



# PAKETTIMATKADIREKTIIVIMUUTOSTEN VAIKUTUKSET VALMISMATKALAKIIN

Päivi Laatikainen-Mattsson

1

# UUSIEN LAKIEN VOIMAANTULO

- Pakettimatkadirektiiviin pohjaava lainsäädäntö tulee olla säädettyinä 1.1.2018 mennessä ja olla käytössä kaikissa EU-jäsenmaissa heinäkuun alussa 2018.
- Kaksi työryhmää tehnyt rinnakkain työtä
- Toinen työstänyt valmismatkalakia ja toinen valmismatkaliikelakia
- Lakien nimet muuttuvat – laki matkapalveluyhdistelmistä ja laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista
- Lainsäädäntömuutosprosessi siinä vaiheessa että sekä valmismatkalakia että valmismatkaliikelakia koskevat muutosehdotus-mietinnöt ovat valmiita ja lausuntokierros on loppunut – nyt odotellaan, mitä muutoksia hallituksen esityksiin tulee lausuntojen perusteella – lupailtu, että jotain muutoksia tulee

# KESKEISET MUUTTUVAT ASIAT

- Matkapakettikäsite laajenee – useampia toimijoita sopimusvastuiden piiriin
- Lisäksi vakuuden asettajien määrä kasvaa huomattavasti, koska myös elinkeinonharjoittaja, joka edesauttaa kahden tai useamman erillisen palvelun ostoa, tulevat tietyin edellytyksin uuden lainsäädännön piiriin, vaikka kokonaisuudesta ei muodostu matkapakettia
- Vakuuden asettajiin kohdistuvat valvontamaksut nousevat + lisäksi tulee matkapalveluyhdistelmien myynnin liikevaihtoon perustuva maksukyvyttömyyssuojamaksu
- Laivaristeilyt luokiteltu ehdotuksessa valmismatkoiksi, jos eivät reittimatkoja

# MATKAPAKETIN MÄÄRITELMÄ

- Laajenee nykyisestä
- Kuljetus/majoitus/auton tai moottoripyörän vuokraus (**kaksi viimeistä uusia**)
- Kaksi näistä matkapalvelusta tai
  - Vähintään yksi näistä + jokin muu matkailupalvelu (hinnaltaan kokonaisuudesta 25 % tai muutoin kokonaisuuden kannalta olennainen matkailupalvelu)
- Soveltamisalan ulkopuolella:
  - Yleiseen sopimukseen perustuva liikematkustus
  - alle 24 tuntia kestävät – ei majoitusta sisältävät kokonaisuudet
  - satunnainen, voittoa tavoittelematon, rajoitetulle ryhmälle tapahtuva myynti

## MITKÄ VOIVAT OLLA MERKITYKSELLISIÄ/OLENNAISIA PALVELUJA?

- Nämä lueteltu direktiivinmuutoksen perusteluosassa – soveltuvat nykyäänkin
- Pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin retkille, teemapuistoihin
- Opastetut vierailut
- Rinnepassit
- Urheiluvälineiden vuokraaminen (sukset, pyörät, kanootit ym.)
- Kylpylähoidot

# MITKÄ EIVÄT TAAS OLE?

- Nämä lueteltu direktiivinmuutoksen perusteluosassa – soveltuvat nykyäänkin suurimmaksi osaksi
- Majoitus vaihto-oppilamatkoilla (poikkeaa nykyisestä)
- Matkavakuutus
- Kuljetukset hotellin ja aseman välillä tai osana opastettua vierailua
- Majoituksen osana tarjottavat ateriat, juomat, siivous, pääsy paikan päällä oleviin tiloihin, kuten uima-altaalle, saunaan, kylpylään tai kuntosaliin
- **Yöpyminen kuljetusvälineessä (poissuljettuna risteilyllä-viimeksi mainittu poikkeaa nykyisestä)**

