

Kuinka kerrot palvelusi esteettömyydestä matkustajille - ohje linja-autoliikenteen palveluntarjoajalle

Tälle sivulle on koottu ohjeita esteettömyystietojen tarjoamisesta matkustajalle sähköisessä muodossa, esimerkiksi verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa. Ohjeessa on huomioitu laki liikenteen palveluista, digipalvelulaki, esteettömyysdirektiivi ja EU:n linja-autoliikenteen matkustajanoikeusasetus. Tämä ohje koskee linja-autoliikennettä, mutta tarjoaa hyödyllistä tietoa myös muille liikenteenharjoittajille.

Sisältö

Kuinka kerrot palvelusi esteettömyydestä matkustajille - ohje linja-autoliikenteen palveluntarjoajalle.....	1
Esteettömyystiedot hyödyttävät monia matkustajia	1
Mitä tietoja lain perusteella tulisi tarjota esteettömyydestä?.....	2
Toimivaltaisten viranomaisten hankkima linja-autoliikenne	2
Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?.....	2
Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot.....	3
Esteettömyyteen liittyvät lisätiedot 250 km tai sitä pidemmillä reiteillä.....	4
Säännöllinen markkinaehtoinen liikenne	5
Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?.....	5
Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot.....	6
Esteettömyyteen liittyvät lisätiedot 250 km tai sitä pidemmillä reiteillä.....	9
Tilausliikenne	10
Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?.....	10
Tilausliikenteestä tarjottavat esteettömyystiedot	10
Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot ja koneluettavaan muotoon avattavat tiedot muodostavat kokonaisuuden	12
Tukipalvelut ja tieto digitaalisten palveluiden esteettömyydestä	12
Tutustu lisäohjeisiin verkkosivuista: kuinka luon nopeasti löydettävät ja selkeät esteettömyyssivut.....	12
Tunnista kohderyhmät ja kokemusasiantuntijat	12
Kokoa tiedot yhden klikkauksen päähän	12
Luo selkokielistä, saavutettavaa ja havainnollistavaa matkatietoa	13
Taustalla olevaa lainsäädäntöä	14

Esteettömyystiedot hyödyttävät monia matkustajia

Tiesitkö, että noin joka kymmenes suomalainen kohtaa haasteita liikenteessä liikkueensa? Haasteet voivat liittyä esimerkiksi liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen tai ymmärtämiseen. Yli 75-vuotiaista haasteita kohtaa jo lähes puolet. Esteettömyystiedot auttavat matkustajaa valitsemaan itselleen sopivan reitin ja kulkutavan.

Palveluntarjoajien on tarjottava matkustajille tietoa palvelun esteettömyydestä sähköisessä muodossa, esimerkiksi verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa käytössä olevien asiointikanavien kautta.

Tämä ohje keskittyy siihen, mitä tietoja tulee esittää digitaalisesti suoraan matkustajalle. Huomioithan, että osa matkustajista hyötyy siitä, että esteettömyystietoja on saatavilla myös muussa kuin sähköisessä muodossa.

Palvelun esteettömyyttä kuvaavaa tietoa on tärkeää olla saatavilla digitaalisten palvelupolkujen eri vaiheissa, esimerkiksi lipun oston ja paikan varaamisen yhteydessä. Laajat kuvailevat tiedot palvelun esteettömyydestä kannattaa lisäksi koota verkkosivuilla selkeästi yhteen paikkaan. Olennaisia tietoja ovat esimerkiksi kaluston esteettömyys, ohjeet lippujen ostamiseen ja ohjeet apuvälineiden kuljettamiseen.

Yhteistyö vammais- ja vanhusjärjestöjen, -neuvostojen sekä kokemusasiantuntijoiden kanssa voi auttaa viestimään oman palvelun esteettömyydestä parhaalla mahdollisella tavalla.

Toimivaltaisten viranomaisten liikennettä sekä säännöllistä markkinaehtoista liikennettä koskevat esteettömyystiedot on esitettävä saavutettavasti. Lisätietoa ja ohjeita saavutettavuudesta löydät: www.saavutettavuusvaatimukset.fi ([Ulkoinen linkki](#)) ([Ulkoinen linkki](#)).

Mitä tietoja lain perusteella tulisi tarjota esteettömyydestä?

Tietovaatimukset vaihtelevat sen mukaan millaisesta liikenteestä on kyse. Alla on esitetty tietojen tarjoamisen vastuutahot sekä tietovelvoitteet toimivaltaisten viranomaisten liikenteessä, säännöllisessä markkinaehtoisessa liikenteessä sekä tilausliikenteessä.

Toimivaltaisten viranomaisten hankkima linja-autoliikenne

Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?

