



Lippu-hankkeen selvitys liikennepalvelu- lain matkaketjujen sopimuskäytännöistä (*Matkaketjujen käytännesäännöt*)

Viestintäviraston julkaisu

004/2017 J

KUVAILELLEHTI

Julkaisija

Viestintävirasto

Asiakirjan päivämäärä

21.12.2017

Tekijät Viestintävirasto, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ja Liikennevirasto	Asiakirja laji Selvitys	Toimeksiantaja -
Asiakirjan nimi Lippu-hankkeen selvitys liikennepalvelulain matkaketjujen sopimuskäytännöistä		
Tiivistelmä <p>Liikennepalvelulain yhtenä keskeisenä lähtökohtana on mm. uusien palveluiden mahdollistaminen. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa asiakkaalla olisi halutessaan mahdollisuus hankkia eri toimijoiden palveluita yhdestä paikasta eli saada koko matkaketjunsä hankittua yhdellä kertaa. Tähän pyritään velvoittamalla liikennepalvelulaissa avaamaan myyntirajapinta matkaketjuja tarjoaville yhdistämispalveluille. Liikennepalvelulain ensimmäisessä vaiheessa avaamisvelvoite koskee tie- ja raideliikenteen perushintaisia kertalippuja ja taksin varaamista.</p> <p>Tähän selvitykseen on koottu asioita, jotka toimijoiden olisi hyvä huomioida ja joista toimijoiden olisi hyvä sopia, jotta matkaketjujen tarjoaminen olisi mahdollista ja jotta matkustajan palvelukokemus myös häiriötilanteissa olisi mahdollisimman sujuva.</p> <p>Tämä selvitys ja suositukset on valmisteltu liikenne- ja viestintäministeriön asettamassa Lippu-hankkeessa 2017 viranomaistyönä. Hankkeessa ovat mukana Viestintävirasto, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ja Liikennevirasto. Valmistelussa on kuultu myös muita viranomaisia. Valmistelu on tehty yhteistyössä toimialan toimijoiden kanssa työryhmätapaamisissa, kahdenvälisissä tapaamisissa ja pyytämällä kirjallisia kommentteja.</p> <p>Toimijoiden sopimuksia ja yhteistoimintaa koskevat käytännönsäätönsä ovat oikeudellisesti luonteeltaan viranomaisen neuvontaa ja suositus. Suositus ei ole oikeudellisesti velvoittava, vaan oikeudelliset velvoitteet säädetään laissa, asetuksissa ja määräyksissä. Selvitys ei ole mallisopimus, vaan opastaa sopimusten tekemisessä.</p> <p>Selvityksen tueksi on teetetty oikeudellinen taustaselvitys kuluttajansuoja-asioista, henkilötietojen käsittelystä ja yritysten keskinäisistä vastuista. Taustaselvityksen tulokset on huomioitu suoraan kuluttajansuojaa ja tietosuojaa koskevissa osioissa. Selvityksen liitteenä julkaistaan oikeudellinen taustaselvitys kalvoesityksenä, jota toimijat voivat hyödyntää.</p> <p>Sopimuskäytäntöjä koskeva työ jatkuu Lippu-hankkeessa vuonna 2018, jolloin voidaan tarvittaessa tarkentaa selvityksessä olevia suosituksia tai selvittää uusia asioita.</p>		
Avainsanat MaaS, matkaketju, liikennepalvelulaki, yhdistämispalvelu, henkilökuljetuspalvelu, lippu- ja maksujärjestelmä, Lippu-hanke		
Sarjan nimi Viestintäviraston julkaisu		
Kokonaissivumäärä	Kieli	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja -	Kustantaja -	

Sisältö

1	Yleistä.....	4
1.1	Käytännesääntöjen kohde	4
1.2	Käytännesääntöjen valmistelu ja ylläpito.....	4
1.3	Oikeudellinen velvoittavuus	4
1.4	Käytännesääntöjen tarkoitus	5
1.5	Viranomaisten neuvonta ja valvonta.....	5
2	Määritelmät ja toimijoiden roolit sääntelyn valossa.....	6
2.1	Lain ja selvityksen määritelmät.....	6
2.2	Esimerkkikuva eri toimijoiden välisistä rajapinnoista.....	12
2.2.1	Kuljetuspalvelun (henkilökuljetuspalvelun) tarjoaja.....	13
2.2.2	Välityspalvelun tarjoaja	13
2.2.3	Yhdistämispalvelun tarjoaja	13
2.3	Matkaketjun tarjonnan vaiheet	14
3	Sopimusvelvollisuudet liikkumispalveluverkostossa.....	14
3.1	Säännökset	14
3.2	Rajapinnan avaamiseen velvoitetut ja oikeutetut sopijapuolet.....	15
3.3	Vähimmäisvelvoitteen sisältö (Vähimmäistuote).....	16
3.4	Muut kuin vähimmäisvelvoitteen piiriin kuuluvat tuotteet	16
3.5	Sopimusvelvollisuus, neuvottelovelvoite ja sopimuksesta kieltäytyminen	16
3.6	Kohtuulliset sopimusehdot	18
3.6.1	Liikennepalvelulain keskeiset velvoitteet	18
3.6.2	Sopimusehtojen sääntely liikennepalvelulaissa vai muussa sädännössä	18
3.7	Kilpailulainsäädäntö	20
4	Rajapinta ja tietoaattribuutit	20
4.1	Koneluettava rajapinta	20
4.2	Olennaisten tietojen ja myyntirajapinnan tietojen suhde	20
4.3	Myyntirajapinnassa annettavat tiedot	21
4.4	Lippu-rajapintaspesifikaatio myyntirajapinnan esimerkkitoteutuksena ...	22
5	Tietoturva	22
5.1	Säännökset	22
5.2	Kohtuulliset tietoturva-vaatimukset	23
5.2.1	Hyvät tietoturvakäytännöt	23
5.2.2	Riskiin suhteutetut toimenpiteet	24
5.2.3	Lippu-rajapintaspesifikaation tietoturvaelementit ja tietoturvasuositus	24
5.3	Sopijapuolen tietoturvallisuudesta varmistuminen	25
5.4	Sovittavat asiat	25

6	Käytettävyys ja laatu	27
6.1	Myyntirajapinnan käytettävyys	27
6.2	Myyntirajapinnasta sovittavia välttämättömiä attribuutteja/asioita	27
6.3	Matkaketjun laatu	28
7	Rajapinnan ja järjestelmän tietoturvahäiriöistä, vikatilanteista, huoltokatkoista ja muutostilanteista tiedottaminen liikkumispalveluverkostossa	28
7.1	Säännökset	28
7.2	Toimivuushäiriöihin liittyvä tiedonvaihto.....	29
7.3	Tiedonvaihto tietoturvauhkista ja -häiriöistä	29
7.4	Tiedottamisen käytännöt.....	30
7.5	Häiriö-, muutos- ja tapahtumatietojen luottamuksellisuus.....	30
7.6	Yhteistyö rajapintaan liittyvien virhetilanteiden selvittämiseksi	30
8	Henkilötietojen käsittely (tietosuoja)	30
8.1	Säännökset	30
8.2	Henkilötiedon käsite ja henkilötiedot liikkumispalveluverkostossa.....	31
8.3	Henkilötietojen käsittelyperusteet ja käyttötarkoitukset	32
8.4	Rekisterinpitäjän ja käsittelijän asemat	32
8.5	Rekisteröityjen oikeudet	33
9	Maksut ja maksupalvelut	33
9.1	Hinnat	33
9.2	Maksupalveluiden hankinta alan toimijoilta.....	34
9.3	Tuleeko yhdistämispalvelusta luvanvarainen maksupalvelu	35
10	Matkapakettisääntely	36
11	Tunnistuspalvelut	36
12	Tavaramerkkien käyttö	37
13	Vastuu käyttäjälle	38
13.1	Sopijapuolten roolien ja palveluiden selkeä hahmottaminen	38
13.2	Tiedonantovelvollisuudet ennen sopimuksen tekemistä	38
13.3	Yhteiset toimintatavat matkaketjun häiriötilanteiden varalle	39
13.4	Reklamaatiot ja korvaukset	39
13.5	Matkaketjun esteettömyys	40
14	Sopijapuolten väliset vastuut	40
15	Sopimustekniset kysymykset	41
15.1	Salassapito	41
15.2	Sopimuksen siirto	41

15.3	Riitujen ratkaiseminen	41
15.4	Sopimuksen päätyminen.....	41
16	Viitteet.....	43
17	Liitteet.....	44

1 Yleistä

1.1 Käytännäsääntöjen kohde

Tämä selvitys koskee liikennepalvelulaissa säädetyn lippujen/matkustusoikeuksien myyntirajapinnan avaamiseen liittyviä sopimusasioita kuljetuspalveluiden, liikennettä järjestävien tahojen ja uusien yhdistämispalveluiden (MaaS-operaattorit) välillä.

Sääntelyn ja sopimusten tarkoitus on mahdollistaa useamman toimijan palveluita sisältävän matkaketjun tarjoaminen matkustajille.

Ks. liikenteen palveluista annettu laki (320/2017, liikennepalvelulaki) [1] III osa 2 luku. Lain 1.1.2018 voimaan tulevat velvoitteet koskevat tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajia, välityspalvelun tarjoajia tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavia toimijoita

1.2 Käytännäsääntöjen valmistelu ja ylläpito

Käytännäsäännöt valmistellaan ja niitä muutetaan viranomaistyönä tiiviissä yhteistyössä alan toimijoiden kanssa.

Käytännäsääntöjen ensimmäinen versio julkaistaan selvityksenä Viestintäviraston julkaisusarjassa. Seuraavan version julkaisutapa päätetään jatkokehityksessä.

Tämä selvitys ja suositukset on valmisteltu liikenne- ja viestintäministeriön asettamassa Lippu-hankkeessa vuonna 2017 viranomaistyönä. Lippu-hankkeen tarkoitus on luoda edellytyksiä yhtenäisten matkaketjujen tarjoamiselle liikennepalvelulain mukaisesti. Hankkeessa ovat mukana Viestintävirasto, Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ja Liikennevirasto.

Valmistelu on tehty yhteistyössä toimialan toimijoiden kanssa. Toimijoille on järjestetty verkoston tapaamisia ja käytännäsääntötyöpajoja. Toimijoita on myös tavattu kahdenvälisesti. Toimijoilla on ollut mahdollisuus kommentoida työtä kirjallisesti.

Selvityksen tueksi on teetetty Asianajotoimisto Dittmar & Indrenius Oy:llä oikeudellinen taustaselvitys kuluttajansuoja-asioista, henkilötietojen käsittelystä ja yritysten keskinäisistä vastuista. Taustaselvityksen tulokset on huomioitu suoraan kuluttajansuojaa ja tietosuojaa koskevissa osioissa. Selvityksen liitteenä julkaistaan taustaselvitys kalvoesityksenä, jota toimijat voivat hyödyntää. (LIITE 1 *Asianajotoimisto Dittmarin & Indrenius Oy oikeudellinen selvitys*)

Käytännäsääntöjen muuttamisen valmistelusta vastaavat viranomaiset. Muutoksista kuullaan toimijoita.

Sopimuskäytäntöjä koskeva työ jatkuu Lippu-hankkeessa vuonna 2018, jolloin voidaan tarvittaessa tarkentaa selvityksessä olevia suosituksia tai selvittää uusia asioita.

1.3 Oikeudellinen velvoittavuus

Matkaketjujen käytännäsäännöt
 ✓ *eivät ole* oikeudellisesti velvoittavat

- ✓ ovat luonteeltaan viranomaisen neuvontaa ja suositus
- ✓ *eivät ole* mallisopimus

Toimijoiden sopimuksia ja yhteistoimintaa koskevat käytännesäännöt ovat oikeudelliselta luonteeltaan viranomaisen neuvontaa ja suositus. Suositus ei ole oikeudellisesti velvoittava, vaan oikeudelliset velvoitteet säädetään laissa, asetuksissa ja määräyksissä. Suositus ei myöskään ole mallisopimus, vaan opastaa sopimusten tekemisessä.

1.4 Käytännesääntöjen tarkoitus

Matkaketjujen käytännesääntöjen on tarkoitus toimia tarkistuslistana ja oppaana liikkumispalveluiden välisten sopimusten tekemisessä.

Selvityksessä on viranomaisneuvontaa liikennepalvelulain ja muiden säästöjen velvoitteista. Selvitys toimii tarkistuslistana asioista, jotka liikkumispalvelun tarjoajien täytyy ottaa huomioon tai jotka kannattaa ottaa huomioon sopimuksia tehtäessä.

Mahdollisuuksien mukaan käytännesäännöissä kuvataan valvovien viranomaisten tulkintalinjauksia niiden valvomasta säädännöstä, jota palveluntarjoajien on noudatettava toiminnassaan.

Lisäksi käytännesäännöissä on suosituksia hyvistä käytännöistä toimijoiden välisissä sopimuksissa ja yhteistyössä.

1.5 Viranomaisten neuvonta ja valvonta

Matkaketjujen käytännesäännöissä käsitellyt asiat kuuluvat eri viranomaisten toimivallan piiriin. Valmistelussa on tehty viranomaisyhteistyötä. Viranomaiset antavat neuvontaa (vain) omaan toimivaltaansa kuuluvissa asioissa.

Valmistelussa on kuultu Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (kuluttajansuoja ja kilpailuoikeudelliset näkökohdat), tietosuojavaltuutettua (henkilötietojen käsittely) ja Finanssivalvontaa (maksupalveluiden sääntely).

- *Finanssivalvonta* valvoo maksupalveluita ja voi antaa neuvontaa siitä, milloin maksupalvelulaki koskee toimintaa ja milloin on kysymys esimerkiksi maksupalvelulain mielessä rajatusta verkosta, jota maksupalvelusääntely ei koske.
- *Kilpailu- ja kuluttajavirasto ja kuluttaja-asiamies* valvovat ja ohjaavat kuluttajansuojalainsäädäntöön ja valvontasääntelyyn liittyvissä asioissa. Valvonta kohdistuu myös matkustajan suojaksi annettujen EU-asetusten täytäntöönpanoon yhdessä Trafin kanssa (esim. rautatievastuuasetus ja linja-automatkustajan oikeuksia koskeva asetus).
- *Kilpailu- ja kuluttajavirasto* valvoo kilpailulainsäädännön noudattamista.
- *Liikennevirasto* hoitaa eräitä liikennepalvelulaissa säädettyjä tehtäviä kuten yleinen yhteentoimivuus (ml. taustajärjestelmäpohjaisuus) ja yhteistyön edistäminen, toimivaltaisten viranomaisten erityiskysy-

mykset, olennaisten tietojen rajapinnat ja liikkumispalveluiden seuranta.

- *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi* on liikennepalvelulain yleinen valvontaviranomainen. Trafi voi antaa neuvontaa myyntirajapinnan avaamisvelvoitteesta ja laissa säädettyjen toimijaroolien soveltamisessa.
- *Tietosuojavaltuutettu* valvoo henkilötietojen käsittelyä.
- *Viestintävirasto* osallistuu liikenne- ja viestintäministeriön tehtävänannon perusteella Lippu-hankkeeseen hankkeen vetäjänä.


