

# EU:n linja-autoliikenteen matkustajien oikeuksia koskevassa asetuksessa tarkoitettujen terminaalien nimeäminen 2023

## 1 Tausta ja säädösperusta

Suomessa on tällä hetkellä kahdeksan nimettyä linja-autoterminaalia, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä avustetaan.

Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom) käynnisti avustusta antavien nimettyjen terminaalien uudelleenarvioinnin keväällä 2023 Oy Matkahuolto Ab:n ilmoitettua merkittävistä muutoksista linja-autoasemien vastuutahoissa sekä palvelutarjonnassa. Kuultuaan asiassa toimivaltaisia tieliikenteen viranomaisia, terminaalin haltijoita sekä vammaisjärjestöjen edustajia, Traficom tekee uuden päätöksen avustusta antavista nimetyistä terminaaleista vuoden 2023 aikana.

Tämä perustelumuistio on laadittu järjestettävän kuulemisen sekä päätöksenteon tueksi. Perustelumuistiossa esitellään säädösperusta, nimettyjen terminaalien nykytila, arvioita päätöksenteon vaikutuksista sekä mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja.

### 1.1 Säädösperusta

Matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä säädetään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 181/2011.

Liikenteen palveluista annetun lain (320/2017, jäljempänä liikennepalvelulaki) 187 §:n mukaisesti Liikenne- ja viestintävirasto Traficom nimeää asetuksen 12 artiklassa tarkoitettua linja-autoterminaaleja, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä avustetaan, kuultuaan asiassa tieliikenteen toimivaltaisia viranomaisia, terminaalin haltijoita sekä paikkakunnan vammaisjärjestöjen edustajia. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava nimeämisestä EU:n komissiolle, joka julkaisee internetsivuillaan luettelon nimetyistä linja-autoterminaaleista.

Asetuksen 3 artiklan j alakohdan mukaisesti vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jonka liikuntakyky on (sensorisen tai motorisen, pysyvän tai tilapäisen) fyysisen vamman, älyllisen kehitysvamman tai ymmärtämismuutoksen tai vamman aiheuttaneen jonkin muun syyn taikka iän takia rajoittunut hänen käyttäessään kulkuneuvoja ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin.

#### 1.1.1 Terminaalin määritelmä

Terminaalilla tarkoitetaan asetuksen 2 artiklan m alakohdan mukaan miehitettyä terminaalia, jossa säännöllisen liikenteen on aikataulun mukaan määrä pysähtyä tietyllä reitillä matkustajien nousemiseksi ajoneuvoon tai poistumiseksi ajoneuvosta ja jossa on lähtöselvitystiskin, odotushuoneen tai lipputoimiston kaltaisia tiloja. Terminaalin pitäjällä tarkoitetaan 2 artiklan o alakohdan mukaisesti jäsenvaltiossa olevaa organisaatioyksikköä, joka vastaa nimetyn terminaalin hallinnoinnista.

Vastaavasti asetuksen 2 artiklan n alakohdan mukaan linja-autopysäkillä tarkoitetaan mitä tahansa paikkaa, joka ei ole terminaali ja jossa säännöllisen

liikenteen on aikataulun mukaan määrä pysähtyä määrätyllä reitillä matkustajien nousemiseksi ajoneuvoon tai poistumiseksi ajoneuvosta.

### 1.1.2 Oikeus avun saamiseen nimetyissä terminaaleissa ja linja-autoissa

Terminaalinpitäjien ja liikenteenharjoittajien nimetyissä terminaaleissa antamasta avustamisesta säädetään asetuksen 13 artiklassa ja liitteessä I. Asetuksen 13 artiklan 1 kohdassa todetaan:

Jollei 11 artiklan 1 kohdassa säädetyistä esteettömyyttä koskevista ehdoista muuta johdu, liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien on jäsenvaltioiden nimeämässä terminaaleissa avustettava omien toimivaltuuksiensa rajoissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä maksutta vähintään liitteessä I olevassa a kohdassa määritellyssä laajuudessa.