- Toimivaltaisten viranomaisten järjestämässä liikenteessä kuljetuspalvelun tarjoaja ja tilaajaviranomainen voivat sopia, kuka käytännössä huolehtii tietojen tarjoamisesta. Lain mukaan vastuu siitä, että tiedot ovat tarjolla, on kuitenkin henkilöliikenteen luvanhaltijalla (kuljetuspalvelun tarjoaja).
 - Jos kuljetuspalvelun tarjoaja ja tilaajaviranomainen ovat sopineet, että viranomainen huolehtii tietojen tarjoamisesta, mutta tiedottamisessa on puutteita tai virheitä, kuljetuspalvelun tarjoajan on kehotettava tilaajaa korjaamaan virheet. Viime kädessä kuljetuspalvelun tarjoajan on ilmoitettava Traficomille, jos se havaitsee, että tietoja ei ole ilmoitettu tai ne ovat virheelliset.
- Laki sisältää pientä toimintaa koskevan poikkeuksen: henkilöliikennettä tarjoavan luvanhaltijan ei kuitenkaan tarvitse toimittaa tietoja sähköisessä muodossa, jos tämä ei ole tarkoituksenmukaista eikä kohtuullista yrityksen pienen koon tai toiminta-alueen johdosta. Tällöin tietojen on oltava kuitenkin yleisesti saatavilla kirjallisessa muodossa.

Tässä ohjeessa huomioidut liikennepalvelulain 150 §:n mukaiset tiedot on tarjottava verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa saavutettavasti digipalvelulain mukaisesti. Lue lisää www.saavutettavuusvaatimukset.fi ([Ulkoinen linkki](#)).

Alla on esitetty ne esteettömyystiedot, jotka lainsäädännön mukaisesti tulee tarjota matkustajille toimivaltaisten viranomaisten liikenteestä (mm. kaluston esteettömyys sekä

yleinen apu linja-autossa). Ohjeessa on mukana myös maksutapoihin, hinnoitteluun ja asiakaspalveluun liittyvät yleiset tietovelvoitteet. Näiden osalta ohjeeseen on täsmennetty, millaiset kuvailevat lisätiedot hyödyttäisivät matkustajia, joilla on esteettömyystarpeita.

Pitkillä kaukoliikenteen reiteillä (250 km ja sitä pidemmillä säännöllisen liikenteen reiteillä) esteettömyystietojen tarjoamista säätelee lisäksi EU:n matkustajanoikeusasetus ja tällöin muun muassa avustamisesta ja saattajatarpeesta on kerrottava tarkemmin alla esitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot

Käytössä olevat maksutavat

Matkustajalle tulee tarjota tietoa yleisesti käytössä olevista maksutavoista. Olennaisia esteettömyystietoja voivat olla esimerkiksi:

- mistä ja miten lipun voi ostaa, mitä maksutapoja hyväksytään, miten lippu toimitetaan ja leimataan,
- jos liikennevälineessä on varattavia paikkoja esimerkiksi näkövammaisille tai apuvälineen tai saattajan kanssa matkustaville, kerro miten ne varataan.

Hinnat ja niiden määräytymisperusteet

Matkustajalle tulee tarjota tietoa hinnoista ja niiden määräytymisperusteista. Olennaisia esteettömyystietoja voivat olla esimerkiksi:

- käytössä olevat esteettömyyteen liittyvät alennusperusteet tai matkustajaluokat,
- millä ehdoilla nämä alennukset tai vapaat matkat ovat saatavilla,
- millä tavalla alennusperuste tai vapaa matka tulee tarvittaessa todistaa matkan aikana.

Kaluston esteettömyys

Matkustajalle tulee kertoa sellaiset tiedot kaluston esteettömyydestä, joiden avulla hän voi arvioida onko hänen turvallista käyttää kalustoa. Matkustajalle tulee tarjota tietoa reitillä käytössä olevan liikennekaluston esteettömyydestä sekä varusteista, jotka helpottavat kulkuvälineeseen pääsyä sekä sieltä poistumista.

Liikennevälineestä riippuen, kerro esimerkiksi:

- Onko kulkuväline matalalattiainen (kokonaan tai esimerkiksi vain keskiovien kohdalta), onko kulkuvälineeseen noustessa portaita tai edellyttääkö kulkuvälineeseen pääsy jotain erillistä varustetta, esimerkiksi luiskaa (ramppia) tai nostinta. Jos kulkuvälineessä on luiska (ramppi) tai nostin, onko se itsenäisesti käytettävissä (sähköinen) vai tarvitaanko siihen henkilökunnan apua.
- Esteettömyystiedoissa on hyvä mainita myös rajoitukset, jotka vaikuttavat kulkuneuvoon pääsyyn tai sen turvalliseen käyttöön, esimerkiksi pyörätuolien määrä-, paino- ja kokorajoitukset (mitat).
- Kerro onko liikennevälineessä esteetön WC. Kuvaile myös muiden tilojen esteettömyyttä. Mitat auttavat matkustajaa arvioimaan, onko tila sopiva.
- Kerro onko liikennevälineessä erikseen avustaville koirille varattuja paikkoja. Kerro myös kuinka toimitaan tilanteessa, jossa pyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilöllä on mukanaan avustava koira.

- Kuvaile myös millaisia apuvälineitä kalustossa on kuulo- ja näkövammaisille henkilöille matkan seuraamisen helpottamiseksi, kuten onko käytössä seuraavan pysäkin kertovat kuulutukset tai näyttötaulut.
- Myös tieto kaluston esteellisyydestä on tärkeä matkustajalle.
- Matkustajalle tulisi tarjota tieto esteettömyyteen vaikuttavista kalustomuutoksista viivytyksettä, kun ne ovat liikenteen palveluntarjoajan tiedossa.

Linja-autossa tarjottava yleinen apu

Matkustajalle tulee kertoa, millaista apua linja-autossa on saatavilla.

