

MATKALLE ILMAN MURHEITA - TUNNE OIKEUTESI JA VASTUUSI MATKAVASTAAVANA

Viivi Kuosa

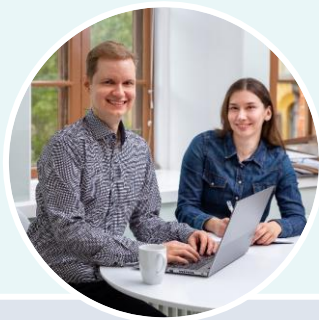
Juristi, OTM

4.5.2026

*Kuluttajaliitto – kouluttamista, neuvontaa ja vaikuttamista.
Kuluttajan, potilaan, sote-asiakkaan ja asukkaan asialla.*

14

työntekijää



19

kuluttaja-
yhdistystä

15

järjestöjäsentä



21 800

Kuluttaja-lehden tilaajaa



3909

henkilöjäsentä



Kuluttajaliitto – Mitä me teemme?



Neuvontaa

Kuluttajan lakineuvonta jäsenille sekä kaikille avoimet asumis- ja potilasneuvonta.



Hankkeita

Hävikkiweekko, asuminen, sote-asiat, edustajakanne, jakamistalous, digihuijaukset ym.



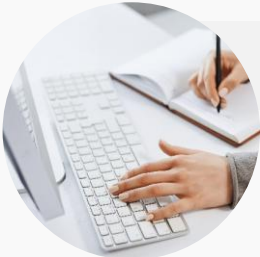
Koulutusta

Mm. asuminen, sote-aiheet, huijausten tunnistaminen.



Tutkimustoimintaa

Ajankohtaisia kuluttajakysymyksiä, mm. sote-palveluista ja kuluttajien taloustilanteesta.



Vaikuttamista

Lausuntoja, kuulemis-tilaisuuksia, työryhmätyöskentelyä, haastatteluja.



Paikallista yhdistystoimintaa ja vaikuttamista

Esityksen sisältö

- Matkavastaavan rooli
- Sovellettava lainsäädäntö
- Matkapakettilain soveltumisesta
- Matkavastaavan vastuut – mitä kaikkea tulee ottaa huomioon ennen matkaa ja matkan aikana?
- Ongelmatilanteet (Case 1 ja 2)
- Top 5 sudenkuopat
- Yhteenveto



Aluksi

- Eri eläkeyhdistyksillä on eri laajuista matkanjärjestämistoimintaa
- Matkan järjestämiseen ja toteuttamiseen liittyvät vastuukysymykset saattavat olla epäselviä ja tulkinnanvaraisiakin
- Toisaalta taas vastuu voi lopulta olla yllättävänkin suuri alkuperäiseen oletukseen nähden



Mitä matkavastaava tekee?

- Matkavastaavan tehtäväkuva riippuu yhdistyksen koosta ja matkojen luonteesta, mutta tyypillisesti siihen kuuluu:
- **Suunnittelu ja kilpailutus:** Kohteiden valinta, matkaohjelman laatiminen ja tarjousten pyytäminen kuljetusyhtiöiltä, hotelleilta tai matkatoimistoilta.
- **Ilmoittautumiset ja tiedotus:** Matkoista tiedottaminen jäsenille, ilmoittautumisten vastaanottaminen ja osallistujaluetteloiden ylläpito.
- **Matkan sujuvuuden varmistaminen:** Käytännön toteutuksessa matkavastaava huolehtii, että matka etenee suunnitellusti ja osallistujilla on tarvittava tieto.

Matkavastaavan rooli ja vastuu

- Keskeinen kysymys liittyy siihen, **toimiiko yhdistys matkanjärjestäjänä vai matkan välittäjänä?**
- Tämä määrittää yhdistyksen (ja matkavastaavan) oikeudellisen vastuun
- Selkeä roolin määrittely ennaltaehkäisee ongelmia ja selkeyttää matkavastaavan tehtäväkuvaa suhteessa ulkopuolisiin palveluntarjoajiin

Toimintaa ohjaava lainsäädäntö



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Keskeinen lainsäädäntö

- Laki matkapalveluyhdistelmistä ("matkapakettilaki")
- Kuluttajansuojalaki
- Vahingonkorvauslaki
- Sopimusoikeudelliset periaatteet

Mikä on matkapaketti?

= vähintään kaksi eri matkailupalvelua yhdistetään samaan matkaan

- Esimerkiksi kuljetus (bussi) ja majoitus (hotelli) tai kuljetus ja muu merkittävä palvelu (esim. teatterilippu tai opastettu kierros)
- Palvelut on varattu samasta paikasta ja ne tarjotaan jäsenille yhtenä kokonaisuutena tai yhteishintaan.
- Matka kestää vähintään 24 tuntia tai siihen sisältyy vähintään yksi yöpyminen.
- Kun nämä kriteerit täyttyvät, **sovelletaan matkapakettilakia**

Matkapaketin muodostuminen oikeuskäytännössä (MAO 113/2026)

- Ratkaisevaa on se, kokeeko matkustaja yhden tietyn elinkeinonharjoittajan toteuttaneen palvelujen yhdistämisen.
- Jos palvelut on myyty yhdellä kokonaishinnalla, kyseessä on lain tarkoittama matkapaketti.
- Ratkaisun merkitys yhdistyksille
 - Pelkkä yleishyödyllisyys tai voittoa tavoittelematon tarkoitus ei vapauta yhdistystä matkapakettilain velvoitteista, jos toiminta on säännöllistä ja se sisältää tyypillisiä matkailuelementtejä.

