

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:
Tone Li Sandvik
Epost:
tone.li.sandvik@forbrukerradet.no

Vår dato:
05.12.2018

Vår referanse:
18/25417 - 1

Deres dato:

Deres referanse:

Høringsuttalelse til regjeringens forslag til endringer i drosjereguleringen, av 1. oktober 2018

Forbrukerrådet viser til høringsnotat av 1. oktober 2018, der Samferdselsdepartementet foreslår endringer i drosjereguleringen, og vil med dette komme med våre innspill.

Forbrukerrådet viser også til tidligere innspill i forbindelse med organiseringen av taximarkedet, både gjennom vår Taxiutredning fra 2013, vår deltakelse i Delingsøkonomiutvalget fra 2017, og tidligere høringsuttalelser til ulike forslag til endringer i sektoren.

Innledningsvis

Forbrukerrådet har over lang tid jobbet for å skape forbedringer i dette markedet, og har gjort ulike tester i taximarkedet i Norge. Undersøkelsene har blant annet vist at forbrukerne er lite tilfredse i dette markedet, at utryggheten er stor, og forbrukerne synes det er vanskelig å finne pris for denne tjenesten. Forbrukerrådet ser positivt på hvordan delingsøkonomien gjennom bruk av digitale løsninger legger til rette for mer omsetning mellom privatpersoner. At gjenstander brukes en større del av tiden, kan bidra til lavere produksjon, noe som kan virke positivt på miljøet.

Samtidig ser vi at delingsøkonomien kan bidra til effektiv ressursbruk gjennom økt konkurranse, innovasjon, og et større utvalg av tjenester og produkter. Bilen, som en av de mer verdifulle gjenstander folk eier, har vært sterkt fremme i delingstjenester til nå. Konkurransetilsynet har også skrevet en kronikk i Dagens Næringslov 23. august 2018 der de viser til at det er betraktelig mindre tomgangskjøring på Uber-biler enn på ordinære taxier.

Både forbrukernes manglende tilfredshet med taximarkedet, og teknologiens muligheter for innovasjon i taximarkedet, taler for regelverksendringer nå. Forbrukerrådet er derfor glad for at Samferdselsdepartementet nå fremmer forslag til endringer i taximarkedet.

Til kapittel 2 – Bakgrunn for forslaget

Forbrukerrådet stiller seg bak regjeringens beskrivelse av dette markedet, og behovet for endringer. Dette er et marked med dårlig fungerende konkurranse, svak prisinformasjon og flere etableringshindre. Prisutviklingen i de konkurranseutsatte områdene har vært veldig sterk, noe som tilsier at vi i realiteten med dagens regelverk på området ikke har fått til å lage en reell konkurranse i markedet. Konkurransen er i realiteten i dag mellom sentralene for å tiltrekke seg løyvehaverne – ikke om kundene. Prismodellen gjør det vanskelig for kundene å sammenligne priser mellom ulike tilbydere. Begrensningen i antall løyver som utdeles gjennom behovsprøvingen, er i dag et sterkt etableringshinder i markedet. Det er samtidig et marked der forbruker har god tilgjengelighet på biler, og bilene holder god kvalitet.



Å sikre trygghet for forbrukerne i taxien er viktig. I vår undersøkelse fra 2015, svarte en fjerdedel av kvinnene at de hadde følt seg utrygge i taxi, mens 15% av menn mente det samme. Utryggheten var større i Oslo og på Østlandet for øvrig enn i resten av landet. Over halvparten av de spurte hadde hatt negative opplevelser med en taxisjåfør. Forbrukerrådet er opptatt av at endringene som nå foreslås, skal bidra til å bedre tryggheten for forbrukeren.

Til kapittel 3 - Gjeldende rett

Vedrørende punkt 3.1 Løyvepliktig persontransport

Forbrukerrådet skrev i vårt hørings svar av 1. mars 2017 til «Framlegg til endringer av yrkestransportlova – unnatak frå løyveplikt for samkjøring, heving av øvre aldersgrense for å ha drosjeløyve og oppheving av krav om tilslutning til drosjesentral» at vi er positive til at det tilrettelegges for økt samkjøring.

Det har i lengre tid utviklet seg ulike former for praksis med mer eller mindre organisert samkjøring, og det er viktig å fjerne eventuelle lovmessige hindre for en slik praksis. Vi stiller spørsmål ved om den foreslåtte begrensningen i muligheten for å ta vederlag for persontransporttjenester er nødvendig og hensiktsmessig, og vi frykter at dette kan dempe motivasjonen for å samkjøre. Vi finner det rimelig at eieren av bilen skal kunne ta i betraktning andre kostnader ved bilholdet (eksempelvis forsikring og årsavgift), og vi mener også at det bør være avtalefrihet med hensyn til om kostnadene skal deles mellom eieren og passasjerer, eller om passasjerene skal dekke alle kostnader.