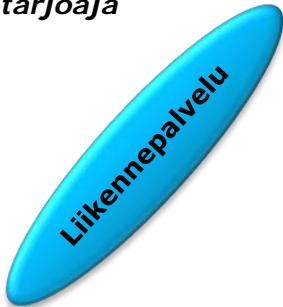

2 Määritelmät ja toimijoiden roolit sääntelyn valossa


2.1 Lain ja selvityksen määritelmät

Tähän kohtaan on koottu keskeiset määritelmät liikennepalvelulaista sekä muita selvityksessä käytettyjä määritelmiä.

Liikenneviraston julkaisemaa Julkisen liikenteen sanastoa [2] ollaan päivittämässä. Matkaketjujen käytännesääntötyössä seurataan Julkisen liikenteen sanaston uusimistyötä ja pyritään käyttämään uusittuja termejä, kun sanaston muutokset valmistuvat.

Käsite	Lähde ja selitys	Huomioita
<i>Henkilökuljetuspalvelun tarjoaja</i>	tässä selvityksessä määritelty kuljetuspalvelun tarjoaja, joka tarjoaa henkilökuljetuspalvelua tai taho, joka vastaa alueellaan henkilökuljetuspalvelun järjestämisestä täysin tai täydentää markkinaehtoista liikennettä hankinnoillaan. ks. kuljetuspalvelu	
<i>Kokonaispalvelun tarjoaja</i> <i>eli kokonaispalveluluonteinen yhdistämispalvelu</i>	tässä selvityksessä määritelty yhdistämispalvelu eli MaaS-operaattori, joka vastaa sopimusperusteisesti matkustajille siitä, että matkaketjun kuljetukset tai niitä korvaavat kuljetukset toteutuvat vrt. välittäjä	Palvelussa luvataan perillepääsy, vaikka matkaketjuun kuuluvissa kuljetuspalveluissa olisi häiriöitä. Määrittely liittyy vastuuseen kuluttajamatkustajaa kohtaan niissä tilanteissa, jossa matkaketju ei toteudu kuljetuspalveluista johduttavista syistä.
<i>Kertalippu</i>	vrt. vähimmäistuote tai vähimmäisvelvoite	
<i>Kuljetuspalvelu (henkilökuljetuspalvelu)</i>	liikennepalvelulain määritelmä <i>kuljetuspalvelulla henkilöiden</i>	Kun näissä käytännesääntöissä puhutaan kuljetuspalvelusta, tarkoitetaan henkilökuljetuspalvelua.

	<p><i>[...] kuljettamista ammattimaisesti</i></p> <p><i>ammattimaisella kuljettamisa tiellä henkilöiden tai tavaroiden kuljettamista tiellä tuloanhankkimistarkoituksessa korvausta vastaan</i></p>	<p>Lain määritelmä koskee sekä henkilöiden että tavaroiden kuljetusta, mutta Matkaketjujen käytännösäännöt koskevat henkilökuljetuksia tarjoavia yrityksiä.</p> <p>Tyypillisesti toimintaan liittyy liikennelupa- ja ammattipätevyysvaatimuksia.</p> <p>Autonvuokraus ei ole kuljetuspalvelu.</p> <p>Esimerkkejä: taksiyritys, linja-autoliikenneyritys, rautatieyhtiö.</p>
<p>Liikennepalvelun tarjoaja</p> 	<p>liikennepalvelulain määritelmä</p> <p><i>liikennepalvelulla mitä tahansa julkista tai yksityistä liikenteeseen liittyvää palvelua tai palveluyhdistelmää, jota tarjotaan yleisölle tai yksityiseen käyttöön</i></p>	<p>Lain määritelmä on laaja.</p> <p>Kuljetuspalvelu on yksi liikennepalvelun alalaji. Muita liikennepalvelun lajeja voivat olla esimerkiksi kulkuneuvon vuokraaminen tai kuljettajan hankkiminen.</p> <p>Voi olla aikataulutettu tai tilauspalvelu.</p> <p>Liikennepalveluja ovat myös muut kuin ammatilliset palvelut.</p> <p>Esimerkkejä: HSL, autonvuokrausyritykset, yhteiskäyttöautojen tarjoajat, myös viranomaiset jotka tarjoavat liikennepalvelua.</p>
<p>Liikkumispalvelun tarjoaja</p> 	<p>liikennepalvelulain määritelmä</p> <p><i>liikkumispalvelulla liikennepalveluja ja niihin välittömästi liittyviä tukipalveluja, kuten välityspalveluja, tietopalveluja ja pysäköintipalveluja</i></p>	<p>Lain yleismääritelmä, joka pitää sisällään laajalti muut lain määritelmät ja liikennepalveluihin liittyviä tukipalveluja.</p> <p>Esimerkkejä liikkumispalveluista: Matkahuolto, taksinvälityskeskus, reititopas.fi, matka.fi, google.com/transit, Q-park, reittiGPS, Whim, Tuup, liikenneviraston liikenneti-lannepalvelu.</p>
<p>Liikkumispalvelu-verkosto</p>	<p>tässä selvityksessä määritelty liikennepalvelulain</p>	<p><i>Liikkumispalvelut</i> on liikennepalvelulaissa määritelty yläkäsite. Se pitää</p>

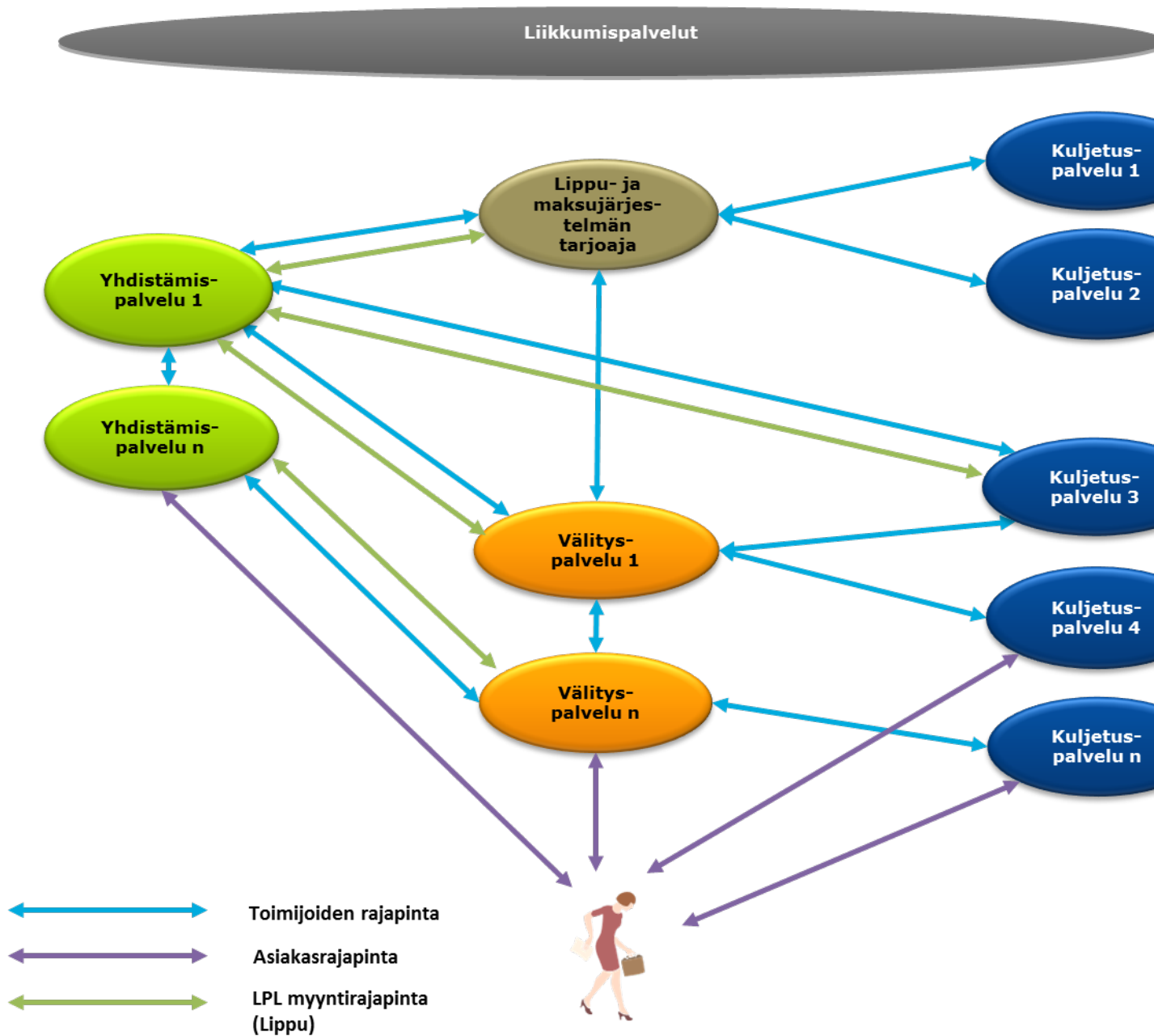
	(320/2017) mukaisten <i>liik-kumispalveluiden</i> tarjoajien keskinäisiä sopimussuhteita ja yhteistyötä, jotka mahdollistavat yhtenäisten <i>matka-ketjujen</i> tarjoamisen matkustajille.	sisällään laajalti erilaisia laissa määriteltyjä liikenteeseen liittyviä palveluita. Liikennepalvelulain ensimmäisessä vaiheessa sääntely koskee tie- ja rautatieliikennettä. Verkoston toimintamallista ei ole nimenomaisesti säädetty liikennepalvelulaissa.
Lippu- ja maksujärjestelmästä vastaava toimija	tässä selvityksessä määritelty Liikennealan toimijat, joilla on oma lippu- ja maksujärjestelmä ja toimijat jotka tarjoavat muiden käyttöön liikenteen lippu- ja maksujärjestelmää	Esimerkiksi LMJ Oy tai taksin välityskeskukset
MaaS-operaattori	tässä selvityksessä määritelty ks. <i>yhdistämispalvelun tarjoaja</i>	
Maksupalvelun tarjoaja 	Maksupalvelulain (290/2010, muutos vireillä) mukainen toimija, joka kerää ja välittää maksuja toimijoiden välillä muutoin kuin rajatussa verkossa	Maksupalveluita säännellään maksupalvelulaissa. Tarjoaminen on luvanvaraista. Sääntely ei koske rajattuja verkkoja. Finanssivallvonnan tulkinnan mukaan kuljetuspalvelut kokonaisuutena voitaneen katsoa rajatuksi verkoksi, mutta muiden liikkumispalveluiden yhdistäminen voi jo muuttaa maksupalveluksi. Esimerkiksi suljetut korttipohjaiset joukkoliikenteen lippujärjestelmät eivät kuulu maksupalvelulain sääntelyn piiriin. Sääntely koskee esimerkiksi kortti- tai mobiilimaksamista. Esim. pankit ja maksulaitokset ja muut alan toimijat kuten MasterCard, Nets, Paytrail, Paypal Maksupalveluiden tarjoajien lisäksi maksamiseen

		<p>liittyy toimijoita, jotka tarjoavat päätelaitteen ja ohjelmiston kortilla maksettaessa ja jotka välittävät maksutapahtuman maksunsaajan palveluntarjoajalle.</p> <p>Tällaisia ovat esimerkiksi Verifone/Point tai Solinor.</p>
Matkaketju	<p>tässä selvityksessä määritelty</p> <p>Yhdistämispalvelulta yhdellä kertaa hankittu matka, jolla matkustaja pääsee eri liikennevälineillä lähtöpaikasta määränpäähän</p>	<p>Matkaketjujen käytäntö- säännöt koskevat tässä vaiheessa vain tie- tai raideliikenteen kertalippuja tai taksin varauksia.</p> <p>Termiä matkaketju käytetään liikennealalla laajempaan käsitteenä sisältäen fyysisten kuljetusten vaihtoyhteyksien ja aikataulujen yhteensovittamisen, mutta tässä selvityksessä keskeisenä näkökulmana on matkustusoikeuden myyminen yhdellä kertaa.</p>
Myyntirajapinta	<p>tässä selvityksessä määritelty</p> <p>lippu- ja maksujärjestelmän rajapinta yhdistämispalvelulle</p>	<p>Rajapinnan kautta voi hankkia vähintään perushintaisen kertalipun tai varauksen taksiin</p>
Vähimmäistuote (vähimmäisvelvoite)	<p>tässä selvityksessä määritelty</p> <ul style="list-style-type: none"> yleiskäyttöisellä teknologialla todennettava lipputuote perushintaiseen kermatkaan varaus yksittäiseen matkaan tai kuljetukseen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa 	<p>Tässä selvityksessä käytetty termi liikennepalvelulain vähimmäisvelvoitteen mukaisista lipputuotteista tai varauksista.</p> <p>Liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisvelvoitteen perusteella on avattava myyntirajapinta, jonka kautta täytyy olla hankittavissa vähintään perushintainen kertalipputuote tai varattavissa kuljetus.</p>
<p>Välityspalvelun tarjoaja</p> 	<p>liikennepalvelulain määritelmä</p> <p>välityspalvelulla kuljetusten välittämistä korvausta vastaan lukuun ottamatta palvelua, jossa välitetään vain palveluntarjoajan omia kuljetuksia</p>	<p>Välittää muiden yritysten henkilökuljetuksia. Voi lisäksi välittää myös oman yrityksen tarjoamia henkilökuljetuksia.</p> <p>Koskee vain kuljetuksen välittämistä yhden henkilökuljetuspalvelun tarjoajan kuljetuksilla matkaa kohden, muuten yhdistämispalvelua.</p>

		<p>Pelkästään omien kuljetusten välittämistä (joko omat kuljetukset tai omat autot tai vain omiin tarpeisiin) ei tulkita välityspalveluksi. Esim. taksiyri-tytys joka välittää ajot vain omille kuljettajilleen.</p> <p>Lain määritelmä koskee sekä henkilö- että tavara- kuljetusten välittämistä, mutta Matkaketjujen käytännösäännöt koskevat vain henkilökuljetusten välitystä.</p> <p>Perii korvauksen välityksestä matkustajalta tai kuljetuspalvelun tarjoajalta. Korvausta vastaan tarjotuksi palveluksi katsotaan myös esimerkiksi mainosrahoitteinen välitys.</p> <p>Esimerkiksi: taksin välityskeskus, Uber, Matka- huolto</p>
<p>välittäjä</p> <p>eli välittäjäluonteinen yhdistämispalvelu</p>	<p>tässä selvityksessä määritelty yhdistämispalvelu eli MaaS- operaattori, joka tarjoaa matkustajille matkaketjuja, joissa se ainoastaan välittää sopimuksia takaamatta kuljetusten toteutumista</p> <p>vrt. kokonaispalvelun tarjoaja</p>	<p>Määrittely liittyy vastuu- seen kuluttajamatkustajaa kohtaan niissä tilanteissa, jossa matkaketju ei toteudu kuljetuspalveluista joh- tuvista syistä.</p> <p>Yhdistämispalvelu vastaa tässäkin tapauksessa omasta palvelustaan ja sille syntyy tältä osin so- pimus matkustajan kans- sa.</p>
<p>Yhdistämispalvelun tarjoaja</p> 	<p>liikennepalvelulain määritel- mä</p> <p><i>yhdistämispalvelulla matka- ketjujen [...] muodostamista korvausta vastaan yhdistele- mällä eri palveluntarjoajien liikkumispalveluja</i></p> <p>Tässä selvityksessä yhdistä- mispalvelusta käytetään myös termiä MaaS- operaattori.</p>	<p>Lain määritelmä kattaa kaikki liikkumispalvelut, mutta Matkaketjujen käytännösäännöt koskevat tässä vaiheessa vain tie- ja raideliikenteen kertalip- puihin tai taksivarauksiin perustuvien matkaketju- jen muodostamista.</p> <p>Tarjoaa korvausta vastaan palvelua matkaketjujen muodostamiseen yhdiste- lemällä eri yritysten mat- kalipuja tai taksivarauk- sia.</p>

		<p>Voi periä korvauksen matkustajalta tai saada korvauksen muulla järjestyllä. Myös mainosrahoitteinen toiminnan katsotaan tapahtuvan korvausta vastaan.</p> <p>Esimerkkejä: Tuup, Whim, rautatie- tai bussiyhtiöiden palvelut, joissa tarjotaan eri liikennemuotojen lippuyhdistelmiä/matkaketjuja.</p>
--	--	--

2.2 Esimerkkikuva eri toimijoiden välisistä rajapinnoista



Nuolet kuvaavat mahdollisia teknisiä rajapintoja toimijoiden välillä ja yhdistämispalvelun sopimuksia eri toimijoiden kanssa.

Henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan on avattava pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan. Riittää että yksi toimija avaa lipputuotteen rajapinnan.

Matkustaja tekee sopimuksen yhdistämispalvelun kanssa lippujen ja varusten hankinnasta (välittäjämallissa) ja mahdollisesti myös matkasta tai matkaketjusta/kuljetuksista (kokonaispalvelumallissa). Jos yhdistämispalvelu toimii vain välittäjänä, matkustajan sopimus itse kuljetuksista/matkoista syntyy välityspalvelun ja/tai kuljetuspalveluiden kanssa.

2.2.1 Kuljetuspalvelun (henkilökuljetuspalvelun) tarjoaja



Kuljetuspalvelu

Vastuu matkaketjussa

- Vastaa siitä, että myyntirajapinta on avattu
- Vastaa käyttäjän kuljettamisesta liikennevälineessään matkatunnisteessa sovitulla tavalla.
- Vastaa siitä, että matkustusoikeuden todentaminen onnistuu ao. kuljetuspalvelussa käyttäjälle ennen matkaa toimitetulla matkatunnisteella.

2.2.2 Välityspalvelun tarjoaja



Välityspalvelu

Vastuu matkaketjussa

- Vastaa myyntirajapinnan avaamisesta
- Vastaa välittämiensä kuljetusten osalta siitä, että matkaketjussa ovat mukana kaikki käyttäjälle varatut/myydyt palvelut
- Vastaa siitä, että matkustusoikeuden todentaminen onnistuu ao. kuljetuspalvelussa.

Muita vastuita

- Varmistaa (1.7.2018 lähtien), että kuljetuspalvelun tarjoajalla on voimassaoleva liikennelupa.

2.2.3 Yhdistämispalvelun tarjoaja



Yhdistämispalvelu

Vastuu matkaketjussa

- Vastaa siitä, että matkaketjussa ovat mukana kaikki käyttäjälle varatut tai myydyt palvelut
- Vastaa siitä, että matkustaja saa kaikki matkatunnisteet, joita matkaketjussa tarvitaan ja että nämä ovat kuljetuspalvelun antamien määrittelyjen mukaisia, jotta ne toimivat matkustusoikeuden todentamisessa.
- Mahdollinen vastuu matkustajalle matkaketjun muuttamisesta häiriötilanteessa riippuu siitä, mitä yhdistämispalvelu lupaa matkustajalle markkinoinnissa, palvelunsa ehdoissa ja sopimuksessa.

2.3 Matkaketjun tarjonnan vaiheet

Matkaketjujen käytännesääntöjen ja Lippu-rajapintaspesifikaation valmistelussa on pyritty tunnistamaan tarkasti matkaketjun elinkaaren vaiheita. Tunnistetut vaiheet ja toiminnot esitetään tässä muistilistana, jota toimijat voivat hyödyntää sopimuksia tehdessään ja muussa yhteistyössä.

Liitteessä 4 on kaavio matkaketjun tietovirroista eri vaiheissa. (LIITE 4 *Kuva: matkaketjun tietovirrat*). Eri vaiheisiin liittyy Lippu-rajapintaspesifikaatiossa määriteltyjä välitettäviä attribuutteja ja muita huomioitavia asioita esimerkiksi kuluttajan suojan ja henkilötietojen käsittelyn kannalta.

liitteen 4 kuvaus vaiheelle	vaihe yleisesti kuvattuna
<i>myynti ja markkinointi</i>	
<i>tuotteen muodostus</i> <i>esivaraus</i>	yhdistämispalvelu kokoaa matkaketjun matkustajalle
<i>tuotehaku</i>	tuotekysely
<i>saatavuuskysely</i>	kapasiteettikysely
<i>tuotteen myyminen</i> <i>varaus ja matkatunniste</i>	matkan varaus ja lipun toimittaminen
<i>validointi ja kuljetus</i>	validointi (matkustusoikeuden todentaminen)
<i>clearing</i>	maksaminen ja clearing
<i>häiriötiedot</i> <i>peruutus/muutos</i> <i>varauksen muutos</i>	uudelleenreititys, häiriötilanteet
<i>korvaukset</i>	jälkikäteiset korvaukset /reklamaatio

3 Sopimusvelvollisuudet liikkumispalveluverkostossa

3.1 Säännökset

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku

2 §

Lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuus

Tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan toimijan on avattava liikkumispalvelun tarjoajille ja yhdistämispalvelun tarjoajille pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan, jonka kautta voi ilman käyttöä rajoittavia ehtoja:

1) hankkia vähintään perushintaisen kertamatkaan oikeuttavan lipputuotteen johon perustuvan matkustusoikeuden on oltava todennettavissa helpolla tavalla yleiskäyttöisen teknologian avulla; tai

2) varata yksittäisen matkan tai kuljetuksen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa tai joka muusta syystä sovitaan maksettavaksi palvelun päättymisen jälkeen.

Kuljetuspalvelun tarjoaja, joka tarjoaa vain muuta kuin IV osan 1 luvun 4 ja 5 §:ssä tarkoitettua toimivaltaisen viranomaisen tämän lain, julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016), jäljempänä hankintalaki tai vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista ja käyttösopimuksista annetun lain (1398/2016) mukaisesti hankkimia henkilöliikenteen kuljetuspalveluita, voi poiketa 1 momentin vaatimuksesta, jos sen toteuttaminen ei ole teknisesti tarkoituksenmukaista eikä kohtuullista yrityksen pienen koon tai toiminta-alueen johdosta.

Lippu- ja maksujärjestelmärajapinnan avaamiseen 1 momentin mukaisesti velvoitetun palveluntarjoajan ja rajapintaa hyödyntävän liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan on tehtävä yhteistyötä tarvittavien käytännön järjestelyjen mahdollistamiseksi.

4 §

Rajapintojen avaamiseen liittyvät yleiset vaatimukset

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettu avointen rajapintojen kautta tarjottava pääsy tietoihin ja tietojärjestelmiin ja sen toteuttamiseksi mahdollisesti tarvittavat tukipalvelut, käyttöehdot, ohjelmistot, lisenssit ja muut tarvittavat palvelut on tarjottava oikeudenmukaisin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin.

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettujen rajapintojen avaamiseen velvoitetujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.

3.2 Rajapinnan avaamiseen velvoitetut ja oikeutetut sopijapuolet

Velvoitetut

Rajapinnan avaamiseen ja siten sopimukseen velvoitettuja ovat liikennepalvelulain perusteella

- ✓ henkilökuljetuspalvelun tarjoaja
- ✓ välityspalvelu
- ✓ edellisten puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaava toimija

Liikennepalvelulain mukaan avaamisvelvoite ei koske henkilökuljetuspalvelun tarjoajaa, jos avaaminen ei ole teknisesti tarkoituksenmukaista eikä kohtuullista yrityksen pienen koon tai toiminta-alueen johdosta. Sekä tarkoituksenmukaisuus- että kohtuullisuuskriteerin tulee siis täytyä. Toimivaltaisen viranomaisen on aina avattava rajapinta.

Sama toimija voi olla käytännössä useammassa liikennepalvelulain mukaisessa roolissa. Tällöin voi syntyä tilanne, jossa on arvioitava, kenelle velvollisuus syntyy.

Tulkintaohjeita eräistä tilanteista:

Yleisesti riittää, että rajapinta on avattu yhden myyntikanavan kautta, vaikka lippuja myydään/varauksia voi tehdä useammassa paikassa.

Esimerkiksi taksialalla velvollisuus koskee lähtökohtaisesti niitä tahoja joilla on käytössään tietojärjestelmäpohjainen välitysjärjestelmä ja palveluvalikoimaan kuuluu mahdollisuus varata matka etukäteen. Vaatimus koskee siis käytännössä taksin välityskeskuksia. Vaatimus ei siis koske pieniä tak-

siirityksiä, joissa varauksia otetaan vastaan esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla.

Oikeudet

Rajapintaan ja tietoon pääsyyn ja siten sopimukseen oikeutettuja ovat lain valossa

- ✓ liikkumispalvelu
- ✓ yhdistämispalvelu

Matkaketjujen käytännesäännöissä keskitytään yhdistämispalvelun sopimuskysymyksiin, kun se hankkii myyntirajapintojen kautta matkustajan matkaketjun muodostamiseksi lippuja tai varauksia kuljetuspalveluihin.

3.3 Vähimmäisvelvoitteen sisältö (Vähimmäistuote)

Liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisvelvoitteen perusteella on avattava myyntirajapinta, jonka kautta täytyy olla hankittavissa vähintään perushintainen kertalipputuote tai varattavissa kuljetus.

Tulkintaa kertalipusta:

Lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan avaamiseen velvoitettu toimija voi lähtökohtaisesti itse määrittellä mikä on se perushintainen kertalippu, jota rajapinnan kautta voidaan hankkia.

Seuraavat seikat on huomioitava:

- Lipun tulee olla sellainen, jonka kaikki voivat hankkia eli se ei saa olla suunnattu vain tietyille kohderyhmälle kuten eläkeläisille tai alueen kuntalaisille.
- Lähtökohtana on, että toimija avaa nykyisen perushintaisen lipputuotteen rajapintaan. Rajapinnan kautta myytävä lippu ei saa olla yhdistämispalvelulle kalliimpi kuin vastaava lippu muiden kanavien kautta ostettaessa. Dynaaminen hinnoittelu ko. kertalipun osalta ei ole kiellettyä.
- Vähimmäisvelvoite ei estä toimijaa myymästä perushintaista kertalippuaan tilapäisesti halvemmalla omille loppukäyttäjilleen kuin yhdistämispalvelulle esimerkiksi kampanjatarjouksena.

3.4 Muut kuin vähimmäisvelvoitteen piiriin kuuluvat tuotteet

Kun sopijapuolet sopivat muista kuin liikennepalvelulain edellyttämistä vähimmäistuotteista kuten kausilipuista, alennuslipuista, erityisistä tukkuehdoista sekä muista sopimuksen ehdoista, näitä ehtoja ei säännellä erityisesti liikennepalvelulaissa, vaan muussa lainsäädännössä.

3.5 Sopimusvelvollisuus, neuvotteluvelvoite ja sopimuksesta kieltäytyminen

Pääsääntö liiketoiminnassa on sopimusvapaus. Liikennepalvelulain säännökset kuitenkin rajoittavat kuljetus- ja yhdistämispalveluiden tarjoajien sopimusvapautta. Sopimusvelvollisuus koskee vain liikennepalvelulaissa säädettyjä vähimmäistuotteita.

Sopimusvapauden rajoittaminen

Oikeudellisesti pääsääntö liiketoiminnassa on sopimusvapaus eli vapaus valita tarjoamansa palvelut ja sopimuskumppaninsa. Sopimusvapautta voidaan rajoittaa lailla.

Liikennepalvelulain säännökset rajoittavat kuljetus- ja yhdistämispalveluiden tarjoajien sopimusvapautta siten, että niiden on tarjottava laissa säädetyille toimijoille pääsy säädettyihin tietoihin ja tietojärjestelmiin ja pääsyn toteuttamiseksi mahdollisesti tarvittavat tukipalvelut, käyttöehdot, ohjelmistot, lisenssit ja muut tarvittavat palvelut oikeudenmukaisin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin.

Sopimusvelvollisuus koskee vain liikennepalvelulaissa säädettyjä vähimmäistuotteita.

Neuvotteluvollisuus ja sopimuksesta kieltäytyminen

Sopimuspakon voidaan katsoa pitävän sisällään sen, että sopijapuolten täytyy neuvotella vilpittömästi.

Tämä tarkoittaa tarjouspyyntöihin tai yhteydenottoihin vastaamista kohtuullisessa ajassa ja valmiutta huomioida neuvotteluosapuolen esille tuomia relevantteja seikkoja.

Sopimusehtoja käsitellään tarkemmin jäljempänä, mutta yleisesti voidaan todeta, että laissa säädetty rajapinnan avaamisvelvoite huomioiden neuvotteluista, sopimuksesta tai yhteistyöstä kieltäytymiselle laissa säädettyjen tuotteiden osalta on oltava hyvin perusteltu syy, joka voinee liittyä lähinnä seuraaviin

- Sopijapuolta ei pystytä luotettavasti yksilöimään (rekisteröity yritys/yhteisö, y-tunnus), sopijapuoli on asetettu konkurssiin tai liiketoimintakieltoon tai sopijapuoleen liittyy lakisääteisiä tai kansainvälisiin sopimusvelvoitteisiin sisältyviä rajoitteita (kuten pakotelistatut toimijat)
- Rajapinnan aiottu käyttötarkoitus ei liity laissa säädettyyn yhdistämispalvelun luonteiseen toimintaan
- Yhdistämispalvelu ei täytä kohtuullisia tietoturvan ja tietosuojan vähimmäisvaatimuksia
- maksukykyyn liittyvät seikat

Jos sopijapuoleen liittyviä riskejä voidaan hallita riskiin nähden kohtuullisilla sopimusehdoilla, tulisi sopia tällaisista sen sijaan, että kieltäytyy sopimuksesta. Tällaisia ehtoja voivat olla esimerkiksi vakuudet tai palvelun tilapäistä keskeyttämistä koskevat ehdot.

Jos neuvotellaan muusta kuin lain vähimmäisvelvoitteesta, sopimuksesta on oikeus kieltäytyä niissä tilanteissa, joissa neuvotteluissa ei saavuteta yhteisymmärrystä ja neuvottelukumppani kieltäytyy ehdotetuista kohtuullisista sopimusehdoista.

3.6 Kohtuulliset sopimusehdot

Vähimmäistuotteeseen liittyvät sallitut sopimusehdot voidaan jakaa

- ✓ käyttöehtoihin
- ✓ välttämättömiin muihin ehtoihin

Rajapinnan käyttöä rajoittavat ehdot on kielletty.