Avun tarjoamisessa on siis huomioitava 11 artiklan 1 kohdan mukaisesti liikenteenharjoittajien ja terminaalin pitäjien asettamat esteettömyyttä koskevat ehdot. Lisäksi 13 artiklan 2 kohdan mukaisesti liikenteenharjoittajien on avustettava vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä myös ajoneuvoissa liitteessä I olevassa b kohdassa määritellyssä laajuudessa.

Asetuksen 2 artiklan 1 kohdan soveltamisalasäännöksen mukaan oikeus saada avustusta on säännöllisessä liikenteessä silloin, kun liikennöitävä aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Matkustajan kulkema matka voi olla tätä lyhyempi.

Asetuksen 14 artiklan 1 kohdan mukaisesti liikenteenharjoittajien ja terminaalin pitäjien on tehtävä yhteistyötä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamiseksi. Matkustajan tulee 14 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti ilmoittaa avuntarpeestaan liikenteenharjoittajalle, terminaalin pitäjälle, matkatoimistolle tai matkanjärjestäjälle viimeistään 36 tuntia ennen kuin apua tarvitaan. Lisäksi avustamista tarvitsevien henkilöiden on ilmoitauduttava nimetyssä paikassa liikenteenharjoittajan ilmoittamana määräaikana (enintään 60 minuuttia ennen lähtöaikaa). Jos määräaikaa ei ole ilmoitettu ennakoon, nimetyssä paikassa on ilmoitauduttava viimeistään 30 minuuttia ennen linja-auton lähtöaikaa.

Jos ennakoilmoitusta avuntarpeesta ei ole tehty, liikenteenharjoittajien, terminaalin pitäjien, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien on asetuksen 14 artiklan 4 kohdan mukaisesti toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet varmistaakseen, että apua annetaan siten, että vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö voi nousta lähtevään linja-autoon, vaihtaa linja-autoa tai poistua määräpaikkaan saapuvasta linja-autosta matkalla, jota varten hän on ostanut lipun.

### 1.1.3 Avustaminen nimetyissä terminaaleissa

Nimetyissä terminaaleissa annetusta avustamisesta säädetään asetuksen 13 artiklan 1 kohdassa sekä liitteen I a kohdassa. Liitteen I a kohdan mukaisesti nimetyissä terminaaleissa on oltava saatavilla tarvittava apu ja järjestelyt, jotta vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat:

- ilmoittaa nimetyissä paikoissa saapumisestaan terminaaliin ja avuntarpeestaan,
- siirtyä nimetystä paikasta lähtöselvitystiskille, odotustiloihin ja lähtölaiturille,
- nousta ajoneuvoon siten, että käytössä on hissi, pyörätuoli tai muuta tarvittavaa apua tarpeen mukaan,

- saada matkatavaransa ajoneuvoon ja hakea matkatavaransa,
- siirtyä istumapaikalle,
- poistua ajoneuvosta,
- kuljettaa hyväksytyä avustavaa koiraa linja-autossa.

Kyseistä apua antavat asetuksen 13 artiklan 1 kohdan mukaisesti ja asetuksen 11 artiklan esteettömyysehdot huomioiden, terminaalin pitäjä ja liikenteenharjoittaja omien toimivaltuuksiensa rajoissa.

Lisäksi asetuksen 14 artiklan 5 kohdan mukaisesti terminaalin pitäjän on nimettävä terminaalin sisä- tai ulkopuolella sijaitseva paikka, jossa vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat ilmoittaa saapumisestaan ja pyytää avustamista. Tämä paikka on merkittävä selvästi opastein ja siellä on annettava saavutettavassa muodossa perustiedot terminaalista ja annettavasta avusta.

