



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

# **Vammaispalvelulain mukaisen kuljetus- palvelun saantiperusteet ja soveltamis- ohjeet Soitessa**

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Hyväksytty hallituksessa 29.8.2022/ 106 §

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun soveltamisohjeet Soitessa .....	1
1. Vammaispalvelulain tavoite ja tarkoitus .....	4
2. Vammaispalvelulain toissijaisuus suhteessa muuhun lainsäädäntöön .....	4
3. Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet .....	4
3.1. Vaikeavammaisuus .....	5
3.2. Vamman/sairauden pitkäaikaisuus .....	5
3.3. Muuta .....	5
4. Kuljetuspalvelun hakeminen, palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko .....	6
4.1. Hakeminen .....	6
4.2. Palvelutarpeen arviointi .....	6
4.3. Päätöksenteko .....	7
5. Matkatyypit, matkustusoikeus ja matkan omavastuuosuus .....	7
5.1. Asiointi- ja vapaa-ajan matkat .....	7
5.2. Työ- ja opiskelumatkat .....	8
5.2.1. Työmatkat .....	8
5.2.2. Opiskelumatkat .....	9
5.3. Kuljetuspalvelujen jaksotus .....	10
5.4. Matkustusoikeus - lähikunta ja toiminnallinen lähikunta .....	10
5.5. Matkan omavastuuosuus .....	11
5.6. Olosuhteiden muutokset .....	13
6. Kuljetuspalvelun järjestäminen .....	13
6.1. Asiakasprofiili ja matkojen yhdisteleminen .....	13
6.1.1. Asiakasprofiili .....	13
6.1.2. Matkojen yhdisteleminen .....	14
6.2. Matkan tilaaminen .....	14
6.2.1. Ehdoton perillä oloaika .....	15
6.2.2. Kuljetuksen saapuminen .....	15
6.3. Tilatun matkan peruuttaminen .....	16
6.4. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys .....	16
6.5. Erillisoikeudet .....	16
6.5.1. Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus ja avustamislisä .....	16

6.5.2. <del>Yksittäistaksin käyttöoikeus</del> /Yksinkulkuoikeus .....	17
6.5.3. Vakiotaksin käyttöoikeus .....	17
6.5.4. Saattaja ja taksiautoilijan tarjoama saattoapu .....	18
7. Muuta tärkeää tietoa .....	19
7.1. Terveys- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat .....	19
7.2. Päivähoito- ja peruskoulumatkat .....	19
7.3. Oman auton vaikutus kuljetuspalveluun .....	19
7.4. Henkilökuljetus .....	19
8. Väärinkäytökset .....	20

## 1. Vammaispalvelulain tavoite ja tarkoitus

Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä ja ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä. Kuljetuspalvelujen osalta kyseinen yhdenvertaisuusperiaate merkitsee sitä, että vammaisella henkilöllä tulee olla tavanomaiset liikkumismahdollisuudet käytössä olevan kunnan liikenneverkostossa.

Kuljetuspalvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten henkilöiden omatoimista suoriutumista, tasa-arvoa ja toimintamahdollisuuksia. Lähtökohtana on, että vammaisilla henkilöillä on samankaltaiset, yhdenvertaiset mahdollisuudet liikkumiseen kuin muillakin kuntalaisilla.

## 2. Vammaispalvelulain toissijaisuus suhteessa muuhun lainsäädäntöön

Vammaisen henkilön liikkuminen toteutetaan ensisijaisesti osana esteetöntä julkista joukkoliikennettä. Esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on ensisijainen tapa järjestää kaikille kuntalaisille soveltuva liikkuminen. Mikäli henkilö ei pitkäaikaisen toimintakyvyn alenemisen takia kykene käyttämään kutsuperiaatteella toimivaa palveluliikennettä tai muuta julkista palveluliikennettä henkilö voi hakea järjestettyä kuljetuspalvelua taksilla/invataksilla.

Yksilöllisiä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään vain silloin, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Vammaispalvelulaki on näin ollen toissijainen muun lainsäädännön nojalla järjestettäviin palveluihin nähden.

Ikäihmisille myönnetään ensisijaisesti Keski-Pohjanmaanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soitessa sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua, mikäli sen lain nojalla myönnettävät kuljetuspalvelut ovat henkilölle riittävät ja sopivat.

## 3. Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Vaikeavammaiselle henkilölle on järjestettävä kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, mikäli edellytykset kuljetuspalvelun saamiseksi täyttyy ja henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista

elämän toiminnoista. Kuljetuspalvelun tarkoituksena on edistää vaikeavammaisen henkilön omatoimista suoriutumista. Mikäli henkilö ei kykene kuljetuspalvelun ja siihen liittyvän saattajapalvelun avulla omatoimisesti suoriutumaan tavanomaisen elämän toiminnoista, joiden turvaamiseksi kuljetuspalvelua on haettu, ei oikeutta kuljetuspalveluun yleensä synny. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu korvaamaan sellaista julkista liikennettä, jota vaikeavammaisen henkilö ei pysty vammansa tai sairautensa vuoksi käyttämään.

### 3.1. Vaikeavammaisuus

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu edellyttää vaikeavammaisuutta ja sitä järjestetään ainoastaan vaikeavammaiselle henkilölle. Vammaispalveluasetuksen 5 §:n mukaan kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on **erityisiä vaikeuksia liikkumisessa** ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä **ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia**.

### 3.2. Vamman/sairauden pitkäaikaisuus

**Henkilön vamma tai sairaus ja siitä aiheutuva haitta tulee olla pitkäaikainen ja henkilöllä tulee olla erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämäntoiminnoista.** Pitkäaikaiseksi vammaksi tai sairaudeksi katsotaan pääsääntöisesti vähintään vuoden (1) kestävä tila. Kuljetuspalvelua ei myönnetä sairaudesta toipumisen ajaksi tai kuntoutusvaiheeseen.

