

Matkailupalvelujen myynti ja siihen liittyvät vastuut

Suomen matkailualan liitto ry SMAL

Koulutusmateriaalia ei saa osittainkaan jakaa ilman SMALin lupaa

Matkapalveluyhdistelmälain säädännön voimaantulo ja soveltaminen



Taustalla EU:n matkapakettidirektiivi – maksimiharmonisointi eli vain vähän kansallista harkintavaltaa



Laki matkapalveluyhdistelmästä, laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajista, ja laki matkapalveluyhdistelmien tarjoajan valvonta- ja maksukyvyttömyyssuojamaksusta



Yleiset matkapakettiehdot päivitettiin (SMAL ja Kilpailu- ja kuluttajavirasto KKV)



Direktiivin toimivuus arvioitavana komissiossa, osoittautunut ongelmalliseksi (korona tuonut esille puutteet)



Lainsäädäntö koskee kaikkia toimijoita ja niin kotimaassa toteutuvia kuin ulkomaille suuntautuvia matkoja

Keskeiset ongelmalliset asiat



Matkapakettikäsite laaja – matkanjärjestäjien vastuut suuria



Peruskäsitteet epäselviä – kuka kuuluu lainsäädännön piiriin



Vakuuden asettajiin kohdistuvat valvontamaksut



Lisäksi maksukyvyttömyyssuojamaksu

Matkatyypit



Matkapaketti



Yhdistetty
matkajärjestely



Yksittäiset
matkapalvelut

Välitetyt
itse tuotetut

Tärkeintä hahmottaa

- Onko myynti yksittäisten palvelujen vai kokonaisuuksien myyntiä
- Jos myydään samalle asiakkaalle useampi palvelu, pitääkö asettaa vakuus (yhdistetty matkajärjestely)?
- Ja vaikka ei pidä asettaa vakuutta, onko kokonaisuus siitä huolimatta sellainen, että se voidaan katsoa paketiksi?

Vakuus

- Asetettava matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä
- Sen varalta, että yritys menee konkurssiin
 - Ei käytettävissä esim. koronapandemian vuoksi peruttujen matkojen maksunpalautuksiin
- Vakuus otetaan käyttöön vain konkurssitilanteessa
- Katettava kaikki asiakkaan ennakoon maksamat maksut
- Vakuus koostuu seuraavista:
 - Tulevien matkojen ennakkomaksut
 - Vastikkeelliset lahjakortit
 - Siirretyt matkat (nyt ajankohtainen)
 - Paluukuljetus
- Päätökset tehdään määräaikaisiksi
- Nyt yritysten vakuudet lyhyiksi jaksoiksi
- Rekisterissä olevilla ei minimivakuutta

...Vakuus

- **Matkanjärjestäjän konkurssitilanteessa vakuus aina ensisijainen > asiakas voi hakea kuitenkin rahojen palautusta myös korttiyhtiöltä > ei tietenkään molemmista**
- **Vakuuden katettava kaikki rahavarat, jotka kulkevat matkanjärjestäjän / edesauttajan kautta**
- **Vakuuden määrään voi vaikuttaa merkittävästi maksuaikataululla ja varausmaksujen suuruudella**
- **Vakuuden laskennan ”aikaikkuna” määritellään yrityksen koon mukaan**
- **250 000 euroa – 500 000 euroa → 3 kk**
- **Yli 500 000 euroa → 5 kk**
- **Tämä soveltuu huonosti korona-aikaan**

Esimerkki vakuuden määrittämisestä

Yritys pieni, varausmaksut alk. 3 kk ennen lähtöä

Heinäkuussa 2020 sisällä olevat maksut:

- Varausmaksu 25 % heinäkuun matkoista 10 000 € (huhti- ja toukokuussa maksetut)
- Heinä- ja elokuun matkojen ennakko-/ loppumaksut 20 000 € (loppumaksut 30 pv ennen matkaa, kesä-heinäkuun aikana maksetut)
- Varausmaksu 25% syyskuun (5 000 €) ja lokakuun lähtevistä matkoista (5 000 €)

Kertyneet maksut heinäkuussa:

- Vakuuden määrä näillä kriteereillä on 40 000 €

Jos loppumaksun eräpäivä 14 vrk ennen matkaa on vakuus 25 000 €

Jos se on 45 vrk ennen vakuus on 55 000 €

Valvontamaksut maksuluokittain

Vakuuden suuruus	Enintään 10 000	Yli 10 000 – 50 000	Yli 50 000 – 200 000	Yli 200 000 - 1 000 000	Yli 1 000 000 - 3 000 000	Yli 3 000 000 – 10 000 000	Yli 10 000 000
	405 €	945 €	1 350 €	2 025 €	2 700 €	3 375 €	4 050 €

Esimerkkejä maksukyvyttömyyssuojamaksun määrästä laskettuna eri suuruisten matkapalveluyhdistelmien myynnin liikevaihdon mukaan.