## 1.2 Nykytilan kuvaus

Traficom nimesi 10.12.2020 annetulla päätöksellä seuraavat kahdeksan terminaalia, joissa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustuspalvelua tarjotaan: Kampin kaukoliikenneterminaali (Helsinki), Lahden matkakeskus, Tampereen linja-autoasema, Jyväskylän matkakeskus, Kuopion linja-autoasema, Vaasan matkakeskus, Oulun linja-autoasema ja Rovaniemen linja-autoasema. Avustuspalvelusta vastaa Matkahuolto. Edellisen nimeämisprosessin tavoitteena oli huomioida alueellinen ja väestöllinen kattavuus, liikkumispalvelujen yhdenvertainen saatavuus sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden yhdenvertaiset mahdollisuudet linja-autoliikenteen palveluiden käyttämiseen.

Matkahuolto ilmoitti alkuvuodesta 2023 merkittävistä muutoksista linja-autoasemien palveluntarjonnassa. Kevään 2023 aikana Matkahuollon matkakortit siirtyivät vaihteittain koko Suomessa fyysisiltä matkakorteilta puhelimeen Reitit ja Liput -sovellukseen. Matkahuollon matkakorttien myynti ja asiakaspalvelu linja-autoasemilla ja asiamiehillä päättyi 30.6.2023. Tällä toimintaympäristössä tapahtuneella muutoksella on vaikutuksia myös avustamispalvelun järjestämiseen nykyisissä nimetyissä terminaaleissa.

### 1.2.1 Avustamispalvelun käyttömäärät nimetyissä terminaaleissa

Traficomien selvitysten mukaan avustamispalvelun käyttö nimetyissä terminaaleissa on ollut hyvin vähäistä. Asetuksen perusteella apua tulee antaa sellaisilla säännöllisen liikenteen reiteillä, jolla aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Asetuksesta poiketen Matkahuolto on avustanut nimetyissä terminaaleissa linja-autoreitin pituudesta riippumatta. Tästä huolimatta vuonna 2022 avustamistapahtumia, joissa matkustaja on ilmoittanut avuntarpeestaan ennakkoon, on Matkahuollon mukaan ollut yhteensä alle viisi (5) kappaletta. Tämän lisäksi nimetyissä terminaaleissa on ollut yksittäisiä avustamistapahtumia, joissa avustusta on annettu ilman ennakoilmoittautumista.

Liikenteenharjoittajien tarjoamasta avustamisesta ei ole saatavilla tarkempia tietoja. Suoraan liikenteenharjoittajalle tehdyt avustamispyynnöt eivät näy edellä mainitussa avustustapahtumien lukumäärässä. Asetuksen vammaisen ja liikuntarajoitteisen henkilön määritelmä on varsin laaja, joten tällaisia matkustajia voidaan arvioida olevan pitkämatkaisessa linja-autoliikenteessä vuosittain tuhansia.

Syitä avustamispalvelun vähäiseen käyttöön on todennäköisesti useita. Asetuksen mukainen avustamispalvelu, kuten EU:n matkustajan oikeudet yleensä, tunnetaan

edelleen huonosti. Esimerkiksi vuonna 2020 julkaistun Eurobarometrin mukaan suomalaisista, jotka olivat käyttäneet liikennepalveluita (lento-, raide-, linja-auto-, laiva- tai lauttaliikennettä) viimeisen 12 kk aikana, vain noin 6% tunsivat linja-autoliikenteen matkustajanoikeuksia<sup>1</sup>. Lisäksi linja-autoliikenteessä käytetty ajoneuvokalusto ei palvele esimerkiksi kaikkia liikuntarajoitteisia henkilöitä, joten he suosinevat matkustaessaan muita liikennemuotoja. Esimerkiksi säännöllisessä liikenteessä vain OnniBus.com Oy tarjoaa pyörätuolipaikkoja reiteillä, joilla käytössä ovat kaksikerroksiset matalalattiaiset linja-autot.

Pitkämatkaisen linja-autoliikenteen yhteydet ja matkustajamäärät eivät ole palautuneet koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Lisäksi polttoaineiden hintojen nousu on vaikuttanut alaan merkittävästi eivätkä kaikki pandemian aikana lakkautuneet yhteydet ole sen vuoksi palanneet. Julkisen liikenteen suoritetilaston<sup>2</sup> perusteella linja-autojen kaukoliikenteen matkustajamäärät olivat vuonna 2021 alle puolet vuoden 2019 matkustajamääristä.

