jos matkapakettisopimus on tehty osapuolten ollessa samanaikaisesti itse läsnä. Jos kyse on kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 6 §:ssä tarkoitetusta kotimyyntisopimuksesta, matkustajalle on annettava kappale matkapakettisopimuksesta tai sopimusvahvistus paperilla tai matkustajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Jos matkapaketti syntyy tämän lain 3 §:n 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettuja toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä käyttäen, matkanjärjestäjän on annettava matkustajalle tiedot 1 momentin 2, 4 ja 5 kohdassa tarkoitetuista seikoista viipymättä sen jälkeen, kun matkanjärjestäjä on saanut tiedon matkapaketin syntymisestä.

Matkapakettisopimuksessa tai sopimusvahvistuksessa mainittavista tiedoista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

11 §

Velvollisuus antaa tietoja matkanjärjestäjälle

Elinkeinonharjoittaja, jolle on 3 §:n 1 momentin 5 kohdan mukaisesti siirretty tiedot matkus-

tajasta ja joka on tehnyt sopimuksen matkapalvelusta tämän kanssa, on viipymättä ilmoitettava matkanjärjestäjälle sopimuksesta, jonka tekemisen johdosta matkapaketti syntyi. Elinkeinonharjoittajan on annettava matkanjärjestäjälle tiedot, jotka tämä tarvitsee voidakseen täyttää velvollisuutensa matkanjärjestäjänä.

12 §

Muut ennen matkaa annettavat tiedot sekä asiakirjat

Matkanjärjestäjän on hyvissä ajoin ennen matkan alkamista toimitettava matkustajalle tarvittavat matkaliput, kuitit ja muut asiakirjat sekä tiedot kuljetusyhteyksistä aikatauluineen ja pysähdyksineen.

3 luku

Matkapakettisopimuksen muuttaminen ennen matkan alkamista

13 §

Matkapakettisopimuksen luovutus

Matkustajalla on oikeus luovuttaa matkapakettisopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle pysyvällä tavalla viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä myöhemmin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjä saa periä korvauksen luovutuksesta. Korvaus saa vastata enintään matkanjärjestäjälle siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia eikä se saa olla kohtuuton. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava aiheutuneet kustannukset luovuttajalle ja annettava tälle niitä koskevat todisteet.

Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisesti perittävän korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

14 §

Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän tai ylivoimaisen esteen takia

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos ilmoittautuneiden osallistujien määrä on sopimusehdoissa mainittua vähimmäismäärää pienempi. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle sopimuksessa mainitun määräajan kuluessa ja viimeistään:

1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
2) seitsemän päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään; 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkanjärjestäjällä on lisäksi oikeus peruuttaa matka, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät matkanjärjestäjää toteuttamasta matkaa sovitulla tavalla. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä ennen matkan alkamista.

15 §

Matkustajan oikeus peruuttaa sopimus ennen matkan alkua

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkan alkamista.

Matkustajan peruuttaessa sopimuksen 1 momentin nojalla matkanjärjestäjä saa periä matkustajalta asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Matkanjärjestäjällä ei ole kuitenkaan oikeutta peruutusmaksuun, jos matkustaja peruuttaa matkapakettisopimuksen matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tai jos matkustajalla muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan merkittävä virhe.

Peruutusmaksu saa olla enintään matkapaketin hinta, josta on vähennetty peruuttamisesta syntyvät kustannussäästöt ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavat tulot. Jos matkapakettisopimuksessa on sovittu vakiomääräisestä peruutusmaksusta, sovitun peruutusmaksun on oltava kohtuullinen ja sen on perustuttava sopimuksen peruuttamisajankohtaan sekä ennakoituihin kustannussäästöihin ja matkapalvelun vaihtoehtoisesta käytöstä saatavissa oleviin tuloihin. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä perustelut peruutusmaksun määrälle.

