



EUROOPAN UNIONI

EUROOPAN PARLAMENTTI

NEUVOSTO

Bryssel, 18. maaliskuuta 2026
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

CONSOM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55

SÄÄDÖKSET JA MUUT VÄLINEET

Asia: EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI direktiivin (EU) 2015/2302 muuttamisesta matkustajien suojelun tehostamiseksi sekä kyseisen direktiivin tiettyjen näkökohtien yksinkertaistamiseksi ja selventämiseksi

**EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON
DIREKTIIVI (EU) 2026/...,**

annettu ... päivänä ...kuuta ...,

**direktiivin (EU) 2015/2302 muuttamisesta
matkustajien suojelun tehostamiseksi
sekä kyseisen direktiivin tiettyjen näkökohtien yksinkertaistamiseksi ja selventämiseksi**

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka
ottavat huomioon Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen ja erityisesti sen 114 artiklan,
ottavat huomioon Euroopan komission ehdotuksen,
sen jälkeen kun esitys lainsäätämisyksessä hyväksyttäväksi säädökseksi on toimitettu kansallisille parlamenteille,
ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon¹,
noudattavat tavallista lainsäätämisyksitystä²,

¹ EUVL C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Euroopan parlamentin kanta, vahvistettu 12. maaliskuuta 2026 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä), ja neuvoston päätös, tehty

sekä katsovat seuraavaa:

- (1) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivillä (EU) 2015/2302³ uudenaikaistettiin matkapaketteja koskevaa oikeudellista kehystä markkinoiden ja teknologian kehityksen perusteella. Kyseisellä direktiivillä pyrittiin vastaamaan uusiin matkapalvelujen varaustapoihin, myös räätälöityihin matkapalvelujen yhdistelmiin, jotka eivät kuuluneet neuvoston direktiivin 90/314/ETY⁴ soveltamisalaan tai jotka olivat oikeudellisesti harmaalla alueella, ja vahvistamaan samalla matkustajien oikeuksia eri tavoin. Direktiivillä (EU) 2015/2302 pyrittiin myös varmistamaan tasapuolisempi kilpailu matkapakettimarkkinoilla toimivien erityyppisten matkailuyritysten välillä.
- (2) Kyseisten tavoitteiden saavuttamiseksi direktiivissä (EU) 2015/2302 laajennettiin 'matkapaketin' käsitteen määritelmää direktiiviin 90/314/ETY verrattuna. Direktiivissä (EU) 2015/2302 täsmennettiin matkustajien olemassa olevia oikeuksia ja vahvistettiin uusia oikeuksia, mukaan lukien matkustajien oikeus tietyin edellytyksin purkaa matkapakettisopimus väistämättömissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa ilman peruutusmaksua. Lisäksi direktiivillä (EU) 2015/2302 otettiin käyttöön 'yhdistetyn matkajärjestelyn' käsite.

³ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ Neuvoston direktiivi 90/314/ETY, annettu 13 päivänä kesäkuuta 1990, matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatkoista (EYVL L 158, 23.6.1990, s. 59), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Vaikka direktiivi (EU) 2015/2302 on yleisesti ottaen toiminut hyvin, useita haasteita on ilmennyt sen jälkeen, kun sitä alettiin soveltaa 1 päivänä heinäkuuta 2018. Erityisesti covid-19-pandemia ja siihen liittyvät valtionhallinnon toimenpiteet vaikuttivat merkittävästi sekä matkailualaan että matkustajiin ja osoittivat, että kyseisen direktiivin tiettyjä säännöksiä, mukaan lukien säännökset matkustajille annettavista tiedoista, olisi täsmennettävä.
- (4) Sen vuoksi on tarpeen korjata nykyisissä säännöissä havaitut puutteet sekä selventää ja yksinkertaistaa tiettyjä käsitteitä ja säännöksiä ja parantaa näin direktiivin (EU) 2015/2302 vaikuttavuutta; tämä hyödyttää sekä matkustajia että matkailuyrityksiä, joiden joukossa on paljon mikroyrityksiä sekä pieniä ja keskisuuria yrityksiä.
- (5) Direktiiviin (EU) 2015/2302 sisältyvää 'matkapaketin' ajantasaistettua määritelmää pidetään yleisesti toimivana. Säännöt 'yhdistetyistä matkajärjestelyistä', jotka myös otettiin käyttöön kyseisellä direktiivillä, ovat sitä vastoin huomattavasti monimutkaistaneet lainsäädäntökehystä, myös matkustajille annettavien tietojen osalta. Kyseinen monimutkaistuminen on aiheuttanut oikeudellista epävarmuutta sen suhteen, missä menee raja matkapakettien ja yhdistettyjen matkajärjestelyjen välillä sekä yhdistettyjen matkajärjestelyjen ja erillisten matkapalvelujen välillä. Siitä, että kyseiset yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat säännöt olisivat tuoneet konkreettista hyötyä matkustajille, ei ole näyttöä. Sen vuoksi direktiiviä (EU) 2015/2302 on aiheellista yksinkertaistaa poistamalla siitä yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevat säännökset sekä sen liite II, jossa on viisi tietolomaketta yhdistettyjä matkajärjestelyjä varten, ja mukauttamalla 'matkapaketin' määritelmää.

- (6) 'Matkapaketin' määritelmän lähtökohtana olisi edelleen oltava periaate, jonka mukaan samaa matkaa tai lomaa varten varattujen eri matkapalvelujen välillä on tiivis yhteys.
- (7) Matkustajien olisi saatava selkeää tietoa siitä, muodostaako tietty matkapalvelujen yhdistelmä matkapaketin vai ei, sillä tämä ei välttämättä ole matkustajille selvää tietyissä varaustilanteissa. Oikeusvarmuuden parantamiseksi on sen vuoksi tarpeen edellyttää, että elinkeinonharjoittajat varaustilanteissa, joissa matkapaketin edellytykset eivät täyty mutta elinkeinonharjoittajat kehottavat matkustajia ostamaan toisentyyppisiä matkapalveluja samaa matkaa tai lomaa varten, ilmoittavat matkustajille siitä, että kyseiset matkapalvelut eivät muodosta matkapakettia eivätkä matkustajat saa direktiivin (EU) 2015/2302 mukaista suojaa. Kyseistä vaatimusta olisi sovellettava tilanteisiin, joissa kehoitus ostaa toisentyyppisiä matkapalveluja on tehty ennen kuin matkustaja on ostanut ensimmäisen tyyppin matkapalvelun, mutta myös tilanteisiin, joissa kehoitus on tehty sen jälkeen, kun matkustaja on varannut ensimmäisen tyyppin matkapalvelun. Jos kehoitus ostaa toisentyyppisiä matkapalveluja on tehty ennen kuin matkustaja on tehnyt ensimmäisen varauksen ja matkustaja varaa tämän jälkeen samasta myyntipisteestä kyseiset matkapalvelut 24 tunnin kuluessa, kyseisten varausten välillä on tiivis yhteys, vaikka kaikki matkapaketin edellytykset, kuten yhteis- tai kokonaishinnan ilmoittaminen tai matkapalvelujen valitseminen ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan, eivät täytyisikään. Näin ollen jos elinkeinonharjoittaja ei tällaisissa tapauksissa ilmoita matkustajalle selkeästi kehotuksen tekemisen yhteydessä, että matkapalvelujen yhdistelmä ei muodosta matkapakettia, kyseistä yhdistelmää olisi pidettävä matkapakettina, jolle kuuluu direktiivin (EU) 2015/2302 mukainen suoja, ja elinkeinonharjoittajaa olisi pidettävä kyseisen matkapaketin järjestäjänä.

- (8) Varaustilanteissa, joissa elinkeinonharjoittaja kehottaa matkustajaa ostamaan lisämatkapalveluja, 'kehotuksen' olisi ymmärrettävä tarkoittavan kaikkia sellaisia tilanteita, joissa elinkeinonharjoittaja kannustaa tai johdattelee matkustajaa varaamaan toisentyyppisen matkapalvelun suunniteltua matkaa tai lomaa varten. Tällainen voi olla esimerkiksi sähköpostiviesti, jossa on linkki varausjärjestelmään, varausprosessiin integroitu kehote tai puhelinsoitto. Elinkeinonharjoittaja esittää tällaisissa tapauksissa matkustajalle yleensä valikoiman tarjouksia, jotka perustuvat matkustajan kiinnostukseen tiettyä matkakohdetta ja matka-aikaa kohtaan. Jos tällaisia tarjouksia tehdään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2005/29/EY⁵ määritelmän mukaisen ostokehotuksen muodossa eli kaupallisena viestinä, jossa ilmaistaan tuotteen tai palvelun ominaispiirteet ja hinta, tätä olisi pidettävä vahvana merkinä siitä, että kyseessä on kehoitus. Tällaisiin ostokehotuksiin sisältyy myös tilanne, jossa elinkeinonharjoittaja pyytää matkustajaa ilmoittamaan kiinnostuksensa toisentyyppisiin matkapalveluihin samaa matkaa tai lomaa varten voidakseen esittää tarjouksia kyseisistä matkapalveluista direktiivissä 2005/29/EY määriteltynä ostokehotuksena joko suoraan ensimmäisen varauksen vahvistamisen yhteydessä tai sen jälkeen. Sen sijaan pelkkää muiden matkapalvelujen varausmahdollisuutta elinkeinonharjoittajan verkkosivustolla tai sovelluksessa taikka liiketiloissa, yleistä viittausta tällaisiin varausmahdollisuuksiin tai aiempien matkapalveluhakujen metadataan perustuvaa matkapalvelujen mainostamista ei tulisi pitää riittävänä muodostamaan lisämatkapalvelujen ostokehotusta.