Vi er også skeptiske til det foreslåtte vilkåret om sammenfallende transportbehov. Etter vårt syn bør det være stor avtalefrihet mellom privatpersoner med hensyn til hvor man skal kjøre, og til avtale om vederlag. Derfor mener vi at et skille mellom samkjøring mellom privatpersoner og annen taxiliknende virksomhet bedre kan gjøres ved å avgrense samkjøring mot det som må regnes som inntektsbringende virksomhet av en viss størrelse.

Vedrørende 3.4.3 Krav om godandel

Forbrukerrådet vil her trekke frem at forbrukernes opplevelse av utrygghet i taxi, og gjentatte rapporter om uakseptabel oppførsel fra taxisjåfører, tilsier at det er behov for å bedre tryggheten i dette markedet. Mye tilsier at dagens regime for å sikre godandel, og dagens oppfølging av at uskikkede sjåfører bør tas ut av tjeneste, ikke fungerer godt nok. Med de foreslåtte endringer i taximarkedet, vil markedet fremstå mer fragmentert, og det er avgjørende viktig å sikre forbrukerens trygghet i dette markedet. Dette må sikres i forslag til nytt regelverk.

Til kapittel 5 - Forslag til endringer i markedet

Vedrørende 5.2 Oppheving av behovsprøvingen og driveplikten mv.

Forbrukerrådet er enig i at behovsprøvingen utgjør et etableringshinder, og hindrer innovasjon i taximarkedet. At myndighetene beslutter hvor mange løyver det er behov for, samt at løyvene beholdes til løyvehaver fyller 75 år, gjør at få løyver går ut av markedet. Tilbudet av biler er lite tilpasset behovet i markedet til enhver tid. At behovsprøvingen oppheves, kan gi en bedre fungerende konkurranse i markedet, og med det et bedre tilbud til forbrukerne.

Samtidig viser forskning og erfaringer fra land der behovsprøvingen er opphevet, at et frislipp i antall løyver gir en risiko for overetablering, økte priser i enkeltkundemarked, lavere kvalitet på tjenestene og sentralisering av tjenesten geografisk og med hensyn til konsentrasjon av taxitilbud på visse tider av døgnet. Det er viktig å sikre korrigerende av dette samtidig som behovsprøvingen opphører, da det er grunn til å tro at lignende effekter vil kunne inntreffe i det norske markedet uten dette.



Vedrørende 5.3 Tiltak for å sikre tilstrekkelig drosjetilbud i hele landet

I forbindelse med endringene i regelverket som nå foreslås, støtter Forbrukerrådet at det tas grep for å sikre at taxi er tilgjengelig for forbrukere i hele landet. Erfaringene fra Sveriges deregulering i taximarkedet i 1990, viste at det ga ekstra utfordringer i distriktene. Her utgjorde kontraktskjøring via offentlige innkjøp en større andel av kjøringen enn i byene, og da kontraktene ble vunnet av andre enn små, lokale taxieiere, forsvant mye av grunnlaget for å drive taxivirksomhet for dem.

Forbrukerrådet har ingen innvendinger til forslaget om å la fylkeskommunene tildele lokale eneretter i bestemte områder, og ser fordelene med at fylkeskommunene allerede har kompetanse på kjøp av kollektivtransport gjennom kontrakter.

Forbrukerrådet har ingen innvendinger til å bruke kommunens grense som avgrensning for et enerettsområde. Det er godt kjent hvor kommunens grenser går, og forbrukere vil sann sett enkelt vite hvor området med enerett er der de bor.

Forbrukerrådet støtter vurderingen av hvilke områder som vil ha mulighet til å innføre enerett på taxiområdet, og deler vurderingen av at det i mer tettbygde områder vil sikres en mer virksom konkurranse gjennom dereguleringen.

Forbrukerrådet mener fleksibilitet i kontraktene er viktig, og at det kan være et viktig hinder at kommunene blir sittende med lange kontrakter dersom det skjer endringer i markedet. På transportområdet opplever vi raske endringer i tilgjengelig teknologi, og vi mener derfor at for langvarige kontrakter kan være til ulempe for forbruker. Hvis det vurderes slik at en varighet på 3 år vil ivareta dette hensynet, støtter vi dette.

Forbrukerrådet støtter at gjeldende regler om maksimalpris skal brukes som et pristak ved tildeling av enerett i kontrakter. Maksimalprisen som et pristak har fungert i dag, og det er bra å holde på denne, slik at ikke tilbudet blir dyrere for forbruker enn i dag. Konkurranse på kvalitet og andre faktorer, vil kunne skape et bedre tilbud til forbrukerne i disse områdene.

Vedrørende 5.4 Løyvedistrikt og stasjoningssted

Forbrukerrådet ser det som en naturlig følge av at behovsprøvingen og driveplikten blir borte, at hele landet utgjør ett løyvedistrikt. Dette kan bidra til en god konkurranse i tettbygde strøk når behovet er stort.

Vedrørende 5.5 Hovederverv og tildelingskriterier

Forbrukerrådet ser at kravet om at drosjeyrket må være hovederverv, er et etableringshinder, og støtter at dette nå endres. Vi ser at dette åpner for at flere kan kjøre taxi på deltid, ved særskilt etterspørsel i markedet, eller når tilbyder har anledning til- og ønske om å kjøre taxi en periode. Å fjerne dette som etableringshinder, kan sikre et større mangfold i tilbudet til forbruker.