3.6.1 Liikennepalvelulain keskeiset veloitteet

Liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisveloitteen perusteella vähintään perushintaisen kertalipputuotteen tai kuljetuksen (taksin varaus) täytyy olla hankittavissa tai varattavissa rajapinnan kautta ilman käyttöä rajoittavia ehtoja.

Liikennepalvelulaissa edellytetään, että rajapinnan avaaminen tehdään palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.

Liikennepalvelulain perusteella myyntirajapinnan käyttöön voi liittyä mm. pääsyn toteuttamiseksi tarvittavia käyttöehtoja, joiden on oltava oikeudenmukaisia, kohtuullisia ja syrjimättömiä (III osa 2 luku 4 §). Lain perustelujen mukaan tällaiset käyttöehdot koskevat tyypillisestä esimerkiksi tietoturvaa, kirjautumista tai tunnistautumista.

Lisäksi laissa säädetään (III osa 2 luku 2 § 3 mom.) yhteistyövelvoite, jonka mukaan rajapinnan avaamiseen veloitettun palveluntarjoajan ja rajapintaa hyödyntävien palveluntarjoajien on tehtävä yhteistyötä tarvittavien käytännön järjestelyjen mahdollistamiseksi. Veloitteen pohjalta syntyviä sopimusehtoja kutsutaan tässä esityksessä *välttämättömiksi sopimusehdoiksi*. Lain perustelujen mukaan tällaisia käytännön seikkoja on esimerkiksi kysymys siitä, miten matkustusoikeuden todentaminen käytännössä hoidetaan.

Liikennepalvelulain perusveloitteen rajapinnan avaamisesta voi katsoa tarkoittavan sitä, että yhdistämispalvelun on voitava hankkia rajapinnan kautta kertamatka tai varaus ilman, että rajapinnan avaamiseen veloitettu toimija asettaa muita kuin edellä kuvattuihin vaatimuksiin perustuvia ehtoja.

Rajapinnan käyttöä rajoittavat ehdot on nimenomaisesti kielletty. Rajapinnan käyttöä rajoittavilla ehdoilla tarkoitetaan Liikenne- ja viestintävaliokunnan mietinnön [3] mukaan sellaisia ehtoja, jotka rajoittaisivat sitä tapaa tai käyttötarkoitusta, johon rajapintaa ja sen kautta hankittua lipputuotetta tai kertamatkaa voidaan käyttää. Rajapinnan avaaja ei saa esimerkiksi vaikuttaa siihen minkälaisiin matkaketjuihin tai palvelupaketteihin avattua lipputuotetta käytetään.

3.6.2 Sopimusehtojen sääntely liikennepalvelulaissa vai muussa säädännössä

Sopimusehtojen sääntelyä koskevat seuraavat pääperiaatteet

1. Vähimmäistuotteen osalta myyntirajapinnan käyttöehtoja koskee liikennepalvelulain kohtuullisuus-, syrjimättömyys- ja oikeudenmukaisuusvaatimus (III osa 2 luku 4 § 1 mom.).
 - o rajapinnan tietoturvallisuus mukaan lukien kirjautuminen ja tunnistaminen

2. Vähimmäistuotteista koostuvan matkaketjun muodostamiseksi ja tarjoamiseksi välttämättömistä asioista sopiminen kuuluu liikennepalvelulaissa säädetyn yhteistyövelvoitteen piiriin (III osa 2 luku 2 § 3 mom.)
 - o Yhteistyövelvoitteeseen sisältyy mm. neuvotteluvelvoite sopimuksista ja muista käytännön järjestelyistä.
 - o Välttämättömyydenä on esimerkiksi vähimmäistuotteisiin kuuluvien yhdistämispalvelun myymien lippujen tai muiden matkatunnusteiden todennettavuuden mahdollistaminen kuljetusvälineessä.
 - o Välttämättömyydenä on myös sopia matkaketjun muodostamiseksi ja tarjoamiseksi siitä, miten matkaketjun toimijat huolehtivat pakottavassa säädännössä säädetyistä oikeuksista ja velvollisuuksista. Pakottavia vaatimuksia on mm. kuluttajansuoja- ja henkilötietosäädännössä ja kuljetusmuotokohtaisessa erityissäätelyssä.
 - o Tässä selvityksessä käydään läpi edellisten lisäksi myös muita osa-alueita, joista sopiminen on välttämättömyydenä matkaketjun mahdollistamiseksi.
 - o Nämä välttämättömät ehdot eivät saa ylittää lainsäädännössä asetettuja velvoitteita.
 - o Tähtäimessä on, että ehdot eivät saa olla sellaisia, jotka kohtuuttomia, että ne käytännössä estäisivät rajapinnan avaamisvelvoitteen toteutumisen.
 - o Suositeltavaa on, että myös tällaiset ehdot laaditaan kohtuullisiksi sopimuksen tavoitteeseen nähden ja siihen nähden, miten sopijapuolet voivat osaltaan vaikuttaa matkaketjun tarjontaan liittyviin tekijöihin ja esimerkiksi vahingon aiheutumiseen.
3. Muita kuin vähimmäistuotteita koskevia ehtoja ei säännellä liikennepalvelulaissa.
 - o Muita tuotteita ovat esimerkiksi kausiliput ja alennusliput sekä luottokauppa. Yritysten välisen tavanomaisten maksu- ja laskutuskäytäntöjen mukaisia toimituksia ja maksuaikoja ei voitane katsoa luottokaupaksi (siinä mielessä kuin HE:ssä 144/2017 [4] tai LiVM 20/2017 tarkoitetaan).
 - o Esim. kertalippuja ja taksivarauksia koskevat tukkuluonteiset erityisehdot tuovat tuotteet tähän kategoriaan.
 - o Sopimuksia koskevat yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet ja yleinen lainsäädäntö.
 - o Suositeltavaa on, että myös tällaiset ehdot laaditaan kohtuullisiksi sopimuksen tavoitteeseen nähden ja siihen nähden, miten sopijapuolet voivat osaltaan vaikuttaa matkaketjun tarjontaan liittyviin tekijöihin ja esimerkiksi vahingon aiheutumiseen.
4. On pakottavaa lainsäädäntöä, joka pätee kaikissa em. tilanteissa, ellei nimenomaisesti ole muuta säädetty.

- o Pakottava henkilötieto-, kuluttajansuoja- ja kuljetusmuotokohtainen sääntely koskevat sopijapuolia riippumatta siitä, muodostuuko matkaketju vähimmäistuotteista tai muista tuotteista.
- o Edellä mainituista henkilötietojen suoja sisältyy osana liikennepalvelulaissakin edellytettyyn yksityisyyden suojaan.
- o Esimerkiksi toimijoiden välistä vahingonkorvausta koskevissa ehtoissa on huomioitava yleinen lainsäädäntö kuten kilpailulaki, laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa ja oikeustöimilaki.

3.7 Kilpailulainsäädäntö

Myös yleinen kilpailulainsäädäntö on huomioitava. Kilpailulaista (948/2011) [5] seuraa yleisiä reunaehtoja sopimusvapaudelle.

Kilpailulain 5 §:n mukaisesti *sellaiset elinkeinonharjoittajien väliset sopimukset, elinkeinonharjoittajien yhteenliittymien päätökset sekä elinkeinonharjoittajien yhdenmukaistetut menettelytavat, joiden tarkoituksena on merkittävästi estää, rajoittaa tai vääristää kilpailua tai joista seuraa, että kilpailu merkittävästi estyy, rajoittuu tai vääristyy, ovat kiellettyjä.*

Jos yritys on määräävässä markkina-asemassa, perusteettomasti syrjivä menettely on kielletty. Esimerkiksi rajapinnan tarjonnasta kieltäytyminen voisi olla kilpailulain vastaista, jos tarjoaja on määräävässä markkina-asemassa. Liikennepalvelulain tapauksessa on huomattava, että jo erityissääntely velvoittaa tietyiltä osin avaamaan myyntirajapinnan.

Kilpailulain kannalta voi olla syytä huomioida yhdistämispalvelun ja kuljetuspalveluiden sopimusyhteistyön mahdollinen vaikutus yhdistämispalveluiden markkinoihin.

4 Rajapinta ja tietoattribuutit

4.1 Koneluettava rajapinta

Pääsyn avaaminen myyntirajapintaan tarkoittaa teknisen toteutuksen kannalta mm. seuraavaa:

- Rajapinnan tulee olla reaaliaikaisesti automaattisesti koneluettava
- Tiedostomuodon tulisi olla yleinen ja käytettävissä ilman kaupallisia ohjelmistoja
- Tiedon on oltava rakenteellisessa muodossa ja käsiteltävissä ilman ihmisen tulkintaa (csv, XML, Json tai vastaavat standardit)

4.2 Olennaisten tietojen ja myyntirajapinnan tietojen suhde

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku Tietojen ja tietojärjestelmien yhteentoimivuus

1 § Liikkumispalvelua koskevat olennaiset tiedot

Liikennemuodosta riippumatta henkilöliikenteen liikkumispalveluiden tarjoajan on huolehdittava siitä, että liikkumispalvelua koskevat olennaiset ajantasaiset tiedot ovat saatavissa tietojärjestelmään luodun yhteyden kautta koneluettavassa ja helposti muokattavassa vakio-

tietomuodossa vapaasti käytettäväksi (avoin rajapinta). Olennaiset tiedot sisältävät ainakin reitti-, pysäkki-, aikataulu-, hinta- ja saatavuustiedot sekä esteettömyystiedot.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun rajapinnan ja rajapinnan käyttämiseksi tarvittavan muun tietoaineiston verkko-osoite tai -osoitteet sekä näiden päivitykset on ilmoitettava Liikennevirastolle ennen toiminnan aloittamista tai päivityksen osalta heti kun uusi osoite on tiedossa.

Liikenneviraston on tarjottava tekninen palvelu, jolla 1 momentissa tarkoitettu tietojen toimittaminen voidaan vaihtoehtoisesti toteuttaa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkemmat säännökset 1 momentissa tarkoitettuihin olennaisiin tietoihin sekä niitä koskeviin ajantasaisuusvaatimuksiin sekä tekniseen yhteentoimivuudesta.

2 §

Lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuus

Tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan toimijan on avattava liikkumispalvelun tarjoajille ja yhdistämisspöytäpalvelun tarjoajille pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan, jonka kautta voi ilman käyttöä rajoittavia ehtoja:

- 1) hankkia vähintään perushintaisen kertamatkaan oikeuttavan lipputuotteen johon perustuvan matkustusoikeuden on oltava todennettavissa helpolla tavalla yleiskäyttöisen teknologian avulla; tai
- 2) varata yksittäisen matkan tai kuljetuksen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa tai joka muusta syystä sovitaan maksettavaksi palvelun päättymisen jälkeen.

[...]

Liikennepalvelulain III osan 2 luvun 1 §:n mukaisen liikkumispalveluita koskevien *olennaisen tietojen rajapinnan* tarkoitus on mahdollistaa matkustajainformaation kuten reittioppaiden tuottaminen. Avoimessa rajapinnassa tarjottavat pakolliset ja valinnaiset tiedot määritellään valtioneuvoston asetuksessa 643/2017 [6]. Tämä rajapinta on ilmoitettava Liikennevirastolle julkaistavaksi NAP-tietokannassa.

Liikennepalvelulain III osan 2 luvun 2 §:n lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuutta koskevan *myyntirajapinnan* tarkoitus on mahdollistaa matkaketjujen tuotteistus ja myynti. Myyntirajapinta on tieto, joka on toimitettava Liikennevirastolle julkaistavaksi NAP-tietokannassa nk. multimodaalijärjestelmän perusteella [7]

4.3 Myyntirajapinnassa annettavat tiedot

Rajapintojen kautta täytyy olla tarjolla tietosisällöt, jotka mahdollistavat lipputuotteiden tarjonnan ja todentamisen.

Liikennepalvelulain vaatimus myyntirajapinnan avaamisesta koskee seuraavia tuotteita:

- yleiskäyttöisellä teknologialla todennettava lipputuote perushintaisen kertamatkaan
- varaus yksittäiseen matkaan tai kuljetukseen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa

Osapuolet voivat sopia myös muiden tuotteiden tarjoamisesta myyntirajapinnan kautta.

4.4 Lippu-rajapintaspesifikaatio myyntirajapinnan esimerkkitoteutuksena

Lippu-hankkeessa on laadittu myyntirajapinnasta suositusluonteinen rajapintamäärittely ja esimerkkitoteutus [8]. Siinä eritellään teknisesti välttämättömät ja valinnaiset attribuutit. Lippu-rajapintaspesifikaatio ei kuitenkaan ole kaiken kattava.

Lippu-rajapintaspesifikaation käyttäminen ei ole pakollista, mutta jos myyntirajapinnan toteutus sisältää sitä vastaavat tiedot, rajapinnan voi olettaa täyttävän lain vaatimukset tietosisältöjen osalta.

Sopijapuolella voi olla useita eri myyntirajapintoja eri liiketoimintatarpeisiin.

Suositus

Sopijapuolia suositellaan hyväksymään Lippu-rajapintaspesifikaatioon perustuvan rajapinnan käyttö, etenkin jos jommallakummalla sopijapuolella ei ole ennestään määriteltynä vaatimukset täyttävää omaa rajapintaa.

Esimerkkejä attribuuteista

Välttämättömiä attribuutteja esimerkiksi seuraavat:

- Matkan lähtö- ja määräpisteet (esim. pysäkki, koordinaatti, osoite)
- Matkustusoikeuden todentamismuoto (esim. QR-koodi, pin-koodi, kuva)
- sopimustunnus, johon yhdistämispalvelun varaus/osto myyntirajapinnassa liittyy
- alustavan varauksen voimassaoloaika
- matkustusoikeuden (lipun, taksivarauksen) voimassaoloaika
- tieto siitä, onko kuljetuksen esteettömyydestä tietoa vai ei

Valinnaisia attribuutteja esimerkiksi seuraavat:

- Kuvaus lisäpalvelusta (kuten wlan, tarjoilu tai lastenistuin) tai nouppisteestä
- Yksityiskohtaiset tiedot kuljetuspalvelun esteettömyydestä
- Matkustajan yhteystieto (esim. puhelinnumero, sähköposti, sovellus-ID)

5 Tietoturva

5.1 Säännökset

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku

4 §

Rajapintojen avaamiseen liittyvät yleiset vaatimukset

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettu avointen rajapintojen kautta tarjottava pääsy tietoihin ja tietojärjestelmiin ja sen toteuttamiseksi mahdollisesti tarvittavat tukipalvelut, käyttöehdot, oh-

jelmistot, lisenssit ja muut tarvittavat palvelut on tarjottava oikeudenmukaisin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin.

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettujen rajapintojen avaamiseen velvoitettujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.

5.2 Kohtuulliset tietoturvavaatimukset

Rajapinnan ja palvelun tietoturvasta huolehtimiseksi on noudatettava hyviä tietoturvakäytäntöjä.

Toimenpiteet täytyy suhteuttaa uhkiin ja riskeihin.

5.2.1 Hyvät tietoturvakäytännöt

Tietoturvallisuuden ylläpidolla tarkoitetaan niitä teknisiä ja organisatorisia toimenpiteitä, joita toimija toteuttaa verkko- ja tietojärjestelmien eheyden, käytettävyyden ja tiedon luottamuksellisuuden turvaamiseksi.