### 3.3. Muuta

Pitkäaikaisessa laitoshoidossa olevan henkilön tulee saada laitoshoitoon kuuluvana palveluna tarvitsemansa kuljetuspalvelut sosiaalihuoltolain 24 §:n ja sosiaalihuoltoasetuksen 11 §:n mukaisesti. Mikäli laitoshoidossa olevalle henkilölle tällä tavoin toteutettavat kuljetukset eivät kuitenkaan ole sopivia tai riittäviä, tarpeen mukaiset kuljetukset voidaan vaikeavammaiselle henkilölle järjestää vammaispalvelulain nojalla. Kuljetuspalveluhakemuksessa tulee selvittää yksilöidysti kuljetuspalveluiden tarve.

Kuljetuspalvelun tarpeen johtuessa pelkästään ikääntymisestä aiheutuvista toimintarajoituksista, kuljetuspalvelun tarpeeseen tulee vastata sosiaalihuoltolain mukaisella kuljetuspalvelulla, mikäli henkilö täyttää muut Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten hallituksen määrittämät myöntämisperusteet sosiaalihuoltolain mukaiselle kuljetuspalvelulle.

## **4. Kuljetuspalvelun hakeminen, palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko**

### **4.1. Hakeminen**

Kuljetuspalvelua haetaan kirjallisesti vammaispalvelun hakulomakkeella. Lomake on tulostettavissa Soiten internet-sivuilta osoitteesta <http://soite.fi/sivu/hakemukset>. Lomake voidaan myös postittaa hakijalle tämän pyynnöstä. Lomakkeen voi täyttää myös sähköisesti suomi.fi -palvelussa.

Hakijan tulee liittää hakemuksensa tueksi lääkärinlausunto, josta tulee ilmetä vamma ja/tai sairaus, joka rajoittaa hänen liikkumismahdollisuuksiaan ja estää häntä käyttämästä liikkumisessaan julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuutonta vaikeutta. Lääkärinlausuntoon tulee sisältyä lääkärin näkemys/arvio vamman pysyvyydestä/pitkäaikaisuudesta sekä mahdollisimman laaja-alainen arvio hakijan liikkumiskyvystä ja siinä odotettavissa olevista muutoksista. Lääkärinlausunto voi olla enintään 6 kuukautta vanha. Tarvittaessa hakijaa voidaan pyytää toimittamaan hakemuksensa liitteeksi muita asiantuntijalausuntoja kuten esimerkiksi fysioterapeutin lausunto.

Työ- tai opiskelumatkoja haettaessa hakijan tulee toimittaa hakemuksen liitteeksi työsopimus tai opiskelutodistus.

Hakemusten palautusosoite on:

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Vammaispalvelut/vammaispalvelutoimisto

Mariankatu 16–20, 67200 Kokkola

### **4.2. Palvelutarpeen arviointi**

Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa yhdistyvät asiakkaan oma arvio avun- ja tuentarpeesta, yhden tai useamman ammattihenkilön eri keinoja käyttäen tekemät arviot sekä tarvittaessa asiakkaan läheisten näkemykset. Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi.

Kuljetuspalvelun saamisen edellytyksenä oleva vaikeavammaisuuden määrittely ei täten perustu pelkästään hakemuksen liitteeksi toimitettuun lääkärin tai muun asiantuntijan lausuntoon, vaan arvioinnissa otetaan huomioon vamman tai sairauden aiheuttamat toimintarajoitteet siinä ympäristössä ja elinolosuhteissa, joissa hakija toimii. Palvelutarpeen arvioimeksi

hakijan luokse tehdään pääsääntöisesti kotikäynti, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan hyödyntää myös muilta hakijan kanssa työskenteleviltä viranomaisilta saatavaa tietoa asiakkaan tilanteesta asiakaslain (AsiakasL) 16 § - 20 § mukaisesti.

Kuljetuspalvelujen tarvetta selvitettäessä arvioidaan mm. hakijan mahdollisuudet käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ja kunnassa toimivaa palveluliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Huomioon otetaan myös hakijan kyky käyttää saattajan avulla julkisia joukkoliikennevälineitä. Lisäksi huomioidaan vamman/sairauden aiheuttama haitta suhteessa esim. eri vuodenaikoihin (esim. talviajan kuljetuspalvelu) tai eri vuorokaudenaikoihin (esim. näkövammaiset).

### **4.3. Päätöksenteko**

Päätöksen hakijan oikeudesta vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun tekee vammaispalvelujen sosiaalihuollon viranhaltija. Päätöksenteossa huomioidaan hakijan yksilölliset tarpeet kuljetuspalvelun järjestämistavan osalta. Palvelu myönnetään hakemiskuukauden alusta alkaen, mikäli hakijalla katsotaan olevan oikeus kuljetuspalveluun. Päätös oikeudesta kuljetuspalveluun tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi, mikäli vamman laadun perusteella on ilmeistä, että kuljetuspalvelun tarve on pysyvä. Päätös voidaan tehdä perustellusta syystä myös määräajaisesti voimassa olevaksi.

Hakija saa hakemukseensa kirjallisen sosiaalihuollon viranomaisen tekemän viranhaltijapäätöksen, muutoksenhakuohjeen, sekä ohjeen kuljetuspalvelun käyttämisestä.

## **5. Matkatyypit, matkustusoikeus ja matkan omavastuuosuus**

Vammaispalveluasetuksen 4 §:n kuljetuspalveluja myönnetään työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset, jokapäiväiseen elämään kuuluvat kuljetukset.