⁵ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2005/29/EY, annettu 11 päivänä toukokuuta 2005, sopimattomista elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien välisistä kaupallisista menettelyistä sisämarkkinoilla ja neuvoston direktiivin 84/450/ETY, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivien 97/7/EY, 98/27/EY ja 2002/65/EY sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta (sopimattomia kaupallisia menettelyjä koskeva direktiivi) (EUVL L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Yksi matkapaketin määritelmä on osoittautunut liian suppeaksi, nimittäin direktiivin (EU) 2015/2302 3 artiklan 2 alakohdan b alakohdan v alakohdassa tarkoitettu määritelmä, joka edellyttää matkustajan nimen, maksutietojen ja sähköpostiosoitteen toimittamista elinkeinonharjoittajalta toiselle. Sen vuoksi on aiheellista katsoa, että erityyppisten matkapalvelujen varaukset samaa matkaa tai lomaa varten muodostavat matkapaketin silloin, kun ensimmäisessä sopimuksessa osapuolena oleva elinkeinonharjoittaja välittää matkustajan henkilötiedot, joiden perusteella matkustaja voidaan tunnistaa sopimuspuoleksi, yhdelle tai useammalle toiselle elinkeinonharjoittajalle, joka on toisen tai myöhemmän sopimuksen osapuolena, ja sopimus tai sopimukset kyseisen yhden tai useamman toisen elinkeinonharjoittajan kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen. Asianomaisten elinkeinonharjoittajien olisi pystyttävä tällaisten tietojen perusteella vahvistamaan, että asiaankuuluvissa sopimuksissa on osapuolena sama matkustaja, ja niihin voisivat kuulua esimerkiksi matkustajan nimi, maksutiedot, sähköpostiosoite, puhelinnumero tai sosiaalisen median tili. Tietoja, joiden perusteella asianomaiset elinkeinonharjoittajat eivät pysty vahvistamaan, että asiaankuuluvissa sopimuksissa on osapuolena sama matkustaja, kuten laitteen yksilöintiin käytettävä IP-osoite, ei tulisi pitää riittävinä. Viittauksella matkustajan henkilötietojen välittämiseen pyritään tekemään määritelmästä tulevaisuuden vaatimukset paremmin huomion ottava. Tällainen tietojen välittäminen osoittaa, että asiaankuuluvien sopimusten välillä on tiivis yhteys ja että ne siten muodostavat matkapaketin.

- (10) Kun on kyse matkapaketeista, joissa esimerkiksi majoitus yhdistetään ’muihin matkailupalveluihin’ mutta jotka eivät sisällä matkustajien kuljetusta, matkailupalveluihin sovellettava yleinen kriteeri eli ”merkittävä osa” yhdistelmän arvosta olisi oikeusvarmuuden parantamiseksi korvattava tarkemmalla kriteerillä, joka olisi ”vähintään 25 prosenttia” yhdistelmän arvosta. Olisi myös muistettava, että matkapalveluihin olennaisena osana kuuluvia muita matkailupalveluja, kuten majoitukseen liittyviä muita matkailupalveluja, ei pidetä itsenäisinä matkapalveluina. Niiden lisääminen ei siten voi merkitä matkapaketin muodostumista, vaikka niiden arvo olisi vähintään 25 prosenttia kokonaishinnasta. Direktiivin (EU) 2015/2302 johdanto-osan kappaleissa on esimerkkejä palveluista, joiden voidaan katsoa olevan olennainen osa matkapalveluja, kuten pääsy tiettyihin paikan päällä oleviin tiloihin hotelleissa tai muunlaisissa majoitustiloissa. Lisäksi olisi muistettava, että muut matkailupalvelut, jotka valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun matkapalvelun, kuten majoituksen, suorittaminen on alkanut, eivät johda matkapaketin luomiseen, vaikka niiden arvo olisi vähintään 25 prosenttia kokonaishinnasta.

- (11) Kuten erityisesti covid-19-pandemian aikana kävi ilmi, yritysten välillä sovellettavien sääntöjen puuttuminen matkapakettien matkanjärjestäjille palveluntarjoajien peruuttamista tai suorittamatta jättämistä matkapalveluista maksettavista palautuksista, kuponkeja koskevien sääntöjen puuttuminen sekä epävarmuus siitä, kuuluvatko peruttuja matkapaketteja koskevat palautusvaatimukset ja kupongit maksukyvyttömyyssuojan piiriin, voivat aiheuttaa vaikeuksia matkustajille maksettaviin palautuksiin liittyvissä asioissa erityisesti silloin, kun väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet johtavat lukuisiin peruutuksiin ja vaikuttavat moniin matkakohteisiin. Sen vuoksi on tärkeää varmistaa, että matkustajien maksut on suojattu tehokkaasti kaikkina aikoina, myös kriisitilanteissa. Lisäksi olisi varmistettava, että kansalliset maksukyvyttömyyssuojajärjestelmät ovat kestäviä ja tarjoavat yhdenmukaisemman suojan.
- (12) Direktiivissä (EU) 2015/2302 vaaditaan matkanjärjestäjiä ilmoittamaan matkustajille maksujärjestelyistä, myös mahdollisesti perittävistä etumaksuista, mutta siinä ei aseteta sääntöjä, joilla rajattaisiin tällaisten etumaksujen määrää tai säänneltäisiin loppumaksun maksuaikataulua. Jäsenvaltiot voivat säätää tällaisista näkökohdista edellyttäen, että tällaiset säännöt ovat unionin oikeuden mukaisia.

- (13) Jos matkapakettiin sisältyvä matkapalvelu perutaan tai sitä ei suoriteta ja kyseiselle palveluntarjoajalle on suoritettu ennakkomaksuja, matkanjärjestäjillä olisi oltava oikeus saada suoritettut maksut takaisin matkapalvelun tarjoajalta seitsemän päivän kuluessa. Kyseinen oikeus palautukseen on sitä varten, että matkanjärjestäjät pystyvät noudattamaan velvollisuuttaan maksaa palautukset matkustajille 14 päivän kuluessa sellaisissa tapauksissa, joissa myös koko matkapakettisopimus puretaan. Jos matkapalvelun tarjoaja peruuttaa matkapakettiin sisältyvän palvelun tai ei suorita sitä mutta matkapakettisopimus on edelleen voimassa, oikeus maksun palautukseen seitsemän päivän kuluessa on sitä varten, että matkanjärjestäjät voivat tehdä vaihtoehtoisia järjestelyjä.

- (14) Hyödyllinen vaihtoehto maksujen palautuksille voivat tietyissä tilanteissa olla vapaaehtoiset kupongit . Kupongit voivat antaa matkanjärjestäjille joustovaraa erityisesti silloin, kun niiden on maksettava useita palautuksia lyhyen ajan kuluessa. Kupongit voivat olla hyväksyttävä ratkaisu myös matkustajille, jotka eivät vaadi välitöntä maksunpalautusta, kunhan niihin sisältyy tiettyjä oikeudellisia takeita. Sen vuoksi olisi asetettava selkeät säännöt tällaisista takeista. Kyseisiin takeisiin olisi sisällyttävä pakollisten tietojen antaminen kupongin vapaaehtoisuudesta ja ominaisuuksista, mukaan lukien selkeät tiedot siitä, että matkustajalle kuuluva oikeus palautukseen keskeytyy vain siinä tapauksessa, että matkustaja nimenomaisesti suostuu ottamaan kupongin. Vaatimus, jonka mukaan matkustajan on nimenomaisesti suostuttava kupongin ottamiseen, tarkoittaa sitä, ettei suostumusta voida olettaa, vaan matkustajan on aktiivisesti ilmaistava suostumuksensa. Tällainen suostumus olisi ilmaistava pysyvällä välineellä. Kupongit olisi annettava pysyvällä välineellä, ja niissä olisi oltava tietoa kupongin ominaisuuksista ja matkustajan oikeuksista. Kyseisissä tiedoissa olisi mainittava summa, jonka matkustaja on oikeutettu saamaan palautuksena, jäljempänä ’matkustajalle kuuluva palautusoikeus’, ja kupongin arvo. Matkanjärjestäjien olisi voitava lisätä kuponkien houkuttelevuutta esimerkiksi korottamalla niiden arvoa matkustajalle kuuluvaan palautukseen verrattuna. Tällaisissa tapauksissa maksukyvyttömyyssuoja olisi rajattava matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden määrään.

- (15) Oikeusvarmuuden turvaamiseksi olisi vahvistettava säännöt kuponkien voimassaoloajasta ja mahdollisista pidennyksistä. On myös aiheellista säätää, että matkustajalle kuuluva palautusoikeus keskeytyy kupongin voimassaoloajaksi, ja täsmentää tapaukset, joissa tällainen keskeytyminen päättyy ja matkustaja saa takaisin kyseisen palautusoikeuden. Koska kupongeilla on tietty rahallinen arvo, on aiheellista säätää, että niillä voidaan hankkia mitä tahansa matkanjärjestäjän tarjoamia matkapalveluja, että ne voidaan käyttää osissa ja että ne voidaan siirtää vain yhden kerran ilman että matkanjärjestäjät voivat periä maksua siirrosta. Jotta siirto olisi pätevä, kupongin siirtäneen matkustajan olisi ilmoitettava matkanjärjestäjälle siirronsaajan henkilöllisyys, jotta siirronsaaja voi käyttää kupongin tai vastaanottaa maksujen palautuksen. Siirto olisi voitava vahvistaa kuponkiin esimerkiksi fyysisesti tai sähköisesti tehtävällä merkinnällä, jotta käy selvästi ilmi, että kuponki on siirretty.
- (16) Jäsenvaltiot voivat säätää mekanismeista, joilla varmistetaan maksujen palauttaminen matkustajille lakisääteisten vaatimusten mukaisesti tapauksissa, joissa matkapaketti perutaan väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi ja joissa matkanjärjestäjät eivät pysty noudattamaan maksunpalautusvelvoitteitaan. Avoimuuden lisäämiseksi sellaiset jäsenvaltiot, jotka ottavat käyttöön tai ylläpitävät tällaisia mekanismeja, olisi velvoitettava ilmoittamaan niistä komissiolle ja muiden jäsenvaltioiden keskusyhteyspisteille. Tällaiset mekanismit rahoitetaan tavallisesti yksinomaan matkanjärjestäjien rahoitusosuuksilla. Jäsenvaltiot voivat osallistua tällaisten mekanismien rahoittamiseen ainoastaan poikkeuksellisissa ja asianmukaisesti perustelluissa olosuhteissa, eikä niiden käyttöönotto saa vaikuttaa unionin valtioneuvoston soveltamiseen.

- (17) Olisi selvennettävä, että matkapakettisopimuksen purkaminen on mahdollista, jos voidaan kohtuudella olettaa, että väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat merkittävästi sopimuksen toteuttamiseen. Arvion siitä, vaikuttavatko väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen, olisi perustuttava matkapakettisopimuksen purkamisen hetkellä tehtävään ennusteeseen siitä, kuinka todennäköisesti väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen, eli arvion on oltava tapauskohtainen. Jos matkustaja purkaa matkapakettisopimuksen, tällainen arvio olisi tehtävä kohtuullisen valistuneen ja kohtalaisen valppaan ja varovaisen keskivertomatkustajan näkökulmasta kyseisen matkapakettisopimuksen purkamispäivänä käytettävissä olevien tietojen perusteella. Seuraukset väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, jotka vallitsevat lähtöpaikassa tai jotka vallitsevat matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä tai jotka vaikuttavat matkaan matkakohteeseen tai sieltä pois, mukaan lukien kyseiselle matkalle lähtöön ja siltä palaamiseen liittyvät eri paikat, olisi otettava huomioon, jos ne vaikuttavat merkittävästi matkapakettisopimukseen sisältyvien matkapalvelujen suorittamiseen. Lähtöpaikkana olisi pidettävä paikkaa, jossa matkapalvelujen suorittaminen matkapakettisopimuksen mukaisesti alkaa. Olosuhteita, jotka vaikuttavat ainoastaan matkakohteeseen suuntautuvaan matkaan tai paluumatkaan, ei olisi otettava huomioon, jos kyseinen matka ei kuulu matkapakettisopimukseen, mukaan lukien matkustajan kuljetus sovittuun lähtöpaikkaan. Olosuhteita, jotka ovat olleet matkustajan tiedossa tai ennakoitavissa jo matkapakettisopimuksen tekohetkellä ja jotka eivät ole heikentyneet merkittävästi sen jälkeen, ei voida käyttää perusteena oikeudelle purkaa kyseinen sopimus ilman peruutusmaksua.