Sopijapuoli voi edellyttää, että toinen sopijapuoli noudattaa *riskiin suhteutettuja* hyviä tietoturvakäytäntöjä lippu- ja maksujärjestelmän myyntirajapinnan tietoliikenteessä ja omissa järjestelmissään, jotka vaikuttavat myyntirajapinnan tietoliikenteeseen tai sen kautta saatujen tietojen käsitteilyn tietoturvallisuuteen.

Hyvät tietoturvakäytännöt kattavat yleisen tietoturvallisuuden hallinnan ja tietoliikenne-, tietojärjestelmä- ja käyttöturvallisuuden sekä fyysisen turvallisuuden.

Nämä koostuvat tarkemmin eriteltynä seuraavista osa-alueista:

- 1) tietoliikenneturvallisuus
 - a) verkon rakenteellinen turvallisuus
 - b) tietoliikenneverkon vyöhykkeistäminen
 - c) suodatussäännöt vähimpien oikeuksien periaatteilla
 - d) suodatuksen ja valvontajärjestelmien hallinnointi koko elinkaaren ajan
 - e) hallintayhteydet
- 2) tietojärjestelmäturvallisuus
 - a) pääsyoikeuksien hallinta
 - b) järjestelmien käyttäjien tunnistaminen
 - c) järjestelmien koventaminen
 - d) haittaohjelmasuojaus
 - e) turvallisuuteen liittyvien tapahtumien jäljitys
 - f) poikkeamien havainnointikyky ja toipuminen
 - g) kansainvälisesti tai kansallisesti suositellut sa-lausratkaisut
- 3) käyttöturvallisuus
 - a) muutosten hallinta
 - b) salassa pidettävän aineiston käsittely-ympäristö
 - c) etäkäyttö ja -hallinta
 - d) ohjelmistohaavoittuvuuksien hallinta
 - e) varmuuskopiointi
- 4) fyysinen turvallisuus

- a) toimijan omien tilojen fyysiset suojaukset ja kulunvalvonta
- b) käytettyjen palveluntarjoajien fyysiset suojaukset ja kulunvalvonta

5.2.2 Riskiin suhteutetut toimenpiteet

Molemminpuolisesti vaadittavien tietoturvakäytäntöjen lähtökohtana on syytä käyttää uhkamallinnusta ja riskilähtöisyyttä. Lähtötietoina näissä ovat esimerkiksi suojattavien henkilötietojen, maksuvälinetietojen ja taloudellisen riskin määrä - ja toisaalta taloudelliset tappiot tai maineriski, jos palvelu ei ole saatavilla vaikkapa palvelunestotilan vuoksi.

Sopijapuoli voi edellyttää, että toinen sopijapuoli suhteuttaa tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tietoturvan ylläpitämiseksi uhan vakavuuteen ja todennäköisyyteen, toimenpiteistä aiheutuviin kustannuksiin sekä käytettävissä oleviin teknisiin mahdollisuuksiin torjua uhka.

Uhan vakavuuden arvioinnissa on otettava huomioon ainakin suojattavan tiedon luonne (esimerkiksi henkilötietojen käsittelyn tai sertifikaattien avaintenhallinnan vaatimukset), suojattavan toiminnon kriittisyys järjestelmän eheyden kannalta ja mahdollisten henkilötietovahinkojen sekä taloudellisten vahinkojen suuruus uhan toteutuessa. Uhan todennäköisyyden arvioinnissa on otettava huomioon ainakin vallitseva ajantasainen tietämys online-verkkopalveluihin, sekä niiden taustalla olevaan alustainfrastruktuuriin kohdistuvista tietoturvauhkista. Uhka-analyysissä suositellaan käytettäväksi jonkin yleisen standardin mukaista viitekehystä.

Henkilötietojen käsittelyn tietoturva-vaatimukset säädetään yleisessä henkilötietolainsäädännössä ja niitä valvoo tietosuojavaltuutettu. Erityisesti henkilötietojen käsittelyn tietoturvaan liittyviä ohjeita voisi siten antaa tietosuojavaltuutettu tai EU:n tasolla kansallisten tietosuojaviranomaisten yhteistyöryhmä (WP29).

5.2.3 Lippu-rajapintaspesifikaation tietoturvaelementit ja tietoturvasuositus

Lippu-rajapintaspesifikaation yhteydessä Lippu-projektissa on laadittu suositus rajapinnan tietoturvallisesta toteutuksesta (LIITE 2 *LIPPU-API: Security Considerations*). Suositus perustuu yleisiin hyvin käytäntöihin ja lähteisiin sekä uhka-analyysinäkökulmaan.

Lippu-rajapintaspesifikaatioissa tietoturvallisuuden ylläpitämistä tukevat attribuutit, jotka liittyvät sopijapuolten autentikointiin rajapinnassa:

- Attribuutti: Osapuolten (koneiden) tunnistaminen teknisesti
- Attribuutti: Autentikointi oikeuksittain
 - tuotteen tunniste tai osapuolen tunniste
 - eri oikeuksia sisältöön sopimusten ja tuoteportfolioiden mukaisesti
 - katseluoikeudet tai varausoikeudet

Sopijapuolet sopivat keskenään osapuolten tunnistamisessa käytettävien varmenteiden tai niiden tunnistetietojen luotettavasta vaihtamisesta ja hallinnasta. Viranomaiset eivät toteuta liikkumispalveluverkostolle keskitettyä varmenteiden hallintaa. Sopijapuolten on noudatettava hallinnassa yleisiä

hyviä tietoturvakäytäntöjä ja varmenteet on suositeltavaa myöntää enintään 3 vuodeksi kerrallaan.

5.3 Sopijapuolen tietoturvallisuudesta varmistuminen

Sopijapuoli voi edellyttää toiselta sopijapuolelta sopimista siitä, millä menettelyllä osapuolet voivat varmistua toistensa tietoturvallisuuden ylläpidon riittävydestä.

Suosittelava ja kohtuullinen menettely on vähintään sopia vaatimukset huolellisesti sopimuksessa ja tehdä internetiin auki oleville rajapinnoille tekninen testaus.

Mahdollisia menettelytapoja ovat seuraavat

- Tietoturva-vaatimukset määritellään ja vaatimuksien täytyminen dokumentoidaan kirjallisessa sopimuksessa.
- Sopijapuolen järjestelmän kaikille internetiin auki oleville verkkorajapinnoille suoritetaan tekninen testaus riippumattoman arvioijan tai toimijan itsensä toimesta, mikäli toimijan on mahdollista näyttää toteen testauksen tekijän ammattitaito. Testauksessa huomioidaan myös alihankkijoiden kautta avatut rajapinnat. Testaustulokset informoidaan toiselle sopijapuolelle.
 - Ks. LIITE 2 *LIPPU-API: Security Considerations* sopivien itse-testaustyökalujen ja -menetelmien valitsemiseksi.
- Sopijapuolen koko järjestelmään teetetään riippumaton tietoturvallisuuden auditointi (mukaan lukien verkkorajapintojen testaus). Uhkatason ollessa korkea, edellytetään tietoturvallisuuden standardinmukaista (esim. ISO 27001) sertifiointia.
- Sopijapuoli saa oikeuden tehdä toisen sopijapuolen järjestelmään tietoturvallisuuden auditoinnin.

Suosittelava ja kohtuullinen menettely on vähintään sopia vaatimukset huolellisesti sopimuksessa ja tehdä internetiin auki oleville rajapinnoille tekninen testaus.

Yksinomaan myyntirajapinnan avaamisen takia ei ole katsottava kohtuulliseksi vaatia koko järjestelmän riippumatonta auditointia tai sertifiointia. Sopijapuolen tekemässä auditoinnissa on syytä huomioida liike- ja ammatillisuuksien, sekä henkilötietojen suoja. Näitä raskaampia menettelyjä voidaan toki hyödyntää, jos ne ovat muutoinkin liiketaloudellisista syistä toimijalla käytössä. Auditoinnin laajuus tulee suhteuttaa rajapinnan avaamisen aiheuttamiin riskeihin.

5.4 Sovittavat asiat

Tähän kohtaan on koottu muistilista tietoturva-asioista, joista on hyvä sopia.

Sopijapuolten on hyvä vaatia molemminpuolisesti vähintään seuraavia asioita:

- Verkkorajapinnan TLS-tason autentikointi

- Mikäli mahdollista, verkkoliikenteessä molemmat osapuolet olisi hyvä tunnistaa varmentein (asiakasvarmenne ja palvelinvarmenne), jotka on vaihdettu ennen toiminnan aloittamista
- Poikkeamakontaktin nimeäminen
 - Molemmilla toimijoilla on syytä olla kontakti, johon toinen sopijapuoli voi tarvittaessa olla yhteydessä havaitessaan mahdollisen tietoturvaongelman
- Näyttö siitä, että palvelun toteuttamisessa käytetyn sovelluksen ja sovelluksen alustan tietoturvallisuudesta on varmistuttu riskiin nähden riittävin toimenpitein. Tämä voi sisältää esimerkiksi:
 - Sovelluksen penetraatiotestausraportin tai vastaavan dokumentin, josta käy ilmi, että sopijapuoli on testannut tai testauttanut sovelluksensa tietoturvallisuuden
 - Sovelluksen palvelinalustan palveluntarjoajan (esim. pilvipalveluntarjoaja) hyväksynyt tai tietoturvallisuussertifikaatit
- Lokien seuranta ja poikkeamien havaintokyky
 - Kyky havaita ja tuottaa heräte vähintään tyyppisten transaktiomäärien tai vastaavien oletettujen raja-arvojen poikkeamista

Edellä mainitut on syytä olla aina helposti saatavilla, jotta velvoitteiden täyttymisestä voidaan varmistua mahdollisimman helpoin menettelyin.

Sopijapuolten on edellisten hyvä sopia vähintään seuraavista asioista

- Varmenteiden vaihtomenettely ja hallinta
- Menettely sopijapuolen tietoturvallisuudesta varmistumiseksi
- Menettely järjestelmä-, rajapinta- ja vaatimusmuutoksissa
 - Sopijapuolen informointi riittävän ajoissa
- Tiedon säilyttämisen tietoturvallisuus
 - Tieto ja käyttöoikeudet luokitellaan
 - Tietoa salataan ja suojataan yhteisen sopimuksen mukaisesti
 - Tiedon käsittely lokitetaan soveltuvin osin
 - Tiedon käsittely ja siirtäminen järjestelmästä kyetään jäljittämään toimenpiteen tehneeseen henkilöön
- Tiedon siirtämisen tietoturvallisuus
 - Järjestelmän vyöhykkeistys – rajapinnan ja taustajärjestelmien riittävä eriyttäminen
 - Osapuolten tunnistaminen: sertifikaatit, pääsy rajapintaan sallittu vain ennalta määritellyille IP-osoitteille
 - Tiedonsiirto: protokollan vaatimukset, salaus
- Rajapinnan tai järjestelmän häiriötilanteiden käsittely
 - Havainnointikyky
 - Sopijapuolen informointi ja menettely tietoturvallisuuspoikkeamatapauksissa
 - Yhteistyö häiriön selvittämisessä

- Korjaustoimenpiteet
- Rajapinnan tai sen osan sulkeminen tilapäisenä tietoturvatoinenpiteenä, jos se on välttämätöntä

6 Käytettävyys ja laatu

6.1 Myyntirajapinnan käytettävyys

Sopijapuolten on hyvä sopia myyntirajapinnan käytettävyydestä ja kapasiteetista (SLA).

Liikennepalvelulaissa ei säädetä palvelun tai myyntirajapinnan laatu- tai saatavuusvaatimuksista, mutta laki edellyttää pääsyn ja käyttöehtojen kohdullista ja syrjimätöntä tarjontaa. Lain mukaan sopijapuolten on tehtävä yhteistyötä yhteentoimivuuden mahdollistamiseksi käytännön järjestelyillä.

Sopijapuolten on hyvä sopia myyntirajapinnan käytettävyydestä ja kapasiteetista (SLA). Sopijapuolen yhdistämispalvelun ja matkalipun todentamisen toteuttamisessa myyntirajapinnan ja mahdollisesti siitä erillisten maksu- ja lippujärjestelmän rajapintojen käytettävyydellä on olennainen merkitys.

Sopijapuolten on hyvä sopia siitä, että ne huomioivat huolto- ja muutostöiden suunnitellussa ja toteutuksessa vaikutukset toiseen sopijapuoleen ja tarvittaessa muihin liikkumispalveluverkoston toimijoihin. Sopijapuolten on hyvä sopia siitä, että ne tekevät huolto- ja muutostoimet siten ja sellaiseen aikaan, että palvelun keskeytys on niin lyhyt ja vaikutuksiltaan niin pieni kuin mahdollista.

6.2 Myyntirajapinnasta sovittavia välttämättömiä attribuutteja/asioita

Sopijapuolten on hyvä sopia rajapinnan teknisestä toteutuksesta ja välitettävistä tiedoista siten, että varausprosessille on varattu riittävä aika ja että matkustajalle toimitetut liput tai muut tunnisteet ovat asianmukaisesti todennettavissa matkan alkaessa ja aikana.

Matkaketjujen käytäntöjen valmistelussa on tunnistettu muutama näitä tarpeita tukeva tekijä:

- ennakkovaraukset ilman ostositoumusta ("softbooking")
 - sovittava, kuinka paljon ja kuinka pitkäksi aikaa varauksia voi tehdä
 - alustavan varauksen aikaikkuna on määriteltävä rajapinnassa siten, että liput on käytännössä mahdollista saada lunastettua/lopullisesti varattua
 - varausten määrää voidaan hallita tunnuksen käyttöoikeuksien hallinnalla
- riittävä tieto lipun formaateista validoinnin onnistumiseksi
 - sovittava lipputyypit, joilla matkustusosoikeus voidaan todentaa (esim. QR-koodi, kuva, PDF, teksti, NFC, Bluetooth)

6.3 Matkaketjun laatu

Sopimuksissa on syytä huomioida mahdollisuuksien mukaan ne tekijät, jotka vaikuttavat yhdistämispalvelun matkustajalle tarjoaman matkaketjun toimivuuteen ja varmuuteen.

Tällaisia tietoja on valmistelutyössä toimijoilta saatujen tietojen perusteella melko vähän, mutta niitä on suositeltavaa tarjota rajapinnassa, *jos niitä on*.

Tiedot ovat hyödyksi mm. uudelleenreitityksessä ja muussa häiriötilanteen asiakaspalvelussa.

Matkaketjun suunnitteluun ja toteutumisvarmuuteen liittyviä tietoja voivat olla esimerkiksi

- tieto siirtymäajasta tai -olosuhteista tai reiteistä kuljetusten välillä
- miten nopeasti tieto myydystä lipusta tai tehdystä varauksesta tai aktivoinnista päivittyy teknisesti niin että lippu/tunniste on todennettavissa kulkuvälineessä
- mitä matkaan liittyviä muutos- tai häiriötietoja on mahdollista välittää ja millä aikataululla

7 Rajapinnan ja järjestelmän tietoturvahäiriöistä, vikatilanteista, huoltokatkoista ja muutostilanteista tiedottaminen liikku- mispalveluverkostossa

7.1 Säännökset

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku

2 §

Lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuus

Tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan toimijan on avattava liikkumispalvelun tarjoajille ja yhdistämispalvelun tarjoajille pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan, jonka kautta voi ilman käyttöä rajoittavia ehtoja:

[...]

