



Bryssel, 22. marraskuuta 2024
(OR. en)

15399/24

Toimielinten välinen asia:
2013/0072(COD)

AVIATION 152
CONSOM 321
CODEC 2065

ILMOITUS

Lähettäjä:	Neuvoston pääsihteeristö
Vastaanottaja:	Pysyvien edustajien komitea / Neuvosto
Ed. asiak. nro:	WK 13861/24 REV1
Kom:n asiak. nro:	07615/13
Asia:	Lentomatkustajien oikeudet – Periaatekeskustelu

1. Ministereitä pyydetään käymään periaatekeskustelu lentomatkustajien oikeuksista neuvoston (liikenne) 5. joulukuuta 2024 pidettävässä istunnossa. Puheenjohtajavaltio on laatinut tausta-asiakirjan ja kysymyksiä (liitteessä), jotka auttavat jäsentämään keskustelua.
2. Edellyttäen, että pysyvien edustajien komitea vahvistaa asian, ministereitä pyydetään käymään periaatekeskustelu tausta-asiakirjan ja kysymysten (liitteessä) pohjalta.

LENTOMATKUSTAJIEN OIKEUDET – TAUSTA-ASIAKIRJA**1. Johdanto**

Lentomatkustajien oikeudet määritellään EU:n eri säädöksissä. Lisäksi komissio teki vuonna 2023 kaksi lisäehdotusta, joita sovelletaan myös lentomatkustajiin. Lisäyksessä esitetty lentomatkustajien oikeuksia koskeva EU:n oikeudellinen kehys on monimutkainen, minkä vuoksi sen tehokas tulkinta ja täytäntöönpano on haastavaa.

Kansalliset tuomioistuimet ovat useaan otteeseen pyytäneet Euroopan unionin tuomioistuinta selventämään lentomatkustajien oikeuksista annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 tiettyjä säännöksiä. Komissio päivittää säännöllisesti temaattista katsausta lentomatkustajien oikeuksia koskevista tuomioista. Maaliskuussa 2022 julkaistu tiivistelmä tärkeimmistä Euroopan unionin tuomioistuimen tuomioista sisältää 86 tuomiota, ja Euroopan unionin tuomioistuin on itse julkaissut esitteen, jossa esitetään yhteenveto joistakin sen päätöksistä, joissa tulkitaan lentomatkustajien oikeuksia koskevien asetusten eri säännöksiä.

On huomattava, että joissakin tuomioissaan Euroopan unionin tuomioistuin on poikennut lainsäätäjien alkuperäisestä aikomuksesta (eli korvaus pitkäaikaisen viivästymisen tapauksessa, poikkeuksellisten olosuhteiden tulkinta).

Lentomatkustajien oikeuksia koskevien asetusten tulkintavaikeuksien vuoksi komissio on antanut tulkintaohjeita (ks. lisäys).

Komissio ehdotti maaliskuussa 2013 asetusten (EY) N:o 261/2004 ja (EY) N:o 2027/97 tarkistamista.¹ Ehdotuksen tavoitteena on varmistaa, että lentoliikenteen harjoittajat tarjoavat lentomatkustajille korkeatasoisen suojan matkustushäiriöiden aikana ja että samalla varmistetaan asianmukainen tasapaino matkustajien ja alan etujen välillä. Tätä varten komissio ehdotti harmaiden alueiden selventämistä ja porsaanreikien tukkimista, valitusten käsittelyn yksinkertaistamista, täytäntöönpanopolitiikkojen parempaa koordinoitua ja lentoyhtiöiden realististen taloudellisten kustannusten varmistamista.

Euroopan parlamentti saattoi ensimmäisen käsittelynsä päätökseen helmikuussa 2014.

Neuvostossa puheenjohtajavaltiot Liettua, Kreikka ja Latvia edistyivät merkittävästi ennen asian käsittelyn pysähtymistä vuonna 2015 asiakokonaisuuteen liittymättömien näkökohtien vuoksi. Puheenjohtajavaltio Suomi aloitti asian käsittelyn uudelleen vuonna 2019, ja puheenjohtajavaltio Kroatia oli valmistelemassa mahdollista yleisnäkemyistä kesäkuussa 2020, kun edistyminen vaikeutui covid-19-kriisin vuoksi.