Avustaminen voi tarkoittaa esimerkiksi apua pyörätuolirampin käyttämisessä tai pysäkitietojen saamista suoraan kuljettajalta, jos matkustaja ei toimintarajoitteensa vuoksi kykene seuraamaan matkatietoja näytöltä tai kuulutusten kautta tai kun tällaisia ei ole saatavilla.

Kuvaile myös saattajien ja avustavien koirien kanssa matkustamiseen liittyvät käytännöt:

- Kerro miten saattajan tai henkilökohtaisen avustajan paikka varataan.
- Kerro pitääkö avustavasta koirasta ilmoittaa etukäteen ja miten sopiva istuinpaikka tulee varata. Avustavan koiran kuljettaminen on aina maksutonta. Katso lisätietoja: [Avustava koiran kanssa joukkoliikenteessä oppaasta \(pdf\)\(Ulkoinen linkki\)](#).

Ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi ja menettely virhetilanteessa

Matkustajalle tulee kertoa, millä tavalla hän voi antaa asiakaspalautetta tai ottaa yhteyttä erinäköisissä virhetilanteissa. Lue lisää tukipalveluiden ja asiakaspalvelun saavutettavuudesta jäljempänä tässä ohjeessa.

Esteettömyyteen liittyvät lisätiedot 250 km tai sitä pidemmillä reiteillä

Oikeus saattajaan

Matkustajan kuljettamisesta tai varauksesta voi kieltäytyä vain turvallisuussyistä tai sen vuoksi, että kuljettaminen ei ole linja-auton, linja-autoaseman tai linja-autopysäkin suunnittelun vuoksi mahdollista. Matkustaja voi tällaisissa tilanteissa pyytää oikeutta matkustaa saattajan kanssa, joka auttaa häntä matkustamaan turvallisesti. Saattaja matkustaa maksutta, ja hänelle on pyrittävä järjestämään istumapaikka avustettavan matkustajan viereen.

Kerro milloin vammaisen tai liikkumisesteinen henkilö voi tarvita tällaisella pitkällä reitillä saattajaa ja miten saattajan paikka varataan.

Avustaminen nimetyssä terminaalissa

Avustamisesta ja siitä tiedottamisesta säädetään tarkemmin, jos linja-auton reitti on 250 kilometriä tai sitä pidempi ja kulkee avustamiseen nimetyn Kampin kaukoliikenneterminaalin kautta.

Varmista, että matkustaja voi ilmoittaa erityisistä istumapaikkatarpeistaan. Matkustajan tulisi ilmoittaa erityisistä istumapaikkatarpeista varauksen yhteydessä, jos tarve on lippua ostaessa tiedossa.

Linja-autoliikenteen harjoittajan tulee kertoa nettisivuillaan ja kaikissa myyntipisteissään:

- Miten avuntarpeesta nimetyssä terminaalissa ilmoitetaan ennakoon.
- Missä apua tarvitseva matkustaja kohtaa avustajan ja kuinka paljon ennen lähtöaikaa matkustajan on oltava sovitussa paikassa terminaalissa.
- Matkustajat ilmoittautuvat terminaalin pitäjän määrittelemässä kohtaamispaikassa, joka voi sijaita terminaalin sisä- tai ulkopuolella. Kerro, mistä matkustaja löytää tämän kohtaamispaikan (esimerkiksi lähialuekartta).

Ennakkoilmoitus avuntarpeesta nimetyssä terminaalissa tulee tehdä viimeistään 36 tuntia ennen kuin apua tarvitaan. Liikenteenharjoittaja ja terminaalinpitäjä voivat asettaa rajan harkintansa mukaan myös lähemmäksi lähtöaikaa. Avustamispalvelusta nimetyssä terminaalissa vastaa terminaalin pitäjä.

Lisätietoja EU:n linja-autoliikenteen matkustajanoikeuksista löydät Traficomien nettisivuilta [Liikuntarajoitteisen ja vammaisen henkilön oikeudet linja-automatkalla \(Ulkoinen linkki\) \(Ulkoinen linkki\)](#).

Esteettömyysehdot

Sellaisilla reiteillä, jotka ovat 250 km tai sitä pidempiä, liikenteenharjoittajilla ja terminaalin pitäjillä (Kamppi) on oltava laadittuna esteettömyyttä koskevat ehdot.

Esteettömyyttä koskevilla ehdoilla tarkoitetaan asianomaisia standardeja, ohjeita ja tietoja, jotka koskevat linja-autojen ja/tai avustusta antavan terminaalin (Kampin) esteettömyyttä. Tarjoamalla matkustajille tämän ohjeen mukaiset tiedot voit varmistaa, että esteettömyysehtosi sisältävät kaikki tarvittavat tiedot.

Esteettömyysehtojen laatimisessa tulee tehdä yhteistyötä vammaisjärjestöjen kanssa.

Säännöllinen markkinaehtoinen liikenne

Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?

- Säännöllisessä pitkämatkaisessa linja-autoliikenteessä matkustajille tarjottavista esteettömyystiedoista vastaavat liikenteenharjoittajat.
- Rakennetun ympäristön tietojen osalta esteettömyystiedoista vastaa avustamiseen nimetyn terminaalin pitäjä. Suomessa avustamiseen on nimetty Kampin kaukoliikenneterminaali.
- Pysäkkien esteettömyystietojen tarjoamisesta matkustajille vastaavat lisäksi infraylläpitäjät.