# MILLÄ EDELLYTYKSILLÄ PAKETTI MUODOSTUU?

- Kyseessä on matkapaketti, jos kokonaisuus on vähintään kahden erityyppisen samaa matkaa tai lomaa varten yhdistetyn matkapalvelun yhdistelmä, jos
  - a) palvelut yhdistää yksi elinkeinonharjoittaja (eh) etukäteen tai matkustajan pyynnöstä/valinnan mukaan, ennen kuin kaikki palvelut kattava yksi sopimus tehdään, tai
  - b) riippumatta siitä, tehdäänkö yksittäisten matkapalvelujen tarjoajien kanssa erillisiä sopimuksia, kyseisiä palveluja **(uusi)**
    - i. ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan
    - ii. tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan
    - iii. mainostetaan tai myydään matkapakettina tms. nimikkeellä
    - iv. yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla eh antaa matkustajalle oikeuden tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta, tai **(uusi)**
    - v. Kyseessä on ns. click trough-paketti (ostetaan kytketyn verkkovarausjärjestelmän kautta toinen/toisia palveluja 24 tunnin sisällä ensimmäisen varaamisesta, siirryttävä nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite) **(uusi)**

## MILLÄ EDELLYTYKSILLÄ MUODOSTUU VAKUUDEN PIIRIIN KUULUVA YHDISTETTY MATKAJÄRJESTELY? 1.

- Jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa asiakkaan
  1. vähintään kahden erityyppisen matkapalvelun hankintaa, joista olemassa erilliset sopimukset yksittäisten palveluntarjoajien kanssa ja
    - asiakas valitsee ja maksaa palvelut erillisinä yhden myyntipisteessä käynnin tai yhteydenoton aikana, tai
  2. yhden tai useamman täydentävän matkapalvelun hankkimista toiselta eh:lta kohdennetusti, jos sopimus jälkimmäisen kanssa tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.
    - Esim. lentoyhtiöllä sivuillaan linkki hotellin, autonvuokrausyrityksen sivuille, joista varaus 24 tunnin sisällä
    - jälkimmäisellä eh:lla velvollisuus ilmoittaa järjestelyä helpottaneelle eh:lle sopimuksen tekemisestä (huom. Ei edellytetä matkustajan tietojen siirtoa, kuten click-through-tilanteessa)



# MILLÄ EDELLYTYKSILLÄ MUODOSTUU VAKUUDEN PIIRIIN KUULUVA YHDISTETTY MATKAJÄRJESTELY? 2.

- Jos elinkeinonharjoittajan sivuilla linkit, joiden kautta matkustajalle tiedotetaan yleisellä tasolla muista matkapalveluista
  - Jos esim. hotellin, tapahtumajärjestäjän sivuilla kaikkien kuljetuspalveluja kyseiseen hotelliin, tapahtumaan tarjoavat yritykset – ei katsota edesauttamistilanteeksi
  - Jos taas vain muutaman, voidaan katsoa
- Jos pelkästään yksi perusmatkapalvelu + muu matkailupalvelu, aina olennaisuusarviointi myös tämän osalta
- Vakuus asetettava vain rahasta, joka kulkee ”edesauttajan” kautta
  - Jos kuljetuksen maksu suoralaskutuksella ja vain majoituksen raha kulkee matkatoimiston kautta – vain majoituksen osuudesta vakuus
  - lentoyhtiöllä sivuillaan linkki hotellin, autonvuokrausyrityksen sivuille, joista varaus 24 tunnin sisällä - lentoyhtiö asettaa vakuuden omasta myynnistään

# ESIMERKKEJÄ

- Junakuljetus Rovaniemi-Helsinki-Rovaniemi (140 euroa) + teatterilippu (30 euroa) ja ostetaan samalla nettikäynnillä ja maksu samaan aikaan – ei
  - Mutta jos teatterilippu maksaa 80 euroa – kyllä
- Majoitus Ylläs Jazz Blues -passi 105 euroa 26.-29.1.2017 + Ylläksen Yöpuu- majoitus 300 euroa samalle ajankohdalle, ostoskorimyynti – kyllä
- Majoitus Ylläksen Yöpuussa
  - soutuveneiden, pulkkien, suksien vapaa käyttöoikeus ja siivous kuuluvat hintaan - ei
  - jos kyseiset palvelut hotellin omia erillishintaisia palveluja– arvioidaan mm., täyttyykö 25 %:n hintaedlytys ja miten ostot tapahtunut (jos esim. ostetaan vasta paikan päällä, ei)
  - sama arviointi myös, jos asiakkaalla mahdollisuus ostaa erillishinnalla esim. kotkien katselu- ja valokuvaussafari
- Kuljetus Tampereelle Helsingistä ja takaisin 40 euroa/ saman päivän aikana + lippu Särkänniemeen 34 euroa – ei
- Kuljetus Tampereelle Helsingistä maanantai-aamuna ja takaisin tiistai-iltana 40 euroa/ + lippu Särkänniemeen 34 euroa, ostoskorimyynti, asiakas hankkii yöpymisen itse – kyllä (voidaan asettaa kyseenalaiseksi)