16 §

Maksusuoritusten palauttaminen matkustajalle

Matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkapakettisopimus on 14 tai 15 §:n nojalla peruutettu. Matkustajan peruuttaessa matkan matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää palautettavista suorituksista 15 §:n 2 ja 3 momentin mukaisen peruutusmaksun.

17 §

Muut kuin hintaa koskevat merkittävät muutokset sopimukseen

Matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi ilmoitettava matkustajalle, jos matkanjärjestäjän on tehtävä ennen matkan alkamista merkittäviä muutoksia matkapalvelujen pääominaisuuksiin tai jos matkanjärjestäjä ei kykene täyttämään niitä matkustajan erityisiä toiveita, jotka matkanjärjestäjä on hyväksynyt.

Ilmoitus matkustajalle on tehtävä pysyvällä tavalla ja siitä on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa sekä minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja saa tehtyjen muutosten johdosta. Ilmoituksessa on mainittava myös, että matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset, jos matkustaja ei ilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa ilmoita peruuttavansa sopimusta. Jos matkanjärjestäjä tarjoaa korvaavan matkapaketin siinä tapauksessa, että matkustaja peruuttaa tehdyn sopimuksen, ilmoituksessa on oltava tiedot tarjotusta korvaavasta matkapaketista ja sen hinnasta.

Matkustajalla on oikeus tehtävien muutosten johdosta peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä matkanjärjestäjälle 2 momentissa tarkoitetussa ilmoituksessa mainitussa määräajassa. Matkustajan peruutettua sopimuksen matkanjärjestäjän on palautettava tehdyt maksusuoritukset ilman aiheetonta

viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluessa. Matkustajan oikeudesta vahingonkorvaukseen säädetään erikseen.

Jos matkustaja ei peruuta sopimusta, hänen katsotaan hyväksyneen muutokset. Matkustajalla on kuitenkin oikeus hinnanalennukseen, joka vastaa matkapaketin laadun heikennystä tai matkanjärjestäjän kustannusten alentumista.

18 §

Hinnan muutokset

Matkanjärjestäjä saa sopimusehdoissa varata itselleen oikeuden korottaa matkan hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen, jos sopimusehdoissa mainitaan matkustajan lakiin perustuvasta oikeudesta hinnanalennukseen vastaavalla perusteella. Sopimusehdoissa on mainittava myös, miten hinnantarkistukset lasketaan. Hinnankorotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi ja se saa perustua ainoastaan:

1) kuljetuskustannusten muutokseen, joka johtuu polttoaineiden tai muiden energialähteiden hinnoista;
2) matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokseen;
3) matkapaketin kannalta merkitykselliseen valuuttakurssin muutokseen.

Hinnankorotus saadaan tehdä vain edellyttäen, että matkustajalle ilmoitetaan siitä pysyvällä tavalla viimeistään 20 päivää ennen matkan alkamista ja että ilmoituksessa esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi hinnankorotuksen määrä, peruste ja laskentatapa.

Jos hinnankorotus on yli 8 % matkapaketin kokonaishinnasta, ilmoituksessa on lisäksi mainittava matkustajan oikeudesta ilman peruutusmaksua peruuttaa sopimus kohtuullisessa määräajassa. Hinnankorotuksiin sovelletaan tällöin lisäksi, mitä 17 §:n 3 momentissa säädetään.

Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin vähentää hinnanalennuksesta maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä todisteet näistä hallintokuluista.

19 §

Vähäiset muutokset

Matkanjärjestäjä saa tehdä muita kuin 17 ja 18 §:ssä tarkoitettuja muutoksia matkapakettisopimuksen ehtoihin ennen matkan alkamista edellyttäen, että matkanjärjestäjä on varannut sopimusehdoissa oikeuden tehdä tällaisia muutoksia ja että muutos on merkitykseltään vähäinen. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksesta matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

4 luku

Matkapaketin toteuttaminen

20 §

Matkanjärjestäjän vastuu sopimuksen täyttämisestä

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle matkapakettisopimuksen täyttämisestä myös silloin, kun matkanjärjestäjä käyttää apunaan sopimuksen täyttämisessä muuta tahoa.