Yhdistyksen vastuu matkapakettilain soveltuessa

- Kun matkapakettilaki soveltuu, yhdistys katsotaan juridisesti matkanjärjestäjäksi, vaikka se toimisi vapaaehtois pohjalta
- Tällöin yhdistys vastaa jäsenilleen koko matkan toteutuksesta ja kaikista alihankkijoista, kuten bussiyhtiöstä ja hotellista (ankara vastuu)
- Jos matka ei vastaa sovittua tai palvelussa on puute, korvausvaatimukset osoitetaan suoraan yhdistykselle

Matkapalvelulain soveltumisen arviointi oikeuskäytännössä (MAO 113/2026)

- Markkinaoikeus korostaa, että matkapakettilain soveltumista koskevat poikkeukset ovat tiukkoja.
- Kaikkien kolmen ehdon täytyttävä, jotta laki ei soveltuisi:
 - Markkinointi rajoitetulle ryhmälle, toiminnan satunnaisuus, taloudellisen hyödyn tavoittelemattomuus
- Lähtökohtaisesti lakisääteiset koulutus- ja terveyspalvelut eivät ole matkailupalveluja.
- Tapauksessa todettiin, että vaikka ohjattu liikunta sisältää opastusta ja tekniikkaoppia, se katsotaan ”muuksi matkailupalveluksi”, koska se on suunnattu laajalle yleisölle osaamistasosta riippumatta ja ajoittuu loma-aikoihin.

Milloin matkapakettilaki EI sovellettu

- Matkoja järjestetään satunnaisesti, enintään muutaman kerran vuodessa
- Matkoja järjestetään omalle rajatulle jäsenistölle ilman pyrkimystä taloudelliseen voittoon (hintaan ei lisätä katetta)
- Matkapaketit liittyvät yhdistyksen toimintaan
- Markkinointi tehdään suljetun jakelun keinoilla
- Päivämatkat, joihin ei sisälly yöpymistä, jäävät pääsääntöisesti lain soveltamisalan ulkopuolelle
- Jos yhdistys varaa jäsenilleen esim. pelkän kuljetuksen ilman muita palveluita





Kun matkapakettilaki EI sovellettu

- Ei kokonaisvastuuta koko matkasta
- Vastuu määräytyy sopimuksen perusteella
- Mahdollinen korvausvastuu huolimattomuudesta
- Palveluntarjoajat vastaavat kukin omista suorituksistaan
- Korostuu selkeä roolinjako ja tiedotus

Kuluttajansuojalaki – milloin soveltuu?

- Sovelletaan matkustajan ja yrityksen välisessä suhteessa (esim. matkustaja ja hotelli)
- Ei yleensä sovellu matkustajan ja yhdistyksen välillä, koska yhdistys jää usein elinkeinoharjoittajan käsitteen ulkopuolelle
- Poikkeuksena, jos yhdistys toimii kuten yritys. Kysymys toiminnan luonteesta, jossa kokonaisarvio ratkaisee
- Useita rinnakkaisia oikeussuhteita



Elinkeinoharjoittaja oikeuskäytännössä (MAO 113/26 ja KHO 2013:118)

- Kuluttajansuojassa elinkeinonharjoittajan käsite on erittäin laaja. Se sitoo myös yleishyödyllisiä yhdistyksiä, jos toiminnan toteutustapa on kaupallinen.
- Riittää, että maksuilla pyritään kattamaan toiminnan menot.
- Tulos saa olla tappiollinen; varsinaista voittoa ei edellytetä.
- Yleishyödyllisyys verotuksessa ei poista kuluttajansuojan velvoitteita.
- Huomattava liikevaihto ja suuri asiakasmäärä osoittavat elinkeinotoimintaa.
- Maksetut henkilöstökulut ja vakiintunut organisaatio puoltavat elinkeinoharjoittaja-asemaa

Elinkeinoharjoittaja oikeuskäytännössä (MAO 113/26 ja KHO 2013:118)

- Yrittäjäriski toteutuu, kun yhdistys vastaa taloudellisesti sitoumuksistaan.
- Yhdistys muuttuu elinkeinonharjoittajaksi "tietynlaajuisen myynnin" osalta.
- Aatteellinen sääntömääräinen tarkoitus ei estä toiminnan katsomista kaupalliseksi.
- Suuri koko, säännöllisyys ja omakustannehinta tuovat lakisääteiset velvoitteet (esim. matkapakettilaki).
- **Suuri koko ja säännöllisyys tekevät yhdistyksestä elinkeinonharjoittajan lähes automaattisesti:** Vaikka toiminta olisi voittoa tavoittelematonta ja "vain omakustannehintaista", suuri liikevaihto ja ammattimainen ote tuovat mukanaan matkapakettilain mukaiset velvoitteet, kuten rekisteröitymisen ja vakuuden asettamisen.