# MITÄ SEURAA, JOS KYSEESSÄ ON KOKONAISUUS, JOKA EI OLE PAKETTI, MUTTA MUODOSTUU KAHDESTA TAI USEAMMASTA MATKAPALVELUSTA?

- Jos kyseessä tilanne, jossa elinkeinonharjoittaja edesauttaa vähintään kahden erillisen matkapalvelun valintaa ja maksamista yhden yhteydenoton aikana tai
- Asiakas ostaa 24 tunnin sisällä ensimmäisen palvelun ostamisesta täydentävän palvelun kohdennetusti
- Välitystilanne:
  - Ei vastuussa itse välitetyistä palveluista (esim. välittämistään lennosta ja majoituksesta)
  - Vastuu välityspalvelun suorittamisesta
- Jos edesauttaminen liittyy omien palvelujen myyntiin (esim. lento, majoitus)
  - Vastuu omista palveluista (esim. lentoyhtiö lennosta, mutta ei tämän lain mukaan, vaan ilmakuljetuslainsäädännön mukaisesti)
- Kummassakin tilanteessa voi joutua asettamaan vakuuden (kalvo 9)

# MITÄ SEURAA, JOS KYSEESSÄ ON PAKETTI

(LOPUT KALVOT KOSKEVAT PAKETIN MYYNTIIN LIITTYVIÄ VASTUITA)

## 1) Vastuu koko paketista

- Myyjä, joka myy matkapalveluyhdistelmän eli matkapaketin luokitellaan matkanjärjestäjäksi
- Vastuu kaikista pakettiin kuuluvista palveluista
- Sopimuskumppanit ovat alihankkijoita
- Vastuu asiakkaaseen päin kaikista osasista
- Sopimukset alihankkijoiden kanssa kuntoon!
- Kummankin osapuolen pitädyttävä sopimuksessa
  - Muutosvaraumat ehtoihin (joskus pakko muuttaa)
  - Ilmoitettava heti muutoksesta ja annettava määräaika, jonka kuluessa matkustajan ilmoitettava hyväksyykö muutoksen
  - Jos muutos huomattava, annettava matkustajalle myös kuluton peruutusosoikeusmahdollisuus (esim. yli 8 %:n hinnankorotus)
- Tietyillä edellytyksillä (esim. verojen korotus) oikeus korottaa sovittua matkan hintaa 20 vrk asti ennen matkan alkua
- Vakuuden asettamisvelvollisuus kaikesta asiakkaalta etukäteen veloitetusta rahasta ja paluukuljetusvakuus, jos kokonaisuudessa kuljetus

## 2) Laajat tiedoksiantovelvoitteet ennen kuin asiakas sitoutuu matkasopimukseen

- Mm. tiedot
  - kohteesta/kohteista
  - matkareitistä,
  - oleskelu-, yöpymisajoista,
  - majoituksesta,
  - kuljetuksesta,
  - ateriasuunnitelmasta,
  - retkistä,
  - opastuksen kielestä,
  - matkustusasiakirjoista,
  - matkan hinta ja ehdot,
  - muistutus vakuutuksen ottamisesta,
  - varaumat (muutos-, peruutusoikeus esim. vähäisen osanottajamäärän vuoksi),
  - ilmoitus matkan soveltuvuudesta liikuntarajoitteisille
- Hyvissä ajoin ennen matkaa myös esim. tarkat kuljetusaikataulut ja vakiomuotoinen lomake, josta näkyy, että kyseessä on paketti
- Tärkeää, että annetut tiedot ovat oikeita, koska niiden perusteella arvioidaan, onko matka vastannut sovittua