Yrityksen matkapalveluyhdistelmien myynti/liikevaihto €	Maksukyvyttömyyssuojamaksu €/vuosi
171 000 000	41 000
12 000 000	2 900
3 000 000	722
535 000	128
63 000	15

Valvonta- maksut

- Valvontamaksu on vakuuslaissa säädetty veroluontoinen maksu
- Maksun laskuttaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto
- Samassa yhteydessä peritään maksukyvyttömyyssuojamaksu
- Vuoden 2020 valvontamaksun eräpäivä siirretty toukokuulle 2021
- Vuoden 2021 osalta maksuvelvollisuus ja maksun määräytyminen tarkistetaan tämän kevään aikana
 - Tavoitteena, että maksua ei peritä
 - Vaatii lainsäädäntömuutoksen, joka nyt TEMin valmistelussa

Mikä kelpaa vakuudeksi?

- Vakuuden hyväksyy Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Vakuudeksi hyväksytään määrämuotoinen pankkitakuu / panttaussitoumus tai muu vakuussitoumus tai vakuutus:
- 1) jonka antajalla on kotipaikka EU- tai ETA-valtiossa;
- 2) jonka antajan Kilpailu- ja kuluttajavirasto katsoo kykenevän täyttämään maksuvelvollisuutensa; ja
- 3) jonka mukaisen vastuumäärän Kilpailu- ja kuluttajavirasto arvioi riittävän 3 §:ssä tarkoitettuihin matkustajien saatavien maksamiseen.
- Vakuutuksia voi kysyä esimerkiksi Vector Nordicilta <http://www.vectornordic.com/fi/vakuudet/> (info@vectornordic.com / +46 8 762 68 70)
- Nyt hankala saada vakuutustuotteita (koronan takia uudet asiakkuudet taustoitetaan todella tarkasti)

Tilanne vakuuksien ja rekisteröityjen suhteen

- **KKV:n hallussa olevien vakuuksien määrä**
 - Ennen koronapandemiaa 255 miljoonaa euroa
 - Tammikuun 2021 lopulla 65 miljoonaa euroa
- **Rekisteröityjen yritysten määrä vakuusrekisterissä 538 (tammikuussa 2020 määrä oli 576)**
 - V. 2020 rekisteristä poistui konkurssin vuoksi vain 4 yritystä
 - Lähes 80 yritystä joiden vakuus 1000 euroa
 - Noin 265 yritystä joiden vakuus max 10 000 euroa
- **Vakuuden keventäminen edelleen mahdollista**

Vakuuslain muutos

- Matkapakettidirektiivin epäselvyydet ja tulkinnallisuudet
- Mitä vakuus korvaa?
- Voiko asiakkaalle antaa ns. voucherin maksunpalautuksen sijaan?
- EU-komission 13.5.2020 antama suositus
- Matkanjärjestäjän konkurssitilanteessa valtio korvaa matkustajille korona-epidemian vuoksi peruuntuneen matkan osalta:
 - matkapalveluyhdistelmästä annetun lain 16 §:ssä tarkoitetut maksusuoritukset
 - matkakupongit (voucher), jotka asiakkaat ovat ottaneet vastaan maksusuorituksen sijaan (näitä ei tarvitse ottaa mukaan mj:n vakuuteen)
- KKV käsittelee korvaushakemukset
- Uusi määrärahamomentti 31.12.2022 asti (2+3+3 milj. euroa)

Mikä on matkapaketti?