- (18) Väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin kuuluvat erilaiset objektiiviset tilanteet, esimerkiksi sota, muut vakavat turvallisuusongelmat, kuten terrorismi, merkittävät riskit ihmisten terveydelle, kuten vakavan taudin puhkeaminen matkakohteessa, tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi turvallisen matkustamisen matkapakettisopimuksessa määritettyyn kohteeseen. Väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden olisi katettava paitsi olosuhteet, joiden vuoksi matkapaketin toteuttaminen on objektiivisesti mahdotonta, myös olosuhteet, jotka eivät estä matkapaketin toteuttamista mutta joiden vuoksi matkapakettia ei voida toteuttaa altistamatta asianomaisia matkustajia terveys- ja turvallisuusriskeille. Jotkut riskit voivat tässä yhteydessä vaikuttaa tiettyihin matkustajaryhmiin erityisen vakavasti heidän haavoittuvuutensa vuoksi.

- (19) Jäsenvaltion toimivaltaisten viranomaisten antamilla virallisilla lausunnoilla tai suosituksilla, joissa matkustajia neuvotaan olemaan matkustamatta tietyille alueelle, voi luonteensa vuoksi olla huomattava todistusarvo pyrittäessä näyttämään toteen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vallitseminen maissa, joihin ne liittyvät, sekä niistä aiheutuvat seuraukset asianomaisen matkapaketin toteuttamiselle. Tällaiset lausunnot tai suositukset tai tieto siitä, että matkustajiin kohdistuu matkakohteessa tai asuin- tai lähtöjäsenvaltiossa matkalta tai lomalta paluun jälkeen vakavia rajoituksia, kuten huomattavan pitkää karanteenia koskevia vaatimuksia, voivat siten olla muiden tekijöiden ohella tärkeitä seikkoja, jotka on otettava huomioon harkittaessa, onko matkapakettisopimuksen purkaminen väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi perusteltua. Yksittäisten virallisten lausuntojen tai suositusten merkityksellisyyttä asianomaisen matkapakettisopimuksen purkamisen kannalta olisi tarkasteltava tapauskohtaisesti ottaen huomioon muun muassa kyseessä olevien olosuhteiden luonne sekä kyseisen sopimuksen purkamisen ja matkapaketin suunnitellun alkamisen välinen aika ja näin ollen todennäköisyys sille, että kyseiset olosuhteet muuttuvat merkittävästi. Tällaisten lausuntojen tai suositusten olemassaoloa ei kuitenkaan tulisi pitää edellytyksenä väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden olemassaolon tai tällaisista olosuhteista johtuvien, matkapaketin toteuttamiseen kohdistuvien vaikutusten toteutamiselle.

- (20) Lisäksi olisi selvennettävä, että maksujen palauttamiselle asetettua 14 päivän määräaika, joka alkaa matkapakettisopimuksen purkamisesta, sovelletaan riippumatta siitä, pyytääkö matkustaja erikseen maksujen palauttamista.
- (21) Matkustajien tehokkaan ja yhdenmukaisen suojan ja matkanjärjestäjien tasapuolisten toimintaedellytysten varmistamiseksi olisi säädettävä, että matkanjärjestäjien maksukyvyttömyyssuoja kattaa matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa kaikki maksut, jotka matkustaja on suorittanut tai jotka on suoritettu hänen puolestaan, myös tapauksissa, joissa matkustajalla on ollut oikeus maksujen palautukseen tai joissa hän on saanut matkanjärjestäjältä kupongin ennen tämän maksukyvyttömyyttä.
- (22) Jäsenvaltioiden olisi määriteltävä alueellaan sovellettavat maksukyvyttömyyssuojajärjestelmät direktiivissä (EU) 2015/2302 vahvistettujen edellytysten mukaisesti, mukaan lukien niihin liittyvät menettelyt sekä menetelmät maksukyvyttömyyssuojaa koskevien tietojen antamiseksi tehokkaimpien käytettävissä olevien viestintäkanavien kautta. On tärkeää vaatia, että matkustajille annetaan kaikki tarvittavat tiedot heti maksukyvyttömyyden ilmettyä. Jäsenvaltioiden olisikin nimettävä yksi tai useampi asiaankuuluva taho, joka vastaa tarvittavien tietojen antamisesta.

- (23) Jotta matkustajille voidaan varmistaa tehokas maksukyvyttömyyssuoja kaikkina aikoina, olisi säädettävä, että vakuuden tulee riittää kattamaan maksunpalautusten ja tarvittaessa paluukuljetusten kustannukset. Tällaisessa vakuudessa olisi otettava huomioon, että maksukyvyttömyys saattaa ilmetä ajankohtana, jona matkanjärjestäjällä on hallussaan suurin määrä maksuja. Huomioon olisi otettava kyseisten määrien mahdollinen kasvu siinä tapauksessa, että matkapaketteja myydään tietyinä ajanjaksona ennakoitua myyntiä enemmän. Olisi selvennettävä, että jäsenvaltioiden olisi valvottava matkanjärjestäjien maksukyvyttömyyssuojaa ja seurattava maksukyvyttömyyssuojan saatavuutta. Tarvittaessa jäsenvaltioiden olisi tehokkaan maksukyvyttömyyssuojan varmistamiseksi voitava vaatia lisämekanismia, kuten vararahastoa, täydentämään esimerkiksi vakuutuksiin perustuvaa suojaa. Tällaiset vararahastot olisi tavallisesti rahoitettava yksinomaan matkanjärjestäjien rahoitusosuuksilla, eikä jäsenvaltioiden pitäisi osallistua niiden rahoittamiseen muutoin kuin poikkeuksellisissa ja asianmukaisesti perustelluissa olosuhteissa. Mikäli tällaisiin toimenpiteisiin liittyy valtiontukea, sovelletaan unionin valtiontukisääntöjä.
- (24) Määräaika, johon mennessä matkustajien suorittamat maksut on matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa palautettava sen jälkeen, kun tarvittavat asiakirjat on toimitettu, olisi täsmennettävä. Matkustajille matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa annettaviin tietoihin olisi lisättävä tieto asiakirjoista, jotka matkustajien on toimitettava maksujensa palauttamisen hakemiseksi. Matkustajia olisi vaadittava toimittamaan vain ne asiakirjat, jotka ovat tarpeellisia pyynnön käsittelemiseksi kansallisten säännösten mukaisesti ja ottaen huomioon palautuspyyntöjen luotettavasta ja tehokkaasta käsittelystä vastuussa olevan nimenomaisen tahon tai viranomaisen vaatimukset.

- (25) On myös aiheellista säätää, että jäsenvaltiot voisivat vaatia matkanjärjestäjien lisäksi myös matkanvälittäjiä hankkimaan maksukyvyttömyssuojan.
- (26) Olisi selvennettävä, että keskusyhteyspisteet ovat vastuussa tietojenvaihdosta, joka koskee maksukyvyttömyssuojaa ja siihen liittyviä kysymyksiä, mukaan lukien mahdolliset mekanismit, joilla varmistetaan maksujen palauttaminen oikea-aikaisesti matkapakettisopimusten purkamisen yhteydessä.

(27) On tärkeää, että matkustajille tiedotetaan asianmukaisesti heidän oikeuksistaan, että he kykenevät ymmärtämään heille annetut tiedot ja että kyseiset tiedot ovat heidän saatavillaan tarvittaessa. Sen vuoksi olisi tehtävä tiettyjä muutoksia, jotka koskevat tiedonantovaatimuksia ennen sopimuksen tekemistä, matkapakettisopimusten sisältöä ja direktiivin (EU) 2015/2302 liitteessä I vahvistettuja vakiomuotoisia tietolomakkeita. Kyseisissä vakiomuotoisissa tietolomakkeissa olisi esimerkiksi täsmennettävä elinkeinonharjoittaja, joka on vastuussa palautusten maksamisesta, jos matkapakettisopimus puretaan. Oikeus purkaa matkapakettisopimus ilman peruutusmaksun maksamista väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi olisi mainittava samassa yhteydessä kuin mahdollisuus purkaa kyseinen sopimus peruutusmaksusta. Lisäksi matkanjärjestäjät olisi veloitettava liittämään vakiomuotoinen tietolomake matkapakettisopimukseen siten, että se on matkustajien saatavilla kyseisen sopimuksen tekemisen jälkeen, yhdessä asiaankuuluvien elinkeinonharjoittajien yhteystietojen kanssa. Matkustajille olisi annettava tietoa selkeästi ja ymmärrettävästi ja tarvittaessa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä (EU) 2019/882⁶ säädettyjen esteettömyysvaatimusten mukaisesti. Olisi muistettava, että jos asianomaiset palvelut kuuluvat direktiivin (EU) 2019/882 soveltamisalaan, esteettömyys vammaisille henkilöille on varmistettava kyseisen direktiivin liitteessä I vahvistettujen esteettömyysvaatimusten mukaisesti.

⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/882, annettu 17 päivänä huhtikuuta 2019, tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (EUVL L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Direktiivin (EU) 2015/2302 vaikuttavuuden lisäämiseksi matkanjärjestäjiä olisi vaadittava noudattamaan valitusten käsittelyssä tiettyjä vaatimuksia, mukaan lukien velvoite toimittaa vastaanottovahvistus seitsemän päivän kuluessa ja antaa perusteltu vastaus 60 päivän kuluessa. Jos yhteydenpito tapahtuu postitse, matkanjärjestäjän olisi katsottava noudattaneen kyseisiä velvoitteita, jos postileiman päiväys on kyseisten määräaikojen rajoissa.