Säännöllisestä markkinaehtoisesta liikenteestä matkustajille tarjottavista esteettömyystiedoista säädetään liikennepalvelulain 150a §:ssä ja EU:n linja-autoliikenteen matkustajanoikeusasetuksessa, sekä yleisesti matkustajalle tarjottavista tiedoista liikennepalvelulain 150 §:ssä.

Nämä tiedot on tarjottava sähköisesti verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa saavutettavasti eli digipalvelulain mukaisesti. Lue lisää www.saavutettavuusvaatimukset.fi Saavutettavuusvaatimukset eivät koske mikroyrityksiä, joilla on alle kymmenen työntekijää ja joiden vuosittainen liikevaihto tai taseen loppusumma on enintään 2 miljoonaa euroa.

Alla on esitetty ne esteettömyystiedot, jotka lainsäädännön mukaisesti tulee tarjota matkustajille säännöllisestä markkinaehtoisesta liikenteestä (muun muassa älykkäät lipunmyyntijärjestelmät, kaluston esteettömyys, yleinen apu linja-autossa, reaaliaikaiset matkatiedot). Ohjeessa on mukana myös maksutapoihin, hinnoitteluun ja asiakaspalveluun liittyvät yleiset tietovelvoitteet. Näiden osalta ohjeeseen on täsmennetty, millaiset kuvailevat lisätiedot hyödyttäisivät matkustajia, joilla on esteettömyystarpeita.

Pitkillä kaukoliikenteen reiteillä (250 km ja sitä pidemmällä säännöllisen liikenteen reiteillä) esteettömyystietojen tarjoamista säätelee lisäksi EU:n matkustajanoikeusasetus ja tällöin muun muassa avustamisesta ja saattajatarpeesta on kerrottava tarkemmin alla esitetyn ohjeistuksen mukaisesti.

Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot

Älykkäät lipunmyyntijärjestelmät

Matkustajille tarjottavien digitaalisten lipunmyyntijärjestelmien tulee olla saavutettavia. Matkustajalle tulisi lisäksi kertoa, millaisia digitaalisia maksukanavia on käytössä.

Käytössä olevat maksutavat

Matkustajalle tulee tarjota tietoa yleisesti käytössä olevista maksutavoista. Olennaisia esteettömyystietoja voivat olla esimerkiksi:

- mistä ja miten lipun voi ostaa, mitä maksutapoja hyväksytään, miten lippu toimitetaan ja leimataan,
- jos liikennevälineessä on varattavia paikkoja esimerkiksi näkövammaisille tai apuvälineen tai saattajan kanssa matkustaville, kerro, miten ne varataan.

Hinnat ja niiden määräytymisperusteet

Matkustajalle tulee tarjota tietoa hinnoista ja määräytymisperusteista. Olennaisia esteettömyystietoja voivat olla esimerkiksi:

- käytössä olevat esteettömyyteen liittyvät alennusperusteet tai matkustajaluokat,
- millä ehdoilla nämä alennukset tai vapaat matkat ovat saatavilla,
- millä tavalla alennusperuste tai vapaa matka tulee tarvittaessa todistaa matkan aikana.

Kaluston esteettömyys

Matkustajalle tulee kertoa sellaiset tiedot kaluston esteettömyydestä, joiden avulla hän voi arvioida onko hänen turvallista käyttää kalustoa. Matkustajalle tulee tarjota tietoa reitillä käytössä olevan liikennekaluston esteettömyydestä sekä varusteista, jotka helpottavat kulkuvälineeseen pääsyä sekä sieltä poistumista.

Liikennevälineestä riippuen, kerro esimerkiksi:

- Onko kulkuväline matalalattiainen (kokonaan tai esimerkiksi vain keskiovien kohdalta), onko kulkuvälineeseen noustessa portaita tai edellyttääkö kulkuvälineeseen pääsy jotain erillistä varustetta, esimerkiksi luiskaa (ramppiä) tai nostinta. Jos kulkuvälineessä on luiska (ramppi) tai nostin, onko se itsenäisesti käytettävissä (sähköinen) vai tarvitaanko siihen henkilökunnan apua.
- Esteettömyystiedoissa on hyvä mainita myös rajoitukset, jotka vaikuttavat kulkuneuvoon pääsyyn tai sen turvalliseen käyttöön, esimerkiksi pyörätuolien määrä-, paino- ja kokorajoitukset (mitat).
- Kerro onko liikennevälineessä esteetön WC. Kuvaile myös muiden tilojen esteettömyyttä. Mitat auttavat matkustajaa arvioimaan, onko tila sopiva.
- Kerro onko liikennevälineessä erikseen avustaville koirille varattuja paikkoja. Kerro myös kuinka toimitaan tilanteessa, jossa pyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilöllä on mukanaan avustava koira.
- Kuvaile myös millaisia apuvälineitä kalustossa on kuulo- ja näkövammaisille henkilöille matkan seuraamisen helpottamiseksi, kuten onko käytössä seuraavan pysäkin kertovat kuulutukset tai näyttötaulut.
- Myös tieto kaluston esteellisyydestä on tärkeää matkustajalle.
- Matkustajalle tulisi tarjota tietoa esteettömyyteen vaikuttavista kalustomuutoksista viivytyksettä, kun ne ovat liikenteen palveluntarjoajan tiedossa.