[...]

Lippu- ja maksujärjestelmärajapinnan avaamiseen 1 momentin mukaisesti velvoitetun palveluntarjoajan ja rajapintaa hyödyntävän liikkumis- tai yhdistämispalvelun tarjoajan on tehtävä yhteistyötä tarvittavien käytännön järjestelyjen mahdollistamiseksi.

4 §

Rajapintojen avaamiseen liittyvät yleiset vaatimukset

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettu avointen rajapintojen kautta tarjottava pääsy tietoihin ja tietojärjestelmiin ja sen toteuttamiseksi mahdollisesti tarvittavat tukipalvelut, käyttöehdot, ohjelmistot, lisenssit ja muut tarvittavat palvelut on tarjottava oikeudenmukaisin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin.

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettujen rajapintojen avaamiseen velvoitettujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.

Tässä selvityksen kohdassa käsitellään matkaketjun toimijoiden välistä tiedonvaihtoa.

Lisäksi on hyvä huomioida, että lainsäädännössä on toimijoille säädettyjä ilmoitusvelvoitteita viranomaisille ja/tai asiakkaille häiriötilanteissa. Tällaisia on esimerkiksi kuljetusmuotokohtaisessa erityyssäätelyssä ja tulevaisuudessa yleisesti henkilötietojen tietoturvaloukkauksissa.

7.2 Toimivuushäiriöihin liittyvä tiedonvaihto

Sopijapuolten suositellaan sopivan siitä, miten ennakoituista tai odottamattomista huoltokatkoista tai häiriöistä rajapinnassa/siihen liittyvässä palvelussa tiedotetaan sopimuskumppania.

Tarve tiedonvaihtoon sopijapuolten välillä koskee toimivuuteen vaikuttavia vikatilanteita ja huoltakatkoja sekä muutostilanteita, joista voi aiheutua katkos tai häiriö.

Ilmoituskynnystä määriteltäessä on huomioitava mahdollinen vaikutus toisen toimijan palveluun. Toimivuuden vikatilanteet on syytä ilmoittaa ainakin, jos ne vaikuttavat sopijapuolten palveluihin.

Suosittelavaa on, että sopijapuolet sopivat siitä, että huoltokatkoista ilmoitetaan etukäteen tai että huoltakatkoilla on etukäteen määritelty aikataulu. Muutostöistä on suositeltavaa sopia ilmoitettavaksi kuten huoltokatkoista sen mukaan, millainen riski niissä on katkoksen tai häiriön syntymiselle tai ennakoimattomalle vaikutukselle muihin toimijoihin. Huolto- ja muutostilanteet ovat tyypillisesti omiaan aiheuttamaan katkoja.

7.3 Tiedonvaihto tietoturvauhkista ja -häiriöistä

Rajapinnan avaajan on huolehdittava siitä, että avaaminen tapahtuu vaarantamatta palvelun tietoturvaa tai yksityisyyden suojaa. Henkilötietojen luottamuksellisuuden tai eheyden vaarantuminen voidaan katsoa myös tietoturvaloukkaukseksi. Tietoturvallisuudesta huolehtimista käsitellään edellä.

Sopijapuolten suositellaan tekevän yhteistyötä myös tietoturvallisuuden turvaamiseksi ja sopivan tietoturvauhkia ja -loukkauksia koskevan tiedon vaihtamisesta.

Sopijapuolten on hyvä sopia tietoturvauhkien ja -häiriöiden tiedottamisesta, jotta sopijapuolet ja muut liikkumispalveluverkoston toimijat voivat ennakoita tilanteita ja tehdä osaltaan tarvittavat varautumis- tai korjaustoimenpiteet.

Esimerkiksi tietoturvauhka, kuten ohjelmiston haavoittuvuus, käynnissä oleva phishing-kampanja tai palvelunestohyökkäys on hyvä ilmoittaa matalla kynnyksellä, jotta sopijapuolet/ muut liikkumispalveluverkoston toimijat voivat ennakoita tilannetta.

7.4 Tiedottamisen käytännöt

Sopijapuolten on hyvä sopia tiedottamisen menettelyistä kuten yhteyshenkilöistä, viestintäkanavista ja ilmoitusajoista. Viestintäkanavien tulee olla riittävän tietoturvallisia välitettävään tietoon suhteutettuna.

Sopijapuolen suositellaan tiedottavan toisilleen uhkista ja häiriöistä viipymättä, kun asia on havaittu tai tiedossa. Huoltokatkoista on suositeltavaa tiedottaa hyvissä ajoin etukäteen. Ilmoitusajat on syytä suhteuttaa ongelman luonteeseen, vakavuuteen, laajuuteen ja vaikutuksiin.

7.5 Häiriö-, muutos- ja tapahtumatietojen luottamuksellisuus

Sopijapuolilla ei ole oikeutta luovuttaa kolmansille osapuolille luottamuksellista tietoa, jonka ne ovat saaneet sopimuksen perusteella.

Sopijapuolet *voivat* sopia siitä, että ne tiedottavat toistensa puolesta häiriötilanteista kolmansille osapuolille tai yleisölle.

Sopijapuolten keskinäisellä salassapidolla ei saa olla haitallista vaikutusta kuluttajan oikeuteen saada tietoa siitä, kenen toimijan puoleen kuluttaja voi kääntyä vedotakseen laillisiin oikeuksiinsa.

7.6 Yhteistyö rajapintaan liittyvien virhetilanteiden selvittämiseksi

Sopijapuolten on osaltaan selvitettävä virhetilanteita niiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Selvittämismenettely akuuteissa tietoturvahäiriöissä tai vikatilanteissa eroaa jälkikäteisestä virheiden tai väärinkäytösten selvittämisestä. Sopijapuolten on hyvä sopia vähintään yhteystiedoista virhe- ja väärinkäytöstilanteiden selvittämisessä, jos tiedot eroavat akuuttien tilanteiden hoitamisesta.

8 Henkilötietojen käsittely (tietosuoja)

8.1 Säännökset

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku

4 §

Rajapintojen avaamiseen liittyvät yleiset vaatimukset

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettu avointen rajapintojen kautta tarjottava pääsy tietoihin ja tietojärjestelmiin ja sen toteuttamiseksi mahdollisesti tarvittavat tukipalvelut, käyttöehdot, ohjelmistot, lisenssit ja muut tarvittavat palvelut on tarjottava oikeudenmukaisin, kohtuullisin ja syrjimättömin ehdoin.

Edellä 1 ja 2 §:ssä tarkoitettujen rajapintojen avaamiseen veloitettujen palveluntarjoajien on huolehdittava siitä, että avaaminen voi tapahtua palvelun tietoturvan tai yksityisyyden suojan vaarantumatta.

Liikennepalvelulain 4 § velvoittaa toimijoita avaamaan rajapinnat palvelun tietoturvan ja yksityisyyden suojan vaarantumatta.

Tämä käytännösääntöjen henkilötietojen käsittelyä koskeva osio on laadittu tietosuoja-asetuksen soveltamisen näkökulmasta käyttäen siinä määriteltyjä käsitteitä ja käsittelyperusteita.

Suomessa henkilötietojen käsittelyä sääntelevä yleislaki on henkilötietolaki (523/1999). Henkilötietolaki korvautuu Euroopan unionin yleisellä tietosuoja-asetuksella (EU) 2016/679 (tietosuoja-asetus, GDPR) [9], jota sovelletaan 25.5.2018 alkaen. Henkilötietojen suojaa koskevaa lainsäädäntöä sovelletaan aina silloin, kun käsitellään henkilötietoja.

Voi poikkeuksellisesti olla mahdollista, että liikkumispalveluverkoston joku toimija ei käsitelisi henkilötietoja matkaketjussa. Mikäli tieto on anonymisoitu tai sellaista, ettei sitä voida suoraan ja epäsuoraan yhdistää luonnolliseen henkilöön, jää se henkilötietosääntelyn ulkopuolella.

Tieto on anonymiä, mikäli henkilötiedot muutetaan peruuttamattomasti sellaiseen muotoon, ettei rekisteröity ole niistä suoraan tai epäsuoraan tunnistettavissa kenenkään toimesta. EU:n tietosuojavaltuutettujen muodostama tietosuojaytöryhmä (WP 29) on lausunnossaan (5/2014) anonymisointitekniikoista [10] todennut, että anonymisointi tapahtuu käsittelemällä henkilötietoja siten, että henkilön tunnistaminen estyy peruuttamattomasti. (ks. myös HE 145/2017, 2.1.1.9 Henkilötietojen anonymisointi [11]).

8.2 Henkilötiedon käsite ja henkilötiedot liikkumispalveluverkostossa

Henkilötiedon määritelmä on hyvin laaja. Kun matkustajalle tarjotaan matkaketjupalveluita, syntyy yleensä tilanne, jossa käsitellään henkilötietoja.

On huomattava, että vaikka tiedot pseudonymisoitaisiin, niitä pidetään edelleen henkilötietoina.

Henkilötiedolla tarkoitetaan tietosuoja-asetuksen 4 artiklan 1 kohdan mukaisesti kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Tunnistettavissa olevana pidetään luonnollista henkilöä, joka voidaan suoraan tai epäsuorasti tunnistaa erityisesti tunnistetietojen, kuten nimen, henkilötunnuksen, sijaintitiedon, verkkotunnistetietojen taikka yhden tai useamman hänelle tunnusomaisen fyysisen, fysiologisen, geneettisen, psyykkisen, taloudellisen, kulttuurillisen tai sosiaalisen tekijän perusteella.

Henkilötiedon määritelmä on hyvin laaja. Kun matkustajalle tarjotaan matkaketjupalveluita, syntyy yleensä tilanne, jossa käsitellään henkilötietoja. Tällaisina tietoina pidetään esimerkiksi tilauksen tekemisen yhteydessä käsiteltäviä matkustajan yhteystietoja ja luottokorttitiedot. Henkilötietoja voivat olla myös matkustusoikeuden todentamiseen liittyvät tiedot. On huomattava, että vaikka tiedot pseudonymisoitaisiin, niitä pidetään edelleen henkilötietoina. Vaikka yksittäisellä matkaketjun toimijalla ei olisikaan mahdollisuutta selvittää matkustajan identiteettiä, on riittävää, että joku taho voi eri tietoja yhdistelemällä tunnistaa henkilön. Näin ollen esimerkiksi matkatunniste, joka ei sisällä matkustajan nimeä tai muuta selkeää henkilötietoa, mutta on jonkun toimijan yhdistettävissä yksittäiseen matkustajaan, on henkilötieto.

Tietosuojasääntely soveltuu siten laajasti liikkumispalveluverkoston toimintaan.

8.3 Henkilötietojen käsittelyperusteet ja käyttötarkoitukset

Henkilötietojen käsitteleminen edellyttää aina lainmukaisen käsittelyperusteiden olemassaoloa.

Tietosuojalain mukaan henkilötietoja saa käsitellä:

- (a) rekisteröidyn suostumuksella;
- (b) rekisteröidyn ja rekisterinpitäjän välisen sopimuksen täytäntöönpanemiseksi;
- (c) rekisterinpitäjän lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi;
- (d) rekisteröidyn tai toisen luonnollisen henkilön elintärkeiden etujen suojaamiseksi;
- (e) yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi; tai
- (f) rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttamiseksi.

Liikkumispalveluverkostossa henkilötietojen käsittelyperusteena voi pääasiassa tulla kysymykseen sopimuksen täytäntöönpaneminen (b) tai oikeutettujen etujen toteuttaminen (f). Myös julkinen matkaketjun toteuttamiseen osallistuva viranomaisena pidettävä taho (kuten kuntayhtymä) voi perustaa henkilötietojen käsittelyn oikeutettuun etuun silloin kun kyse ei ole julkisen vallan käyttämisestä tai muusta julkisten hallintotehtävien hoitamisesta. On mahdollista, että rekisterinpitäjällä on eri tarkoituksissa tapahtuvaan henkilötietojen käsittelyyn useita rinnakkaisia käsittelyperusteita.

Mikäli rekisterinpitäjä haluaa käsitellä palveluiden tarjoamiseksi tarvittavien tietojen lisäksi muita henkilötietoja, saattaa tämä edellyttää rekisteröidyn suostumusta (a). Suostumuksen osalta on olennaista, että se on selkeästi muotoiltu, jotta rekisteröity ymmärtää, mihin hän antaa suostumuksensa. Rekisteröidyn on annettava suostumuksensa vapaaehtoisesti jollakin aktiivisella toimenpiteellä.

Henkilötietojen käyttötarkoitukset vaikuttavat käsittelyperusteiden valintaan ja määräytymiseen. Käyttötarkoitukset on suunniteltava ja määriteltävä ennen tietojen keräämistä. Liikkumispalveluverkostossa tietoja kerätään pääasiassa palveluiden tarjoamiseksi ja asiakkuudenhoitoa varten. Rekisterinpitäjän on informoitava rekisteröityjä käyttötarkoituksista ennen tietojenkäsittelyn aloittamista. On myös huomioitava, että tietoja saa lähtökohdaisesti käyttää vain etukäteen määriteltäviin käyttötarkoituksiin.

8.4 Rekisterinpitäjän ja käsittelijän asemat

Henkilötietojen käsittelyyn liittyy eri rooleja. Rekisterinpitäjänä pidetään toimijaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Käsittelijällä tarkoitetaan tahoja, jotka käsittelevät henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Käsittely tapahtuu tällöin usein toimeksianto-, alihankinta- tai yhteistyösuhteissa. Rekisterinpitäjät voivat olla myös rinnakkaisia, jolloin kullakin rekisterinpitäjällä on itsenäinen oikeus käsitellä henkilötietoja.

Liikkumispalveluverkostossa MaaS-operaattori kokonaispalvelun tarjoajana toimii rekisterinpitäjänä suhteessa matkustajista kerättyihin henkilötietoihin. MaaS-operaattori välittäjänä sekä kuljetuspalvelun tarjoajat voivat toimia rekisterinpitäjänä ja/tai käsittelijänä riippuen siitä, miten tietoja kulloinkin käsitellään ja mitä kunkin toimijan tehtävistä ja roolista on sovittu. Rooleja arvioidaan kuitenkin aina tosiasiallisen tietojenkäsittelytoiminnan perusteella ja tapauskohtaisesti. Lainsäädännön perusteella määräytyvästä roolista ei voida sopimuksella poiketa.

Rekisterinpitäjä määrittelee tietojenkäsittelyn tarkoitukset itsenäisesti sekä hyödyntää tietoja omiin käyttötarkoituksiinsa omien tietojenkäsittelymenetelyidensä mukaisesti. Käsittelijä sitä vastoin ei käsittele tietoja omiin käyttötarkoituksiinsa, vaan käsittelee niitä rekisterinpitäjän antamien ohjeiden ja rekisterinpitäjän kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti pelkästään rekisterinpitäjän lukuun. Käsittelijä ei myöskään saa itsenäistä käyttöoikeutta tietojen hyödyntämiseen.