### **5.1. Asiointi- ja vapaa-ajan matkat**

Asiointi- ja vapaa-ajan matkoja on järjestettävä vammaispalvelulain tarkoittamalle vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa vähintään kahdeksantoista

(18) yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa. Asiointi- ja vapaa-ajan matkat on tarkoitettu siirtymiseen paikkoihin, joissa asiakas asioi, osallistuu harrastuksiin tai muuhun sosiaaliseen toimintaan.

Matkoja myönnetään vähintään kahdeksantoista (18) yhdensuuntaista matkaa kuukautta kohti tai tarpeen mukaan. Mikäli asetuksen tarkoittama vähimmäismäärä (18 yhdensuuntaista matkaa/kk) ei riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä liikkumisen tarvetta, hänellä on oikeus hakea lisämatkoja ja hänen on perusteltava vammasta tai sairaudesta aiheutuva lisämatkojen tarve. Lisäedellytyksenä on, että kyse on tavanomaisiin elämäntoimintoihin kuuluvasta välttämättömästä liikkumistarpeesta. Mikäli matkoja myönnetään yli 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, edellyttää se aina yksilökohtaista harkintaa ja painavia perusteita.

## **5.2. Työ- ja opiskelumatkat**

Työ- ja opiskelumatkoja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömät työhön ja opiskeluun liittyvät matkat. Korvattavaksi tulee kuljetuspalveluista aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

### **5.2.1. Työmatkat**

Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi yritystoimintaa. Työnä ei pidetä järjestötoimintaa tai muuta vastaavaa toimintaa, tällöin kyse on yhteiskunnallisesta osallistumisesta. Työnä ei myöskään pidetä harrastusluontoista toimintaa ja vapaaehtoistyötä. Työmatkojen myöntäminen edellyttää, että hakija katsotaan oikeutetuksi vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun.

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin työmatkoihin oman kunnan alueella ja lähikuntiin ulottuvina. Arvioitaessa työmatkoja koskevaa lähikuntaa, on kiinnitettävä huomioita siihen, mikä on kuntalaisten tavanomainen työssäkäyntialue ja mihin lähikuntiin on tavanomaista tehdä työmatkoja kyseessä olevalta paikkakunnalta.

Työmatkalla tarkoitetaan matkaa kotoa työpaikalle ja työpaikalta kotiin. Työmatkoina ei pidetä työntekijän tavanomaisiin työtehtäviin liittyviä työnantajan teettämiä matkoja esimerkiksi työpisteestä toiseen. Työpäivän aikana tapahtuvat, työntekoon liittyvistä siirtymistä johtuvat mat-



kat ovat työnantajan määrättävissä olevia matkoja, joista työntekijä saa korvauksen työsopimuksen tai työehtosopimuksen mukaisesti palkkana, kilometrikorvauksena, oman auton käyttökorvauksena tai muulla tavoin. Kyseiset matkat kuuluvat työnantajan korvattaviksi.

Hakemuksen liitteeksi on toimitettava kopio työsopimuksesta. Asiakkaan tulee ilmoittaa vammaispalveluun mahdollisista työsuhteen aikana tapahtuvista muutoksista, mikäli niillä on vaikutuksia myönnettyyn kuljetuspalveluun.

### 5.2.2. Opiskelumatkat

Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin. Opiskelumatkoina voidaan korvata vain sellaiseen opiskeluun liittyvät matkat, joka johtaa tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai parantaa asiakkaan työntekomahdollisuuksia. Opiskelumatkojen myöntäminen edellyttää, että hakija katsotaan oikeutetuksi vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun ja että matkat ovat välttämättömiä opintojen suorittamiseksi.

Opiskelulla tarkoitetaan:

- perusopetuksen jälkeistä opiskelua, kuten lukiota tai ammattiin tähtäävää opiskelua ammattioppilaitoksessa, ammattikorkeakoulussa, korkeakoulussa ja yliopistossa
- ammatilliseen opiskeluun tähtäävä opiskelu, kuten esim. pitkäkestoisemmat avoimen yliopiston kurssit
- työelämän valmiuksia kehittävä koulutus, ainakin pitkäkestoisempi työvoimapolitiittinen koulutus tai kuntoutus
- valmentavaa ja kuntouttavaa opetusta
- osana opiskeluun kuuluvaa työskentelyä kouluaikana tapahtuvat retket ja muut vastaavat opiskeluun liittyvät pakolliset tilaisuudet

Kuljetuspalvelua ei myönnetä harrastusluonteiseen opiskeluun vaan näihin matkoihin tulee käyttää vapaa-ajan matkoja. Opiskeluna ei pidetä työssä tarvittavien taitojen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi tarvittavia lyhytaikaisia kursseja.

Opiskelumatkoja myönnetään **lukuvuodeksi kerrallaan**, pääsääntöisesti opiskelun keston ajaksi. Kuljetuspalvelua myönnetään välttämättömiin opiskelumatkoihin yleensä kaksi (2) yhdensuuntaista matkaa opiskelupäivää kohden, eli matka kotoa oppilaitokseen ja oppilaitok-

sesta kotiin. Mikäli opiskelija joutuu opinnoissaan päivän aikana vaihtamaan toistuvasti opiskelupaikkaa, nämä matkat ovat mahdollista yksilöllisen harkinnan perusteella myöntää opiskelumatkoina.

Opiskelumatkoja hakevan asiakkaan tulee toimittaa vammaispalveluun todistus opinto-oi-keudestaan ja lukujärjestys, jotta kuljetusten palvelukeskus pystyy järjestelemään kuljetukset ajoissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa vammaispalveluun mahdollisista muutoksista opiskelutilan- teessaan.