Reaaliaikaiset matkatiedot

Kun matkustajille tarjotaan reaaliaikaista matkatietoa, ne tulisi tarjota kaikille saavutettavassa muodossa. Reaaliaikaisia matkatietoja ovat esimerkiksi aikataulut, sijainti, tiedot liikennehäiriöistä, liityntäpalveluista ja jatkoyhteyksistä muita liikennemuotoja käyttäen.

Kerro onko kulkuvälineissä tarjolla esimerkiksi seuraavan pysäkin ilmoittavia kuulutuksia tai näyttöjä. Lisäksi kerro onko liikennevälineen reaaliaikaista sijaintia reitillä mahdollista seurata kartalla esimerkiksi verkkosivuilla tai sovelluksessa.

Rakennettu ympäristö

Matkustajalle tulee tarjota tietoja linja-autoliikennepalvelun kannalta keskeisen infrastruktuurin ja rakennetun ympäristön esteettömyydestä. Kerro kaikki hallussasi olevat tiedot saavutettavassa muodossa.

Linja-autoliikenteessä avustamiseen nimetyn terminaalin pitäjän tulee kertoa hallinnoimiensa tilojen esteettömyydestä ja siellä tarjottavasta avusta. Lisäksi pysäkkien esteettömyystiedoista vastaavat infran ylläpitäjät.

Laissa ei ole tarkkaan määritelty, kuinka kattavasti rakennetusta ympäristöstä tulisi kertoa. Keskeisiä tietoja voivat olla muun muassa tieto asemien ulko- ja sisätilojen esteettömyydestä sekä tieto sisään- ja uloskäyntien sekä kulkureittien ja wc-tilojen esteettömyydestä.

Linja-autossa tarjottava yleinen apu

Matkustajalle tulee kertoa, millaista apua linja-autossa on saatavilla.

Avustaminen voi tarkoittaa esimerkiksi apua pyörätuolirampin käyttämisessä tai pysäkkitietojen saamista suoraan kuljettajalta, jos matkustaja ei toimintarajoitteensa vuoksi kykene seuraamaan matkatietoja näytöltä tai kuulutusten kautta tai kun tällaisia ei ole saatavilla.

Kuvaile myös saattajien ja avustavien koirien kanssa matkustamiseen liittyvät käytännöt:

- Kerro miten saattajan tai henkilökohtaisen avustajan paikka varataan.
- Kerro pitääkö avustavasta koirasta ilmoittaa etukäteen ja miten sopiva istuinpaikka tulee varata. Avustavan koiran kuljettaminen on aina maksutonta. Katso lisätietoja: [Avustava koiran kanssa joukkoliikenteessä oppaasta \(pdf\)\(Ulkoinen linkki\) \(pdf\)\(Ulkoinen linkki\)](#).

Palvelun käyttöä koskevat lisätiedot

Matkustajalle tulee kertoa hallussasi olevat muut palvelun käyttöön liittyvät lisätiedot. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi tiedot hisseistä tai muista palveluista, jotka eivät ole tilapäisesti saatavilla sekä onko asemalla henkilökuntaa.

Ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi ja menettely virhetilanteessa

Matkustajalle tulee kertoa, millä tavalla hän voi antaa asiakaspalautetta tai ottaa yhteyttä erinäköisissä virhetilanteissa. Lue lisää tukipalveluiden ja asiakaspalvelun saavutettavuudesta jäljempänä tässä ohjeessa.

Esteettömyyteen liittyvät lisätiedot 250 km tai sitä pidemmällä reiteillä

Oikeus saattajaan

Matkustajan kuljettamisesta tai varauksesta voi kieltäytyä vain turvallisuussyistä tai sen vuoksi, että kuljettaminen ei ole linja-auton, linja-autoaseman tai linja-autopysäkin suunnittelun vuoksi mahdollista. Matkustaja voi tällaisissa tilanteissa pyytää oikeutta matkustaa saattajan kanssa, joka auttaa häntä matkustamaan turvallisesti. Saattaja matkustaa maksutta, ja hänelle on pyrittävä järjestämään istumapaikka avustettavan matkustajan viereen.

Kerro milloin vammainen tai liikkumisesteinen henkilö voi tarvita tällaisella pitkällä reitillä saattajaa ja miten saattajan paikka varataan.

Avustaminen nimetyssä terminaalissa

Avustamisesta ja siitä tiedottamisesta säädetään tarkemmin, jos linja-auton reitti on 250 kilometriä tai sitä pidempi ja kulkee avustamiseen nimetyn Kampin kaukoliikenneterminaalin kautta.

Varmista, että matkustaja voi ilmoittaa erityisistä istumapaikkatarpeistaan. Matkustajan tulisi ilmoittaa erityisistä istumapaikkatarpeista varauksen yhteydessä, jos tarve on lippua ostaessa tiedossa.

Linja-autoliikenteen harjoittajan tulee kertoa nettisivuillaan ja kaikissa myyntipisteissään:

- Miten avuntarpeesta nimetyssä terminaalissa ilmoitetaan ennakoon.
- Missä apua tarvitseva matkustaja kohtaa avustajan ja kuinka paljon ennen lähtöaikaa matkustajan on oltava sovitussa paikassa terminaalissa.
- Matkustajat ilmoittautuvat terminaalin pitäjän määrittelemässä kohtaamispaikassa, joka voi sijaita terminaalin sisä- tai ulkopuolella. Kerro, mistä matkustaja löytää tämän kohtaamispaikan (esimerkiksi lähialuekartta).