Rekisterinpitäjän on muun muassa informoitava rekisteröityjä suorittamastaan tietojenkäsittelystä. Tiedot on annettava ymmärrettävässä ja selkeässä muodossa. Tietosuoja-asetuksessa on säädetty tarkemmin annettavien tietojen sisällöstä. Näitä ovat esimerkiksi rekisterinpitäjän yhteystiedot, tieto käsittelyn tarkoituksesta ja sen perusteesta sekä tiedot rekisteröidyn oikeuksista. Osapuolet voivat kuitenkin myös sopia keskinäisistä vastuistaan esimerkiksi siten, että sopimuskumppani veloitetaan huolehtimaan rekisteröityjen informoimisesta.

Kun tietoja luovutetaan rekisterinpitäjältä toiselle rekisterinpitäjälle, tiedot luovuttava taho vastaa luovutuksen lainmukaisuudesta.

8.5 Rekisteröityjen oikeudet

Rekisteröidyllä eli palveluiden käyttäjällä on useita henkilötietojensa käsittelyyn liittyviä oikeuksia. Lähtökohtaisesti jokainen rekisterinpitäjä on itse vastuussa oikeuksien toteuttamisesta keräämiensä tietojen osalta.

Rekisterinpitäjän on tietojenkäsittelyn läpinäkyvyyden varmistamiseksi informoitava rekisteröityjä ennen tietojenkäsittelyn aloittamista. Mikäli rekisteröidyllä on kysyttävää tietojensa käsittelystä, rekisterinpitäjän on vastattava rekisteröidyn pyyntöihin ilman aiheetonta viivytystä. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä tietoja rekisterinpitäjä hänestä käsittelee sekä oikeus pyytää tietojen poistamista ja oikaisua tai tietojenkäsittelyn rajoittamista. Tietyissä tapauksissa rekisteröidyllä on myös oikeus vastustaa tietojen käsittelyä. Mikäli tietoja käsitellään sopimuksen toimeenpanemiseksi tai rekisteröidyn suostumuksella, rekisteröidyllä on oikeus siirtää tietonsa järjestelmästä toiseen toiselle rekisterinpitäjälle. Rekisteröidyllä on myös aina oikeus peruuttaa antamansa suostumus tietojenkäsittelyyn.

Liikkumispalveluverkostossa toimivien tahojen on otettava rekisteröityjen oikeuksien toteuttaminen huomioon sekä omassa toiminnassaan että keskinäisissä sopimuksissaan.

9 Maksut ja maksupalvelut

9.1 Hinnat

1 §
Tiedonantovelvollisuus

Henkilöliikennettä tarjoavan luvan haltijan sekä välityspalvelun ja yhdistämispalvelun tarjoajan on huolehdittava siitä, että vähintään seuraavat tiedot ovat matkustajan saatavilla sähköisessä muodossa:

[...]

3) hinnat tai niiden määräytymisen perusteet;

4) käytössä olevat maksutavat;

[...]

[...]

Liikenteen turvallisuusvirasto voi antaa tarkempia määräyksiä tietojen ilmoittamisesta tietojen yhteismitallisuuden ja vertailtavuuden varmistamiseksi.

Tässä selvityksessä ei käsitellä palveluiden hinnoittelua.

Liikennepalvelulaissa säädetään hintojen tai niiden määräytymisperusteiden ja käytössä olevien maksutapojen pitämisestä matkustajan saatavilla.

Myyntirajapinnan avaamisvelvoite koskee edellä kuvatulla tavalla vähimmäistuotteita eli perushintaista kertalippua tai taksivarausta. Myyntirajapinnassa täytyy välittää näitä koskevat hinta tai maksun määräytymistiedot (attribuutit).

Muita kuin vähimmäistuotteita tuotteita koskeva hinnoittelu toimijoiden välillä on sopimusasia.

Kaikenlainen tiedonvaihto ja yhteistyö liikkumispalveluverkostossa on arvioidava yleisen kilpailusäätelyn valossa, jos sillä voisi olla kiellettyä vaikutusta hinnoitteluun.

9.2 Maksupalveluiden hankinta alan toimijoilta

Liikennepalvelulaki III OSA 2 luku
2 §
Lippu- ja maksujärjestelmien yhteentoimivuus

Tie- ja raideliikenteen henkilökuljetuspalvelun tarjoajan, välityspalvelun tarjoajan tai näiden puolesta lippu- ja maksujärjestelmästä vastaavan toimijan on avattava liikkumispalvelun tarjoajille ja yhdistämispalvelun tarjoajille pääsy lippu- ja maksujärjestelmänsä myyntirajapintaan, jonka kautta voi ilman käyttöä rajoittavia ehtoja:

1) hankkia vähintään perushintaisen kertamatkaan oikeuttavan lipputuotteen johon perustuvan matkustusoikeuden on oltava todennettavissa helpolla tavalla yleiskäyttöisen teknologian avulla; tai

2) varata yksittäisen matkan tai kuljetuksen, jonka täsmällinen hinta ei ole tiedossa palvelun alkaessa tai joka muusta syystä sovitaan maksettavaksi palvelun päättymisen jälkeen.

[...]

Lippu-projektissa on tehty taustaselvitys sitä, onko maksunvälitystä varten tarpeellista tehdä rajapintamäärittelyjä matkaketjun tarjonnan takia (LIITE 3 *Selvitys toimijoiden välisten maksurajapintojen kehittämistarpeesta*). Maksupalveluiden sääntelystä ja tarjonnasta on myös keskusteltu Finanssi- valvonnan kanssa.

Lippu-projektin arvion mukaan ei ole tarvetta pyrkiä määrittelemään erityistä liikennepalveluihin liittyvää maksurajapintaa. Maksupalveluiden

markkinoilla on kansainvälisesti käytössä olevia palveluita, jotka eivät millään tavalla estä liikennemarkkinoiden kehittymistä. Toimijoilla ei olisi syytä ottaa käyttöön kansallisesti määriteltyä erityistä maksurajapintaa.

Selvityksen perusteella helpoin ja usein tarkoituksenmukainen tapa matkaketjun toimijoille on hankkia maksunvälityspalvelu jo olemassa olevilta alan palveluntarjoajilta.

Sopijapuolten on sovittava siitä, miten ja kuka veloittaa matkaketjun liput ja varaukset matkustajalta ja miten maksut välitetään tai clearataan toimijoiden välillä. Sopijapuolten on myös syytä sopia siitä, miten ja kuka matkaketjussa huolehtii hyvityksiin liittyvistä järjestelyistä maksupalvelun tarjoajan/tarjoajien kanssa ja selventää keskenään myös korvaus- ja takautumisjärjestelyt.

9.3 Tuleeko yhdistämispalvelusta luvanvarainen maksupalvelu

Jos liikkumispalveluverkoston toimijat huolehtivat joiltain osin itse maksunjenvälityksestä, niiden on selvitettävä, onko toiminta sellaista, että se kuuluu maksupalvelulain piiriin. Maksupalveluita säännellään maksupalvelulaisissa, jota valvoo Finanssivalvonta.

Joissain tilanteissa yhdistämispalvelun täytyy huomioida se, että sen toiminta saattaa muuttua maksunvälityksen osalta maksupalvelulain mukaiseksi toiminnaksi, joka on luvanvaraista.

Maksupalvelulain [12] soveltumista voidaan arvioida seuraavasti

- Jos toimija ottaa maksuja omaan lukuun, se ei ole maksupalvelun tarjoaja.
 - Toteutuksella ja liiketoimintamallilla on merkitystä. Esimerkiksi Wolt tilaa itse ruuat omiin nimiinsä ja myy ne edelleen kuluttajalle, jolloin toiminta ei ole maksupalvelun tarjontaa.
- Jos toimija kokoaa muita palveluita, ottaa niiltä maksut ja välittää maksuja muille, toiminta on maksupalvelua.
- Tarjotuilla maksutavoilla ei ole merkitystä maksupalveluroolin kannalta (paitsi käteisen osalta).
- Yhdistämispalveluun tai muuhun liikkumispalveluun liittyvä maksunvälitys voi olla maksupalvelulain soveltamisalan ulkopuolella sillä perusteella, että kysymyksessä on rajattu verkko
 - Kuljetuspalvelut ovat esimerkkinä rajatusta verkosta maksupalvelulain perusteluissa.
 - Jos kuitenkin yhdistetään matkaketjuun jotain muuta palvelua kuten parkkimaksuja, kyseessä ei enää todennäköisesti ole rajattu verkko

Maksupalveluiden tarjoamiseen on haettava toimilupa Finanssivalvonnalta

- Toimilupamenettely riippuu siitä, onko maksupalvelun tarjonta vähäistä vai ei

- lupaprosessin kesto on tyypillisesti 6 kk luokkaa ja useimmiten siinä tarvitaan täydennyksiä
- Vähäisellä toimijalla on kevyempi toimilupamenettely

10 Matkapakettisääntely

Matkapalveluyhdistelmiä ja matkapalveluyhdistelmien tarjoajia koskeva sääntely on muuttumassa. [13] Uudet lait korvaavat valmismatkalain ja valmismatkaliikkeitä koskevan lain. Muutokset tulevat voimaan 1.7.2018.

Matkaketjun tarjoajan on hyvä arvioida, koskeeko tarjottua palvelukokonaisuutta matkapakettisääntely. Tällöin palveluntarjoajan on huomioitava näiden lakien velvoitteet esimerkiksi vakuuksien kannalta.

Valmismatkasääntelyä valvoo Kilpailu- ja kuluttajavirasto, jolta on tulossa soveltamisohjeistusta alkuvuodesta 2018.

11 Tunnistuspalvelut

Sopijapuolten on arvioitava, onko matkustaja tarpeen tunnistaa siten, että hänen henkilöllisyytensä varmistetaan ja sidotaan matkaketjuun jossain matkaketjun vaiheessa ja miten ja kuka tunnistamisen tekee.

Matkustajan tunnistamisesta on erotettava käsitteellisesti matkatunniste.

Sekä matkatunnistetta että henkilön tunnistamista on arvioitava henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta.

Sitä, missä määrin matkustaja voi hankkia matkaketjun anonyymisti, voidaan arvioida henkilötietojen käsittelyä koskevan selvityksen perusteella. Pääperiaate on, että henkilötietoja ei pidä käsitellä tarpeettomasti, mikä koskee myös matkustajan tunnistamista. Henkilötietojen käsittelyn näkökulmasta täysin anonyymi matkaketjun hankkiminen ja käyttäminen lienee kuitenkin mahdollista lähinnä käteismaksulla.

Matkustaja voidaan tunnistaa sähköisesti tai paikan päällä asiointinsa/kuljetuksessa, jos siihen on palvelun toteuttamisen kannalta tarve (ja henkilötietosääntelyn mukainen peruste).

Yleisesti ottaen kuljetuspalveluissa henkilö on tunnistettava jossain määrin ainakin seuraavissa tilanteissa:

- Jos alennus saadaan henkilöllisyyden perusteella
- Kun kyseessä on henkilökohtaiset lipputuotteet/kausiliput
- Eräissä liikennemuodoissa on säädettyjä vaatimuksia matkustajan tunnistamisesta (henkilöllisyyden varmistamisesta)

Liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisvelvoitteen mukaiseen vähimmäistuotteeseen ei liity edellä mainittuja syitä tunnistaa matkustajaa.

Matkustaja saatetaan kuitenkin tunnistaa nimenomaisesti tai välillisesti matkaketjun hankkimiseen tai käyttämiseen liittyvistä käytännön syistä tai tarpeista.

- Tunnistus ei välttämättä liity matkustajaan vaan se voi liittyä esimerkiksi sähköiseen maksuvälineeseen, jolla matkustaja tai muu henkilö maksaa matkan.
- Tunnistus voi myös liittyä siihen tunnisteeseen, jolla matkustusosoikeus todennetaan kuljetusvälineessä. Tunnistetta ei välttämättä ole sidottu tiettyyn henkilöön vaan tunnisteeseen haltijaan.
- Jos henkilöllisyys sidotaan matkaketjuun, merkitystä on myös sillä, missä vaiheessa henkilön sitominen matkaketjuun tehdään. Esim. henkilöllisyys voidaan varmistaa henkilötodistuksella matkustamisen yhteydessä.
- Reklamaatio- ja korvaustilanteissa on pystyttävä yhdistämään korvausta vaativa matkustaja riittävän luotettavasti siihen matkaketjuun, josta hän vaatii korvausta.

Jos matkustajan henkilöllisyys täytyy varmistaa, toimijoiden on arvioitava, mikä on riittävän luotettava menetelmä.

- Sähköisessä tunnistamisessa voidaan käyttää heikkoja tai vahvoja tunnistusmenetelmiä. Vahvaa sähköistä tunnistamista (pankkitunnukset, mobiilivarmenteet, HST-kortti) voidaan lähitulevaisuudessa hankkia kootusti rekisteröidyiltä tunnistusvälityspalveluilta, jotka löytyvät Viestintäviraston ylläpitämästä rekisteristä [14].

12 Tavaramerkkien käyttö

Sopijapuolet sopivat tavaramerkkien esittämisestä.

Sopimusketjussa on mahdollistettava se, että yhdistämispalvelu näyttää asiakkailleen tarjolla olevien kuljetuspalveluiden tavaramerkkejä.

Sopimusketjussa on mahdollistettava se, että kuljetuspalvelun tavaramerkki näkyy matkalipussa tai muutoin yhdistämispalvelun tarjontaympäristössä (esim. sovellukset).

Toisen toimijan tavaramerkin, logon tai brändin käyttäminen edellyttää aina asianmukaista sopimista. Logot tulee esittää sellaisena kuin tavaramerkin haltija itse ne esittää tai sopimuksessa edellyttää. Tavaramerkkien käsitteilyssä on noudatettava kaikkea tavaramerkkien käyttöä koskevaa lainsäädäntöä.

Tavaramerkin haltijalla on oikeus edellyttää, että sopimusketjussa varmistetaan, ettei tavaramerkkiä käytetä oikeudettomasti ja harhaanjohtavalla tavalla liikearvon hankkimiseksi. Tavaramerkkiä saa käyttää ainoastaan ko. palvelun sopimukseen tai sopimukseen perustuvassa tarjonnassa. Tavaramerkkiä ei saa käyttää tavalla, jotka on lueteltu tavaramerkkilain (7/1964, muutettu 616/2016) 14 §:ssä [15].

Sopijapuolten tulee muutoinkin noudattaa hyvää liiketapaa, eivätkä ne saa käyttää oikeudettomasti ja harhaanjohtavalla tavalla toisen toimijan mainetta. Tältä osin huomioitava laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa [16].

13 Vastuu käyttäjälle

Matkustajan suojasta matkaketjuissa ei ole olemassa omia erityissääntöksiä. MaaS-operaattoriin ja kuljetuspalvelun tarjoajaan kohdistuva matkustajan oikeuksia koskeva sääntely on pirstaloitunutta ja tapauskohtaista. Tästä johtuen osapuolten on suositeltavaa sopia keskinäisistä vastuusuhteistaan.