# MATKUSTAJAN OIKEUS MATKAPAKETTISOPIMUKSEN PURKAMISEEN ENNEN MATKAN ALKAMISTA 1.

- Matkustajalle annettava oikeus purkaa sopimus missä vaiheessa tahansa ennen matkaa ilman syytä
  - Mj:llä oikeus periä peruutusmaksut
    - Vakiomääräiset
    - Matkapaketin hinta – kustannussäästöt/vaihtoehtoisesta käytöstä saadut tulot = matkanjärjestäjälle jäävät kulut
  - Koskee myös sairaustapaus- ym. matkustajaa koskevan ylivoimaisen esteilanteen perusteella tapahtuvaa peruutusta – **TÄMÄ MUUTTUU – NS. SAIRAUSTAPAUSEHTOKOHTA POISTUU LAISTA**

# MATKUSTAJAN OIKEUS

## MATKAPAKETTISOPIMUKSEN PURKAMISEEN ENNEN MATKAN ALKAMISTA 2.

- Jos matkaan joudutaan tekemään merkittäviä muutoksia sovittuun verrattuna eikä matkanjärjestäjä korjaa tai pysty korjaamaan - matkustajalla purkuoikeus
  - Jos purku **ennen matkan alkua** → hinnan palautus
  - Mietinnössä olevia esimerkkejä merkittävistä muutoksista'
    - kuljetusaikataulu-muutosten vuoksi syntyvät huomattavat hankaluudet ja kustannukset (kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleen järjestelyjä), päivälennon muuttuminen yölennoksi (iltapäiväpaluu vaihtuu paluuksi puolen yön jälkeen)
    - liikuntarajoitteiselle henkilölle esteettömänä markkinoitu majoitus vaihtuu esteelliseksi, opastettu matka muuttuu omatoimiseksi tai matkan tarkoituksen kannalta olennaiset retket jäävät pois,
    - kun matkanjärjestäjä on hinnoitellut huoneet erihintaisiksi sen perusteella, onko huoneesta merinäköala vai ei ja matkustaja on varannut ja maksanut nimenomaan merinäkömahuoneen vaihtuu katunäkymähuoneeksi
    - Subjektiiivisilla seikoilla merkitystä arvioinnissa
    - Voi tulla myös muita hyvityksiä maksettavaksi
  - Lisäksi purkuoikeus, jos kohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevat sellaiset väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet, jotka vaikuttavat merkittävästi matkapaketin toteuttamiseen tai matkustajien kuljetukseen kohteeseen
    - Palautettava kaikki asiakkaan paketista maksamat maksut (ei lisäkorvauksen maksuvelvollisuutta)

# MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS MATKAPAKETTISOPIMUKSEN PURKAMISEEN ENNEN MATKAN ALKUA

- 1. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi
- **Nyt:**
  - Saa peruuttaa, jos varannut siihen oikeuden
  - Ilmoitettava YVEN (yleiset valmismatkaehdot) 11 kohdan mukaan 21 vrk ennen matkan alkua (saa poiketa erityisehdoilla, koska laissa ei määritelty aikaa)
- **Lainmuutoksen jälkeen:**
  - Ilmoitettava vähimmäismäärä
  - Saa perua viimeistään:
    - 20 päivää ennen yli 6 päivää,
    - 7 päivää ennen 2-6 päivää ja
    - 48 tuntia ennen alle 2 päivää kestävät matkat
    - **Ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja**
- 2. Väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät toteuttamasta matkaa (luonnonkatastrofit, laiva palanut/ei mahdollista saada uutta tilalle)
  - Maksujen palautukset (viimeistään 14. päivän kuluttua purkamisesta **–uusi aikaraja**) → ei lisäkorvausten maksuvelvollisuutta