Ennakkoilmoitus avuntarpeesta nimetyssä terminaalissa tulee tehdä viimeistään 36 tuntia ennen kuin apua tarvitaan. Liikenteenharjoittaja ja terminaalinpitäjä voivat asettaa rajan harkintansa mukaan myös lähemmäksi lähtöaikaa. Avustamispalvelusta nimetyssä terminaalissa vastaa terminaalin pitäjä.

Lisätietoja EU:n linja-autoliikenteen matkustajanoikeuksista löydät Traficomien nettisivuilta [Liikuntarajoitteisen ja vammaisen henkilön oikeudet linja-automat-kalla \(Ulkoinen linkki\) \(Ulkoinen linkki\) \(Ulkoinen linkki\)](#).

Esteettömyysehdot

Sellaisilla reiteillä, jotka ovat 250 km tai sitä pidempiä, liikenteenharjoittajilla ja terminaalien pitäjillä (Kamppi) on oltava laadittuna esteettömyyttä koskevat ehdot.

Esteettömyyttä koskevilla ehdoilla tarkoitetaan asianomaisia standardeja, ohjeita ja tietoja, jotka koskevat linja-autojen ja/tai avustusta antavan terminaalien (Kampin) esteettömyyttä. Tarjoamalla matkustajille tämän ohjeen mukaiset tiedot voit varmistaa, että esteettömyysehtosi sisältävät kaikki tarvittavat tiedot.

Esteettömyysehtojen laatimisessa tulee tehdä yhteistyötä vammaisjärjestöjen kanssa.

Tilausliikenne

Kuka vastaa tietojen tarjoamisesta?

Tilausliikenteessä liikennepalvelulain 150 §:ssä mainittujen tietojen tarjoamisesta vastaa luvanhaltija.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset eivät koske tilausliikennettä, mutta tietojen esittäminen saavutettavasti on aina suositeltavaa. Lue lisää www.saavutettavuusvaatimukset.fi (**Ulkoinen linkki**) (**Ulkoinen linkki**)

Tilausliikenteessä liikennettä tilaava taho arvioi tyypillisesti matkustajien puolesta, onko palveluntarjoajalla käytössä matkustajien tarpeita vastaavaa palvelua ja kalustoa. Tämän vuoksi on tärkeää, että tilausliikenteen palvelusta ja käytössä olevasta kalustosta on saatavilla keskeisiä esteettömyystietoja sähköisessä muodossa, esimerkiksi verkkosivuilla ja mobiilisovelluksissa.

Tilausliikenteestä tarjottavat esteettömyystiedot

Kaluston esteettömyys

Kaluston esteettömyydestä tulee kertoa sellaiset tiedot, joiden avulla on mahdollista arvioida, onko kaluston käyttö turvallista matkustajille. Tarjolla tulee olla tieto reitillä käytössä olevan liikennekaluston esteettömyydestä sekä varusteista, jotka helpottavat kulkuvälineeseen pääsyä sekä sieltä poistumista.

Liikennevälineestä riippuen kerro esimerkiksi:

- Onko kulkuväline matalalattiainen (kokonaan tai esimerkiksi vain keskiovien kohdalta), onko kulkuvälineeseen noustessa portaita tai edellyttääkö kulkuvälineeseen pääsy jotain erillistä varustetta, esimerkiksi luiskaa (ramppiä) tai nostinta. Jos kulkuvälineessä on luiska (ramppi) tai nostin, onko se itsenäisesti käytettävissä (sähköinen) vai tarvitaanko siihen henkilökunnan apua.

- Esteettömyystiedoissa on hyvä mainita myös rajoitukset, jotka vaikuttavat kulkuneuvoon pääsyyn tai sen turvalliseen käyttöön, esimerkiksi pyörätuolien määrä-, paino- ja kokorajoitukset (mitat).
- Kerro onko liikennevälineessä esteetön WC. Kuvaile myös muiden tilojen esteettömyyttä. Mitat auttavat matkustajaa arvioimaan, onko tila sopiva.
- Kerro onko liikennevälineessä erikseen avustaville koirille varattuja paikkoja. Kerro myös kuinka toimitaan tilanteessa, jossa pyörätuolin kanssa liikkuvalla henkilöllä on mukanaan avustava koira.
- Kuvaile myös millaisia apuvälineitä kalustossa on kuulo- ja näkövammaisille henkilöille matkan seuraamisen helpottamiseksi, kuten onko käytössä seuraavan pysäkin kertovat kuulutukset tai näyttötaulut.
- Myös tieto kaluston esteellisyydestä on tärkeä matkustajalle.
- Matkustajalle tulisi tarjota tieto esteettömyyteen vaikuttavista kalustomuutoksista viivytyksestä, kun ne ovat liikenteen palveluntarjoajan tiedossa.

Linja-autossa tarjottava yleinen apu

Matkustajalle (/tilausliikenteen tilaavalle taholle) tulee kertoa, millaista apua linja-autossa on saatavilla.

Avustaminen voi tarkoittaa esimerkiksi apua pyörätuolirampin käyttämisessä tai pysäkitietojen saamista suoraan kuljettajalta, jos matkustaja ei toimintarajoitteensa vuoksi kykene seuraamaan matkatietoja näytöltä tai kuulutusten kautta tai kun tällaisia ei ole saatavilla.

