

Lippu-käytännösäntötyöpaja 12.9.2017

- vastuu matkustajalle
- liikkumispalveluverkoston toimijoiden keskinäiset vastuut



Työpajat

PVM	Aihe	Vetäjä
TI 12.9.17 klo 9-12	<ul style="list-style-type: none">vastuu matkustajalleliikkumispalveluverkoston toimijoiden keskinäiset vastuut	Merja Saari, Viestintävirasto
TI 10.10.17 klo 9-12	<ul style="list-style-type: none">henkilötietojen suojatunnistaminenmaksupalvelut	Eija Alavesa ja Anne Lohtander, Viestintävirasto
TO 26.10.17 klo 9-12	<ul style="list-style-type: none">tekniset rajapinnatliikennepalvelulain sopimusvelvoitteettietoturva	Anne Lohtander, Viestintävirasto
KE 8.11. klo 8.30-11.30	<ul style="list-style-type: none">Muut kysymyksetKäytännesääntöjen ylläpitoHankintojen esittelyä	Ritva Suurnäkki, Viestintävirasto

Työpaja 1 -- 12.9.2017 9-12

Matkustajien kannalta

Tavoitteena saada käytäntöihin

- a) Tarkistuslistana tietoa, minkä säännösten mahdollinen soveltuminen toimijoiden on huomioitava (esim. valmismatka)
 - b) Tiedonantovelvollisuuksien toteuttaminen matkustajalle matkaketjussa
 - c) kuluttajansuojan yleiset veloitteet
 - d) suositukset siitä, miten olisi reilua toimia matkustajia kohtaan
- ❑ Valmistelussa harkitaan oikeudellisen selvityksen hankintaa, jotta saadaan konkretisoitua aiemmin tehtyä sääntelyselvitystä matkustajan oikeuksista.

Yritysten keskinäisten vastuiden kannalta

Tavoitteena tunnistaa

- a) liittykö keskinäisiin vastuisiin erityissääntelyä (esim. EU-sääntely)
 - b) onko tilanteita, joissa vahingonkorvauslaki soveltuu
 - c) ovatko vahingonkorvaukset aina sopimusperusteisia
- ❑ Valmistelussa harkitaan oikeudellisen selvityksen hankintaa, jos vahingonkorvausoikeuden soveltamista verkostossa on toimijoiden mielestä tarpeen selventää käytäntöissä

Tarkistuslista - matkaketjun elinkaari

- **Matkaketjun myynti**
 - » Suunnittelu
 - » ennakotiedot matkustajalle
 - » Myyntitapahtuma
 - » sopimusehdot matkustajalle
 - » maksu
- **Muutos- ja häiriötilanteet**
 - » ennakoidut, ennakoimattomat
 - » Uudelleenreititys
 - » tiedottaminen matkustajalle
- **Korvaukset matkustajalle**
 - » reklamaatio-osoitteet
 - » vastuunjako korvauksista
- **Keskinäiset vastuut -takautumisvastuut**

Vastuu matkustajalle

1) Kuljetuspalvelut?

- 1) Mikä tekee kuljetuspalveluksi?
- 2) Mitkä kuljetuspalvelut nyt kuuluvat käytäntösääntöjen alaan?
- 3) Mitkä velvollisuudet informoida matkustajaa?
 - Kuljetusmuotokohtaiset erityissäännökset vastuusta matkustajalle
 - Yleinen kuluttajansuoja täydentää
 - Kuljetuspalvelun omat vakiosopimukset (kuluttaja, liikematka)
 - Ennalta ja muutostilanteissa

4) Korvausvastuut?

- 1) Kuljetusmuotokohtaiset erityissäännökset vastuusta matkustajalle
- 2) Yleinen kuluttajansuoja täydentää
- 3) Kuljetuspalvelun omat vakiosopimukset (kuluttaja, liikematka)
- 4) Muutos- tai häiriötilanteessa

Vastuu matkustajalle

2) Välityspalvelu

- 1) Mikä tekee toimijan välityspalveluksi (esimerkkejä)
- 2) Onko välityspalvelulla tiedottamis- ja korvausvastuita matkustajalle
- 3) Onko mahdollisesti erilaisia vastuurooleja (kuten yhdistämispalveluillakin voi olla)
 - 1) kuljetuspalveluntarjoajan edustaja (jälleenmyyjä)?
 - 2) lipun välittäjä?