### 1.2.2 Asetuksen soveltamisalaan kuuluvat linja-autoreitit Suomessa

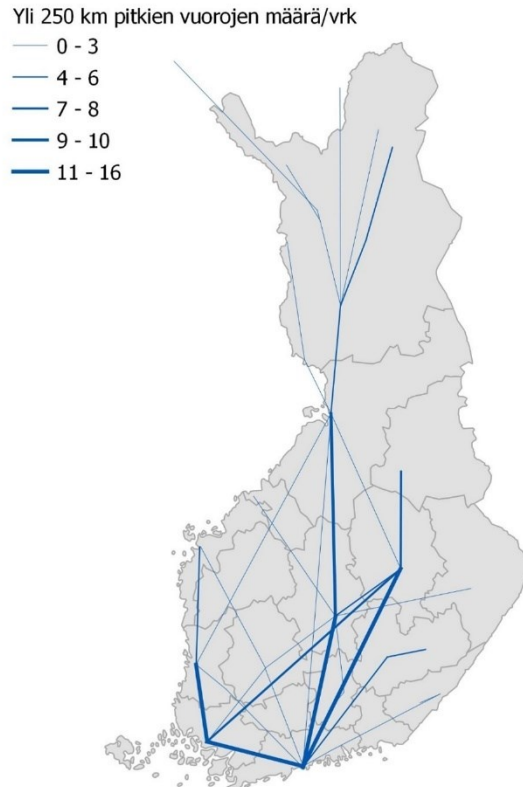
Asetuksen 2 artiklan 1 kohdan soveltamisalasäännöksen mukaan oikeus saada avustusta on säännöllisessä liikenteessä silloin, kun liikennöitävä aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Matkustajan kulkema matka voi kuitenkin olla tätä lyhyempi.

Traficomien koostamien tietojen mukaan kesäkuussa 2023 Suomessa ajetaan 87 linja-autovuoroa vuorokaudessa, joiden aikataulun mukainen matka on 250 km tai enemmän. Eniten tällaisia reittejä lähtee tai saapuu Helsingin Kampin kaukoliikenneterminaalista ja toiseksi eniten Turusta.

---

<sup>1</sup> [Special Eurobarometer 485 \(2020\). Passenger rights - factsheet Finland](#)

<sup>2</sup> [Julkisen liikenteen suoritetilasto 2015-2021](#)



Kuva 1. Yli 250 km pitkät vuorot kartalla lähtö- ja määränpääkaupunkien mukaisesti ja vuorojen määrä vuorokaudessa (tilanne 2.6.2023).

## 2 Terminaalien palvelutaso ja vastuutahot

Pitkämatkan linja-autoliikennettä palvelevat linja-autoasemat ja niiden matkustajapalveluiden, kuten odotustilojen, asiakaspalvelun ja matkustajainformaation palvelutaso, on ollut murroksessa viime vuosina. Taustalla vaikuttavat etenkin yleinen asiakaspalvelun siirtyminen digitaaliseen muotoon sekä muutokset linja-automarkkinassa ja siirtymä kohti digitaalisten matkustaja- ja liikennöitsijäpalveluiden tarjoamista. Useammassa kaupungissa linja-autoterminaalit ovat lisäksi siirtyneet tai ovat pidemmällä aikavälillä siirtymässä osaksi matkakeskuksia.

### 2.1 Matkustajamäärät terminaaleissa

Traficomien tilaaman, valtakunnalliseen liikennemalliin perustuvan laskelman perusteella pitkämatkaisia linja-autoliikenteen matkoja (tarkastelussa yli 100 kilometriä pitkiä matkoja, ei asetuksen mukaisia 250 kilometrin matkoja) tehdään eniten Kampin kaukoliikenneterminaalien, Tampereen linja-autoaseman ja Turun linja-autoaseman kautta (yli 1000 nousua vuorokaudessa). Muut Suomen linja-autoterminaalit jäävät nousujen määrässä alle 1000 matkustajaan vuorokaudessa.