Kuvaile myös saattajien ja avustavien koirien kanssa matkustamiseen liittyvät käytännöt:

- Kerro miten saattajan tai henkilökohtaisen avustajan paikka varataan.
- Kerro pitääkö avustavasta koirasta ilmoittaa etukäteen ja miten sopiva istuinpaikka tulee varata. Avustavan koiran kuljettaminen on aina maksutonta. Katso lisätietoja: [Avustava koiran kanssa joukkoliikenteessä oppaasta \(pdf\)\(Ulkoinen linkki\) \(pdf\)\(Ulkoinen linkki\)](#).

Ohjeet asiakaspalautteen antamiseksi ja menettely virhetilanteessa

Matkustajalle tulee kertoa, millä tavalla hän voi antaa asiakaspalautetta tai ottaa yhteyttä erinäköisissä virhetilanteissa. Lue lisää tukipalveluiden ja asiakaspalvelun saavutettavuudesta jäljempänä tässä ohjeessa.

Matkustajille tarjottavat esteettömyystiedot ja koneluettavaan muotoon avattavat tiedot muodostavat kokonaisuuden

Matkustajille tiedottamisen lisäksi lainsäädäntö edellyttää, että liikkumispalveluja koskevia tietoja viedään avoimiin rajapintoihin koneluettavassa muodossa. Tällöin näitä tietoja voidaan hyödyntää matkustajia palvelevissa muissa sovelluksissa kuten reittioppaissa. Voit hyödyntää omassa suorassa matkustajaviestinnässäsi näitä samoja tietoryhmiä. Fintraffic Oy tarjoaa ohjeita tietojen avaamiseen koneluettavassa muodossa: [Tiedon tuottajien ohjeistukset \(Ulkoinen linkki\)](#).

Tukipalvelut ja tieto digitaalisten palveluiden esteettömyydestä

Esteettömyysdirektiivin myötä liikenteenharjoittajan on annettava matkustajille saavutettavassa muodossa tietoa palvelun esteettömyydestä ja sen yhteensopivuudesta apuväline-tekniikan kanssa. Myös tukipalveluiden, kuten asiakaspalvelun ja teknisen tuen, on oltava saavutettavia ja käytettävää esteettömiä viestintätapoja. Käytännössä esimerkiksi pitkämatkaisessa linja-autoliikenteessä asiakkaiden on voitava asiakaspalvelukanavien kautta saada saavutettavassa muodossa tietoa verkkosivujen, sovellusten ja sähköisten matkalippujen esteettömyydestä, ja verkkosivuilla on ilmoitettava selkeästi asiakaspalvelun ja teknisen tuen yhteystiedot. Tämä esteettömyysvaatimus koskee linja-autoliikenteessä toimivaltaisen viranomaisen järjestämää liikennettä sekä markkinaehtoista säännöllistä liikennettä.

Tutustu lisäohjeisiin verkkosivuista: kuinka luon nopeasti löydettävät ja selkeät esteettömyyssivut

Tunnista kohderyhmät ja kokemusasiantuntijat

Verkkosivuille ja sovelluksiin koottu esteettömyystieto auttaa erilaisia matkustajia löytämään juuri heille tärkeät ennakotiedot, jotta matka sujuu esteettömästi. Tietoa hyödynnevät etenkin liikkumisesteiset sekä näkö- ja kuulovammaiset matkustajat. Lisäksi esteettömyystiedot ovat hyödyllisiä helppokäyttäjille, kuten ikääntyneille sekä henkilöille, joilla on kognitiivisia tai neurologisia haasteita. Monilla esteettömyyssivuilla on myös tietoa lastenvaunujen kanssa matkustaville.

Käyttäjät tuntevat parhaiten yksityiskohdat, jotka ovat keskeisiä matkan enakkosuunnittelun kannalta ja joista tulisi kertoa sivuilla. Kun kokoat palveluasi koskevia esteettömyystietoja, osallista suunnitteluun mukaan todellisia asiakasryhmiä eli niin kutsuttuja kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntemusta suunnittelun tueksi voi hakea esimerkiksi vammais- ja vanhusjärjestöjen tai paikallisten vanhus- ja vammaisneuvostojen kautta.

Kokoa tiedot yhden klikkauksen päähän

Laajat kuvailevat tiedot palvelun esteettömyydestä kannattaa koota verkkosivuilla selkeästi yhteen paikkaan. Suositeltavaa on sijoittaa esteettömyyssivuille vievä linkki nopeasti

ja helposti havaittavaan kohtaan etusivulle. Parhaimmillaan esteettömyyssivu on sijoitettu ylävalikkoon, jolloin se on nopeasti löydettävissä myös ruudunlukuohjelmistolla.

Esteettömyyssivujen olisi hyvä löytyä helposti tyypillisimmillä hakusanoilla, kuten "esteettömyys", "pyörätuoli", "näkövammainen", "avustaminen", "avustaja", "saattaja", "avustava koira", "opaskoira" jne.

Esteettömyyssivujen tarkoituksena on koota yhteen paikkaan kaikki sellainen tieto, joka tukee esteettömän matkan suunnittelua. Samanaikaisesti sivuilta tulisi pystyä valikoimaan nopeasti juuri itselle tarpeellinen tieto.