### **5.3. Kuljetuspalvelujen jaksotus**

Kuljetuspalvelumatkat myönnetään kuukausikohtaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää käyttämättä jääneitä matkoja seuraaville kuukausille käytettäväksi. Mikäli asiakas ei käytä hänelle myönnettyjä matkoja, ovat mainitut matkat siltä kuukaudesta menetetty.

Kuljetuspalvelun vuosikortin saaneilla asiakkailla on edellä mainitusta poiketen oikeus jaksot- taa hänelle myönnettyt kuljetuspalvelumatkat haluamallaan tavalla vuoden aikana käytettä- väksi. Asiakkaalla voi olla käytössä vuosikortti, mikäli hän on saanut julkista taloudellista tu- kea oman auton hankintaan tai auton apuvälineisiin.

### **5.4. Matkustusoikeus - lähikunta ja toiminnallinen lähikunta**

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja voi tehdä oman asuinkunnan alueella sekä asuinkunnan maantieteelliseen lähikuntaan. Lähikuntana pidetään maantieteellisesti asuinkuntaan rajoittuvia rajakuntia. Lähikunta voidaan määritellä myös toiminnallisena lähi- kuntana, jolloin huomioidaan vammasta tai sairaudesta aiheutunut tarve sellaisiin palveluihin, joita ei ole saatavissa asuinkunnan tai asuinkuntaan rajoittuvien lähikuntien alueelta.

Alla asuinkuntien määritellyt lähikunnat/toiminnallinen lähikunta, joihin vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun saajalla on matkustusoikeus:

Asuinkunta Lähikunnat + toiminnallinen lähikunta

- Halsua: Kaustinen, Lestijärvi, Perho ja Veteli + Kokkola
- Kannus: Kalajoki, Sievi ja Toholampi + Kokkola
- Kaustinen: Halsua, Kruunupyö ja Veteli + Kokkola
- Kokkola: Halsua, Kalajoki, Kannus, Kaustinen, Kruunupyö, **Lestijärvi**, Luoto ja Toholampi
- Kruunupyö: Evijärvi, Kaustinen, Luoto, Pedersöre, Pietarsaari ja Veteli + Kokkola

- Lestijärvi: Haapajärvi, Halsua, Kannus, Kinnula, Reisjärvi ja Toholampi + Kokkola
- Perho: Alajärvi, Halsua, Kaustinen, Kinnula, Kivijärvi, Kyyjärvi, Vimpeli ja Veteli + Kokkola
- Toholampi: Kannus, Kaustinen, Lestijärvi, Sievi, Ylivieska + Kokkola
- Veteli: Evijärvi, Halsua, Kaustinen, Kruunupyy, Lappajärvi, Perho ja Vimpeli + Kokkola

Mikäli asiakkaalla on soveltamisohjeessa määritellystä matkustusoikeudesta poikkeavia säännöllisiä ja tavanomaiseen elämään kuuluvia muita matkustustarpeita, asiakkaan tulee perustella hakemuksessaan kyseinen poikkeava matkustustarve. Asiakkaan esittämä yksilöllinen matkustustarve huomioidaan mahdollisuuksien mukaan kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä. Yksilöllisestä ja soveltamisohjeessa määritellystä matkustusoikeudesta poikkeava matkustusoikeus määritellään päätöksessä ja tästä tehdään merkintä asiakkaan asiakasprofiiliin.

## 5.5. Matkan omavastuuosuus

Asiakas maksaa suorittamastaan matkasta omavastuuosuuden, joka määräytyy kuljetun kilometrimäärän mukaan.

Soite perii kuljetuspalvelun omavastuuosuuden jälkikäteen siten, että Soite lähettää niistä laskun asiakkaan kotiin kuukausittain tai viimeistään silloin, kun omavastuuosuuksien määrä on vähintään 5 euroa/kk.

Asiakkaan matkastaan maksama omavastuuosuus määräytyy Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) voimassa olevan lippu- ja maksujärjestelmän kohdan 2.2. vaatimusten mukaisesti.

Linkki lippu- ja maksujärjestelmän vaatimuksiin [http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/22240919/8\\_Liite5\\_Lippu\\_+ja+maksuj%C3%A4rjestelm%C3%A4vaatimukset/1/3cccf4d6-6e84-40aa-af94-34120f6747cd](http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/22240919/8_Liite5_Lippu_+ja+maksuj%C3%A4rjestelm%C3%A4vaatimukset/1/3cccf4d6-6e84-40aa-af94-34120f6747cd)

**Asioimis- ja vapaa-ajan matkan omavastuuosuus** määräytyy Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen ELY-taksat taulukossa (POP/Ely) vahvistetun normaalilipun (aikuinen/lapsi) kuljetun matkakilometrin mukaan.

Mikäli asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattajalta ei peritä omavastuuosuutta.

Mikäli asiakas matkustaa soveltamisohjeessa määriteltujen, matkustusoikeuden piirissä olevien kuntien kuntarajojen yli, asiakas voi matkustaa hyväksytyyn matkustuskunnan ja matkus-

tusoikeuden ulkopuolella olevan kunnan rajalle saakka maksaen omavastuuosuuden siitä kilometrimäärästä, joka syntyy kyseiselle kuntarajalle. Asiakkaalle kokonaan maksettavaksi summaksi jää kyseiseltä kuntarajalta matkan määräpäähän ulottuva matka sekä takaisinpäin tullessa määräpäältä hyväksytyin matkustuskunnan rajalle saakka ulottuva matka.

asiakas maksaa kokonaiskustannuksen rajojen ylimenevien kyytien osalta ja Soite vain asiakkaan kuljetuspalveluun oikeutetun matkan osalta.