MaaS-operaattori ja kuljetuspalvelun tarjoaja voivat melko vapaasti sopia keskinäisistä vastuistaan. Kuluttajansuojalaissa [17] ja liikennemuotokohteisessa erityislainsäädännössä säädetyistä käyttäjän oikeuksista ei ole mahdollista sopia matkustajan asemaa heikentävällä tavalla.

13.1 Sopijapuolten roolien ja palveluiden selkeä hahmottaminen

Kuljetuspalvelun tarjoajan velvollisuudet suhteessa matkustajaan määräytyvät pitkälti liikennemuotokohtaisen erityissääntelyn perusteella. MaaS-operaattorin vastuu riippuu erityislainsäädännön lisäksi merkittävästi tämän tarjoaman palvelun laajuudesta, matkustajan asemasta ja osapuolten keskinäisistä sopimussuhteista.

MaaS-operaattori voi edellä mainituista seikoista riippuen olla esimerkiksi kokonaispalvelun tarjoajan tai välittäjän roolissa. Lisäksi pakettimatkasääntely asettaa soveltuessaan MaaS-operaattorille merkittäviä velvollisuuksia.

Sopijapuolten on ennen palvelun tarjoamista tärkeää hahmottaa oma roolinsa ja asemansa matkaketjussa. Sopijapuolten asema ja rooli tulee selkeästi yksiselitteisesti kommunikoida myös matkustajalle, jotta matkustaja tietää kenen kanssa on sopimussuhteessa. Sopijaosapuolten tulee informoida selkeällä tavalla matkustajaa palvelunsa sisällöstä.

13.2 Tiedonantovelvollisuudet ennen sopimuksen tekemistä

Tiedonantovelvollisuuksia koskevat säännöt riippuvat kuljetusmuodosta sekä osapuolten ja matkustajan rooleista (kuluttaja/liikematkustaja).¹ Osapuolten on oltava tietoisia lakisäätteistä tiedonantovelvollisuuksistaan. Osapuolten olisi lisäksi suositeltavaa sopia seuraavista asioista:

- Keskitetäänkö kaikki matkaketjun myyntiin liittyvät tiedonantovelvollisuudet yhdelle taholle? Jos velvoitteet keskitetään, miten kustannukset jaetaan?
- Kuka vastaa kuluttajansuojalain markkinointia ja myyntitilannetta koskevien tiedonantovelvoitteiden sekä mahdollisten päällekkäisten kuljetusmuotokohtaisten tiedonantovelvoitteiden asianmukaisesta toteuttamisesta?
- Kuljetuspalvelun tarjoaja voi joutua vastuuseen MaaS-operaattorin markkinoinnin perusteella. Miten osapuolet varmistuvat siitä, että MaaS-operaattorin palvelua koskeva markkinointi- ja myynti-informaatio on asianmukaista ja täyttää lainsäädännön vaatimukset?

¹ Tiedonantovelvollisuuksia koskevia sääntöjä sisältyy esimerkiksi kuluttajansuojalakiin, liikennemuotokohtaiseen erityissääntelyyn, liikennepalvelulakiin sekä pakettimatkasääntelyyn.

- Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkustajalle ennen sopimuksen tekemistä annettaviin tietoihin tehdyistä muutoksista?

13.3 Yhteiset toimintatavat matkaketjun häiriötilanteiden varalle

Kuljetuspalvelun tarjoajille on asetettu liikennemuotokohtaisessa erityissääntelyssä erilaisia tiedotus-, uudelleenreititys- ja avustamisvelvollisuuksia muutos- ja häiriötilanteiden varalle, mutta niissä ei ole huomioitu matkaketjuihin liittyviä erityiskysymyksiä. MaaS-operaattorin velvollisuudet määräytyvät pääasiassa yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti.

Matkustajan oikeuksien toteuttamiseksi ja matkustajan suojaamiseksi epäselvissä tilanteissa osapuolten on suositeltavaa sopia esimerkiksi seuraavista yhteisistä toimintatavoista:

- Miten MaaS-operaattori saa tiedon matkaketjuun liittyvistä muutoksista tai häiriöistä?
- Kuka tiedottaa matkustajalle siitä, miten yhden matkaketjun osan viivästys tai peruutus vaikuttaa matkaketjun loppuosan toteutumiseen?
- Miten tällainen tiedottaminen sovitetaan yhteen Maas-operaattorin ja kuljetuspalvelun tarjoajan lakisääteisten tiedottamisvelvollisuuksien kanssa?
- Mitkä ovat MaaS-operaattorin oikeudet peruuttaa tai vaihtaa matkustajalle hankkimiaan lippuja, jos se joutuu uudelleenreitittämään matkaketjun muutos- tai häiriötilanteen vuoksi?
- Miten matkustajan matkaketjun jatkuminen turvataan tilanteissa, joissa matkatunniste ei syystä tai toisesta toimi? Keneen matkustaja ohjataan olemaan yhteydessä?
- Joissain häiriötapauksissa sekä MaaS-operaattorilla että kuljetuspalvelun tarjoajalla voi olla osin päällekkäinen uudelleenreititysvelvollisuus, joka voi olla laajuudeltaan erilainen. Osapuolten on suositeltavaa sopia, miten nämä velvollisuudet sovitetaan yhteen tai keskitehtään matkustajan suojan varmistamiseksi
- Miten matkaketjun toimijat vaihtavat tietoa matkustajan suuntaan tekemistään uudelleenreititys- tai hinnanpalautustoimenpiteistä?

13.4 Reklamaatiot ja korvaukset

Kuljetuspalvelun tarjoaja voi olla sitä koskevan erityissääntelyn perusteella velvollinen suorittamaan matkustajalle erikseen määritellyn vakiokorvauksen tai vahingonkorvauksen. Myös niiltä osin kuin erityissääntelyä ei sovelleta, kuluttajalla voi olla oikeus saada hinnanalennusta tai hinnan palautuksen yleisten kuluttajaoikeudellisten periaatteiden nojalla.

Jos matkustajalle lisäksi aiheutuu vahinkoa, yleiset sopimusoikeudelliset periaatteet voivat tulla sovellettavaksi. Koska MaaS-operaattori voi toimia erilaisissa rooleissa, matkustajalle voi jäädä epäselväksi, kuka on oikea vastuutaho. Selvyyden vuoksi sopijapuolten olisi suositeltavaa sopia seuraavista asioista:

Reklamaatioprosessi ja prosessista tiedottaminen matkustajalle:

- Kenelle reklamaation voi tehdä?
- Onko toimijalla velvollisuus välittää saamansa reklamaatio eteenpäin oikealle vastuutaholle?

Toimintatavat korvaustilanteissa:

- Hoitaako joku keskitetysti kaikki korvaukset matkustajalle? Jos velvoitteet keskitetään, miten kustannukset jaetaan
- Jos sekä MaaS-operaattori että kuljetuspalvelun tarjoaja ovat eri säännösten nojalla vastuussa suhteessa matkustajaan, kumman puoleen matkustajan tulisi ensisijaisesti kääntyä?
- Miten kuljetuspalvelun tarjoaja vastaa sellaisista peruutuksista, jotka vaikuttavat MaaS-operaattorin palveluun?
- Sopimuksissa ei kuitenkaan saa rajoittaa kuluttajan oikeutta vaatia korvausta suoraan kuljetuspalvelun tarjoajalta.

13.5 Matkaketjun esteettömyys

Kuljetuspalvelun tarjoajan ja MaaS-operaattorin on suositeltavaa sopia käytännöistä matkustajan avustamista koskevan tiedon välittämiseksi sekä vammaisen matkustajan oikeuksien huomioon ottamisesta häiriötapauksissa. Tärkeää vammaisen matkustajan kannalta on saada tieto reitin esteettömyyden varmistamisesta etukäteen. Toimijoiden on syytä varautua myös yksittäisiin kohtuullisia tilannekohtaisia mukautuksia koskeviin pyyntöihin yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukaisesti [18].

Matkaketjujen esteettömyydestä olisi suositeltavaa sopia ainakin seuraavista toimintatavoista:

- Miten avustamistarvetta koskeva tieto välitetään matkaketjussa?
- Miten vammaisen matkustajan oikeudet huomioidaan matkaketjun häiriötilanteissa?
- Miten mahdollisista lisämaksuista ilmoitetaan?
- Miten esteettömistä reiteistä informoidaan varmistetusti?

14 Sopijapuolten väliset vastuut

Sopijapuolten keskinäiset vastuukysymykset voivat jäädä epäselviksi, mikäli osapuolet eivät sovi niistä.

Sopimuksissa on huomioitava, että keskinäisillä vastuunjakoja koskevilla sopimuksilla ei voida heikentää kuluttajan lakisääteistä asemaa. Tällainen sopimusehto on mitätön.

Toimijoiden olisi suositeltavaa sopia, millä perusteella sillä on oikeus saada korvaus omalta sopijakumppaniltaan, jos se on suorittanut matkustajalle korvausta sellaisesta vahingosta, jota se ei itse ole aiheuttanut.

Suosittelavana voidaan pitää vastuunjakomallia, jossa riskit ja vastuut kantaa se sopimustaho, jolla on parhaat mahdollisuudet välttää vahingon syntyminen. Vastuunjako koskevien sopimuskäytäntöjen ei tulisi myöskään johtaa kohtuuttomaan lopputulokseen. Lähtökohtaisesti jokainen toimija vastaa omasta toiminnastaan ja siihen liittyvistä riskeistä. Vastuunjaosta on suositeltavaa sopia siten, että myös matkaketjun pieni toimija säilyttää riskinkantokykynsä, eikä sille siirry sopimusten perusteella suhteetonta riskiä muiden ketjun toimijoiden toiminnasta.

15 Sopimustekniset kysymykset

15.1 Salassapito

Käytännesäännöt ovat julkiset.

Sopijapuolet sopivat sopimusten salassapidosta. Salassapitosopimukset eivät voi ohittaa kuluttajan oikeutta saada tieto sitä, kenelle voi reklamoida.

Salassapitosopimukset eivät voi ohittaa säädännön velvoitteita toimittaa tietoa viranomaisille tai julkistaa tietoa.

EU:n komission nk. multimodaaliasetuksen perusteella [7] linkki myyntirajapintaan tulee toimittaa julkaistavaksi Liikenneviraston nk. NAP/NAPOTE -tietokannassa (liikennepalvelulaki III osa 2 luku 1 §), jossa julkaistaan myös olennaisia tietoja koskevat rajapinnat

15.2 Sopimuksen siirto

Sopijapuolet sopivat, voiko sopimuksen siirtää kolmannelle osapuolelle ja siirron edellytyksistä ja menettelystä.

Sopimuksen siirtämisessä on otettava huomioon, täyttääkö toimija, jolle sopimusta ollaan siirtämässä, lain edellytykset rajapinnan avaamiselle tai käyttämiselle.

15.3 Riitojen ratkaiseminen

Sopijapuolet sopivat, miten sopimuserimielisyydet ratkaistaan. Ensisijaisesti erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla. Erimielisyydet, joita ei pystytä ratkaisemaan neuvotteluilla, voidaan sopia ratkaistavaksi riita-asian yleisessä tuomioistuimessa tai välimiesmenettelyssä.

Joissain asioissa valvontaviranomainen voi ratkaista, onko noudatettu säädännön velvoitteita.

Vähimmäistuotetta koskevissa sopimusneuvotteluissa Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi voi valvontaviranomaisena erimielisyystilanteissa ratkaista, onko ehto lain pakottavien velvoitteiden mukainen.

15.4 Sopimuksen päättyminen

Sopimus voidaan tehdä määräaikaiseksi tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Sopimus päättyy toisen osapuolen tekemään irtisanomisilmoitukseen, purkuilmoitukseen, tai jos sopijapuolet yhdessä niin sopivat.

Vähimmäistuotetta koskevan sopimuksen irtisanomis- tai purkuperusteena ei voi olla yksipuolisesti sellainen sopijapuoleen liittyvä syy, jota ei voida pi-

tää liikennepalvelulain myyntirajapinnan avaamisvelvoitetta koskevien vaatimusten mukaisena.

Muun kuin vähimmäistuotetta koskevan sopimuksen irtisanomisen perusteet määräytyvät yleisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaisesti.

Ongelmatilanteissa ensisijainen keino on aina asian selvittäminen ja vakavissa tilanteissa rajapinnan tarjonnan tilapäinen keskeyttäminen.

Sopimusta päätettäessä on otettava huomioon mahdolliset vaikutukset muihin toimijoihin liikkumispalveluverkostossa.

16 Viitteet

- [1] Liikenteen palveluista annettu laki (320/2017, liikennepalvelulaki)
- [2] Julkisen liikenteen sanasto, Liikenneviraston oppaita 4/2013
- [3] Liikenne- ja viestintävaliokunnan mietintö, LiVM 20/2017 vp - HE 144/2017 vp
- [4] Hallituksen esitys HE 144/2017 vp eduskunnalle laiksi joukkoliikennelain 12 §:n muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi
- [5] Kilpailulaki (948/2011)
- [6] Valtioneuvoston asetus 643/2017 liikkumispalveluita koskevista olen- naisista tiedoista
- [7] KOMISSION DELEGOITU ASETUS (EU) 2017/1926, annettu 31 päivänä toukokuuta 2017, Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/40/EU täydentämisestä EU:n laajuisten multimodaalisten matkatieto- palvelujen tarjoamisen osalta
- [8] Rajapintamäärittelyt ovat saatavilla sivulta <https://github.com/finnishtransportagency/lippu-api>
- [9] EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUS (EU) 2016/679, an- nettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus)
- [10] Tietosuojatyöryhmän lausunto 5/2014 anonymisointitekniikoista, an- nettu 10. huhtikuuta 2014 (0829/14/FI, WP216)
- [11] Hallituksen esitys HE 145/2017 vp laiksi liikenteen palveluista annetun lain muuttamiseksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi
- [12] Maksupalvelulaki (290/2010), ks. myös laki maksupalvelulain muut- tamisesta (898/2017)
- [13] Hallituksen esitys HE 105/2017 vp eduskunnalle laeiksi matkapalvelu- yhdistelmistä ja kuluttajansuojalain muuttamisesta
ja
Hallituksen esitys HE 120/2017 vp eduskunnalle laeiksi matkapalveluyhdis- telmien tarjoajista, matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja mak- sukyvyttömyyssuojamaksusta, Harmaan talouden selvitysyksiköstä an- netun lain 6 §:n ja rikoslain 30 luvun muuttamisesta ja rikoslain 30 luvun muuttamisesta
- [14] Vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalve- luista annetun lain (617/2009) 12 § mukainen rekisteri:
<https://www.viestintavirasto.fi/kyberturvallisuus/sahkoinentunnistaminenja allekirjoitus/rekisteritunnistamispalveluntarjoajista.html>
- [15] Tavaramerkkilaki (7/1964, muutettu 616/2016)
- [16] Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa (1061/1978)

[17] Kuluttajansuojalaki (38/1978)

[18] Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

17 Liitteet

1. [Asianajotoimisto Dittmarin & Indrenius Oy oikeudellinen selvitys](#)
2. [LIPPU-API: Security Considerations](#)
3. [Selvitys toimijoiden välisten maksurajapintojen kehittämistarpeesta](#)
4. [Kuva: matkaketjun tietovirrat](#)

Lisätietoja Lippu-hankkeesta
www.viestintavirasto.fi/lippu