Vastuu matkustajalle

3) Yhdistämispalvelu

- 1) oikeudet ja velvollisuudet yleisesti
 - 1) Mikä tekee yhdistämispalveluksi
 - 2) Mitkä velvollisuudet informoida matkustajaa siitä, mistä vastaa
 - 2) Millainen yhdistämispalvelun vastuurooli on?
 - 1) matkanjärjestäjä (valmismatka)
 - 2) kokonaispalvelun (ketjun) tarjoaja
 - 3) kuljetuspalveluntarjoajan edustaja (jälleenmyyjä)
 - 4) lipun välittäjä
- ✓ Rooliin/vastuusiin voi vaikuttaa
- ✓ pakottava kuljetusmuotokohtainen erityissääntely
 - ✓ kenen kanssa matkustajan sopimus syntyy
 - ✓ Muu, mikä
- Roolin arvioinnin perusteella määräytyy se, mistä yhdistämispalvelu vastaa matkustajalle kuluttajansuojan näkökulmasta

? Onko muita rooleja

? Onko jo sopimuskäytäntöjä joistain em. rooleista

Keskinäiset vastuut

- Kuljetuspalvelu-välityspalvelu-yhdistämispalvelu
- Liittyykö *keskinäisiin vastuisiin* erityissäätelyä (kansallinen/EU-säätely)
- Onko tilanteita, joissa vahingonkorvauslaki soveltuu?
- ovatko vahingonkorvaukset aina sopimusperusteisia?
- Kohtuullisuus vastuunjaossa?
- Esim. kuljetus peruuntuu, matkaketju katkeaa, matkustajalle korvataan

Seuraava työpaja

10.10.17

Työpaja 2 -- 10.10.17 klo 9-12

Tietosuoja

Tavoitteena laatia käytäntösääntöihin yleiskuvaus

- a) mitkä ovat henkilötietoja
 - b) mitkä ovat yleisellä tasolla lailliset käsittelyperusteet
 - c) Mitä ovat rekisterinpitäjän ja käsittelijän roolit
 - d) mitä ovat henkilötietoihin liittyvät käyttäjän oikeudet
- ❑ Valmistelussa harkitaan oikeudellisen selvityksen hankintaa kansallisen lain ja EU:n tietosuoja-asetuksen tietosuojavelvoitteiden soveltamisesta verkostossa.
- Tietosuojavaltuutettu on henkilötietojen käsittelyn valvontaviranomainen.

Maksupalvelut

Tavoitteena laatia käytäntösääntöihin

- a) Neuvontaa maksupalvelulain velvoitteiden olemassaolosta, jos toimijat huolehtivat itse maksupalveluista
 - b) Muistilista seikoista, joista on hyvä sopia maksutapojen, maksujen välittämisen ja claraamisen suhteen
 - c) muita toimijoiden esille nostamia seikkoja sopimusten kannalta
- Finanssivalvonta on maksupalvelulakia valvova viranomainen.

Tunnistus

Tavoitteena laatia käytäntösääntöihin

- a) Muistilista seikoista, joista matkaketjun toimijoiden on hyvä sopia matkustajan mahdollisessa tunnistamisesta
 - b) Tunnistaa tunnistamisen tapoja
- Viestintävirasto valvoo *vahvaa sähköistä tunnistamista* ja sen välitystä

Ilmoittautuminen seuraaviin työpajoihin

- Sähköpostikutsu tullaan lähettämään **lippuverkoston jakelulistalle**
 - **doodle-ilmoittautuminen** työpajoittain
 - Ennakkoilmoittautumisia kerätään tilojen ja kahvin mitoittamista varten
- Jos et ole jakelussa ja saa sitä kautta kutsua doodleen, ole yhteydessä **sähköpostitse** virpi.liehu (at) ficora.fi viimeistään muutamaa päivää ennen työpajaa
- Kutsuja ja tietoa työpajoista voi mielellään välittää eteenpäin
- Työpajojen muistiinpanot jaetaan lippuverkostolle

*Suomi
Finland*
100

 Viestintävirasto

Liik
enne
vira
sto



Trafi