Soiten alueen ulkopuolelta tulevien paluukyytien osalta asiakas maksaa itse taksimatkan, jonka hän laskuttaa jälkikäteen Soitelta kuittia vastaan. Vaihtoehtoisesti taksi voi halutessaan laskuttaa matkan omavastuuosuuden ylittävän osan suoraan Soitelta. Suoralaskutuksesta asiakkaan tulee itse sopia taksin kanssa. Asiakkaalle toimitetaan siinä tapauksessa laskutusohje taksille annettavaksi. Asiakkaan itse maksettavaksi osuudeksi jää toiminnallisten kuntien ja lähikuntien ulkopuolinen matkaosuus ja normaali omavastuu. Näiden kyytien osalta asiakas hoitaa taksin tilaamisen itse muualta kuin Soiten matkapalvelukeskuksesta.

**Omatoimisesti yhdistellyissä kyydeissä omavastuuosuus puolittuu** kuljetuspalveluasiakkaiden osalta. Omatoimisesti yhdistelty kyyti voi olla esim. eri yksikköjen tekemät ryhmäkuljetukset ja itsenäisesti asuvien asiakkaiden tekemät yhdistelmäkyytitilaukset. Matkapalvelukeskuksen tekemät yhdistelyt kyydit eivät oikeuta omavastuun puolittamiseen.

**Mikäli kuljetuspalvelun saaja käyttää asioimis- ja vapaa-ajan matkaansa palveluliikennettä**, häneltä vähenee kuljetuspalvelumatka, mutta **matkasta ei peritä omavastuuosuutta**.

**Työmatkojen osalta sovelletaan omavastuuosuudet määräytyvät** edellä mainituissa Elykeskuksen lippu- ja maksujärjestelmän vaatimuksissa määritellyä hintatasoa, **matkahuollon käyttämien kaupunki- tai kausilippuhintojen tai vaihtoehtoisesti vakiovuoron vuosilippuhintojen mukaan** joka määräytyy asiakkaan kodin ja työpaikan etäisyyden mukaisesti.

**Opiskelijoiden osalta** omavastuuosuutena peritään enimmillään Kelan opiskelijoilta kuukausittain perimää omavastuuosuutta vastaava määrä. **Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat saavat kuitenkin koulumatkan maksuttomana, mikäli koulutus on maksutonta.** Kaikki koulutukset eivät kuitenkaan ole maksuttomia, vaikka opiskelija täyttäisi ehdot. Näin olleen opiskelijan tulee tarkistaa oppilaitoksesta, onko koulutus maksutonta.

## 5.6. Olosuhteiden muutokset

Kuljetuspalveluja saavan tai hänen asioitaan hoitavan henkilön on ilmoitettava välittömästi Soiten vammaispalveluihin kaikista kuljetuspalveluun liittyvistä muutoksista kuten osoitteen tai kotikunnan muuttumisesta, toimintakyvyn muutoksista, pitkäaikaishoitoon siirtymisestä tai kuljetuspalvelutarpeen lakkaamisesta. Ilmoitetun perusteella Soiten viranhaltija arvioi, edellyttääkö muutos kuljetuspalvelupäätöksen tarkistamista. Asiakkaan kotikunnan muuttuessa kuljetuspalvelua haetaan uudesta kotikunnasta.

## 6. Kuljetuspalvelun järjestäminen

Soitella on palvelun järjestäjänä oikeus päättää kuljetuspalvelun järjestämistavasta harkitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla. **Soiten henkilökuljetukset järjestetään ensisijaisesti yhdisteltyinä kuljetuksina.** Vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelujen järjestämisessä on riittävässä määrin otettava huomioon vammaisen henkilön yksilölliset tarpeet liikumiseen sekä yksilölliset vammasta tai sairaudesta aiheutuvat rajoitukset. Mikäli Soiten ensisijainen kuljetuspalveluiden järjestämistapa ei tosiasiallisesti sovellu asiakkaalle hänen vammansa tai sairautensa vuoksi, kuljetuspalvelu järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen huomioon ottavalla tavalla.

### 6.1. Asiakasprofiili ja matkojen yhdisteleminen

#### 6.1.1. Asiakasprofiili

**Kuljetuspalvelun käyttö edellyttää, että asiakkaan asiakastiedot on syötetty matkapalvelukeskuksen asiakastietojärjestelmään.** Kuljetukset järjestetään viranomaisen hyväksymän asiakasprofiilin mukaan, **Kuljetuspalveluasiakkaille tehdään asiakasprofiili kuljetusten matkapalvelukeskuksen käyttämään asiakastietojärjestelmään,** joka täyttää tarvittavat tietosuojavaatimukset. Asiakasprofiilista käy ilmi kuljetusten järjestämisen kannalta oleelliset tiedot kuten mm. asiakkaan perustiedot, kuljetuspalvelupäätöksen voimassaoloaika, myönnetty matkattyyppi ja matkamäärä, matkustusosoikeus, käytössä olevat apuvälineet, avustamisen tarve ja muut erityistarpeet. Tietoja käytetään ainoastaan kuljetusten suunnitteluun.

**Asiakasprofiililomake täytetään palvelun saamisen yhteydessä. Asiakas ei voi käyttää kuljetuspalveluja ennen kuin asiakastiedot on syötetty matkapalvelukeskuksen asiakastietojärjestelmään.**

Kuljetusten hallitsemiseksi on tärkeää, että asiakkaan asiakasprofiilitiedot ovat ajan tasalla. Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä vammaispalvelutoimistoon, mikäli hänellä tulee muutoksia, jotka vaikuttavat matkojen järjestämiseen (esim. nimen, osoitteen tai kotikunnan muutos, toimintakyvyn muutos, pitkäaikaishoitoon siirtyminen tai kuljetustarpeen lakkaaminen).

Asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa omia kuljetuspalvelupäätökseen liittyviä tietojaan olemalla yhteydessä vammaispalvelutoimistoon. **Asiakkaalla on mahdollisuus seurata matkojen määrää kännykkä- ja nettisovelluksen kautta. Samojen kanavien kautta asiakas saa/voi tilata kuljetuspalvelumatkansa itsenäisesti.**

#### 6.1.2. Matkojen yhdisteleminen

Kuljetusten matkapalvelukeskus yhdistelee samaan suuntaan samaan aikaan kulkevien asiakkaiden matkat lukuun ottamatta yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneiden asiakkaiden matkoja.

Alle 18-vuotiaan yksinmatkustavan lapsen ja vaikeasti sairaan lapsen kuljetukset voidaan yhdistellä ainoastaan muihin lapsiasiakkaiden kuljetuksiin.

### 6.2. Matkan tilaaminen

Soiten järjestämät vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat tilataan kuljetusten matkapalvelukeskuksesta joko puhelimitse, tekstiviestitse, Sote Taksi-kännykkäsovelluksella tai internet-lomakkeella sähköisesti osoitteesta: [www.yhteiskuntakyydit.taksihelsinki.fi](http://www.yhteiskuntakyydit.taksihelsinki.fi). Ohjeet sähköiseen lomakkeeseen löytyvät Soiten verkkosivuilta: [https://www.soite.fi/sivu/soiten\\_kuljetuspalvelukeskus](https://www.soite.fi/sivu/soiten_kuljetuspalvelukeskus).

Matka on tilattava hyvissä ajoin, **viimeistään 1,5 tuntia ennen** tarvittavaa kuljetuksen tuloaika. Kuljetuksen toteuttamisessa huomioidaan kuitenkin kuljetuksen tilaajan maantieteellinen sijainti sekä autojen saatavuus ja soveltuvuus asiakkaan kuljetustarpeeseen. Kuljetus voidaan toteuttaa myös aiemmin, mikäli kuljetus voidaan yhdistää toiseen olemassa olevaan saman suunnan kuljetukseen.

Paluumatka suositellaan tilattavaksi yhtäaikaisesti menomatkan kanssa, mikäli paluu-aika on tiedossa. Mikäli paluumatkaa ei ole mahdollista tilata etukäteen, kuljetusten matkapalvelukeskus pyrkii järjestämään paluumatkan mahdollisimman pian tilauksen vastaanottamisesta.

Kokkolan kaupungin kanta-alueella paluumatka pyritään järjestämään viimeistään 30 minuutin kuluessa tilauksesta, maakunnassa kuljetuksen järjestämiseen vaikuttaa taksiautojen saatavuus ja niiden soveltuvuus asiakkaan kuljetustarpeeseen.

Asiakas voi tilatessaan kyytiä ilmoittaa keskukselle, että haluaa saman taksin hoitavan paluukyydin. Jos paluukyyti ajoittuu kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä, voidaan paluumatka ohjata menomatkan hoitaneelle yrittäjälle. Yrittäjän tulee kuitenkin tämä hyväksyä. Meno- ja paluumatkan välinen odotusaika ei ole korvattavaa liikennöintiä. Jos asiakas pyytää yrittäjältä paluukyydin hoitamista ajon aikana, voi kyyditystä hoitava yrittäjä myös ilmoittaa paluumatkan hoitamisen matkapalvelukeskukseen. Tällöin yrittäjä on sitoutunut hoitamaan paluukyydin sovitusti. Paluukyydin tulee aina ajoittua kahden (2) tunnin sisälle menomatkan päättymisestä. Pidemmältä ajalta ei paluukyytiä ketjuteta.

Mikäli asiakkaalla on säännöllisiä kuljetustarpeita, matkat suositellaan tilattavaksi pidemmäksi ajaksi kerrallaan.

#### 6.2.1. Ehdoton perillä oloaika

Kun asiakkaan kuljetuksella on ehdoton perillä oloaika, esimerkiksi juna- tai linja-autoon liittyvien jatkoyhteyksien vuoksi, matka tulee tilata hyvissä ajoin ja asiakkaan tulee ilmaista ehdoton määräpäähän saapumisaika tilausta tehdessään. Kuljetus on tilattava mieluiten jo edellisenä päivänä mutta kuitenkin viimeistään **1½** 1,5 tuntia ennen tarvittavaa kyydin tuloaikaa.

Mikäli asiakas käyttää asiointimatallaan hänelle vammaispalvelulain mukaan myönnettyä henkilökohtaista apua, asiakkaalla on oikeus määritellä kuljetusten matkapalvelukeskukselle kuljetuksen ehdoton aikataulu.

#### 6.2.2. Kuljetuksen saapuminen

Asiakkaan tulee olla valmiina matkaan viimeistään tilauksen yhteydessä sovittuna noutoaikana. Tilauksen yhteydessä sovittu nouto aika voi poiketa enintään + - 15 min. Tilauksen yhteydessä ilmoitettu ehdoton aikataulu ei saa poiketa sovitusta.

### **6.3 Tilatun matkan peruuttaminen**

Asiakkaan on ilmoitettava puhelimitse tilatun kuljetuksen peruuntumisesta kuljetusten matkapalvelukeskukseen. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan tilattuun kohteeseen. Mikäli asiakas ei peruuta matkaa viimeistään 30 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi (1) matkaoikeus.

