

13.6.2025

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttaja-asiamiehen kertomus ajalta 1.1.2023–31.12.2024 liittyen rautatieliikenteen matkustajan oikeuksia koskevan Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 2021/782 täytäntöönpanoon**1. Yleistä**

Matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista rautatieliikenteessä annetun asetuksen (EU) 2021/782 (jäljempänä asetus 2021/782) 32 artiklan mukaan asetuksen täytäntöönpanosta vastaavien viranomaisten on julkaistava kahden vuoden välein toiminnastaan kertomus. Kertomuksen tulee sisältää erityisesti kuvaus asetuksen säännösten täytäntöönpanotoimista, yksityiskohdat sovelletuista seuraamuksista ja tilastotiedot valituksista. Tämä täytäntöönpanoa koskeva kertomus kattaa kuluttaja-asiamiehen toiminnan ajanjaksolla 1.1.2023 – 31.12.2024.

Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttaja-asiamies on asetuksen 2021/782 kansallinen täytäntöönpanoelin kuluttajamatkustajien osalta. Kuluttaja-asiamiehen valvonta on luonteeltaan kollektiivista ja valvontatoimenpiteet kohdistuvat erityisesti elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, menettelytapojen ja sopimusehtojen lainmukaisuuteen. Valvontatoimenpiteiden tavoitteena on, että elinkeinonharjoittaja ensisijaisesti lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan vapaaehtoisesti. Jos elinkeinonharjoittaja ei luovu lainvastaisesta menettelystä, kuluttaja-asiamies voi harkita tehokkaiden keinojen käyttämistä, kuten kuluttaja-asiamiehen oman kiellon määräämistä tai asian viemistä markkinaoikeuden käsiteltäväksi.¹

Kuluttaja-asiamies ei käsittele yksittäisiä kuluttajavalituksia tai anna ratkaisuja yksittäisissä riita-asioissa, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavarain tai palvelun virheestä. Kuluttajien yhteydenottojen avulla kuluttaja-asiamies kuitenkin seuraa jatkuvasti asetuksen 2021/782 noudattamista. Kuluttaja-asiamies tekee myös kollektiivivalvontaa tarkoituksenmukaisessa yhteistyössä asetuksen 2021/782 toisen kansallisen valvontaviranomaisen Liikenne- ja viestintäviraston (Traficom) kanssa.²

Suomessa kuluttajat saavat Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, kuten esimerkiksi junamatkustajien oikeuksista, sekä sovitteluapua yksittäisissä riitatilanteissa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivulla on myös saatavilla tietoa junamatkustajien oikeuksista, ohjeistusta valituksen tekemiseksi sekä tietoa kansallisista viranomaisista suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Mikäli yksittäinen riita-asia ei ratkea kuluttajaneuvonnan avulla, kuluttaja voi viedä asiansa kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunta käsittelee yksittäisiä kuluttajien ja elinkeinonharjoittajien välisiä riita-asioita sekä antaa niihin ratkaisusuosituksia vaihtoehtoisena riidanratkaisuelimenä Suomessa.

¹ Lisätietoa kuluttaja-asiamiehen tehtävistä ja valvontakeinoista on saatavilla osoitteissa: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/>, <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/kuluttaja-asiamehen-valvontakeinot-ja-seuraamukset/> ja <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiames/kuluttaja-asiamehen-valvontatehtavat/>.

² Traficom valvoo asetuksen 181/2011 noudattamista yleisesti liikematkustajien sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksien osalta.

13.6.2025

2. Kansalliset poikkeukset

Suomessa lähijunaliikenne ja tietyt yhteysvälit on rajattu kansallisesti asetuksen 2021/782 soveltamisalan ulkopuolelle.³ Kuluttaja-asiamies on kuitenkin toimivaltainen yleisenä kuluttajansuojaviranomaisena myös asetuksen 2021/782 ulkopuolelle rajatussa lähijunaliikenteessä ja valvoo kuluttajien oikeuksien toteutumista tältä osin kuluttajansuojalain näkökulmasta.