# VIRHEEN KORJAAMINEN MATKAN AIKANA 1.

- pitää korjata, paitsi silloin
  - jos se on mahdotonta
  - jos kustannukset korjaamisesta kohtuuttomat
  - jos ei korjaa → hinnanalennus/vahingonkorvaus
- Matkustajan ilmoitettava virheestä →  
uudistuksen myötä matkustaja saa antaa määräjän korjaamiselle (oltava kohtuullinen)
- Jos mj ei korjaa matkustajan asettamassa määräjassa, matkustaja saa itse korjata ja kulut mj:lle, elleivät yllä olevat poikkeukset sovellu (jälkikäteinen arviointi vahingonkorvauksista) **(uusi)**

## VIRHEEN KORJAAMINEN MATKAN AIKANA 2.

- Jos merkittävä osa palveluista ei sovitun mukaisia, tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä (vähintään saman tasoiset) ilman lisäkustannuksia matkustajalle
  - Koskee myös tilannetta, jossa matka pitenee (13 art. 5 kohta uusi)
  - Majoitukset koko viivästyksen kestoajaksi/ja paluukuljetus (tiettyjä rajoitusmahdollisuuksia, jos paketissa kuljetus)
- Matkustaja saa kieltäytyä näistä ainoastaan silloin, jos uusi vaihtoehto ei verrannollinen alkuperäiseen tai hinnanalennus on riittämätön
- Hinnanalennus, vahingonkorvaus, jos
  - mj:lle ei ole mahdollista tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä tai matkustajalla ollut perusteltu syy kieltäytyä niistä
- Myös purku matkan aikana mahdollinen
  - esim. matkan päätarkoitus ei toteudu/keskeisen osuuden muodostavaa laivaristeilyä ei voida tehdä → hinnanalennus-, vahingonkorvauksen saamisoikeus
  - ei tarvitse palauttaa sitä osuutta, minkä matkustaja saanut hyväkseen

# HINNANALENNUS/VAHINGONKORVAUS

- Hinnanalennusvelvollisuus virheen johdosta aina ellei syy virheeseen matkustajassa
- Vahingonkorvausvelvollisuus laiminlyönnin perusteella
  - Kattaa myös aineettomat vahingot (matka- ja lomautinnon menettämisestä (ns. mielipahakorvaus), jos johtunut merkittävistä puutteista paketin palveluissa - **uusi**)
  - Ei, jos laiminlyönti johtuu
    - Matkustajasta
    - Kolmannesta matkapakettisopimuksen ulkopuolisesta tahosta
    - Väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista (**uusi – ei perustu enää tuottamukseen**)
  - Vastaavat rajoitukset kuin kuljetusyhtiöillä (**määritelty eri tavoin kuin nykyisin** - voiko sisältyä myös muita palveluntuottajia – onko sellaisia kansainvälisiä sopimuksia, joiden nojalla vastuu voisi rajoittua)
  - Matkapakettisopimuksella saadaan rajoittaa korvauksia edellyttäen, että
    - Ei rajoiteta henkilö- tai tahallaan tai tuottamuksella aiheutettuja vahinkoja koskevia korvauksia ja että
    - Rajoitettu korvaus on vähintään kolminkertainen matkapaketin hintaan verrattuna (**uusi**)

# MATKUSTAJAN OIKEUS HAKEA KORVAUSTA/OTTA YHTEYTTÄ

- Saa hakea korvauksia mj:ltä, palveluntuottajilta (meillä kuljetusyhtiöiltä)
- Matkustajalla ei oikeutta saada hyötyä
- Oikeus reklamoida kohtuullisessa ajassa
- Yleinen vanhentumisaika (nykyään yleisissä valmismatkaehdoissa kaksi kuukautta, yritettävä saada uuteenkin kohtuullinen aika) **uusi**
  - Edellytys, että valittanut jo kohteessa ollessaan mj:lle, jos virheen laatu sitä edellyttää
- Matkustajalla pitää olla mahdollisuus ottaa yhteyttä myös matkapaketin välittäjään → määräaika lasketaan siitä, kun yhteys otettu välittäjään (**uusi**)
  - Nykyisessä laissa reklamaation kohteessa saa tehdä myös palveluntuottajalle, jos mj:llä ei kohteessa edustajaa (**uusi**)