21 §

Matkanjärjestäjän suorituksen virhe

Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos:

1) matkapalvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu;
2) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle 7 §:ssä tarkoitettuja tietoja ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon; tai
3) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt 33 §:n 1 momentin mukaisen avustamisvelvollisuutensa. 22 §

Virheilmoitus

Matkustajan on ilmoitettava matkanjärjestäjälle olosuhteet huomioon ottaen ilman aiheetonta viivytystä virheestä. Jos virhettä ei ole korjattava välittömästi, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle.

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita siitä matkanjärjestäjälle 1 momentin mukaisesti. Vaikka matkustaja olisi laiminlyönyt virheilmoituksen tekemisen, hän saa kuitenkin vedota virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu taho, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämisessä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

23 §

Virheen korjaus

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei tämä korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Matkanjärjestäjä saa kieltäytyä korjaamasta virhettä, jos korjaus ei ole mahdollinen tai siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia ottaen huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo. Vastaavasti matkanjärjestäjällä on oikeus kieltäytyä maksamasta korjauksesta aiheutuneita kohtuuttomia kustannuksia siinä tapauksessa, että matkustaja itse on korjannut virheen. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän momentin mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin jäljempänä säädetään.

24 §

Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida suorittaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjän on tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkan jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset

järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti, matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos myönnettävä hinnanalennus on riittämätön. Jos matkustaja kieltäytyy vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

25 §

Sopimuksen purku matkan aikana

Jos virhe vaikuttaa merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen eikä matkanjärjestäjä korjaa sitä matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Jos matkustaja käyttää oikeuttaan purkaa sopimus, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siten kuin siitä jäljempänä säädetään.

26 §

Velvollisuus järjestää aikaisempi paluukuljetus

Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on 24 §:n 3 momentissa ja 25 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa järjestettävä ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu tälle lisäkustannuksia.

27 §

Ylimääräiset majoituskustannukset

Jos matkustajan paluuta ei ole mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista kolmelta yöltä. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä pidempää ajanjaksoa.

Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin 1 momentin mukaisen vastuunsa rajoittamiseksi, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan unionin lainsäädännön nojalla.

Kustannusvastuun rajoitus ei koske myöskään liikuntarajoitteista matkustajaa tai tällaisen henkilön saattajaa, raskaana olevaa, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä edellyttäen, että matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

28 §

Hinnanalennus

Matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen siltä ajalta, jolloin matkanjärjestäjän suorituksessa on ollut virhe, jollei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

29 §

Vahingonkorvaus

Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että 1) virhe johtuu matkustajasta;

2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamisen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;

3) virhe johtuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

30 §

Vahingonkorvausvastuun määräytyminen eräissä tapauksissa

Sen estämättä mitä 29 §:ssä säädetään, matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004) tai eräiden matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyssä yleissopimuksessa, sellaisena kuin se on muutettuna vuoden 2002 pöytäkirjalla (SopS /2017).

31 §

Vahingonkorvausvastuun rajoittaminen

Muissa kuin 30 §:ssä säädetyissä tapauksissa sopimusehdoissa voidaan rajoittaa matkanjärjestäjän korvausvastuu määrään, joka on kolminkertainen verrattuna matkapaketin kokonaishintaan. Vastuunrajoitus ei saa koskea henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

32 §

Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä tämän lain nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

33 §

Avustamisvelvollisuus

Matkanjärjestäjän on ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle asianmukaista apua, kuten antamalla tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestämällä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja auttamalla matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on tahallisesti tai huolimattomuudellaan aiheuttanut vaikeudet. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

34 §

Matkanvälittäjän vastuu

Matkanvälittäjä vastaa tämän luvun mukaisesti velvoitteista samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Vastuuta ei kuitenkaan ole, jos matkanvälittäjä osoittaa, että matkanjärjestäjä täyttää luvun mukaiset velvoitteensa.