Valikot, kuvakkeet ja symbolit helpottavat tiedon jäsentelyä esimerkiksi näkövammaisten, kuulovammaisten tai pyörätuolia käyttävien matkustajien kesken. Osa näkövammaisista hyödyntää ruudunlukuohjelmaa, minkä vuoksi näkövammaisia koskeva valikko tai tieto on hyvä nostaa sivujen alkuosaan.

Esimerkkivalikko:

- Matkustaminen näkövammaisena
- Pyörätuolin, sähkömopon ja rollaattorin kanssa matkustaminen
- Matkustaminen kuulovammaisena
- Lastenrattaiden kanssa matkustaminen
- Avustuspalvelun tilaaminen
- Avustus- ja opaskoirat
- Saattaja
- Asiakaspalaute

Luo selkokielistä, saavutettavaa ja havainnollistavaa matkatietoa

Verkkosivuilla esitetyllä tiedolla ja teksteillä on entistä suurempi merkitys, koska henkilökohtaista neuvontaa on tarjolla vähemmän kuin aiemmin. Yhä useampi asiakas hoitaa asiansa verkossa ja toimii vain verkkosivuilta saamiensa ohjeiden mukaan. Lisäksi moni teksti luetaan vain ruudulta. Suosittelemme kirjoittamaan esteettömyyssivut selkeällä yleiskielellä, jossa käytetään tuttuja sanoja ja helppoja rakenteita. Huolehdi, että esteettömyyttä koskevat tiedot ovat saatavilla myös eri kieliversioissa.

Katso lisätietoja:

- Palveluiden saavutettavuudesta [Saavutettavuusvaatimukset \(Ulkoinen linkki\)](#)

- Selkokielisyydestä [Selkokeskus \(Ulkoinen linkki\)](#)

Erityisryhmien matkustamisen kynnystä voi madaltaa konkretisoimalla matkan vaiheita esimerkiksi kuvin ja videoin. Näin esimerkiksi pyörätuolirampin käyttämiseen tai kiinnittämiseen voi tutustua jo ennalta. Osa liikenteenharjoittajista on laatinut videoita myös matkakortin lukijan käytöstä, lähimaksamisesta ja reittioppaiden käyttämisestä. Muistathan, että videoissa tulee olla tekstitykset. Osa paikallisliikenteen toimijoista on tuottanut myös muistia tukevia materiaaleja ikääntyneille ja muistisairaille, kuten mukana pidettäviä muistikortteja matkustamisen vaiheista tai maksamisesta. Esteettömyyssivujen pyrkimyksenä on koota kaikki tällainen ohjeistus yhteen, helposti löydettävään paikkaan.

Taustalla olevaa lainsäädäntöä

Laki Liikenteen palveluista (Ulkoinen linkki) (320/2017) eli liikennepalvelulaki	Henkilöliikennepalvelun tarjoajan tiedonantovelvollisuus, henkilöliikennepalvelujen esteettömyyttä koskevat tiedot ja tietojen esteettömyys
Asetus matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä (Ulkoinen linkki) (EU) N:o 181/2011	Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeudet linja-autoliikenteessä (mm. avustamispalvelu nimetyissä terminaaleissa, esteettömyys ja tiedotus). Soveltamisalarajoituksia alle 250 km pitkillä matkoilla.
Esteettömyysdirektiivi (Ulkoinen linkki) (eli Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi tuotteiden ja palveluiden esteettömyysvaatimuksista) (2019/882)	EU:n esteettömyysdirektiivi ja sitä koskevat kansalliset säädökset asettavat vaatimuksia tiettyjen tuotteiden sekä sähköisen viestinnän ja liikenteen palveluiden esteettömyydelle.

<u>Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Ulkoinen linkki)</u> 306/2019 eli digipalvelulaki	Säätää digitaalisten palveluiden kuten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saatavuutta.
<u>Laki eräiden tuotteiden esteettömyysvaatimuksista (Ulkoinen linkki)</u> 102/2023	Edistää lain soveltamisalaan kuuluvien palveluiden esteettömyyttä ja parantaa erityisesti vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti tuotteita.
Muut säädökset	Keskeinen merkitys
<u>Yhdenvertaisuuslaki (Ulkoinen linkki)</u> (1325/2014)	Edistää yhdenvertaisuutta, ehkäisee syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa (välitön ja välillinen syrjintä, kohtuulliset mukautukset).
<u>Komission delegoitu asetus (EU) 2017/1926 Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2010/40/EU täydentämisestä EU:n laajuisten multimodaalisten matkatietopalvelujen tarjoamisen osalta (Ulkoinen linkki)</u> eli MMTIS-asetus	Luo yhdenmukaiset toimintapuitteet multimodaalisten matkatietopalvelujen tarjoamiselle koko EU:n laajuisesti. Sisältää tarvittavat tekniset määritelmät standardoitujen matka- ja liikennetietojen sekä hajautettujen reittisuunnitelmien saatavuuden, vaihdon ja päivittämisen varmistamiseksi.

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista eli vammaisyleissopimus (Ulkoinen linkki) (SopS 27/2016)

Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva oikeudellisesti sitova kansainvälinen asiakirja. Sopimuksella kielletään syrjintä ja luodaan valtiolle velvollisuuksia vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Keskeisiä periaatteita mm. vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan, esteettömyys ja saavutettavuus.