2. Lentomatkustajien oikeuksia koskevan asetuksen soveltamisessa ja täytäntöönpanossa havaitut ongelmat

Komission vuonna 2018 teettämässä ja vuonna 2020 julkaistussa tutkimuksessa² yksilöitiin seuraavat puutteet ja tuettiin keskustelujen käynnistämistä uudelleen komission vuoden 2013 ehdotuksesta:

a. Matkustajien näkökulmasta

¹ ST 7615/13.

² [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU – Euroopan unionin julkaisutoimisto.](#)

Asetusta (EY) N:o 261/2004 on vaikea ymmärtää ja tulkita, ja siihen liittyvä oikeuskäytäntö on monimutkaistanut sitä. Kaiken kaikkiaan matkustajat odottavat yksinkertaista järjestelmää, jolla varmistetaan oikeudenmukaiset tulokset. Sen sijaan heitä koskee monimutkainen järjestelmä, jonka avoimuus on rajallista. Lisäksi nykyisessä oikeudellisessa kehyksessä olevat puutteet, kuten korvausten määräaikojen puuttuminen, vaikeuttavat matkustajien oikeuksien käyttämistä.

Lentomatkustajien oikeuksia koskeva asetus täydentää muita EU:n säädöksiä (esimerkiksi matkapakettidirektiiviä). Lisäksi lentomatkustajien oikeuksia koskevan oikeussuojajärjestelmän (esimerkiksi lentoyhtiöille esitetty alkuperäiset korvausvaatimukset ja niiden jälkeen kansallisille täytäntöönpanoelimille tehty valitukset, kun alkuperäistä vaatimusta ei ole käsitelty) ja laajemmin käytettävissä olevien yksityisten täytäntöönpanovälineiden (vaihtoehtoiset riitojenratkaisumekanismit, tuomioistuimet) välinen vuorovaikutus yhdessä korvaushakemusten välittäjien³ osallistumisen kanssa lisää monimutkaisuutta ja voi aiheuttaa viivästyksiä ja lisäkustannuksia. Kansalliset täytäntöönpanoelimet ja sidosryhmien edustajat ovat esittäneet, että useat korvaushakemusten välittäjien soveltamat käytännöt ovat ongelmallisia.

Lisäksi vammaisten matkustajien oikeuksia on parannettava. Vaurioituneiden tai kadonneiden liikkumisen apuvälineiden korvaamista säännellään tällä hetkellä Montrealin yleissopimuksella ja asetuksella (EY) N:o 889/2002. Korvauksen enimmäismäärän nykyinen yläraja (tällä hetkellä noin 1400 euroa) estää usein vammaisia matkustajia saamasta lentoyhtiöltä täyttä korvausta, jos heidän kalliit, usein yksilölliseen käyttöön valmistetut liikkumisen apuvälineensä katoavat tai vahingoittuvat. Muiden liikennemuotojen (rautatie-, linja-auto- ja vesiliikenne) osalta he ovat jo oikeutettuja täyteen korvaukseen. Vuoden 2013 ehdotus sisältää asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisen, mukaan lukien sen muutettu otsikko.

b. Lainsäätäjien ja täytäntöönpanijoiden näkökulmasta

Jäsenvaltioiden välillä on merkittäviä eroja sekä valitusten käsittelyssä kansallisissa täytäntöönpanoelimissä että kansallisten täytäntöönpanoelinten täytäntöönpanovaltuuksissa. Nämä erot toimivallassa sekä kansallisten täytäntöönpanoelinten päätösten ja seuraamusvaltuuksien sitovassa / ei-sitovassa luonteessa johtavat matkustajien erilaiseen kohteluun eri puolilla EU:ta ja kilpailun vääristymiseen lentoyhtiöiden kannalta. Vuosien mittaan on havaittu, että asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla vastaanotettujen valitusten määrä on kasvanut huomattavasti, mikä voi viivästyttää valitusten käsittelyä ja/tai johtaa siihen, että kansalliset täytäntöönpanoelimet eivät suorita täytäntöönpanoa järjestelmällisesti.

Täytäntöönpanon vaikeudet voivat johtua sanamuodosta, joka mahdollistaa tapauskohtaisen arvioinnin (esimerkiksi uudelleenreititys ”vastaavilla kuljetusehdoilla” ”mahdollisimman pian”), mikä johtaa erilaisiin tulkintoihin siitä, mikä on asetuksen (EY) N:o 261/2004 rikkomista. Määritelmän puuttuminen ja se, että kansalliset täytäntöönpanoelimet arvioivat poikkeuksellisia olosuhteita eri tavoin, lisäävät matkustajien erilaista kohtelua eri puolilla EU:ta ja vääristävät kilpailua lentoyhtiöiden kannalta. Lisäksi kansallisten täytäntöönpanoelinten on edelleen vaikea arvioida asetuksen tiettyjä näkökohtia jälkikäteen (esimerkiksi vaatimus pyytää vapaaehtoisia lennolle pääsyn epäämistä varten).