Nousuja vuorokaudessa 2022

100 km ja sitä pidemmät linja-automatkat

- 40 - 100
- 100 - 200
- 200 - 500
- 500 - 1000
- 1000 - 1500
- yli 1500



Kuva 2. Liikennemalliin perustuva arvio pitkämatkaisten (yli 100 km) linja-autoliikenteen matkojen nousujen määrästä vuorokaudessa vuonna 2022.

## 2.2 Palvelutaso ja vastuutahot suurimmissa terminaaleissa

Traficom selvitti tarkemmin nykyisten kahdeksan nimetyn terminaalin sekä Turun linja-autoaseman palvelutasoa ja omistajuus- ja vastuutahoja. Matkahuollon lisäksi kunnilla on terminaaleissa selkeä rooli laituralueiden omistajuuden myötä. Lisäksi osassa terminaaleista kunnat vastaavat matkustajainformaatiosta ja joissain terminaaleissa lisäksi odotustilojen ylläpidosta.

Tarkastelluissa yhdeksässä terminaalissa pitkämatkaisen linja-autoliikenteen matkustajia varten tarkoitetuista palveluista on kesän ja syksyn 2023 jälkeen säilymässä odotustilat wc-tiloineen toistaiseksi kaikilla asemilla ja reaaliaikaista matkustajainformaatiota kuudella asemalla. Lipunmyyntiä ja siten henkilökohtaista asiakaspalvelua ei tarjota enää millään asemalla. R-kioskit myyvät pitkämatkaisen linja-autoliikenteen lipputuotteita vain hyvin rajallisesti.

Laiturialueet: Tarkastelluissa yhdeksässä terminaalissa laituralueiden omistus ja ylläpito kuuluu pääasiassa kunnille. Matkahuolto on luopunut kaikkien linja-autoliikenteen henkilöliikennettä palvelevien laituralueiden ja terminaalien omistuksesta. Matkahuolto huolehtii vuokrasuhteen myötä laituralueiden kunnossapidosta ja ylläpidosta ainoastaan Kampin kaukoliikenneterminaalissa.

Odotustilat: Pitkämatkaisen bussiliikenteen matkustajien käyttöön tarkoitettujen odotustilojen omistajuus ja ylläpidosta huolehtiminen vaihtelee runsaasti asemittain. Yhdeksästä tarkastellusta asemasta odotustilat säilyvät Matkahuollon vetäytymisen jälkeen ainakin toistaiseksi kaikilla asemilla. Vaasassa linja-autoterminaalien odotustilojen jatkokäyttö on kesällä 2023 vielä kaupungin selvittelyssä, mutta bussiliikenteen matkustajia palvelee rautatieaseman odotustilat. Rovaniemellä odotustilat säilyvät ainakin toistaiseksi. Matkahuolto ei kesän 2023 jälkeen vuokraa ja huolehdi muiden kuin Kampin kaukoliikenneterminaalien ja Tampereen linja-autoaseman odotustiloista.

Lipunmyynti ja asiakaspalvelu: Lipunmyynti ja siten asiakaspalvelu lakkaa kaikista tarkastelluista terminaaleista viimeistään syksyllä 2023. Osalla asemista R-kioskit myyvät paikallisliikenteen ja esimerkiksi Onnibus.com Oy:n lippuja, mutta ei muun pitkämatkaisen linja-autoliikenteen lippuja. Matkahuollolle jää pakettipalveluiden myötä henkilökuntaa ainoastaan Kampin kaukoliikenneterminaalien ja Lahden matkakeskuksen viereiseen rakennukseen.

Reaaliaikainen aikataulutieto: Pitkämäisen bussiliikenteen aikataulunäyttöjä tarjotaan kaikissa muissa tarkastelluissa terminaaleissa paitsi Oulussa, Vaasassa ja Rovaniemellä. Matkahuolto omistaa näytöt ja tuottaa tiedot ainoastaan Kampin ja Tampereen terminaaleissa, muissa terminaaleissa näytöt omistaa ja tiedoista vastaa kaupunki.