35 §

Yhteydenotot matkanvälittäjään

Jos matkustaja toimittaa matkapakettiin liittyvän ilmoituksen tai valituksen matkanvälittäjälle, myös matkanjärjestäjän katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen tai valituksen.

Matkanvälittäjän on toimitettava ilman aiheetonta viivytystä vastaanottamansa ilmoitus tai valitus matkanjärjestäjälle.

5 luku

Yhdistetyt matkajärjestelyt

36 §

Matkustajalle annettavat tiedot

Yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä edesauttavan elinkeinonharjoittajan on ennen kuin matkustaja sitoutuu yhdistetyn matkajärjestelyn syntymiseen johtavaan sopimukseen annettava matkustajalle seuraavat tiedot selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi:

1) matkustaja ei saa hyväkseen laissa säädettyjä oikeuksia, jotka liittyvät matkapaketteihin; 2) kunkin matkapalvelun tarjoaja vastaa vain oman palvelunsa suorittamisesta;

3) matkustaja saa suojakseen laissa säädetyn maksukyvyttömyyssuojan, joka koskee yhdistettyjä matkajärjestelyjä.

Edellä 1 momentissa tarkoitetut tiedot on annettavaa kyseisen tyyppistä yhdistettyä matkajärjestelyä soveltuvaa vakiotietolomaketta käyttäen, jos sellainen on. Vakiotietolomakkeista säädetään tarkemmin oikeusministeriön asetuksella.

37 §

Toiselle elinkeinonharjoittajalle annettavat tiedot

Elinkeinonharjoittaja, jonka tekemän matkapalvelua koskevan sopimuksen johdosta syntyy yhdistetty matkajärjestely, on ilmoitettava sopimuksen tekemisestä elinkeinonharjoittajalle, joka on edesauttanut yhdistetyn matkajärjestelyn syntymistä.

38 §

Eräiden matkapaketteja koskevien säännösten soveltaminen

Jos yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttava elinkeinonharjoittaja ei ole asettanut lain mukaista vakuutta maksukyvyttömyytensä varalta tai ei ole täyttänyt edellä 36 §:ssä säädettyjä tiedonantovelvollisuuksia, yhdistettyyn matkanjärjestelyyn sovelletaan matkapaketteja koskevia 13—16 ja 20—35 §:n säännöksiä. Yhdistetyn matkajärjestelyn hankkimista edesauttavaan elinkeinonharjoittajaan sovelletaan tällöin matkanjärjestäjää koskevia velvollisuuksia ja oikeuksia.

6 luku

Erinäiset säännökset

39 §

Vahingonkorvaus varausvirheistä

Elinkeinonharjoittaja, jonka matkapakettien tai yhdistettyjen matkajärjestelyjen varaamisek-
si käytettävässä järjestelmässä on tekninen puute, on velvollinen korvaamaan ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle varausvirheestä aiheutuvan vahingon. Elinkeinonharjoittaja, joka on sitoutunut järjestämään matkapaketin tai yhdistetyn matkajärjestelyn osana olevan matkapalvelujen varaamisen, on vastaava velvollisuus suorittaa korvaus vahingosta, joka johtuu varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

40 §

Takautumisoikeus

Jos matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä on tämän lain nojalla maksanut vahingonkorvausta tai myöntänyt hinnanalennusta tai muuta hyvitystä matkustajalle matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olleen virheen vuoksi, matkanjärjestäjällä ja matkanvälittäjällä on oikeus saada korvaus kärsimästään vahingosta siltä elinkeinonharjoittajalta, jonka suorituksessa olevan virheen vuoksi matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen, hinnanalennukseen tai muuhun hyvitykseen on syntynyt.

Jos useamman kuin yhden elinkeinonharjoittajan vastuupiiriin kuuluva seikka on ollut syynä matkapaketissa tai yhdistetyssä matkajärjestelyssä olevaan virheeseen tai siitä aiheutuneeseen vahinkoon, kunkin korvausvelvollisuus on määrättävä sen mukaan kuin olosuhteisiin nähden on kohtuullista.