On huomattava, että tutkimuksen tekemisen jälkeen vuonna 2020 voimaan tulleessa uudessa kuluttajansuojaa koskevasta yhteistyöstä annetussa EU:n asetuksessa annetaan kuluttajansuojaviranomaisille vahvemmat täytäntöönpanovaltuudet.

³ Yritys, joka tarjoaa asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisia korvauksia koskevien vaatimusten hallinnointipalveluja.

c. Toimialan näkökulmasta

Lentoyhtiöille asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla aiheutuneet kustannukset ovat kasvaneet huomattavasti, ja halpalentoyhtiöiden osalta ne ovat ylittäneet markkinointi- ja jakelutoiminnan kustannukset lentoyhtiöiden kustannuspohjassa. Häiriöistä kärsivää matkustajaa kohti maksettavat kustannukset ovat niin korkeat, että ne voivat itse asiassa luoda lentoyhtiöille pidäkkeitä liikennöidä vakavasti viivästyviä lentoja ja aiheuttaa toimintakustannuksia häiriökustannusten lisäksi.

Lisäksi asetuksessa (EY) N:o 261/2004 määritelty oikeus oikeussuojakeinoihin ei ole tehokas, ja on monia tapauksia, joissa lentoyhtiöt eivät pysty kattamaan kustannuksia, joita aiheutuu avun ja korvausten antamisesta matkustajille kolmansien osapuolten (kuten lennonvarmistuspalvelujen tarjoajien, maahuolintapalvelujen tarjoajien, lentoasemien ja muiden osapuolten) aiheuttamista häiriöistä. Lentoyhtiöt yrittävät mahdollisuuksien mukaan siirtää kustannusten nousun asiakkaille nostamalla lentohintoja. Jos tämä ei kilpailusystä ole mahdollista, nämä kustannukset vaikuttavat kannattavuuteen ja voivat johtaa yhteyksien vähenemiseen pitkällä aikavälillä.

EU:n lainsäädäntökehyksen ja ICAO:n peruseriaatteiden välillä on tiettyjä puutteita (esimerkiksi matkustajien pitäminen ajan tasalla koko matkan ajan). EU:n ulkopuolisissa maissa lentomatkustajien oikeuksia koskeva lähestymistapa voi olla sääntelyyn perustuva tai vapaaehtoinen. Yleensä sekä sääntelyjärjestelmissä että vapaaehtoisissa järjestelmissä tunnustetaan uudelleenreititystä/korvausta koskeva velvoite. Tämä tilanne vääristää kilpailua ja johtaa matkustajien erilaiseen kohteluun reitin ja lentoliikenteen harjoittajan mukaan.

3. Tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomukset

a. Tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomus: EU:n matkustajien oikeudet ovat kattavia, mutta matkustajat joutuvat yhä aktiivisesti ajamaan oikeuksiaan (30/2018)

Euroopan tilintarkastustuomioistuin toi esiin matkustajien oikeuksien täytäntöönpanon ongelmat ja matkustajien tiedonpuutteen: useat tilintarkastustuomioistuimen suositukset (esimerkiksi matkustajien oikeuksia koskevan kehyksen vaikuttavuuden parantaminen ja kansallisten täytäntöönpanoelinten valtuuksien lisääminen) tukevat komission vuoden 2013 ehdotuksessa ehdottamia toimenpiteitä tai niitä on käsitelty vuoden 2023 ehdotuksissa, joiden tarkoituksena on parantaa ja selkeyttää lentomatkustajien oikeuksia.

b. Tilintarkastustuomioistuimen erityiskertomus lentomatkustajien oikeuksista covid-19-pandemian aikana (15/2021)

Vuoden 2018 tutkimuksessa havaitut ongelmat ovat pahentuneet, ja covid-19-pandemian aikana on ilmennyt uusia ongelmia.

Erityiskertomuksessa todetaan, että pandemia osoitti selvästi, että lentomatkustajat eivät olleet täysin tietoisia oikeuksistaan.