Mikäli matkan peruuttamatta jättäminen tai peruuttaminen alle 30 min ennen tilatun matkan alkua johtuu asiakkaasta riippumattomasta syystä tai esim. asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä, asiakkaan tulee olla yhteydessä vammaispalveluun, joka arvioi, onko peruuttamatta jättämiselle tai peruuttamiselle alle hyväksytyn aikarajan (30 min) olemassa perusteltu syy. Mikäli vammaispalvelun viranhaltija arvioi tälle olleen perusteltu syy, asiakas ei menetä matkaoikeuttaan vaan asiakkaalle palautetaan menetetty matkaoikeus.

### **6.4. Yhdensuuntainen matka ja pysähdys**

Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpään. Kuljetuspalveluilla ei tarkoiteta kiertoajelua ilman määränpäättä. Matka on tehtävä aina suorinta reittiä. Lähtökohtaisesti yhdensuuntainen matka on keskeytymätön.

Asiakkaalla on kuitenkin yhdensuuntaisen matkan aikana oikeus yhteen (1) matkan varrella olevaan korkeintaan kymmenen minuutin (10 min) maksuttomaan pysähdykseen. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia (yli 10 min) varten keskeyttää yhdensuuntaisen matkan ja tämän jälkeen alkaa uusi matka. Pysähdyksestä on ilmoitettava kuljetusten palvelukeskukseen matkaa tilattaessa.

### **6.5. Erillisoikeudet**

Kuljetukseen liittyviä erillisoikeuksia voidaan myöntää hakemuksen perusteella yksilöllistä harkintaa käyttäen. Hakemuksessa tulee esittää tarkat, yksilökohtaiset perustelut erillisoikeuden saamiseksi. Asiakas saa viranhaltijapäätöksen hänelle mahdollisesti myönnetystä erillisoikeudesta.

#### **6.5.1. Pyörätuolikuljetusajoneuvon käyttöoikeus ja avustamislisä**

Asiakkaalla on oikeus käyttää pyörätuolikuljetuksiin varusteltua ajoneuvoa, mikäli hän ei vammaansa takia kykene käyttämään tavallista taksia tai siirtymään tavalliseen taksiin kuljettajan avustamana.



Ao. ajoneuvon kuljettajalle maksetaan avustamislisä kuljetuksista, jossa kuljetettava henkilö liikkuu pyörätuolilla, joka kiinnitetään ajoneuvoon neljällä hihnalla ja lannevyöllä auton runkoon (Standardin SFS5912 ja tieliikennelaki 88 c §). Lisäksi kuljettaja hakee tarvittaessa kuljetettavan asiakkaan ja hänen apuvälineensä/tavaransa lähtöpaikasta sekä määränpäässä saattaa asiakkaan tavaroinensa asuntoon. Ajanjaksolta, jolta maksetaan avustamislisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta.

#### ~~6.5.2. Yksittäistaksin käyttöoikeus/Yksinkulkuoikeus~~

~~Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus yksittäistaksin käyttöön, mikäli yksittäistaksin käyttö on asiakkaan vaikeavammaisuuden vuoksi perusteltua. Yksittäistaksin käyttöön katsotaan olevan oikeutettu asiakas, jonka vaikeavammaisuus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen. Yksittäistaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.~~

#### 6.5.2. Yksinkulkuoikeus

Asiakkaalle voidaan myöntää yksinkulkuoikeus, mikäli yksittäisen taksin käyttö on asiakkaan vaikeavammaisuuden ja sairauden vuoksi perusteltua. Yksinkulkuoikeuteen katsotaan olevan oikeutettu asiakas, jonka vaikeavammaisuus estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen. Yksinkulkuoikeuden saaneen asiakkaan kuljetusta ei yhdistellä muihin kuljetuksiin.

#### 6.5.3. Vakiotaksin käyttöoikeus

Vakiotaksin käyttöoikeus (tuttu taksi) voidaan myöntää asiakkaalle, joka vaikean vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee ehdottomasti ja ainoastaan juuri tietyn tutun taksin suorittaman kuljetuksen. Vakiotaksin käyttöoikeuden saaneen asiakkaan kuljetukset voidaan yhdistellä muihin kuljetuksiin, eli kuljetuksessa voi olla mukana myös muita henkilöitä. Vakiotaksi-oikeuden saanut asiakas voi tilata kuljetuksen suoraan vakiotaksilta. Vakiotaksi tulee valita Soiten sopimuskumppaneista. Asiakas saa tiedon sopimuskumppaneista vammaispalveluilta. Autoilija ilmoittaa tilatun kuljetuksen matkapalvelukeskukseen. Mikäli vakiotaksi ei voi toteuttaa kuljetusta, vakiotaksin taksiautoilija järjestää asiakkaalle korvaavan kuljetuksen. Mikäli korvaava kuljetus ei järjesty vakiotaksin toimesta, asiakkaalla on oikeus tilata kuljetus suoraan matkapalvelukeskuksesta. Tilauksen yhteydessä tulee kertoa, että vakiotaksiautoilija ei saanut järjestettyä kuljetusta.

Lähtökohtana vakiotaksin käyttöoikeudelle on, että taksiautoilija tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän kuljetuksen aikaisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen. Tästä syystä asiakas voi tehdä matkan ainoastaan tietyn tutun taksin kanssa.

#### 6.5.4. Saattaja ja taksiautoilijan tarjoama saattoapu

Tavanomaiseen taksiautoilijan antamaan palveluun kuuluu avustaminen autoon ja autosta nousemiseen.

Asiakkaalla on oikeus käyttää matkan aikana saattajaa (1 henkilö), mikäli kuljettajan tavanomainen apu ei ole asiakkaalle riittävä (terveydentilasta johtuva peruste). Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Asiakkaan tulee hakea vammaispalvelusta erikseen oikeutta saattajan käyttämiseen ja esittää perustelut saattajan tarpeelle. Viranhaltija tekee päätöksen asiakkaan oikeudesta saattajaan.