(29) Mahdollisuus käyttää oikeudenmukaisia ja tehokkaita riidanratkaisumenettelyjä on myös tärkeä matkustajille direktiivin (EU) 2015/2302 nojalla kuuluvien oikeuksien toteutumisen kannalta. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiiviä 2013/11/EU⁷, jossa vahvistetaan vähimmäisvaatimukset vaihtoehtoisille riidanratkaisuelimille, joita pitää olla kuluttajariitojen ratkaisemista varten kussakin jäsenvaltiossa, sovelletaan direktiivin (EU) 2015/2302 nojalla myös matkustajien ja elinkeinonharjoittajien välisiin riitoihin. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2025/2647⁸, jolla muutetaan direktiiviä 2013/11/EU, jotta kuluttajilla olisi paremmat mahdollisuudet käyttää vaihtoehtoista riidanratkaisua, velvoittaa jäsenvaltiot edistämään elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien osallistumista vaihtoehtoiseen riidanratkaisuun. Sen johdanto-osan kappaleissa todetaan, että erityistä huomiota olisi kiinnitettävä elinkeinonharjoittajien ja kuluttajien osallistumiseen vaihtoehtoisiin riidanratkaisumenettelyihin tietyillä aloilla. Matkapakettisopimuksiin olisi edelleen sisällyttävä tietoa direktiivin 2013/11/EU mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä ja tarvittaessa vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä, jonka piiriin asianomainen elinkeinonharjoittaja kuuluu. Elinkeinonharjoittajien olisi tiedotettava matkustajille käytettävissä olevista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä myös silloin, kun ne vastaavat kielteisesti matkustajan valitukseen.

⁷ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2025/2647, annettu 16 päivänä joulukuuta 2025, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta annetun direktiivin 2013/11/EU ja direktiivien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ja (EU) 2020/1828 muuttamisesta eurooppalaisen verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin lakkauttamisen johdosta (EUVL L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Tässä direktiivissä kunnioitetaan perusoikeuksia ja otetaan huomioon Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustetut periaatteet. Tässä direktiivissä kunnioitetaan erityisesti perusoikeuskirjan 16 artiklassa vahvistettua elinkeinovapautta ja varmistetaan samalla kuluttajansuojan korkea taso unionissa perusoikeuskirjan 38 artiklan mukaisesti.
- (31) Komission olisi annettava viiden vuoden kuluessa tämän direktiivin voimaantulosta Euroopan parlamentille ja neuvostolle kertomus sen soveltamisesta. Vaikka tämän direktiivin vaikutukset matkailuyrityksiin, myös matkanjärjestäjiin, jotka ovat mikroyrityksiä tai pieniä tai keskisuuria yrityksiä, on arvioitu huolellisesti, kyseisessä kertomuksessa on silti aiheellista ottaa huomioon tämän direktiivin soveltamisen vaikutukset tällaisiin matkanjärjestäjiin. Lisäksi kyseisessä kertomuksessa olisi esitettävä arvio direktiivin (EU) 2015/2302 5 a artiklan soveltamisesta. Kyseiseen kertomukseen olisi liitettävä tarvittaessa lainsäädäntöehdotuksia.

(32) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla saavuttaa tämän direktiivin tavoitetta, joka on sisämarkkinoiden moitteettoman toiminnan edistäminen matkapakettien osalta sekä kuluttajansuojan korkean ja mahdollisimman yhtenäisen tason saavuttaminen kyseisellä alalla, vaan se voidaan laajuutensa ja vaikutustensa vuoksi saavuttaa paremmin unionin tasolla. Sen vuoksi unioni voi toteuttaa toimenpiteitä Euroopan unionista tehdyn sopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti. Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä direktiivissä ei ylitetä sitä, mikä on tarpeen kyseisen tavoitteen saavuttamiseksi.

(33) Direktiivi (EU) 2015/2302 olisi sen vuoksi muutettava vastaavasti,

OVAT HYVÄKSYNEET TÄMÄN DIREKTIIVIN:

1 artikla
Direktiivin (EU) 2015/2302 muuttaminen

Muutetaan direktiivi (EU) 2015/2302 seuraavasti:

- 1) korvataan otsikko seuraavasti:

”Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista sekä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta”;

- 2) korvataan 1 artikla seuraavasti:

”1 artikla

Kohde

Tämän direktiivin tarkoituksena on edistää sisämarkkinoiden moitteetonta toimintaa ja saavuttaa kuluttajansuojan korkea ja mahdollisimman yhtenäinen taso lähentämällä jäsenvaltioiden lakien, asetusten ja hallinnollisten määräysten tiettyjä osia, jotka koskevat matkustajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä matkapakettisopimuksia, matkapakettien järjestäjien ja matkapalvelujen tarjoajien välisten sopimusten tiettyjä näkökohtia sekä erityisiä tiedonantovaatimuksia, joita sovelletaan tietyissä sellaisissa tilanteissa, jotka eivät johda matkapaketin luomiseen.”;

3) muutetaan 2 artikla seuraavasti:

a) korvataan 1 kohta seuraavasti:

”1. Tätä direktiiviä sovelletaan matkapaketteihin, joita elinkeinonharjoittajat tarjoavat myytäväksi tai myyvät matkustajille, sekä erityisiin tiedonantovaatimuksiin, joita sovelletaan tietyissä sellaisissa tilanteissa, jotka eivät johda matkapaketin luomiseen. Sitä sovelletaan myös matkanjärjestäjille kuuluvaan oikeuteen saada maksujen palautus matkapalvelujen tarjoajilta, jos matkapakettiin kuuluva palvelu perutaan tai sitä ei suoriteta.”;

b) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Tätä direktiiviä ei sovelleta

- a) matkapaketteihin, joiden kesto on alle 24 tuntia, elleivät ne sisällä yöpymistä;
- b) matkapaketteihin, joita tarjotaan satunnaisesti ja voittoa tavoittelemattomalta pohjalta sekä ainoastaan rajoitetulle matkustajien ryhmälle;
- c) matkapaketteihin, jotka ostetaan liikematkustamista koskevaa järjestelyä koskevan yleisen sopimuksen perusteella, joka on tehty elinkeinonharjoittajan ja sellaisen toisen luonnollisen tai oikeushenkilön välillä, joka toimii liike-, elinkeino- tai ammattitoimintaansa liittyvissä tarkoituksissa.”;

- 4) muutetaan 3 artikla seuraavasti:
- a) korvataan 2 alakohta seuraavasti:
- ”2) ’matkapaketilla’ vähintään kahden erityyppisen, samaa matkaa tai lomaa varten yhdistetyn matkapalvelun yhdistelmää, jos
- a) kyseiset palvelut yhdistää yksi elinkeinonharjoittaja, myös matkustajan pyynnöstä tai hänen tekemänsä valinnan mukaisesti, ennen kuin kaikki palvelut kattava yksi sopimus tehdään; tai
- b) riippumatta siitä, tehdäänkö yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa erillisiä sopimuksia, kyseisiä palveluja
- i) ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja kyseiset palvelut on valittu, ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan;
- ii) tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan tai niistä veloitetaan yhteis- tai kokonaishinta, riippumatta mahdollisesta erillisestä laskutuksesta;
- iii) mainostetaan tai myydään ”matkapakettina” tai vastaavalla nimikkeellä;

- iv) yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla elinkeinonharjoittaja antaa matkustajalle oikeuden tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta; tai
- v) ostetaan eri elinkeinonharjoittajilta käyttämällä toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan henkilötiedot, joiden perusteella matkustaja voidaan tunnistaa sopimuspuoleksi, toimitetaan elinkeinonharjoittajalta, jonka kanssa ensimmäinen sopimus tehdään, toiselle elinkeinonharjoittajalle tai toisille elinkeinonharjoittajille, ja sopimus kyseisen toisen elinkeinonharjoittajan tai kyseisten toisten elinkeinonharjoittajien kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

Matkapalvelujen yhdistelmä, jossa enintään yhdentyyppinen 1 kohdan a, b tai c alakohdassa tarkoitettu matkapalvelu yhdistetään yhteen tai useampaan 1 kohdan d alakohdassa tarkoitettuun matkailupalveluun, ei ole matkapaketti, jos viimeksi mainitut palvelut

- a) eivät muodosta vähintään 25:tä prosenttia yhdistelmän arvosta, niitä ei mainosteta yhdistelmän olennaisena piirteenä eivätkä ne ole muulla tavoin yhdistelmän olennainen piirre; tai
- b) ne valitaan ja ostetaan vasta sen jälkeen, kun 1 kohdan a, b tai c alakohdassa tarkoitettujen matkapalvelujen suorittaminen on alkanut;”;

b) kumotaan 5 alakohta;

c) korvataan 7 alakohta seuraavasti:

”7) ’elinkeinonharjoittajalla’ luonnollista henkilöä taikka joko yksityisessä tai julkisessa omistuksessa olevaa oikeushenkilöä, joka toimii, mukaan lukien nimissään tai puolestaan toimivan muun henkilön välityksellä, tämän direktiivin soveltamisalaan kuuluvien sopimusten osalta liike-, elinkeino- tai ammattitoimintaansa liittyvässä tarkoituksessa matkanjärjestäjänä, matkanvälittäjänä tai matkapalvelun tarjoajana;”;

d) korvataan 12 alakohta seuraavasti:

”12) ’väistämättömillä ja poikkeuksellisilla olosuhteilla’ objektiivisia olosuhteita, joihin tällaisiin olosuhteisiin vetoava osapuoli ei voi vaikuttaa ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu;”;

- 5) muutetaan 5 artiklan 1 kohta seuraavasti:
- a) korvataan a alakohdan viii alakohta seuraavasti:
- ”viii) se, ovatko matkapakettiin sisältyvät matkapalvelut yleisesti ottaen esteettömästi liikuntarajoitteisten henkilöiden käytettävissä, riippumatta siitä, johtuuko kyseinen liikuntarajoitteisuus vammasta vai muusta syystä, ja riippumatta siitä, onko kyseinen liikuntarajoitteisuus pysyvää vai väliaikaista, sekä matkustajan pyynnöstä lisätietoa matkapaketin esteettömyydestä tai soveltuvuudesta matkustajan ilmoittamat erityistarpeet huomioon ottaen;”;
- b) korvataan b alakohta seuraavasti:
- ”b) matkanjärjestäjän ja tarvittaessa matkanvälittäjän toiminimi ja maantieteellinen osoite sekä puhelinnumero ja tarvittaessa sähköinen osoite, joiden kautta matkustaja saa nopeasti yhteyden matkanjärjestäjään ja tarvittaessa matkanvälittäjään ja voi viestiä tehokkaasti niiden kanssa;”;
- c) korvataan d alakohta seuraavasti:
- ”d) maksujärjestelyt, mukaan lukien mahdolliset kanta-asiakaspisteet tai muut palkitsemisjärjestelmiin kuuluvat etuudet, ja se määrä tai prosenttiosuus hinnasta, joka on maksettava etumaksuna, sekä aikataulu loppumaksun maksamiselle , tai rahoitustakuut, jotka matkustajan on maksettava tai annettava;”;

d) korvataan f alakohta seuraavasti:

”f) asiaankuuluvat yleiset tiedot kohde- ja kauttakulkumaiden passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien likimääräiset viisumien hankkimisajat ja tiedot terveystieteistä;”;

e) korvataan g alakohta seuraavasti:

”g) tiedot siitä, että matkustajalla on oikeus purkaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista maksamalla 12 artiklan 1 kohdan mukaisesti asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu tai, soveltuviin tapauksiin, matkanjärjestäjän edellyttämä vakiomääräinen peruutusmaksu ja että matkustajalla on oikeus purkaa matkapakettisopimus ilman peruutusmaksun maksamista väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi 12 artiklan 2 kohdan mukaisesti;”;

6) lisätään artikla seuraavasti:

”5 a artikla

Tietyissä varaustilanteissa ennen sopimuksen tekemistä annettavat tiedot

1. Varaustilanteissa, jotka eivät johda matkapaketin luomiseen ja joissa elinkeinonharjoittaja kehottaa matkustajaa ostamaan toisentyyppisen matkapalvelun samaa matkaa tai lomaa varten, elinkeinonharjoittajan on kyseisen kehotuksen yhteydessä ilmoitettava matkustajalle selkeästi, ymmärrettävästi ja näkyvästi, että jos matkustaja tämän jälkeen sitoutuu maksamaan toisentyyppisestä matkapalvelusta sitouduttuaan maksamaan ensimmäisen tyyppin matkapalvelusta, ensimmäisen tyyppin matkapalvelu ja toisentyyppinen matkapalvelu eivät muodosta matkapakettia eikä matkustaja saa matkapaketteihin tämän direktiivin nojalla sovellettavia oikeuksia, sanotun kuitenkaan rajoittamatta 23 artiklan soveltamista.
2. Jos elinkeinonharjoittaja tekee 1 kohdassa tarkoitetun kehotuksen ennen kuin matkustaja on sitoutunut maksamaan ensimmäisen tyyppin matkapalvelusta muttei anna kyseisessä kohdassa tarkoitettuja tietoja ja matkustaja tämän jälkeen sitoutuu maksamaan tällaisesta toisentyyppisestä matkapalvelusta samassa myyntipisteessä 24 tunnin kuluessa siitä, kun hän on sitoutunut maksamaan ensimmäisen tyyppin matkapalvelusta, kyseiset matkapalvelut muodostavat matkapaketin ja elinkeinonharjoittajaa pidetään kyseisen matkapaketin järjestäjänä.”;

- 7) muutetaan 7 artikla seuraavasti:
- a) korvataan 2 kohdan b alakohta seuraavasti:
- ”b) tiedot siitä, että
- i) matkanjärjestäjä on vastuussa kaikkien matkapakettisopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta 13 artiklan mukaisesti, sopimuksen purkamisesta tai muutoksista johtuvista maksujen palautuksista ja vaikeuksiin joutuneen matkustajan avustamisesta 16 artiklan mukaisesti;
- ii) matkustaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä matkanjärjestäjään myös matkanvälittäjän kautta.”;

b) korvataan 2 kohdan g alakohta seuraavasti:

”g) tiedot valitusten käsittelyjärjestelyistä, mukaan lukien kieli tai kielet, jolla tai joilla valituksen voi tehdä ja se käsitellään, sekä fyysinen tai sähköinen osoite, johon valitukset voi toimittaa, sekä tiedot Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2013/11/EU* mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä sekä tarvittaessa vaihtoehtoisesta riidanratkaisuelimestä, jonka piiriin elinkeinonharjoittaja kuuluu;

* Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2013/11/EU, annettu 21 päivänä toukokuuta 2013, kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja direktiivin 2009/22/EY muuttamisesta (vaihtoehtoista kuluttajariitojen ratkaisua koskeva direktiivi) (EUVL L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

c) lisätään kohta seuraavasti:

”2 a. Liitteessä I oleva asiaankuuluva tietolomake on liitettävä matkapakettisopimukseen ja asetettava pysyvävälineelle matkustajan saataville kyseisen sopimuksen tekemisen yhteydessä. Matkapakettisopimuksessa on oltava selkeä viittaus kyseiseen tietolomakkeeseen.”;

8) muutetaan 12 artikla seuraavasti:

a) korvataan 1 kohta seuraavasti:

”1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että matkustajalla on oikeus purkaa matkapakettisopimus koska tahansa ennen matkapaketin alkamista. Jos matkustaja purkaa matkapakettisopimuksen tämän kohdan nojalla, matkustajaa voidaan vaatia maksamaan asianmukainen ja perusteltu peruutusmaksu matkanjärjestäjälle, jos sopimuksessa määrätään tällaisen maksun perimisen mahdollisuudesta.

Ensimmäisessä alakohdassa tarkoitetussa matkapakettisopimuksessa voidaan

- a) määritellä kohtuulliset vakiomääräiset peruutusmaksut, jotka perustuvat sopimuksen purkamisajankohtaan ennen matkapaketin alkamista sekä odotettuihin kustannussäästöihin ja tuloihin matkapalvelujen vaihtoehtoisesta käytöstä, kiinteinä summina tai prosenttiosuuksina matkapaketin hinnasta tai muulla vastaavalla laskutavalla; tai
- b) täsmentää, että peruutusmaksu vastaa matkapaketin hintaa, josta on vähennetty asiaankuuluvat kustannussäästöt ja matkapalvelujen vaihtoehtoisesta käytöstä saadut tulot, tai muuta osapuolten sopimaa pienempää summaa.

Jos matkapakettisopimuksessa määrätään, että peruutusmaksu voidaan periä, muttei täsmennetä muuta, peruutusmaksu vastaa matkapaketin hintaa, josta on vähennetty asiaankuuluvat kustannussäästöt ja matkapalvelujen vaihtoehtoisesta käytöstä saadut tulot, tai muuta osapuolten sopimaa pienempää summaa.

Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä esitettävä perustelut sovellettaville peruutusmaksuille.”;

b) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Sen estämättä, mitä 1 kohdassa säädetään, matkustajalla on oikeus purkaa matkapakettisopimus ennen matkapaketin alkamista maksamatta peruutusmaksua, jos voidaan kohtuudella olettaa, että lähtöpaikassa vallitsevat tai matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevat taikka matkustajan matkaan matkakohteeseen tai sieltä pois vaikuttavat väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat merkittävästi matkapakettisopimuksen toteuttamiseen. Jos matkapakettisopimus puretaan tämän kohdan mukaisesti, matkustajalla on oikeus siihen, että hänelle palautetaan kaikki matkapaketista suoritettut maksut, mutta hänellä ei ole oikeutta lisäkorvaukseen.”;

c) korvataan 4 kohta seuraavasti:

”4. Matkanjärjestäjän on suoritettava kaikki 2 ja 3 kohdan nojalla vaadittavat palautukset tai, 1 kohdan osalta, palautettava maksut, jotka matkustaja on suorittanut tai jotka on matkustajan puolesta suoritettu matkapaketista, vähennettynä asianmukaisella ja perustellulla peruutusmaksulla. Matkanjärjestäjän on suoritettava tällaiset palautukset tai korvaukset matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua matkapakettisopimuksen purkamisesta ilman matkustajan etukäteen esittämää pyyntöä. Jos matkustajan maksutiedot eivät ole enää voimassa, kyseinen 14 päivän palautusaika alkaa siitä hetkestä, kun matkustaja on toimittanut matkanjärjestäjälle oikeat maksutiedot.

Jos matkanjärjestäjä ja matkustaja 14 päivän kuluessa 1, 2 tai 3 kohdan mukaisesta matkapakettisopimuksen purkamisesta sopivat korvaavasta matkapaketista, joka on laadultaan vastaava tai parempi, matkustajalla ei ole oikeutta palautukseen tai korvaukseen. Jos matkustaja suostuu korvaavaan matkapakettiin, jonka laatu on huonompi tai kustannukset alemmat, matkanjärjestäjän on palautettava matkustajalle maksetun korkeamman hinnan ja korvaavan matkapaketin alemman hinnan välistä erotusta vastaava määrä viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun korvaavasta matkapaketista on sovittu.

Jos jäsenvaltiot ottavat käyttöön tai ylläpitävät mekanismeja, joiden tarkoituksena on varmistaa, että matkustajille tämän artiklan 2 ja 3 kohdan mukaisen matkapakettisopimusten purkamisen seurauksena maksettavat palautukset suoritetaan tämän kohdan ensimmäisessä alakohdassa säädetyssä määräajassa, niiden on ilmoitettava kyseisistä mekanismeista komissiolle ja 18 artiklan 2 kohdassa tarkoitetuille muiden jäsenvaltioiden keskusyhteyspisteille.”;

9) lisätään artikla seuraavasti:

”12 a artikla

Kupongit

Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos matkapakettisopimus puretaan 10, 11 tai 12 artiklan nojalla, matkanjärjestäjällä on oikeus tarjota matkustajalle mahdollisuus valita, ottaako hän maksujen palautuksen sijasta vastaan kupongin, joka vastaa vähintään sen palautuksen määrää, johon matkustaja on oikeutettu, jäljempänä ’matkustajalle kuuluva palautusoikeus’. Matkanjärjestäjä voi tarjota kuponkia, joka on arvokkaampi kuin matkustajalle kuuluva palautusoikeus.

2. Matkustaja voi lunastaa kupongilla minkä tahansa matkanjärjestäjän tarjoaman matkapalvelun ja käyttää kupongin osissa.
3. Matkanjärjestäjät eivät saa kohdella kuponkien haltijoita muita matkustajia epäsuotuisammin matkapalveluja varattaessa.

4. Kun matkanjärjestäjä tarjoaa matkustajalle kuponkia ja ennen kuin matkustaja on nimenomaisesti suostunut sen ottamiseen, sen on ilmoitettava kyseiselle matkustajalle selkeästi ja näkyvästi pysyvällä välineellä seuraavat tiedot:
- a) että matkustajalla on oikeus maksujen palautukseen 14 päivän kuluessa eikä hän ole velvollinen ottamaan kuponkia vastaan;
 - b) kupongin arvo;
 - c) matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden määrä ja että matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyssuoja kattaa kyseisen määrän;
 - d) että kupongin voi käyttää kokonaan tai osittain, että sillä voi lunastaa minkä tahansa matkanjärjestäjän tarjoaman matkapalvelun ja että jos kuponki käytetään yksittäisen matkapalvelun varaamiseen, kyseinen sopimus ei kuulu tässä direktiivissä säädetyn suojan piiriin;
 - e) kupongin voimassaoloaika;
 - f) että kupongin voi siirtää vain yhden kerran ja että siirto on maksuton;
 - g) että jos kuponkia ei ole käytetty matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden kokonaismäärään asti kupongin voimassaoloajan päättymiseen mennessä, matkustajalle on maksettava loput kyseisestä palautusoikeudesta 14 päivän kuluessa kyseisen voimassaoloajan päättymisestä ilman etukäteen esitettävää pyyntöä.