Erityiskertomuksen mukaan pandemia osoitti myös, että jäsenvaltioiden valmiudet panna täytäntöön lentomatkustajien oikeudet olivat rajalliset, sillä monille matkustajille ei maksettu korvausta kriisin alkuvaiheessa ja monilla muilla ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin hyväksyä matkakuponkeja. Kaiken kaikkiaan matkustajien mahdollisuudet saada korvauksia olivat rajalliset sekä silloin kun matkajärjestelyissä oli mukana välittäjiä (esimerkiksi matkatoimistoja) että silloin kun matkustajien oli ollut hyväksyttävä matkakuponkeja.

Erityiskertomuksen mukaan raportointivaatimusten puuttuminen esimerkiksi rahojaan takaisin hakevien matkustajien määrästä ja niiden tapausten määrästä, joissa korvausasiaa ei ole ratkaistu

lainsäädännössä asetetussa määräajassa kautta EU:n, on itsessään tärkeä osa lentomatkustajien oikeuksien toteutumisen ongelmaa. Kyseisessä kertomuksessa tuetaan myös toimenpiteitä, joita komissio ehdotti vuoden 2013 ehdotuksessa, tai sitä on käsitelty vuoden 2023 ehdotuksissa.

Yleisemmin covid-19-pandemia nosti sääntelyviranomaisten keskuudessa esiin kysymyksen siitä, olisiko kriisiaikoina otettava käyttöön erityinen vastuujärjestelmä, koska lentomatkustajien oikeuksia koskevissa asetuksissa keskityttiin ainoastaan yksittäisten lentojen peruuttamiseen mutta ei kaikkien tai useimpien lentojen pitkäaikaiseen peruuttamiseen.

4. Kysymykset valtuuskunnille

Edistymisen neuvotteluissa komission vuonna esittämistä 2023 ehdotuksista, jotka koskevat matkustajien oikeuksia koskevia asetuksia, tarjoaa hyödyllisen tilaisuuden parantaa ja päivittää lentomatkustajien oikeuksia koskevia nykyisiä sääntöjä. Tämän prosessin tukemiseksi ja ottaen huomioon edellä kuvatut avoinna olevat kysymykset puheenjohtajavaltio odottaa saavansa ministereiltä poliittista ohjausta seuraavista kysymyksistä 5. joulukuuta pidettävässä liikenneneuvoston istunnossa.

1. Oletteko samaa mieltä siitä, että lentomatkustajien oikeuksia koskevaa oikeudellista kehystä on yksinkertaistettava, jotta voidaan varmistaa lentomatkustajien yhdenmukainen suojelu yksiselitteisen lainsäädännön avulla?
2. Mitkä ovat lentomatkustajien oikeuksia koskevien sääntöjen tärkeimmät kysymykset, joihin olisi puututtava?

LENTOMATKUSTAJIEN OIKEUKSIA KOSKEVA OIKEUDELLINEN KEHYS

1. Lentomatkustajien oikeuksiin sovellettavat asetukset ja direktiivit

- Asetus (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä⁴
- Asetus (EY) N:o 2027/97 lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa⁵
- Asetus (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä⁶
- Direktiivi (EU) 2015/2302 matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä⁷
- Direktiivi 2013/11/EU kuluttajariitojen vaihtoehtoisesta riidanratkaisusta⁸
- Asetus (EY) N:o 2017/2394 kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä⁹

2. Komission ehdottama matkustajien oikeuksia koskevan kehyksen tarkistaminen

Komissio asetti vuoden 2011 valkoisessa kirjassaan¹⁰ tavoitteeksi koota yhteen kaikille liikennemuodoille yhteiset matkustajien oikeudet (koosteasiakirja perusoikeuksista), esimerkiksi tiedonsaantioikeus, ja selventää edelleen olemassa olevia oikeuksia. Myöhemmässä vaiheessa harkitaan koottua EU:n puiteasetusta, joka kattaisi matkustajien oikeudet kaikissa liikennemuodoissa (EU Codex).

-
- ⁴ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1).
- ⁵ Neuvoston asetukset (EY) N:o 2027/97, annettu 9 päivänä lokakuuta 1997, lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa (EYVL L 285, 17.10.1997, s. 1).
- ⁶ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EUVL L 204, 26.7.2006, s. 1).
- ⁷ 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).
- ⁸ 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).
- ⁹ Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EU) 2017/2394, annettu 12 päivänä joulukuuta 2017, kuluttajansuojalainsäädännön täytäntöönpanosta vastaavien kansallisten viranomaisten yhteistyöstä ja asetuksen (EY) N:o 2006/2004 kumoamisesta (ETA:n kannalta merkityksellinen teksti) (EUVL L 345, 27.12.2017, s. 1).
- ¹⁰ Yhtenäistä Euroopan liikennealuetta koskeva etenemissuunnitelma – Kohti kilpailukykyistä ja resurssitehokasta liikennejärjestelmää.