Mikäli asiakkaalle myönnetään oikeus saattajaan, saattaja voi olla maksutta mukana kuljetuksessa. Saattajana voi toimia henkilö, joka ei ole itse kuljetuspalvelun saaja ja on kykenevä toimimaan saattajana. Saattajan iän ja toimintakyvyn on oltava sellainen, että hän suoriutuu saattamisesta oman ja saatettavan turvallisuuden vaarantumatta. Saattajana ei voi toimia toinen kuljetuspalvelun saaja. Asiakas hankkii itse saattajan. Lähtökohtaisesti saattajaa ei haeta eri osoitteesta, vaan hänen on noustava kyytiin ja poistuttava kyydistä samassa osoitteessa saatettavan kanssa. Saattaja voidaan kuitenkin ottaa kyytiin ja jättää kyydistä matkareitin varrella, mikäli tämä on mahdollista tehdä 10 minuutin pysähdysten sallimissa puitteissa.

Mikäli saattajan käyttöön oikeutetulla asiakkaalla ei ole käytettävissä saattajaa, asiakas voi saada kuljettajalta tarvitsemansa saattoavun. Saattoavulla tarkoitetaan asiakkaan turvallista saattamista lähtöpaikasta (esim. kotiovelta) autoon ja autosta määränpäähän (esim. kotiovelle). Mikäli asiakas tarvitsee saattoapua kuljettajalta, saattoaputarpeesta tulee kertoa kuljetustilauksen yhteydessä. Matkapalvelukeskus välittää taksiautoilijalle pyynnön saattoaputarpeesta. Ajanjaksolta, jolta maksetaan saattoapulisä, ei kuljettajalle makseta odotusajan korvausta. Saattoapulisä maksetaan 1 krt/tilattu matkakokonaisuus, mikäli saattoapulisän ehdot muutoin täyttyvät. Esim. mikäli asiakas tarvitsee apua ja on siihen oikeutettu niin lähtökuin pääteosoitteessa, tästä saa laskuttaa vain yhden (1) kerran saattoapulisää.

## 7. Muuta tärkeää tietoa

### 7.1. Terveyden- ja sairaanhoidon sekä kuntoutuksen matkat

Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää matkoihin, jotka kuuluvat Kela-korvauksen piiriin <https://www.kela.fi/taksimatkat>. Tällaisia matkoja ovat esimerkiksi lääkäri-, hammaslääkäri-, laboratorio- ja terapiakäynnit, terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanottokäynnit, apuvälineiden sovituskäynnit tai lääkärin määräämät tutkimus-, kuntoutus- ja hoitokäynnit. Mikäli matkoihin asiakas saa korvausta muun lain nojalla esim. vakuutusyhtiöltä, kuljetuspalvelumatkoja ei voi käyttää vakuutusyhtiön myöntämiin matkoihin.

### 7.2. Päivähoito- ja peruskoulumatkat

Perusopetuksen matkat eivät kuulu vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalveluiden piiriin. Sivistyskeskus huolehtii niiden järjestämisestä tarpeen mukaan. Varhaiskasvatuksen matkoja voidaan myöntää vain erityisistä syistä ja yksilöllisen harkinnan perusteella.

### 7.3. Oman auton vaikutus kuljetuspalveluun

Kuljetuspalvelupäätös perustuu vammaisen henkilön yksilölliseen tarpeeseen, vaikka hänellä olisi käytössään oma tai perheen auto. Oman auton käyttö ei suoranaisesti rajaa asiakkaan kuljetuspalveluoikeutta ilman tarpeesta lähteviä perusteita.

Mikäli vaikeavammaisella henkilöllä on käytössään auto, jonka hankintaan on saatu joko vammaispalvelulain mukaista avustusta tai autoverolain tarkoittama autoveronpalautusta, vaikuttaa se henkilölle myönnettyjen kuljetuspalvelumatkojen määrään. Kuljetuspalvelujen tarve on aina selvitettävä ja ratkaistava yksilöllisesti. Hakijan tulee antaa kuljetuspalvelua ha-kiessaan kirjallinen selvitys perheen/oman auton käytöstä sekä saamastaan päätöksestä koskien yhteiskunnallista tukea auton hankintaan.

### 7.4. Henkilökuljetus

Kuljetuspalvelu ei ole tarkoitettu tavarakuljetukseen, jossa asiakas ei ole mukana. Asiak-kaalla voi olla kuljetuksessa mukana välttämättömät apuvälineet sekä tarvittavat muut tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat). Esim. huonekaluja, isoja kodinkoneita tai tilaa vieviä rakennustarvikkeita ja muuttolaatikoita ei kuljetuspalvelulla saa kuljettaa. Tällaiset kul-jetukset on asiakkaan maksettava kokonaan itse.

Kuljettaja kantaa autoon tai autosta määränpäähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy vie-  
mään sisälle samalla, kun saattaa asiakasta. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös  
mukana olevat ylimääräiset apuvälineet.

## **8. Väärinkäytökset**

Soitella on oikeus seurata asiakkaalle myönnetyn kuljetuspalvelun järjestämistä ja käyttöä  
lain ja soveltamisohjeen edellyttämällä tavalla.

Mikäli asiakas käyttää kuljetuspalvelua ohjeiden vastaisesti, on seurauksena kuljetuspalvelu-  
oikeuden keskeyttäminen tai lakkauttaminen sekä mahdolliset rikosoikeudelliset toimenpiteet.  
Väärinkäytösten ilmetessä asiakkaalta peritään takaisin ohjeiden vastaisten tai vilpillisen toi-  
minnan seurauksena korvatut matkakustannukset.