3. Tietoa kuluttajien yhteydenotoista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnalla ja kuluttaja-asiamiehelle on yhteinen tietokanta, johon kuluttajien yhteydenotot kirjataan. Tietokannasta ei ole mahdollista hakea suoraan asetuksen soveltamisalaan kuuluvia yhteydenottoja ilman manuaalista läpikäyntiä.

Kuluttajaneuvontaan ja kuluttaja-asiamiehelle saapuu rautatieliikennettä koskevia yhteydenottoja paljon asetuksen 2021/782 soveltamisalaa laajemmin liittyen muun muassa markkinointiin, lippujen hinnoitteluun, kuluttajien itse tekemiin peruutuksiin, sopimuserimielyksiin sekä lähijunaliikenteen vuorojen peruutumisiin ja viivästyksiin. Valtaosa vastaanotetuista yhteydenotoista liittyvät näihin asetuksen soveltamisalan ulkopuolelle jääviin ongelmatilanteisiin.

Ajanjaksolla 1.1.2023 – 31.12.2023 kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta vastaanottivat rautatieliikenteestä yhteensä 106 kuluttajayhteydenottoa. Yhteydenotoista 12 liittyi junamatkojen viivästyksiin ja 13 peruutuksiin.

Ajanjaksolla 1.1.2024 - 31.12.2024 kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta vastaanottivat rautatieliikenteestä yhteensä 81 yhteydenottoa. Yhdenotoista 8 liittyi viivästyksiin ja 10 peruutuksiin. Peruutuksia koskevista yhteydenotoista 6 liittyi maaliskuussa 2024 tapahtuneeseen laajamittaiseen kaukojunaliikenteen pysähtymiseen, joka johtui poliittisesta lakosta ja turvallisuuteen vaikuttaneesta rataviasta.

4. Kuluttaja-asiamiehen valvontatoimenpiteet ja muu toiminta

Kuluttaja-asiamies puuttui keväällä 2024 rautatieyritys VR:n menettelyyn kaukojunaliikenteen vuorojen peruutuksissa ja sovelsi ensimmäistä kertaa uutta asetusta 2021/782. Rautatieyritys joutui perumaan kaikki kaukojunavuoronsa 12.3. – 13.3.2024 poliittisen lakon ja turvallisuuteen vaikuttaneen ratavian takia. VR ei tarjonnut matkustajille peruuntuneen junamatkan tilalle kulutonta uudelleenreititystä, vaan velotti matkan siirrosta hinnanerotuksen ja tiedotti matkustajan oikeuksista puutteellisesti. Kuluttaja-asiamies katsoi VR:n menetelleen asetuksen 2021/782 ja kuluttajansuojalain vastaisesti. VR sitoutui korjaamaan vapaaehtoisesti toimintatapojaan kuluttaja-asiamiehen vaatimusten mukaisesti.

Kuluttaja-asiamiehen päätös 19.7.2024 asiassa on julkaistu Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla: <https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/>

³ Lisätietoa kansallisista poikkeuksista on saatavilla: https://transport.ec.europa.eu/document/download/e4c5f6a0-9a4b-41ce-bb81-f3bb542ac8a7_en?filename=rail_passengers_summary_table_2023-07-06.pdf

13.6.2025

Päätöksestä on julkaistu tiedote 21.8.2024 verkkosivuilla: [https://www.kkv.fi/ajankoh-
taista/tiedotteet/vr-rikkoi-matkustajan-oikeuksia-lakko-ja-rataavikaperuutusten-yh-
teydessä/](https://www.kkv.fi/ajankoh-
taista/tiedotteet/vr-rikkoi-matkustajan-oikeuksia-lakko-ja-rataavikaperuutusten-yh-
teydessä/)

Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilla julkaistiin kesällä 2024 laaja tietopaketti kuluttajille
heidän oikeuksistaan lakkotilanteissa (saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi):
[https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/matkustaminen-ja-majoitukset/lakko-ja-matkustajan-oi-
keudet/](https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/matkustaminen-ja-majoitukset/lakko-ja-matkustajan-oi-
keudet/)

Vuonna 2024 verkkosivuille lisättiin myös linkki Euroopan komission Matkustajan oikeudet -
sovellukseen, josta matkustajat saavat perustietoa oikeuksistaan EU:ssa.