Komission vuonna 2013 antamassa ehdotuksessa selkeytetään keskeisiä periaatteita, kuten oikeutta korvaukseen pitkien viivästysten tapauksessa, oikeutta korvaukseen liityntälennoilta myöhästyneiden lentojen tapauksessa, oikeutta majoitukseen poikkeuksellisissa olosuhteissa, sitovaa ei-tyhjentävää luetteloa poikkeuksellisista olosuhteista, paluulippuja koskevien ilmoittamatta pois jäämiseen (”no show”) liittyvien käytäntöjen osittaista kieltämistä, yli kolmen miljoonan matkustajan lentokenttien valmiussuunnittelua sekä toimenpidettä, jolla taataan täysi korvaus vammaisille henkilöille heidän liikkumisen apuvälineidensä katoamisesta tai vahingoittumisesta. Sillä pyritään myös varmistamaan, että kansalliset täytäntöönpanoelimet määräävät johdonmukaiset seuraamukset koordinoimalla ja käsittelemällä tehokkaasti lentoliikenteen harjoittajien yksittäisiä vaatimuksia ja valituksia. Siinä annetaan matkustajille mahdollisuus turvautua tuomioistuimen ulkopuoliseen riitojenratkaisuun ja pyritään parantamaan matkustajien oikeuksien toteutumista viivästyneiden, kadonneiden tai vaurioituneiden matkatavaroiden osalta.

Komissio totesi vuoden 2020 kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategiassaan¹¹, että ”EU:n oikeuskehystä on muutettava siten, että se tukee multimodaalista matkustamista koskevaa tiedottamista sekä varaus- ja lipunmyyntipalveluja ja huolehtii samalla verkossa toimivien välittäjien ja lippuja tai liikennepalveluja verkossa myyvien multimodaalisten digitaalisten palveluntarjoajien oikeuksista ja velvollisuuksista”.

Näiden tavoitteiden mukaisesti komissio hyväksyi 29. marraskuuta 2023 kaksi ehdotusta:

- Ehdotus asetukseksi asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa¹²
- Ehdotus asetukseksi matkustajien oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä¹³

Näillä ehdotuksilla täydennetään komission vuoden 2013 ehdotusta seuraavilla ongelma-alueilla:

- Lipun hinnan palauttaminen lentomatkustajille, kun varaus tehdään välittäjänä toimivan lipunmyyjän kautta. Tavoitteena on varmistaa selkeä korvausmenettely kaikille asianomaisille toimijoille (esimerkiksi liikenteenharjoittajille, välittäjille ja matkustajille).
- Matkustajien oikeuksien riittämätön täytäntöönpano kaikissa liikennemuodoissa. Tavoitteena on varmistaa tehokas ja vaikuttava täytäntöönpanon valvonta kaikissa jäsenvaltioissa, jotta kansallisilla täytäntöönpanoelimillä olisi tehokkaampia välineitä sen seuraamiseen, että liikenteenharjoittajat noudattavat matkustajien oikeuksia, sekä varmistaa tehokkaampi matkustajien valitusten käsittely tarjoamalla heille nopea, yksinkertainen ja helposti saatavilla oleva järjestelmä.
- Matkustajien oikeudet multimodaalisilla matkoilla.

3. Komission tiedonannot

- Tulkintaohjeet, jotka koskevat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 261/2004 matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä neuvoston asetusta (EY) N:o 2027/97 lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa, annettu 25. syyskuuta 2024

¹¹ Kestävän ja älykkään liikkuvuuden strategia – Euroopan liikenne tulevaisuuden raiteelle.

¹² ST 16284/23.

¹³ ST 16307/23.

- Tulkintaohjeet, jotka koskevat matkustajien oikeuksia koskevia EU:n asetuksia covid-19-epidemian levitessä, annettu 18. maaliskuuta 2020
 - Tulkintaohjeet, jotka koskevat asetusta (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä, annettu 4. lokakuuta 2024
 - Ilmoitus lentomatkustajille korvaushakemusten välittäjien toimintaan sovellettavasta EU:n kuluttajansuoja-, markkinointi- ja tietosuojalainsäädännöstä, annettu 9. maaliskuuta 2017.
-