# AVUSTAMISVELVOLLISUUS

- Annettava tietoja esim. lääkäreistä, sairaaloista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta
- Annettava mahdollisuus etäviestintään ja autettava esim. vaihtoehtoisten matkajärjestelyjen löytämisessä
- HUOM! Jos matkustaja itse aiheuttanut avuntarpeen tahallisesti ja huolimattomuuttaan → saa periä maksun myös yllä olevista (**uusi**, nykyään pitää antaa perusopaspalvelu maksutta näissäkin tilanteissa)
  - Tieto (esim. taulukko) asiakkaalle veloittavista kuluista

# MATKAPAKETTISOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

- Matkustajalla oikeus siirtää (kuten nytkin)
  - Siirron saajan oltava matkalle sopiva henkilö
- Mj saa veloittaa siirrosta aiheutuneet kustannukset (kuten nytkin)
- Mj:n esitettävä matkustajalle todisteet aiheutuneista kustannuksista ja lisämaksuista **(uusi)**
  - **Kustannus selvitys siirron tekijälle ennen kuin hän päättää siirtämisestä**

# YHTEENVETO MUUTOKSISTA I.

- Mj:n asemaa heikentävät/lisäävät muutokset (1.)
  - Valmismatkamääritelmä laajenee (nykyistä useammat kokonaisuudet valmismatkoja jatkossa)
  - Vakuuden piiriin kuuluvat kokonaisuudet lisääntyvät (kalvo 27)
  - Matkapaketin siirtämistilanteessa mj:n esitettävä todisteet aiheutuneista kustannuksista ja lisämaksuista
  - Matkustajan oikeus peruuttaa matka 8 %:n hinnankorotuksen perusteella (nykyään 10 %)
  - Matkustajan oikeus asettaa määräaika (kohtuullinen virheen korjaamiselle ja oikeus korjata tietyin edellytyksin itse virhe, ellei matkanjärjestäjä ole korjannut tuossa ajassa
  - Vaihtoehtoisten järjestelyjen tarjoamisvelvoite esim. pidentyneen matkan osalta yövyttämismvelvoite

• jatkuu

## Mj:n asemaa heikentävät muutokset 2.

- Vahingonkorvausvastuu ei jatkossa pääsääntöisesti tuottamusperusteinen (voi rajoittaa kuljetusyhtiön vastuiden mukaiseksi, mahdollisesti myös muiden palveluntuottajien osalta - katso kalvo 21 ja muiden osalta tuottamusperusteisesti, jos ei rajoitus ei pienempi kuin kolme kertaa matkan hinta )
- kattaa myös aineettomat vahingot (loma/matkanautinnon menettäminen- tätä esitetty kuluttaja- ja ministeriöedustajien taholta korvattavaksi myös tilanteissa, jossa matkustaja peruuttaa matkan mj:n tekemien olennaisten muutosten vuoksi – korvaus siis siitä, että matkanautinto on menetetty)
- Lisää tiedoksiantovelvoitteita (kalvot 9-10)
- Valitusaika vähintään 2 vuotta



# YHTEENVETO MUUTOKSISTA II.

## Matkanjärjestäjän eduksi tulevat muutokset

- ”sairaustapausperuutusoikeus” poistuu – normaalit peruutuskulut oikeus veloittaa myös tällöin – peruutusturvaoikeuden myymismahdollisuus?
- Vähäisen osanottajamäärän vuoksi tapahtuva peruuttaminen
  - Matkan kestoon pohjautuva aikataulukko
  - Ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja (nykyään palautettava nämäkin)
- Avustamisesta saa periä korvauksen, jos tarve avustamiseen matkustajan itsensä tahallaan/tuottamuksesta aiheuttama – esim. teloo itsensä humalassa, täytyy huolehtia, että pääsee sairaalaan (nykyisin tarjottava mj:n kustannuksella aina ”perusavustaminen”)
- Matkustajan ilmoitettava virheestä matkanjärjestäjälle tai välittäjälle säilyttääkseen paluun jälkeisen reklamaatio-oikeuden (ei riitä enää jatkossa, että ilmoittaa mj:n alihankkija-palveluntuottajalle)