- Kuljetus/majoitus/ajoneuvon (mm. auton tai moottoripyörän vuokraus)
- Kaksi näistä matkapalvelusta tai
 - Vähintään yksi näistä + jokin muu olennainen matkailupalvelu, joka on
 - hinnaltaan kokonaisuudesta 25 % tai
 - muutoin kokonaisuuden kannalta olennainen matkailupalvelu
 - pääsy konsertteihin, urheilutapahtumiin, retkille, teemapuistoihin
 - opastetut vierailut, rinnepassit, urheiluvälineiden vuokraaminen (sukset, pyörät, kanootit ym.)
 - kylpylähoidot

Olennainen palvelu vai pääpalveluun liitännäinen palvelu

- Matkavakuutus – ei olennainen
- Kuljetukset hotellin ja aseman välillä tai osana opastettua vierailua, jos tarjotaan kaikille majoittujille – ei olennainen
- Majoituksen osana tarjottavat ateriat, juomat, siivous
 - Ruokailua, joka on osa toista matkapalvelua, esimerkiksi majoituksen hintaan sisältyvä aamiainen tai ruokailu osana all inclusive -majoitusta, ei katsota itsenäiseksi matkailupalveluksi
 - Ruokailu, joka ei sisälly majoituksen hintaan, esimerkiksi erikseen ostettava usean ruokalajin illallispaketti, on itsenäinen matkapalvelu, JOS tämän osuus on vähintään 25 % yhdistelmän kokonaisarvosta
 - Myös lahjakortit, joilla voi nimenomaisesti maksaa matkapalveluyhdistelmän, johon kuuluu majoitus ja ateria, joka ei muuten sisälly majoituksen hintaan
- Pääsy paikan päällä oleviin tiloihin (uima-altaalle, saunaan, kylpylään tai kuntosaliin), jos kaikkien asiakkaiden käytettävissä – ei olennainen
- Yöpyminen kuljetusvälineessä (poissuljettuna risteilyllä) – ei olennainen

Matkailupalvelu vai ei?



Koulutus- ja terveyspalveluja ei yleensä katsota matkailupalveluiksi. Esim. lääkärin määräämät hoidot, leikkaukset yms. (hoito + majoitus → ei paketti)



Koulutus, joka johtaa viranomaisen hyväksymään ammattipätevyyteen, tai josta päätoiminen opiskelija saa esim. opintopisteitä (esim. vaellusmatka) → ei paketti



Terveyskylpylän tarjoamat palvelut voivat olla matkailupalveluja, jos niiden pääasiallinen tarkoitus on virkistäytyminen eikä sairauden hoito tai kuntoutus.



Terveyspalvelun sisältävä yhdistelmä, voi kuitenkin muodostaa muulta kuin terveyspalvelun osalta matkapaketin (esim. leikkaushoito ulkomailla + **hotellimajoitus, lentokuljetus**)

Vaikka kokonaisuudessa olisi mukana edellä mainittuja palveluja, eivät ole lainsäädännön piirissä



Alle 24 tuntia kestävät – ei majoitusta sisältävät kokonaisuudet



Satunnainen, voittoa tavoittelematon, rajoitetulle ryhmälle tapahtuva myynti



Yleiseen sopimukseen perustuva liikematkustus

Kyseessä on matkapaketti



Jos samaa lomaa tai matkaa koskevassa kokonaisuudessa on



vähintään kaksi erityyppistä matkapalvelua ja



palvelut yhdistää yksi elinkeinonharjoittaja (eh) etukäteen tai



matkustajan pyynnöstä/valinnan mukaan, ennen kuin kaikki palvelut kattava yksi sopimus tehdään

Myös yksittäisten palveluntarjoajien palveluista muodostuu paketti, jos palvelut



ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan



tarjotaan tai myydään yhteis- tai kokonaishintaan



mainostetaan tai myydään matkapakettina tms. nimikkeellä



yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla eh antaa matkustajalle oikeuden tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta, (lahjakortti) tai



Kyseessä on ns. click through-paketti (siirryttävä nimi, maksutiedot ja sähköpostiosoite)- ei toteudu käytännössä

Matkapaketti vai ei?