MATKAVASTAAVAN VASTUUT



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Vastuun lähtökohdat 1/2

Matkavastaava on ensisijaisesti vastuussa yhdistyksen hallitukselle (sisäinen vastuu)

- Tehtävien hoitaminen
- Huolellisuusvelvoitteen noudattaminen
- Talouteen ja kirjanpitoon liittyvät velvollisuudet

Vastuun lähtökohdat 2/2

- Matkavastaava on harvoin henkilökohtaisessa vahingonkorvausvastuussa suoraan matkustajille
 - Yhdistys on sopijaosapuoli
 - Henkilökohtainen korvausvastuu voi syntyä tilanteessa, jossa matkavastaava aiheuttaa vahinkoa tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella
- Jos matkavastaava syyllistyy matkan aikana rikokseen, vastuu on aina henkilökohtainen
- Vastuu on ns. huolellisuusvastuuta

Ennen matkaa

1

Matkavastaava tekee tarvittavat sopimukset kuljetuksista ja majoituksesta

2

Tarkistaa matkan hinnat, peruutusehdot ja muut sopimusehdot huolellisesti

3

Arvioi matkan riskit ja varmistaa osallistujien turvallisuuden



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Sopimusneuvottelut

- Matkavastaava sopii palvelun tarkasta sisällöstä ja varmistaa, että se vastaa yhdistyksen tarpeita
- Neuvotteluissa tulisi määritellä selkeät peruutusehdot mahdollisten muutosten varalta
- Sopimuksessa sovitaan vastuunjaosta matkanjärjestäjän ja yhdistyksen välillä



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Matkustajien informointi

- Matkavastaava kertoo matkustajille selkeästi, mitä matkan hintaan ja palveluun sisältyy
- Osallistujia muistutetaan matkavakuutusten voimassaolosta ja niiden kattavuudesta
- Matkustajille tiedotetaan heidän omasta vastuustaan ja matkan aikana noudatettavista ohjeista.

Matkan aikana

- Matkavastaava on valmiina reagoimaan nopeasti matkan aikana syntyviin yllättäviin tilanteisiin
- Hän ratkaisee mahdolliset ongelmatilanteet matkustajien ja palveluntarjoajien välillä
- Kaikki matkalla tapahtuvat poikkeamat ja reklamaatiot dokumentoidaan huolellisesti myöhempää käsittelyä varten.



ONGELMATILANTEET



KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET

Tapaus 1: Tilausbussi ei saavu paikalle

- Matkavastaavan tehtävänä on ensimmäisenä ottaa yhteyttä liikennöitsijään ja selvittää viiveen syy
- Hän tiedottaa matkustajia tilanteesta ja antaa toimintaohjeet odottamista varten
- Kaikki tapahtumat ja yhteydenotot kirjataan mahdollista myöhempää selvitystä ja korvausvaatimusta varten

Tapaus 2: Hotelli ei vastaa sovittua

- Matkavastaava ilmoittaa virheestä heti hotellin vastaanottoon ja vaatii puutteen korjaamista
- Jos virhettä ei voida korjata, matkavastaava neuvottelee vastaavasta palvelusta tai hinnanalennuksesta
- Kaikki virheet ja tehdyt valitukset kirjataan ylös korvausvaatimuksia varten



Vastuun jakautuminen ja matkustajan velvollisuudet

- Matkapakettilain soveltuessa päävastuu on yhdistyksellä tai järjestäjällä
- Kun laki ei sovellu, kukin palveluntarjoaja vastaa omasta osuudestaan
- Matkustajan on reklamoitava havaitsemastaan virheestä heti matkan aikana, jotta se voidaan korjata välittömästi (Matkapakettilaki 22 §)
- Jokainen osallistuja huolehtii omasta matkavakuutuksestaan ja noudattaa yleistä huolellisuutta sekä annettuja ohjeita
- Huom! Tarkempien ohjeiden ja matkaehtojen toimittaminen matkustajille

Top 5 sudenkuopat

- Epäselvät roolit/vastuunjako yhdistyksen ja matkanjärjestäjän välillä
- Puutteellinen tiedotus matkustajille
- Suulliset sopimukset ja kirjallisten vahvistusten puute
- Peruutus- ja maksukäytännöt epäselviä
- Passiivisuus ongelmatilanteissa



Tärkeimmät opit ja käytännön ohjeet

1. **Suurin riski on roolien epäselvyys**, sillä laki voi tietyissä tilanteissa tulkita yhdistyksen matkanjärjestäjäksi.
2. **Huolellinen esivalmistelu ja asioiden kirjaaminen ylös** vähentävät merkittävästi yhdistyksen ja matkavastaavan vastuuta.
3. Käytännössä **riskejä voi hallita** käyttämällä ammattitaitoista matkatoimistoa ja tekemällä kaikki sopimukset kirjallisesti.
4. **Selkeä ja oikea-aikainen tiedottaminen** varmistaa, että matkustajat tietävät omat oikeutensa ja velvollisuutensa.



Kiitos!