### 3 Avustusta antavien nimettyjen terminaalien kriteerit

Asetuksessa on annettu tiettyjä kriteerejä sille, millainen terminaali voidaan nimetä avustusta antavaksi terminaaliksi. Nimetyn terminaalin tulee olla asetuksessa tarkoitettu terminaali eli "miehitetty terminaali, jossa säännöllisen liikenteen on aikataulun mukaan määrä pysähtyä tietyllä reitillä matkustajien nousemiseksi ajoneuvoon tai poistumiseksi ajoneuvosta ja jossa on lähtöselvitystiskin, odotushuoneen tai lipputoimiston kaltaisia tiloja". Lisäksi jäsenvaltiolla on harkintavaltaa siinä, mitkä terminaalit se nimeää avustusta antaviksi nimetyiksi terminaaleiksi.

#### 3.1 Terminaalien infrastruktuuri ja tilat

Terminaalien tulee täyttää tiettyjä infrastruktuuriin liittyviä kriteerejä eli siellä on asetuksen mukaisesti oltava saatavilla tiettyjä matkustamiseen liittyviä tiloja. Ensinnäkin terminaaleissa säännöllisen liikenteen on määrä pysähtyä matkustajien nousemiseksi ajoneuvoon tai poistumiseksi ajoneuvosta, joten terminaaleissa olisi oltava esimerkiksi riittävät laiturit tai muutoin soveltuva infrastruktuuri. Lisäksi asetuksen mukaan terminaaleissa on oltava lähtöselvitystiskin, odotushuoneen tai lipputoimiston kaltaisia tiloja.

Edellisessä luvussa on kuvattu, millaisia tiloja Suomen suurimmilla linja-autoasemilla on tällä hetkellä saatavilla. Linja-autoasemilla on esimerkiksi odotustiloja sekä reaaliaikaisia aikataulunäyttöjä.

#### 3.2 Miehitetty terminaali

Terminaalien tulee asetuksen mukaan olla myös miehitetty. Asetuksessa ei kuitenkaan ole tarkemmin määritelty, mitä 'miehitetty terminaali' tarkoittaa. Asian valmisteluvaiheessa on arvioitu, tarkoittaako miehitetty sitä, että terminaaleissa on esimerkiksi asiakaspalvelua tai muuta vastaavaa henkilökuntaa, jonka toiminta liittyy nimenomaan linja-autoliikenteeseen. Tällöin miehitetyillä terminaaleilla voitaisiin tarkoittaa linja-autoasemaa, jossa on paikalla esimerkiksi

asiakaspalvelussa tai lipunmyynnissä työskentelevää henkilöstöä. Tällaisia miehitettyjä terminaaleja ei Suomessa enää jatkossa ole lainkaan.

Digitaalisten palveluiden merkityksen korostuessa myös asetuksen mukaista miehitetyn terminaalin määritelmää on tarkasteltava tässä muuttuneessa toimintaympäristössä. Terminaalien kriteereitä tarkasteltaessa on vaihtoehtoisesti pohdittu sitä, voisiko sana miehitetty nykyajan digitaalisten palveluiden ja toimintojen aikana tarkoittaa vain sitä, että terminaalissa on tarjolla matkustajille tarkoitettu odotustila, jossa tarjotaan matkustamiseen liittyviä palveluita, kuten reaaliaikaista matkatietaa, ilman paikalla olevaa varsinaista asiakaspalveluhenkilöstöä tai muuta linja-autoliikenteen harjoittamiseen liittyvää henkilöstöä. Merkityksellistä olisivat siis linja-autoaseman käytännön toiminnallisuudet, jotka tukevat linja-autoliikenteen palveluita. Tällöin avustuspalvelu järjestettäisiin ennakoilmoittamisen perusteella siten, että avustuksen suorittava henkilöstö saapuisi paikalle terminaaliin vain avustustapahtumaa varten.

