



Hyvä asiakkaamme,

Maa- ja matkailualan laajuisesti pandemiaksi kasvanut koronavirusepidemia aiheuttaa myös suurta taloudellista vahinkoa, kun ihmisten liikkumista rajoitetaan, tilaisuuksia perutaan, liiketoiminta supistuu ja kansantaloudet saattavat ajautua taantumaan. Matkailuala kokee nämä vaikutukset erityisen raskaina Suomessakin, jopa niin, että oikeita sanoja kertoa päälle iskeneen kriisin vakavuudesta ja kokonaisvaltaisuudesta ei tahdo löytyä. Elämme täysin poikkeuksellista tilannetta, jossa voimassa olevien sääntöjen ja käytäntöjen tulkinta vaatii poikkeuksellista joustavuutta.

Matkatoimistoissa, niin myös meillä, on tehty yli puoli vuotta työtä alkamassa olevan matkustus- ja matkailualan mahdollistamiseksi. Niin meille kuin muille matkailualan yrityksille on aiheutunut tänä aikana huomattavia henkilöstö- ja muita kuluja, jotka täytyisi kattaa tulevan kauden matkojen tuotoilla. Nyt tehty työ on valumassa hiekkaan, koska tuotot uhkaavat jäädä tulematta. Matkapaketit jakaantuvat karkeasti ottaen kahteen kategoriaan: yleisin matkapakettiehdoin toteutettaviin ja erityisehtoisiin matkoihin. Ensin mainittuihin kuuluvat sarjoina toteutettavat matkapaketit, siis perinteiset seuramatkat. Viimemainitussa kategoriassa ovat ryhmille ja yksilöille toteutettavat räätälöidyt matkapaketit.

Kon-Tiki ja Björk & Boström sekä muut kaltaisemme matkatoimistot järjestävät vain näitä räätälöityjä matkoja. Niihin sisältyvien ja matkatoimiston etukäteen maksamien palvelujen yksilöllisen luonteen takia niiden peruminen ei ole yhtä helppoa kuin seuramatkoissa. Tämän vuoksi me joudumme valitettavasti perimään syntyneet kulut asiakkaalta perumisen hetkellä. Vakiokaavaa peruutuskulujen laskemiselle ei ole, vaan ne joudutaan aina laskemaan ryhmäkohtaisesti. Näin tehdään myös normaalitilanteissa, ei ainoastaan koronaviruksen kaltaisissa poikkeusoloissa. Tuotamme aina automaattisesti myös vakuutusyhtiötäsi varten laskelman kuluista.

Noudatamme Kon-Tikissa Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Suomen Matkailualan liiton (SMAL) antamia ohjeita. Tilanteen poikkeuksellisuuden takia ne eivät kuitenkaan tällä hetkellä osaa antaa tarkkoja tulkintoja korvausvelvollisuuden rajoista eri tilanteissa. Ulkoministeriö on korvannut tavanomaiset matkustustiedotteensa suosituksella välttää kaikkea matkustamista ulkomaille. Tilanne elää päivittäin ja SMAL käy jatkuvasti puolestamme neuvotteluja viranomaisien kanssa. Kuten olemme aiemmin ilmoittaneet, käsittelemme ryhmät aikajärjestyksessä, etusijalla maalis- ja huhtikuulle suunnitellut matkat. Kommunikoimme ryhmän matkustajille yhteisviesteillä.

Koronavirusepidemian aiheuttaman muun huolen ja hämmennyksen keskellä teemme kovasti töitä ryhmiemme matkojen uudelleenjärjestelyissä tai peruutuksien osalta kulujen minimoinnissa. Teemme parhaamme löytääksemme Sinun ryhmällesi reilun ja oikeudenmukaisen ratkaisun, ja toivomme kärsivällisyyttä ja ymmärrystä tässä vaikeassa, ennakoimattomassa tilanteessa.

Niin vakavia kuin koronaviruksen vaikutukset ovatkin matkailutaloudelle ja harmillisia asiakkaillemme, aikanaan tämä pandemia menee ohitse. Sen kestoa ei tarkkaan voida tietää, mutta kyse on kuitenkin todennäköisesti vain kuukausista. Sen alkulähteillä Kiinassa näin näyttää jo olevan tapahtumassa. Uskomme, että yhteistyömme voi pian jatkua entistä ehompana.

Ystävällisin terveisin,

### **Kon-Tiki Tours**

Timo Saranpää  
toimitusjohtaja, yrittäjä