- Majoitus Vuokatissa (2 yötä 300 euroa) + hissilippu kahdelle päivälle (70 euroa) + vuokrasukset (70 euroa)
 - Ostoskorimyynti – kyllä
 - Myyty laskettelupakettina – kyllä
 - Jos varattu ja maksettu erillisinä – ei paketti
 - Jos myydään ilman majoitusta – ei matkapaketti
- Majoitus Enontekiöllä mökissä 2 yötä (378 euroa) + revontulimetsästy 75 euroa, markkinoitu tällä kärjellä; ostoskorimyyntinä
 - Kyllä, vaikka hintakriteeri ei täyty (19,8 % hinnasta)
- Majoitus Laajavuoressa
 - pulkkien, suksien vapaa käyttöoikeus ja siivous kuuluvat hintaan – ei paketti
 - jos kyseiset palvelut hotellin omia erillishintaisia palveluja – arvioidaan mm., täyttyykö 25 %:n hintaedellytys ja miten osto tapahtunut (jos esim. ostetaan vasta paikan päällä, ei)
 - sama arviointi myös, jos asiakkaalla mahdollisuus ostaa erillishinnalla esim. hissiliput, kelkkarataliput

Dynaaminen ristiinmyynti

- Kuka on vastuullinen matkanjärjestäjä?
- Alustan ylläpitäjä ei yleensä tee sopimusta kuluttajan kanssa
- Alustalla olevat verkkokaupat voivat ristiinmyydä toistensa tuotteita siten, että syntyy matkapalveluyhdistelmä (kuluttaja ostaa verkkokaupasta A majoituksen ja samalla siellä myynnissä olevan verkkokaupan B retken)
- Verkkokaupan A ylläpitäjä katsotaan vastuulliseksi matkanjärjestäjäksi

Yhdistetty matkajärjestely

Vaikka ei ole matkapaketti, voi olla vakuuden piiriin kuuluva kokonaisuus, jos elinkeinonharjoittaja edesauttaa asiakasta

1. vähintään kahden erityyppisen matkapalvelun hankinnassa ja
 - niistä tehty 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.

Esimerkkejä

- Hotellilla sivuillaan linkki autonvuokrausyrityksen sivuille, joista varaus 24 tunnin sisällä hotellivarauksen jälkeen
 - Jälkimmäisellä eh:lla velvollisuus ilmoittaa järjestelyä helpottaneelle eh:lle sopimuksen tekemisestä (Huom. Ei edellytetä matkustajan tietojen siirtoa, kuten click-through-tilanteessa)
- Asiakas varaa kuljetuksen ja tulee seuraavana päivänä samaan toimipisteeseen ja pyytää suosituksia hotelleista kohteessa
 - Jos hotellivaraus tehdään 24 tunnin sisällä kuljetuksen varaamisesta - on yhdistetty matkajärjestely
 - Jos taas aikaa on kulunut yli 24 tuntia varauksesta - ei yhdistetty matkajärjestely
- Asiakas varaa kuljetuksen ja tulee seuraavana päivänä samaan toimipisteeseen ja on valinnut kohteesta kaksi hotellia itse ja pyytää tekemään varaukset niihin - ei yhdistetty matkajärjestely (vaikea kuitenkin osoittaa jälkikäteen, että ei ole edesautettu)
- Asiakas ostaa matkailuyrityksen nettisivuilta kuljetuksen ja palaa samoille sivuille ostamaan hotellin seuraavana päivänä ja valitsee itsenäisesti sen - ei edesauttamistilanne
- Vakuus asetettava siitä rahasta, joka kulkee edesauttajajan kautta

Mitä seuraa, jos kyseessä on matkapaketti?

- Myyjästä tulee matkanjärjestäjä
- Vastuu koko kokonaisuudesta
- Vakuuden asettamisvelvollisuus
- Kaikki loput slaidit koskevat matkapakettimyyntiä

Asiakkaalle kerrottava

Asiakkaalle kerrottava ennen sopimuksen tekemisistä

- Matkaa koskevat olennaiset tiedot, matka-asiakirjatiedot, muistutus matkavakuutuksesta, varaumat, esim. peruutusoikeus vähäisen osanottajamäärän vuoksi, hinta, ehdot, vakiotietolomake
- Lisäksi esim. tieto siitä, soveltuuko matka liikuntarajoitteisille, vakiotietolomake

Oikeus matkan peruuttamiseen

- **Matkustajan oikeus matkan peruuttamiseen peruutuskuluilla**
 - Saa peruuttaa
 - Mj:llä oikeus periä peruutusmaksut
 - Vakiomääräiset
 - Matkapaketin hinta – kustannussäästöt/vaihtoehtoisesta käytöstä saadut tulot = matkanjärjestäjälle jäävät kulut
- Koskee nykyään myös sairaustapaus- ym. matkustajaa koskevan ylivoimaisen esteilanteen perusteella tapahtuvaa peruutusta