41 §

Eräiden kuluttajansuojalain säännösten soveltaminen

Kuluttajansuojalain (38/1978) 2 luvun 10 a §:n säännöksiä lisämaksujen perimisestä ja 14 §:n säännöksiä puhelinasioinnista perittävistä kuluista sovelletaan markkinoitaessa matkapaketteja myös muille tässä laissa tarkoitetuille matkustajille kuin kuluttajille. Jos sähköisesti tehtävässä matkapakettisopimuksessa tällaiselle matkustajalle asetetaan maksuvelvollisuus, noudatetaan myös mitä kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n 2 ja 3 momentissa säädetään.

7 luku

Seuraamukset ja voimaantulo

42 §

Seuraamukset eräiden tiedonantovelvoitteiden rikkomisesta

Jos matkanjärjestäjä, matkanvälittäjä tai muu elinkeinonharjoittaja ei anna 7 §:n 1 momentin 4 kohdassa tarkoitettuja tietoja lisäkustannuksista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, matkustaja ei ole velvollinen niitä maksamaan.

43 §

Muut seuraamukset

Matkanjärjestäjää, matkanvälittäjää tai muuta elinkeinonharjoittajaa, joka rikkoo tämän lain säännöksiä, voidaan, jos se on kuluttajansuojan kannalta tarpeellista, kieltää jatkamasta tällaista menettelyä taikka uudistamasta sitä tai siihen rinnastettavaa menettelyä. Kieltoa on tehostettava uhkasakolla, jollei se erityisestä syystä ole tarpeetonta.

Markkinaoikeus määrää 1 momentissa tarkoitetun kiellon. Markkinaoikeus voi antaa kiellon myös väliaikaisena, jolloin kielto on voimassa, kunnes asia on lopullisesti ratkaistu. Markkinaoikeudesta ja asian käsittelystä siinä on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Kuluttaja-asiamies voi määrätä 1 momentissa tarkoitetun kiellon tai antaa kiellon väliaikaisena noudattaen, mitä Kilpailu- ja kuluttajavirastosta annetussa laissa (661/2012) säädetään kuluttaja-asiamiehen antamasta kiellosta.

44 §

Voimaantulo

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

Tällä lailla kumotaan valmismatkalaki (1079/1994).

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti *kumotaan* kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 2 §:n 7 kohta, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, ja *muutetaan* 6 luvun 4 §:n 1 momentti, sellaisena kuin se on mainitussa laissa 1211/2013, seuraavasti:

4 §

Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää. Matkapalveluyhdistelmistä annetussa laissa (/) tarkoitettuihin matkapaketteihin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.

— —

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.

RINNAKKAISTEKSTIT

Laki kuluttajansuojalain muuttamisesta

Eduskunnan päätöksen mukaisesti *kumotaan* kuluttajansuojalain (38/1978) 6 luvun 2 §:n 7 kohta, sellaisena kuin se on laissa 1211/2013, ja *muutetaan* 6 luvun 4 §:n 1 momentti, sellaisena kuin se on mainitussa laissa 1211/2013, seuraavasti:

Voimassa oleva laki	*Ehdotus*
6 luku	

Kotimyynti ja etämyynti

2 §

Soveltamisalan rajoitukset

Tämän luvun säännöksiä ei sovelleta:

— — — — — — — — — — — — — — —

7) valmismatkalain soveltamisalaan kuulu-

(kumotaan) *vaan sopimukseen;*

— — — — — — — — — — — — — — —

4 §

Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.

— — — — — — — — — — — — — — —

4 §

Säännösten soveltaminen eräisiin palveluihin

Matkustajaliikenteen palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää. *Matkapalveluyhdistelmistä annetussa laissa (/) tarkoitettuihin matkapaketteihin sovelletaan vain 12 §:n 2 ja 3 momenttia sekä 25 §:ää.*

— — — — — — — — — — — — — — —

———

Tämä laki tulee voimaan päivänä kuuta 20 .

Ennen tämän lain voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin sovelletaan tämän lain voimaan tullessa voimassa olleita säännöksiä.