Lisäksi on huomioitava, että myös liikenteenharjoittajilla on omien toimivaltuuksien rajoissa velvollisuus avustaa nimetyissä terminaaleissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä. Nimetyssä terminaalissa osan avustamisesta voi antaa liikenteenharjoittaja, esimerkiksi linja-auton kuljettaja. Avustamiseen liittyvistä tehtävistä voitaisiin sopia terminaalin pitäjän ja liikenteenharjoittajien kesken siten, että avustaminen hoituisi tarkoituksenmukaisella tavalla. Tällainen toimintamalli edellyttäisi vastuiden sopimista ja henkilökunnan kouluttamista muuttuvien työtehtävien mukaisesti. Nimetyyn pisteen nimeämisestä pisteestä vastaisi kuitenkin terminaalin pitäjä.

Traficom toteaa, että avustamista antavalle henkilöstölle on joka tapauksessa annettava tarvittavaa koulutusta asetuksen liitteen II a mukaisesti. Kuljettajille asetukset velvoittaa järjestämään vammaisuuteen liittyvää tietoisuutta lisäävää koulutusta liitteen II b mukaisesti. Suomessa kuljettajien koulutus voidaan järjestää myös osana ammattipätevyyskoulutusta. Matkahuolto on vastannut avustamista antavan henkilöstön kouluttamisesta.

### 3.3 Kansainvälinen vertailu

Asetuksen 12 artiklan mukaisesti jäsenvaltioiden on nimettävä linja-autoterminaalit, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä avustetaan. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava nimetyistä terminaaleista EU:n komissiolle, joka laatii internetissä saatavilla olevan luettelon nimetyistä linja-autoterminaalista<sup>3</sup>. Päätöksen valmistelemiseksi Traficom tarkasteli nimettyjen terminaalien määrää muissa jäsenvaltioissa sekä selvitti nimeämiseen käytettyjä kriteerejä muutamissa muissa EU-jäsenmaissa. Tarkempia tietoja nimeämisestä saatiin Ruotsista ja Saksasta.

Jäsenvaltiot ovat ilmoittaneet pääasiassa vain vähän nimettyjä terminaaleja. 12 jäsenvaltiossa on 1–3 nimettyä terminaalia. Esimerkiksi Itävalta, Belgia, Tanska, Latvia, Hollanti, Luxemburg ja Slovenia ovat nimenneet vain yhden terminaalin. Saksassa, Ruotsissa ja Kroatiassa on kolme nimettyä terminaalia. Esimerkiksi suurista jäsenvaltioista, jotka ovat myös suosittuja matkailumaita, Ranska on nimennyt 11 terminaalia ja Espanja kuusi terminaalia. Vain seitsemässä jäsenvaltiossa on yli 10 nimettyä terminaalia. Eniten nimettyjä terminaaleja on Romaniassa (87), Kreikassa (26), Unkarissa (19) ja Kyproksella (16).

<sup>3</sup> [Designated bus terminals to assist persons with reduced mobility and disabilities](#)



## 4 Arvio päätöksen vaikutuksista

Tässä luvussa on kuvattu lyhyesti nimeämispäätöksen vaikutuksia terminaalien pitäjälle ja liikenteenharjoittajille sekä vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille. Yleisesti voidaan todeta, että päätöksen vaikutuksia on kuitenkin osin vaikeaa arvioida ja ennakoida digitalisaation myötä nopeasti muuttuvan toimintaympäristön vuoksi.

### 4.1 Vaikutukset terminaalien pitäjälle ja liikenteenharjoittajille

Avustamispalvelun tarjoaminen nimetyssä terminaalissa edellyttää terminaalien pitäjältä ja liikenteenharjoittajilta tiettyjen toimintojen ja palveluiden ylläpitämistä sekä avustusta antavan henkilöstön saatavuutta ja kouluttamista, mistä aiheutuu kustannuksia. Avustustarpeesta tulee voida ilmoittaa ennakoon, terminaalissa on oltava nimetty piste ja matkustajille suoraa apua antavan henkilöstön tulee saada asetuksen liitteen II mukaista riittävää avustamista koskevaa koulutusta.