Kuluton peruutusoikeus

Matkustajan oikeus matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksuja

- Jos matkaan odotettavissa merkittäviä muutoksia
 - kuljetusaikataulumuutosten vuoksi syntyvät huomattavat hankaluudet ja kustannukset
 - liikuntarajoitteiselle henkilölle esteettömänä markkinoitu majoitus vaihtuu esteelliseksi, opastettu matka muuttuu omatoimiseksi tai matkan tarkoituksen kannalta olennaiset retket jäävät pois,
 - Subjektiiivisilla seikoilla merkitystä arvioinnissa
- 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)
 - Jos olosuhteet tiedossa varausvaiheessa, ei kulutonta peruutusoikeutta
- Merkittävät poikkeamat matkan alkamisen tai päättymisen osalta
- Korona aiheuttanut ja aiheuttaa paljon haasteita

Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka

Matkanjärjestäjän oikeus matkan peruuttamiseen

1. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi tapahtuva peruutus - Ilmoitusajankohta

- Ilmoitettava matkan toteuttamista edellyttävä matkustajien vähimmäismäärä
- Pitää ilmoittaa peruutuksesta viimeistään
 - 20 päivää ennen yli 6 päivää,
 - 7 päivää ennen 2-6 päivää ja
 - 48 tuntia ennen alle 2 päivää kestävillä matkoilla
 - Ei tarvitse palauttaa hyödyttömäksi käyneitä kuluja

2. Jos väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät toteuttamasta matkaa (luonnonkatastrofit, majoituspaikka palanut/ei mahdollista saada uutta tilalle, korona)

- Maksujen palautukset (viimeistään 14. päivän kuluttua purkamisesta) → ei lisäkorvausten maksuvelvollisuutta
- Aikaraja ollut koronan aikana erittäin haasteellinen

Hinnankorotus- oikeus

Matkanjärjestäjän oikeus korottaa hintaa/velvollisuus alentaa hintaa sopimuksen tekemisen jälkeen

- **Hinnankorotusoikeus valuuttakurssi-, polttoaine-, viranomaismaksujen (verot, lentokenttä-, satamamaksut) korotuksen vuoksi ilman matkustajan peruutusoikeutta 8 %:iin saakka**
- **Hinnanalennusvelvollisuus aina, kun hinta laskee edellä mainittujen syiden vuoksi (saa veloittaa hallintokulut kuitenkin)**
- **Pitää ilmoittaa asiakkaalle viimeistään 20 pv ennen matkan alkua**

Matkapaketin toteuttaminen/ virhe

- Matka pitää toteuttaa aina sopimuksen mukaisena – kaikissa tilanteissa
- Kaikki poikkeamat sovitusta virheitä (yleisissä matkapakettiehdoissa kuitenkin määritelty matkan aikataulupoikkeamat, joita ei pidetä virheinä)
- Samoin ennakkotietojen antamisen laiminlyönti, joka olisi vaikuttanut matkustajan matkapäätöksen tekemiseen
- Myös avustamisvelvollisuuden laiminlyönti
- Esim. koronapandemia ei anna oikeutta tästä poikkeamiseen

Asiakkaan ilmoitettava virheestä

- Suullisesti, kirjallisesti (sähköposti, tekstiviesti)
- Ellei tee virheilmoitusta heti kun virhe ilmenee, menettää oikeuden hinnanalennukseen / vahingonkorvaukseen ja jatkovalitukseen, johon aikaa 3 vuotta
- Voi ilmoittaa joko mj:lle tai matkanvälittäjälle (ei riitä, että ilmoittanut palveluntuottajalle)
- Asiakas saa antaa virheen korjaamiselle määräajan
- Matkanjärjestäjä arvioi, onko virhe korjausta edellyttävä
- Jos on, se tulee korjata määräajassa, jos se on kohtuullinen, ellei
 - virhe ole sellainen, että sitä ei voi korjata tai jos kustannukset korjauksesta ovat kohtuuttoman korkeat
 - jos ei korjata - hinnanalennus/vahingonkorvaus
 - Jos korjaus viiveellä, voi tulla hyvitysvelvollisuus virheen keston ajalta
- Jos matkanjärjestäjä ei korjaa virhettä, vaikka perusteet sen korjaamiseen ovat olemassa matkustaja saa korjata virheen itse ja veloittaa mj:ltä kohtuulliset korjauskustannukset

Keneen asiakkaalla oikeus olla yhteydessä?