5. Kuponki on annettava pysyvällä välineellä, ja siihen on sisällytettävä 4 kohdan b–g alakohdassa luetellut tiedot selkeästi ja ymmärrettävästi. Siinä on myös ilmoitettava matkanjärjestäjän toiminimi, tiedot, jotka matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle, jotta siirto toiselle henkilölle on pätevä, ja voimassaoloajan alkamis- ja päättymispäivä.
6. Kuponki on voimassa enintään 12 kuukautta siitä päivästä, jona matkustaja on nimenomaisesti suostunut sen ottamiseen 4 kohdan mukaisesti. Kyseistä voimassaoloaikaa voidaan jatkaa ainoastaan kerran enintään 12 kuukaudella edellyttäen, että molemmat osapuolet antavat kyseiselle pidennykselle nimenomaisen suostumuksensa pysyvällä välineellä.
7. Matkustajalle kuuluva palautusoikeus keskeytyy kupongin voimassaoloajaksi, edellyttäen että matkustaja on saanut 4 kohdassa tarkoitetut tiedot ja on antanut nimenomaisesti pysyvällä välineellä suostumuksensa kupongin ottamiseen palautuksen sijasta. Osapuolet voivat milloin tahansa sopia täydestä tai osittaisesta maksujen palautuksesta ennen kupongin käyttämistä tai sen voimassaoloajan päättymistä. Matkustajalle kuuluva palautusoikeus raukeaa, kun kuponki on käytetty kyseisen palautusoikeuden kokonaismäärään asti.
8. Matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden keskeytyminen päättyy,
 - a) jos kupongin voimassaoloaika päättyy eikä kuponkia ole käytetty matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden kokonaismäärään asti; tai

- b) jos osapuolet sopivat ennen kupongin voimassaoloajan päättymistä matkustajalle kuuluvasta palautusoikeudesta jäljellä olevan määrän palauttamisesta; tai
 - c) jos matkanjärjestäjä on maksukyvytön.
9. Matkanjärjestäjän on maksettava palautus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden keskeytyminen on päättynyt 8 kohdan a ja b alakohdan mukaisesti, ilman matkustajan etukäteen esittämää pyyntöä.
10. Matkustajat voivat siirtää kupongin vain yhden kerran. Siirto on pätevä vain siinä tapauksessa, että kupongin siirtävä matkustaja ilmoittaa siirrosta matkanjärjestäjälle pysyvällä välineellä ja toimittaa siirronsaajan henkilötiedot, jotka tarvitaan siihen, että siirronsaaja voi käyttää kupongin tai saada palautuksen kupongin voimassaoloajan päätyttyä. Matkanjärjestäjän on vahvistettava kupongin siirto pysyvällä välineellä ilman aiheetonta viivytystä. Matkanjärjestäjät eivät saa periä siirrosta maksua.”;

10) lisätään artikla seuraavasti:

”16 a artikla

Valitusten käsittely

1. Matkanjärjestäjän on varmistettava, että siihen saa helposti yhteyden 7 artiklan 2 kohdan d alakohdan mukaisesti ilmoitettujen yhteyspisteiden kautta ja että se pystyy vastaamaan tehokkaasti matkustajien esittämiin tai matkustajien puolesta esitettyihin tiedusteluihin ja erityisesti niihin, jotka liittyvät avustamiseen 16 artiklan nojalla matkustajan jouduttua vaikeuksiin tai matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevään vaatimustenmukaisuuden laiminlyöntiin ja sen korjaamiseen 13 artiklan nojalla.
2. Matkanjärjestäjällä on myös oltava käytössään järjestelyt muunlaisten kuin 1 kohdassa tarkoitettujen valitusten käsittelyä varten.

Matkanjärjestäjän on vahvistettava tällaisten valitusten vastaanottaminen pysyvällä välineellä seitsemän päivän kuluessa niiden vastaanottamisesta ja annettava matkustajalle perusteltu vastaus pysyvällä välineellä 60 päivän kuluessa valituksen päivämäärästä.

Jäsenvaltiot voivat säätää tämän kohdan toisessa alakohdassa tarkoitettuja määräaikoja lyhyemmistä määräajoista.

3. Ellei matkanjärjestäjä hyväksy matkustajan valitusta kokonaisuudessaan, matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle perustellussa vastauksessaan kaikista direktiivin 2013/11/EU mukaisista vaihtoehtoisista riidanratkaisumenettelyistä, jotka ovat matkustajan käytettävissä kyseessä olevassa asiassa.”;

11) korvataan 17 artikla seuraavasti:

”17 artikla

Maksukyvyttömyyssuojan tehokkuus ja laajuus

1. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että niiden alueelle sijoittautuneet matkanjärjestäjät asettavat vakuuden matkustajien suorittamien tai matkustajan puolesta suoritettujen kaikkien maksujen palauttamiseksi matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa. Kyseiseen vakuuteen on sisällyttävä myös suoritettujen maksujen suoja siinä tapauksessa, että matkapakettia ei toteuteta kokonaan tai osittain matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyden vuoksi tai että matkustajalla on oikeus maksujen palautukseen. Jos matkustajalle annetaan kuponki, vakuus rajoittuu matkustajalle kuuluvan palautusoikeuden määrään. Jos matkapakettisopimukseen sisältyy paluumatka, matkanjärjestäjien on asetettava vakuus myös matkustajan paluukuljetuksen osalta. Matkapaketin jatkamista voidaan tarjota.

Matkanjärjestäjät, jotka eivät ole sijoittautuneet mihinkään jäsenvaltioon ja jotka myyvät tai tarjoavat myytäväksi matkapaketteja jäsenvaltiossa tai jotka suuntaavat millä tahansa tavalla tällaista toimintaa jäsenvaltioon, ovat velvollisia asettamaan vakuuden kyseisen jäsenvaltion lainsäädännön mukaisesti.

2. Edellä 1 kohdassa tarkoitetun vakuuden on oltava tosiasiallinen, ja sen on katettava kohtuudella ennakoitavissa olevat kustannukset. Sen on katettava matkustajien matkapaketeista suorittamien tai matkustajien puolesta suoritettujen maksujen määrät, ottaen huomioon maksujen vastaanottamisen ja matkapakettien päättymisen välisen ajan pituus, sekä arvioidut paluukuljetusten kustannukset matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa. Vakuuden on oltava aina riittävä kattamaan maksujen palautuksista ja tarvittaessa paluukuljetuksista aiheutuvat kustannukset. Vakuudessa on otettava huomioon, että maksukyvyttömyydet saattavat ilmetä ajankohtana, jona matkanjärjestäjillä on hallussaan suurin määrä maksuja. Vakuudessa on otettava huomioon myös mahdolliset muutokset matkapakettien myyntimäärässä.
3. Maksukyvyttömyyssuojan tehokkuuden varmistamiseksi jäsenvaltioiden on valvottava alueelleen sijoittautuneiden matkanjärjestäjien maksukyvyttömyyssuojajärjestelyjä ja seurattava maksukyvyttömyyssuojaratkaisujen saatavuutta.
4. Matkustajien on saatava hyöty matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyssuojasta riippumatta asuinpaikastaan, lähtöpaikasta tai matkapaketin myyntipaikasta sekä riippumatta jäsenvaltiosta, jossa maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho sijaitsee.
5. Jos matkanjärjestäjän maksukyvyttömyys vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen, vakuuden on oltava käytettävissä maksutta, jotta voidaan varmistaa paluukuljetukset ja tarvittaessa rahoittaa majoitus ennen paluukuljetusta.

6. Matkustajien on saatava palautus suorittamistaan maksuista ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään kuuden kuukauden kuluttua siitä, kun heidän hakemuksensa tutkimiseksi tarvittavat asiakirjat on toimitettu.

Poikkeuksellisissa ja asianmukaisesti perustelluissa tapauksissa, mukaan lukien kun hakemuksen käsittelystä vastaava taho tai viranomainen saa poikkeuksellisen suuren määrän hakemuksia lyhyen ajan kuluessa tai kun matkanjärjestäjän maksukyvyttömyys vaikuttaa useista jäsenvaltioista tuleviin matkustajiin, maksujen palautukset on suoritettava yhdeksän kuukauden kuluessa tarvittavien asiakirjojen toimittamisesta.

Jäsenvaltiot voivat säätää ensimmäisessä ja toisessa alakohdassa tarkoitettuja määräaikoja lyhyemmistä määräajoista.

7. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että matkanjärjestäjän maksukyvyttömyystilanteessa matkustajille annetaan ilman aiheetonta viivytystä asianmukaisten viestintäkanavien kautta ainakin seuraavat tiedot:
 - a) se, että matkanjärjestäjä on maksukyvytön;
 - b) maksukyvyttömyyssuojasta vastaavan tahon nimi ja yhteystiedot tai tarvittaessa toimivaltaisen viranomaisen nimi ja yhteystiedot;

- c) matkustajien oikeudet, jotka liittyvät jo alkaneisiin matkapaketteihin tai matkapaketteihin, jotka voidaan yhä toteuttaa; ja
 - d) asiakirjat, jotka matkustajien on toimitettava maksujen palauttamisen pyytämiseksi.
8. Kunkin jäsenvaltion on varmistettava, että verkossa olevat luettelot, joissa luetellaan kaikki sen alueelle sijoittautuneet matkanjärjestäjät ja tarvittaessa matkanvälittäjät, jotka kuuluvat maksukyvyttömyyssuojan piiriin niiden kansallisten säännösten nojalla, joilla tämä direktiivi saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä, ovat julkisesti saatavilla ja pidetään ajan tasalla. Jäsenvaltioiden on jaettava komissiolle linkit verkkosivustoille, joilla luettelot sijaitsevat, ilmoittaessaan kansallisista säännöksistä, joilla tämä direktiivi saatetaan osaksi kansallista lainsäädäntöä, ja ilmoitettava komissiolle viipymättä linkkien mahdollisista muutoksista. Komissio julkaisee verkkosivustollaan luettelon jäsenvaltioilta saaduista linkeistä. Komissio saattaa kyseisen luettelon ajan tasalle ilman aiheetonta viivytystä aina, kun jäsenvaltio ilmoittaa sille uudesta linkistä.
9. Jäsenvaltiot voivat vaatia matkanjärjestäjien lisäksi myös matkanvälittäjiä hankkimaan maksukyvyttömyyssuojan, jos se on perusteltua matkanvälittäjien saamien maksujen vuoksi, sanotun vaikuttamatta 13 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan soveltamiseen.”;

12) muutetaan 18 artikla seuraavasti:

a) korvataan 2 kohta seuraavasti:

”2. Jäsenvaltioiden on nimettävä keskusyhteyspisteet helpottamaan hallinnollista yhteistyötä ja eri jäsenvaltioissa toimivien matkanjärjestäjien valvontaa sekä vaihtamaan tietoja maksukyvyttömyyssuojasta ja mahdollisista mekanismeista, joita on otettu käyttöön matkapakettisopimusten purkamisen seurauksena maksettavien palautusten tosiasiallisen suorittamisen varmistamiseksi. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava kyseisten keskusyhteyspisteiden yhteystiedot kaikille muille jäsenvaltioille ja komissiolle.”;

b) korvataan 3 kohta seuraavasti:

”3. Keskusyhteyspisteiden on annettava toistensa käyttöön kaikki tarpeelliset tiedot kansallisista maksukyvyttömyyssuojaa koskevista vaatimuksistaan sekä tiedot yhdestä tai useammasta tahosta, joka vastaa maksukyvyttömyyssuojasta niiden alueelle sijoittautuneiden yksittäisten matkanjärjestäjien osalta.”;

c) korvataan 4 kohta seuraavasti:

”4. Jos jäsenvaltiolla on epäilyjä, jotka koskevat matkanjärjestäjän maksukyvyttömyyssuojaa, jäsenvaltion on pyydettävä siitä selvitys jäsenvaltiolta, johon matkanjärjestäjä on sijoittautunut. Jäsenvaltioiden on vastattava toisten jäsenvaltioiden esittämiin pyyntöihin mahdollisimman pian ottaen huomioon asian kiireellisyys ja monitahoisuus. Ensimmäiseen vastaukseen on joka tapauksessa sisällytettävä tiedot matkanjärjestäjästä tai tarvittaessa matkanvälittäjästä sekä maksukyvyttömyyssuojasta vastaavasta yhdestä tai useammasta tahosta. Se on annettava viimeistään 15 työpäivän kuluessa pyynnön vastaanottamisesta.”;

13) kumotaan VI luku, joka sisältää 19 artiklan;

14) korvataan 21 artiklan ensimmäinen kohta seuraavasti:

”Jäsenvaltioiden on varmistettava, että elinkeinonharjoittaja on vastuussa kaikista varausjärjestelmän teknisistä vioista aiheutuvista virheistä, jotka johtuvat kyseisestä elinkeinonharjoittajasta, ja jos elinkeinonharjoittaja on suostunut järjestämään matkapaketin varaamisen, se on vastuussa varausprosessin aikana tehdyistä virheistä.”;

15) korvataan 22 artikla seuraavasti:

”22 artikla

Oikeus hyvitykseen ja matkanjärjestäjille kuuluva oikeus maksujen palautukseen

1. Jos matkanjärjestäjä tai 13 artiklan 1 kohdan toisen alakohdan tai 20 artiklan mukaisesti matkanvälittäjä maksaa korvauksen, myöntää hinnanalennuksen tai täyttää muut tämän direktiivin nojalla sille kuuluvat velvoitteet, jäsenvaltioiden on varmistettava, että matkanjärjestäjällä tai matkanvälittäjällä on oikeus hakea hyvitystä kolmannelta osapuolelta, joka on vaikuttanut tapahtumaan, jonka johdosta korvausvelvoite, hinnanalennus tai muut velvoitteet syntyivät.
2. Jäsenvaltioiden on varmistettava, että jos matkapalveluntarjoaja peruuttaa matkapakettiin kuuluvan palvelun tai jättää palvelun suorittamatta, kyseinen palveluntarjoaja palauttaa matkanjärjestäjälle kaikki matkanjärjestäjän kyseisestä palvelusta suorittamat maksut seitsemän päivän kuluessa. Kyseinen seitsemän päivän määräaika alkaa palvelun peruuttamista seuraavasta päivästä tai päivästä, jona palvelu oli määrä suorittaa, sen mukaan, kumpi päivästä on aikaisempi.”;

16) korvataan 23 artiklan 1 kohta seuraavasti:

- ”1. Matkapaketin matkanjärjestäjän ilmoitus siitä, että se toimii yksinomaan matkapalvelun tarjoajana, edustajana tai jossakin muussa ominaisuudessa, tai siitä, että matkapaketti ei ole matkapaketti, ei vapauta matkanjärjestäjää sille tässä direktiivissä asetetuista velvoitteista.”;

- 17) korvataan liite I tämän direktiivin liitteessä olevalla tekstillä;
- 18) kumotaan liite II.

2 artikla

Komission suorittama raportointi ja uudelleentarkastelu

Komissio toimittaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle viimeistään ... päivänä ...kuuta ...[viiden vuoden kuluttua tämän direktiivin voimaantulosta] kertomuksen tämän direktiivin soveltamisesta. Kyseisessä kertomuksessa on erityisesti arvioitava direktiivin (EU) 2015/2302 5 a artiklan, sellaisena kuin se on lisättyä tämän direktiivin 1 artiklan 6 alakohdalla, soveltamista, ja siinä on otettava huomioon vaikutukset matkanjärjestäjiin, jotka ovat mikroyrityksiä tai pieniä tai keskisuuria yrityksiä.

Kertomukseen liitetään tarvittaessa lainsäädäntöehdotuksia.

3 artikla

Saattaminen osaksi kansallista lainsäädäntöä

1. Jäsenvaltioiden on annettava ja julkaistava tämän direktiivin noudattamisen edellyttämät säännökset viimeistään ... päivänä ...kuuta ... [28 kuukautta tämän muutosdirektiivin voimaantulosta]. Niiden on viipymättä ilmoitettava tästä komissiolle.

Jäsenvaltioiden on sovellettava kyseisiä säännöksiä ... päivästä ...kuuta ... [34 kuukautta tämän muutosdirektiivin voimaantulopäivästä].

Kyseisissä jäsenvaltioiden antamissa säännöksissä on viitattava tähän direktiiviin tai niihin on liitettävä tällainen viittaus, kun ne julkaistaan virallisesti. Jäsenvaltioiden on säädettävä siitä, miten viittaukset tehdään.

2. Jäsenvaltioiden on toimitettava tässä direktiivissä säännellyistä kysymyksistä antamansa keskeiset kansalliset säännökset kirjallisina komissiolle.

4 artikla

Voimaantulo

Tämä direktiivi tulee voimaan kahdentenakymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu *Euroopan unionin virallisessa lehdessä*.

5 artikla

Osoitus

Tämä direktiivi on osoitettu kaikille jäsenvaltioille.

Tehty ...ssa/ssä ... päivänä ...kuuta ...

Euroopan parlamentin puolesta

Puhemies

Neuvoston puolesta

Puheenjohtaja

LIITE

”LIITE I

A osa

Vakiomuotoinen tietolomake sellaisia matkapakettisopimuksia varten, joissa hyperlinkkien käyttö on mahdollista

TÄRKEIMMÄT OIKEUTENI MATKUSTAJANA

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on matkapaketteja koskevassa direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinulle kuuluvat kaikki matkapaketteihin sovellettavat EU-oikeudet. Tämän matkapaketin järjestäjänä toimiva yritys XY [ja (tarvittaessa sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti) matkanvälittäjänä toimiva yritys XZ]¹ [on/ovat] täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritykselle XY [ja (tarvittaessa) yritykselle YZ)²] suorittamillasi maksuilla on lainsäädännössä edellytetty suoja, ja jos paluumatka sisältyy matkapakettiin, paluukuljetuksesi on turvattu siltä varalta, että [kyseisestä yrityksestä / kyseisistä yrityksistä³] tulee [maksukyvytön/maksukyvyttömiä].

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja tahoja, joihin voi ottaa yhteyttä, on saatavilla tällä sivustolla (annetaan hyperlinkki).

¹ Jäsenvaltioiden on valittava oikea vaihtoehto sen mukaisesti, miten ne saattavat direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään.

² Ks. alaviite 1.

³ Ks. alaviite 1.

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

Tiedot

- Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, mukaan lukien tiedot hinnasta ja varauksen tekohetkellä maksettavista maksuista.
- Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

- Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Kyseinen elinkeinonharjoittaja on matkapaketin järjestäjä, joka mainitaan edellä olevan laatikon tekstissä ja sopimuksessa. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.
- Jos matkapaketti myydään matkanvälittäjän (esimerkiksi matkatoimiston) kautta, matkustajat voivat ottaa yhteyttä myös matkanvälittäjään ongelmatapauksessa tai viestien välittämiseksi matkanjärjestäjälle. Sopimuksessa ilmoitetaan myös matkanvälittäjän yhteystiedot. Sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä riippuen myös matkanvälittäjät voivat olla vastuussa matkapaketin toteuttamisesta.

- Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään matkalla tai lomalla ollessaan.

Sopimuksen siirtäminen

- Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

- Matkapaketin hintaa voidaan korottaa viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista ja ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa. Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen, jolloin he saavat rahansa takaisin. Jos matkanjärjestäjä varaa sopimuksessa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos asiaankuuluvat kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen matkapaketin alkamista

- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia osia muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.
- Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.

- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkapaketin alkamista, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat matkaan tai lomaan merkittävästi. Esimerkkejä väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.
- Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava tällaisista maksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Maksujen palauttaminen

- Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajien on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen), elleivät osapuolet sovi korvaavasta matkapaketista kyseisten 14 päivän kuluessa. Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautusten maksamisesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautusten maksamisesta.
- Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta kuponkia, joka voidaan käyttää mihin tahansa matkanjärjestäjän tarjoamaan matkapalveluun, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan vai eivät.

Ongelmat matkan tai loman aikana

- Matkanjärjestäjä on velvollinen ratkaisemaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.
- Jos merkittäviä matkapaketin osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia vaihtoehtoisia järjestelyjä ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos matkapalveluja ei suoriteta sopimuksen mukaisesti ja kyseinen tilanne vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä ratkaise ongelmaa.
- Matkustajilla on direktiivissä (EU) 2015/2302 säädetyin edellytyksin myös oikeus hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen tai molempiin, jos matkapalveluja ei suoriteta tai ne suoritetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoa terveystalveluista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla etäviestintämahdollisuuden.