Lisäksi asetuksen 14 artiklan 3 kohdan mukaisesti liikenteenharjoittajien, terminaalienpitäjien, matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien on toteutettava kaikki tarpeelliset toimenpiteet helpottaakseen vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden antamien avun tarvetta koskevien ilmoitusten vastaanottamista. Asetuksen mukaan tätä veloitetta sovelletaan kaikissa nimetyissä terminaaleissa ja niiden myyntipisteissä, mukaan lukien puhelin- ja internetmyynti.

Terminaalien pitäjän on asetuksen 14 artiklan 5 kohdan mukaisesti nimettävä terminaalien sisä- tai ulkopuolella sijaitseva paikka, jossa vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt voivat ilmoittaa saapumisestaan ja pyytää avustamista. Tämä paikka on merkittävä selvästi opastein ja siellä on annettava saavutettavassa muodossa perustiedot terminaalista ja annettavasta avusta.

Asetuksen 16 artiklan 1 kohdan a alakohdan mukaisesti vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä suoraan avustavan henkilöstön tulee saada asetuksen liitteen II a ja b kohdan mukaista koulutusta tai ohjeita. Vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä suoraan avustavan henkilöstön tulee tietoisuutta lisäävän koulutuksen lisäksi saada avustamiseen liittyvään koulutusta, jossa tulee käsitellä kattavasti avustamiseen liittyviä aiheita, muun muassa kuinka pyörätuolin käyttäjiä autetaan nousemaan pyörätuoliin ja siitä pois, taidot hyväksytyin avustavan koiran kanssa matkustavien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamiseksi, tekniikoita näkövammaisten matkustajien saattamista ja hyväksytyjen avustavien koirien käsittelyä ja kuljetusta varten, ajoneuvoon nousussa ja poistumisessa tarvittavien laitteiden käyttöä ja sellaisten avustamisessa käytettävien menettelyjen tuntemusta, jotka turvaavat vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden turvallisuuden ja arvokkuuden sekä ensiaputaitoja. Lisäksi kyseisessä koulutuksessa käsitellään luotettavan ja ammattitaitoisen avun tarvetta, myös tietoisuutta siitä, että eräät vammaiset matkustajat saattavat tuntea olonsa haavoittuvaksi matkan aikana, koska he ovat riippuvaisia annetusta avusta.

Päätöksen vaikutuksia arvioitaessa on huomioitu, että asiakaspalvelu- ja lipunmyyntitoimintojen muuttuminen terminaaleissa voi vaikuttaa myös liikenteenharjoittajien vastuisiin siten, että jatkossa liikenteenharjoittajalla olisi isompi rooli avustuspalvelun tuottamisessa. Tällä voi olla vaikutusta liikenteenharjoittajien henkilöstön, erityisesti linja-auton kuljettajien, koulutukseen.

#### **4.2 Vaikutukset vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille**

Avustamispalvelun toteutunut käyttö on ollut hyvin vähäistä, vain yksittäisiä avustustapahtumia vuodessa, joten päätöksen vaikutukset vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille arvioidaan olevan vähäisiä.

Linja-autoterminaalien asiakaspalvelu- ja lipunmyyntitoimintojen laktessa avustuspalvelu terminaaleissa supistuu, mutta ei lakkaa kokonaan. Jatkossakin liikenteenharjoittajalla on vastuu tuottaa toimivaltaansa kuuluvaa avustuspalvelua eli käytännössä avustaa linja-autoon nousemisessa ja poistumisessa.

#### **5 Päätösehdotus**

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) N:o 181/2011 12 artiklassa tarkoitettuksi linja-autoterminaaliksi, joissa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä avustetaan, nimetään:

- Helsingin linja-autoasema (Kampin kauppakeskus, kaukoliikenneterminaali)

Liikenteenharjoittajien ja terminaalin pitäjän on omien toimivaltuuksiensa rajoissa tarjottava avustuspalvelua terminaalissa.