- Matkanjärjestäjän tulee olla matkapaketin ostaneen asiakkaan tavoitettavissa 24/7
- Matkustajalla pitää olla mahdollisuus ottaa kaikissa tilanteissa yhteyttä myös matkapaketin välittäjään, jos paketti varattu välittäjältä
- Määräajat (esim. peruutusajan osalta) lasketaan siitä, kun yhteydenotto on tapahtunut joko matkanjärjestäjään tai välittäjään
- Mj:n ja välittäjän sovittava, miten tieto saadaan matkanjärjestäjälle (esim. matkan peruutuksesta, virheestä tai avuntarpeesta)

Vaihtoehtoisten järjestelyjen tarjoamisvelvoite

- Jos merkittävä osa palveluista ei sovitun mukaisia, tarjottava vaihtoehtoisia järjestelyjä (vähintään saman tasoisia) matkan jatkamiseksi, mikäli mahdollista
- Ei saa periä lisähintaa matkustajilta
- Koskee myös tilannetta, jossa matka pitenee
- Majoitukset koko viivästyksen kestoajaksi / ja paluukuljetus (tiettyjä rajoitusmahdollisuuksia, jos paketissa kuljetus)
- Matkustaja saa kieltäytyä näistä ainoastaan silloin, jos tarjottu vaihtoehto ei vastaa alkuperäistä tai hinnanalennus on riittämätön
- Hinnanalennus, vahingonkorvaus, jos mj:llä ei ole mahdollista tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä tai matkustajalla ollut perusteltu syy kieltäytyä niistä
- Koronan aikana, esim. kohteessa karanteeniin jouduttaessa tulkinta velvollisuuksien laajuudesta ollut kuitenkin ”venyvä”

Sopimuksen purkaminen matkan aikana

- Matkustaja saa purkaa matkan myös sen aikana
 - Esim. matkan päätarkoitus ei toteudu / keskeisen osuuden muodostavaa safaria (tai vastaavaa) ei voida tehdä → hinnanalennus-, vahingonkorvauksen saamisoikeus/ei tarvitse palauttaa sitä osuutta, minkä matkustaja saanut hyväkseen
 - Matkustajalle järjestettävä ilman lisäkustannuksia tarvittaessa myös paluukuljetus (jos kuljetus ollut osa pakettia)

Avustamis- velvollisuus

- Matkanjärjestäjän avustettava vaikeuksiin joutunutta matkustajaa
- Annettava tietoja esim. lääkäreistä, sairaaloista, paikallisviranomaisista ja konsuliavusta
- Annettava mahdollisuus etäviestintään ja autettava esim. vaihtoehtoisten matkajärjestelyjen löytämisessä
- HUOM! Jos matkustaja itse aiheuttanut avuntarpeen tahallisesti tai huolimattomuuttaan → saa periä maksun myös yllä olevista
- Tieto (esim. taulukko) asiakkaalle veloitetavista kuluista

Hinnanalennus/ vahingonkorvaus

- Hinnanalennusvelvollisuus virheen johdosta aina ellei syy virheeseen matkustajassa
- Virheen merkitys suhteessa koko paketin hintaan – myös subjektiivisilla seikoilla merkitystä (hissin puuttuminen / iäkäs-nuori, keittiö huoneistossa / lapsiperhe-nuoret)
- Vahingonkorvausvelvollisuus laiminlyönnin perusteella
 - Kattaa myös aineettomat vahingot (matka- ja lomanautinnon menettämisestä, ns. mielipahakorvaus), jos johtunut merkittävistä puutteista paketin palveluissa
 - Ei, jos laiminlyönti johtuu matkustajasta, kolmannesta matkapakettisopimuksen ulkopuolisesta tahosta tai väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista
 - Kuitenkin vastaavat rajoitukset kuin kuljetusyhtiöillä
 - Matkapakettisopimuksella saadaan rajoittaa korvauksia edellyttäen, että
 - ei rajoiteta henkilö- tai tahallaan tai tuottamuksella aiheutettuja vahinkoja koskevia korvauksia ja
 - että rajoitettu korvaus on maksimissaan kolme kertaa matkapaketin hinta