Maksukyvyttömyyssuoja

- Jos matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön, matkustajien suorittamat maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuoja kattaa myös matkanvälittäjille suoritetut maksut. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy paluumatka, matkustajien paluukuljetus turvataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan WX:ltä (maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho, esimerkiksi takuurahasto tai vakuutusyhtiö). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä kyseiseen tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos matkapalveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä
([hyperlinkki](#))

B osa

Vakiomuotoinen tietolomake matkapakettisopimuksia varten
muissa kuin A osan kattamissa tilanteissa

TÄRKEIMMÄT OIKEUTENI MATKUSTAJANA

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinulle kuuluvat kaikki matkapaketteihin sovellettavat EU-oikeudet. Tämän matkapaketin järjestäjänä toimiva yritys XY [ja (tarvittaessa sovellettavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti) matkanvälittäjänä toimiva yritys XZ]⁴ [on/ovat] täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritykselle XY [ja (tarvittaessa) yritykselle YZ]⁵] suorittamillasi maksuilla on lainsäädännössä edellytetty suoja, ja jos paluumatka sisältyy matkapakettiin, paluukuljetuksesi on turvattu siltä varalta, että [kyseistä yrityksestä / kyseisistä yrityksistä⁶] tulee [maksukyvytön/maksukyvyttömiä].

Seuraavassa esitetään lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja tahoja, joihin voi ottaa yhteyttä.

⁴ Jäsenvaltioiden on valittava oikea vaihtoehto sen mukaisesti, miten ne saattavat direktiivin osaksi kansallista lainsäädäntöään.

⁵ Ks. alaviite 1.

⁶ Ks. alaviite 1.

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

Tiedot

- Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, mukaan lukien tiedot hinnasta ja varauksen tekohetkellä maksettavista maksuista.
- Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

- Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Kyseinen elinkeinonharjoittaja on matkapaketin järjestäjä, joka mainitaan edellä olevan laatikon tekstissä ja sopimuksessa. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.
- Jos matkapaketti myydään matkanvälittäjän (esimerkiksi matkatoimiston) kautta, matkustajat voivat ottaa yhteyttä myös matkanvälittäjään ongelmatapauksessa tai viestien välittämiseksi matkanjärjestäjälle. Sopimuksessa ilmoitetaan myös matkanvälittäjän yhteystiedot. Sovellettavasta kansallisesta lainsäädännöstä riippuen myös matkanvälittäjät voivat olla vastuussa matkapaketin toteuttamisesta.
- Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään matkalla tai lomalla ollessaan.

Sopimuksen siirtäminen

- Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

- Matkapaketin hintaa voidaan korottaa viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista ja ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa. Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen, jolloin he saavat rahansa takaisin. Jos matkanjärjestäjä varaa sopimuksessa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos asiaankuuluvat kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen matkapaketin alkamista

- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia osia muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.
- Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.

- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkapaketin alkamista, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat matkaan tai lomaan merkittävästi. Esimerkkejä väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.
- Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava tällaisista maksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Maksujen palauttaminen

- Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajien on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen), elleivät osapuolet sovi korvaavasta matkapaketista kyseisten 14 päivän kuluessa. Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautusten maksamisesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautusten maksamisesta.
- Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta kuponkia, joka voidaan käyttää mihin tahansa matkanjärjestäjän tarjoamaan matkapalveluun, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan vai eivät.

Ongelmat matkan tai loman aikana

- Matkanjärjestäjä on velvollinen ratkaisemaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.
- Jos merkittäviä matkapaketin osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia vaihtoehtoisia järjestelyjä ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos matkapalveluja ei suoriteta sopimuksen mukaisesti ja kyseinen tilanne vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä ratkaise ongelmaa.
- Matkustajilla on direktiivissä (EU) 2015/2302 säädetyin edellytyksin myös oikeus hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen tai molempiin, jos matkapalveluja ei suoriteta tai ne suoritetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoa terveystalveluista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla etäviestintämahdollisuuden.

Maksukyvyttömyyssuoja

- Jos matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön, matkustajien suorittamat maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuoja kattaa myös matkanvälittäjille suoritettut maksut. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy paluumatka, matkustajien paluukuljetus turvataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan WX:ltä (maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho, esimerkiksi takuurahasto tai vakuutusyhtiö). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä kyseiseen tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos matkapalveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

(Verkkosivusto, jolla voi tutustua direktiiviin (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä.)

C osa

Vakiomuotoinen tietolomake tapauksessa, jossa matkanjärjestäjä toimittaa tietoja toiselle
elinkeinonharjoittajalle

3 artiklan 2 kohdan b alakohdan v alakohdan mukaisesti

TÄRKEIMMÄT OIKEUTENI MATKUSTAJANA

Jos teet sopimuksen yrityksen AB kanssa viimeistään 24 tuntia sen jälkeen, kun olet saanut yrityksen XY varausvahvistuksen, XY:n ja AB:n tarjoama matkapalvelu muodostaa direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitetun matkapaketin.

Näin ollen sinulle kuuluvat kaikki matkapaketteihin sovellettavat EU-oikeudet. Yritys XY on täysin vastuussa matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yrityksellä XY on lainsäädännössä edellytetty suoja voidakseen palauttaa suorittamasi maksut ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvata paluukuljetuksesi, jos yrityksestä tulee maksukyvytön.

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista, jotka koskevat muun muassa sopimusmuutoksia, peruutuksia, maksujen palautuksia, vastuuta palvelujen virheellisestä suorittamisesta, maksukyvyttömyyssuojaa ja tahoja, joihin voi ottaa yhteyttä, on saatavilla tällä sivustolla (annetaan hyperlinkki).

Matkustaja saa hyperlinkin kautta seuraavat tiedot:

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

Tiedot

- Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä, mukaan lukien tiedot hinnasta ja varauksen tekohetkellä maksettavista maksuista.
- Matkapakettisopimuksen tekemisen jälkeen matkustajat saavat sopimuksen pysyvällä välineellä (esimerkiksi paperilla tai sähköpostitse).

Vastuussa oleva elinkeinonharjoittaja ja yhteyspisteet

- Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien matkapakettiin sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta. Kyseinen elinkeinonharjoittaja on matkapaketin järjestäjä, joka mainitaan edellä olevan laatikon tekstissä ja sopimuksessa. Sopimuksessa on oltava matkanjärjestäjän yhteystiedot.
- Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkatoimistoon.

Sopimuksen siirtäminen

- Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle mahdollisesti maksua vastaan. Matkustajan on ilmoitettava tästä kohtuullisessa ajassa matkanjärjestäjälle tai tarvittaessa matkanvälittäjälle.

Hinnankorotukset

- Matkapaketin hintaa voidaan korottaa viimeistään 20 päivää ennen matkapaketin alkamista ja ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa. Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustajat voivat purkaa sopimuksen, jolloin he saavat rahansa takaisin. Jos matkanjärjestäjä varaa sopimuksessa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajilla on oikeus hinnanalennukseen, jos asiaankuuluvat kustannukset laskevat.

Sopimuksen purkaminen ennen matkapaketin alkamista

- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ja saada täyden palautuksen maksamistaan maksuista, jos matkapaketin olennaisia osia muutetaan merkittävästi tai jos hintaa korotetaan yli 8 prosenttia matkapaketin hinnasta.
- Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.
- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksamatta peruutusmaksua ennen matkapaketin alkamista, jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet vaikuttavat matkaan tai lomaan merkittävästi. Esimerkkejä väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista ovat luonnonkatastrofit, vakavat turvallisuusongelmat tai kansanterveysriskit, joiden voidaan kohtuudella olettaa vaikuttavan matkapakettiin.

- Lisäksi matkustajat voivat milloin tahansa ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen, myös henkilökohtaisesta syystä, asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan. Matkustajille on ilmoitettava tällaisista maksuista ennen sopimuksen tekemistä ja itse sopimuksessa.

Maksujen palauttaminen

- Kaikissa tapauksissa, joissa matkanjärjestäjä tai matkustaja peruuttaa matkapaketin, matkustajien on saatava suorittamansa maksut takaisin 14 päivän kuluessa (tarvittaessa peruutusmaksut huomioon ottaen), elleivät osapuolet sovi korvaavasta matkapaketista kyseisten 14 päivän kuluessa. Matkapaketin järjestäjä on vastuussa palautusten maksamisesta. Jos tapaukseen liittyy matkanvälittäjä ja jos sovellettava kansallinen lainsäädäntö sitä edellyttää, myös matkanvälittäjä on vastuussa palautusten maksamisesta.
- Jos matkanjärjestäjä tarjoaa 14 päivän kuluessa palautuksen sijasta kuponkia, joka voidaan käyttää mihin tahansa matkanjärjestäjän tarjoamaan matkapalveluun, matkustajat saavat tietoa kuponkia koskevista oikeuksistaan ja voivat valita, ottavatko he kupongin vastaan vai eivät.

Ongelmat matkan tai loman aikana

- Matkanjärjestäjä on velvollinen ratkaisemaan matkapaketin toteuttamisen aikana ilmenevät ongelmat. Matkustajien on ilmoitettava matkanjärjestäjälle kohtaamistaan ongelmista.

- Jos merkittäviä matkapaketin osia ei voida tarjota sovitulla tavalla, matkanjärjestäjän on tarjottava sopivia vaihtoehtoisia järjestelyjä ilman lisäkustannuksia. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen maksutta, jos matkapalveluja ei suoriteta sopimuksen mukaisesti ja kyseinen tilanne vaikuttaa matkapaketin toteuttamiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä ratkaise ongelmaa.
- Matkustajilla on direktiivissä (EU) 2015/2302 säädetyin edellytyksin myös oikeus hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen tai molempiin, jos matkapalveluja ei suoriteta tai ne suoritetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa, esimerkiksi antamalla tietoa terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta sekä tarjoamalla etäviestintämahdollisuuden.

Maksukyvyttömyyssuoja

- Jos matkanjärjestäjästä tulee maksukyvytön, matkustajien suorittamat maksut palautetaan. Joissakin jäsenvaltioissa maksukyvyttömyyssuoja kattaa myös matkanvälittäjille suoritettut maksut. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy paluumatka, matkustajien paluukuljetus turvataan. XY on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan WX:ltä (maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho, esimerkiksi takuurahasto tai vakuutusyhtiö). Matkustajat voivat ottaa yhteyttä kyseiseen tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (yhteystiedot, mukaan lukien nimi, maantieteellinen osoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero), jos matkapalveluja kieltäydytään suorittamasta XY:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä (hyperlinkki)”.