Vedrørende 5.6 Krav om drosjeløyve og objektive krav til løyve

Delingsøkonomiutvalget drøftet i sin utredning både det etablerte taximarkedet og nye transporttjenester som brukermønstre innenfor delingsøkonomien (bl.a. Uber, Haxi, Gomore og Hent meg). Flertallet i delingsøkonomiutvalget foreslo å fjerne løyveordningen i taximarkedet. Hensikten med dette, er å fjerne etableringsbarrierer i markedet, slik at delingsøkonomiplattformer kan operere lovlig.

I departementets forslag til nytt regelverk i denne bransjen, fremstår skillet mellom løyvehaver og sjåfør som stadig mindre. Forbrukerrådet mener det er grunn til å stille spørsmål ved behovet for funksjonen som



løyvehaver, i et marked uten driveplikt, behovsprøving, og med frihet til å etablere selskap eller enkeltforetak som en selv ønsker.

Dersom departementet vil holde på at kravet om løyve skal bestå, støtter Forbrukerrådet departementets forslag om reduserte krav for å få tildelt løyve, herunder at det er tilstrekkelig for en drosjevirkosomhet å fylle kravet til etablering gjennom registrering i Enhetsregisteret, fjerning av kravet om fagkompetanse, med videre. Dette med bakgrunn i at det stilles strengere kvalitetskrav til kjøreseddelen til drosjesjåførene enn tidligere.

Vedrørende 5.8 Løyvemyndighet

Departementet foreslår å overføre løyvemyndigheten for drosjeløyver fra fylkeskommunene til Statens vegvesen. Forbrukerrådet ser fordelene ved lik håndheving av regelverket i hele landet, og at dette kan tale for en nasjonal myndighet på dette området.

Samtidig vil fylkeskommunene i områder der det tildeles enerett for kjøring, ha ansvar for anbudsprosessene rundt dette arbeidet, samt vurderingene av om enerett i det hele tatt skal tildeles. Og med fylkeskommunene som løyvemyndighet, vil regionale myndigheter ha en viss oversikt over løyvehaverne i sitt område, selv om deltidskjørere og kjørere som opererer i flere distrikter vil gjøre at oversikten ikke blir komplett.

Det er ikke avgjørende for Forbrukerrådet hvilket myndighetsnivå som sitter med ansvaret for dette. Erfaringene har vært blandede med oppfølging fra løyvemyndighetene når dette ansvaret har vært regionalt. Antakelig vil det viktigste for håndhevelsen være at de som sitter med ansvaret faktisk prioriterer å bruke tid og ressurser på det.

Vedrørende 5.9 Tilknytning til drosjesentral og loggføring av drosjeturer

Forbrukerrådet støtter forslaget om at det ikke skal være et krav å være tilsluttet en sentral for å kjøre taxi. Sentralen har i dag en rolle i å formidle ledige biler til kunder som ønsker transport. I en situasjon der mange operatører opererer som frittstående aktører, vil Forbrukerrådet peke på viktigheten av en bestillingsløsning som ivaretar denne funksjonen videre.

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å innføre en plikt til å loggføre kjørte drosjeturer med en modul med satellittbasert kommunikasjonssystem (GNSS) som løpende skal registrere drosjens geografiske posisjon. Departementet foreslår videre at denne informasjonen skal lagres i ti dager. Forbrukerrådet viser til viktigheten av å ivareta passasjerens sikkerhet, og mener perioden dataene skal lagres må korrelere med hvor raskt politi eller andre myndigheter håndterer alvorlige klagesaker fra de reisende.

Vedrørende 5.10 Tidsbegrensede drosjeløyver

Dersom departementet vil holde på at løyve for å kjøre taxi skal bestå, støtter Forbrukerrådet at dette tidsbegrenses. Det er uheldig om man sitter med lange kontrakter dersom det skjer større endringer i markedet. På transportområdet opplever vi raske endringer i tilgjengelig teknologi, og Forbrukerrådet mener derfor at for langvarige kontrakter kan være til ulempe for forbruker. Med et tidsbegrenset løyve, er det også enklere å sikre kvaliteten på tjenestene ved å la være å fornye løyve til løyvehavere som ikke innfrir kravene som stilles. Vi ber derfor departementet vurdere om disse avtalene bør følge samme tidsperiode som i enerettsområdene.

Vedrørende 5.12 Kjøreseddel

Forbrukerrådet støtter forslagene om kunnskapskrav til drosjesjåførere.



Vedrørende 5.12.2 Kjentmannsprøve

Etter departementets vurdering hører krav om gjennomført kjentmannsprøve naturlig hjemme i gjensidige kontrakter mellom sentral og tilsluttede drosjer eller som krav fra en arbeidsgiver, ikke som et ubetinget krav i en offentlig godkjenningsordning. Flertallet i Delingsøkonomiutvalget mente også at adgangen til å stille krav om kjentmannsprøve er overflødig på grunn av dagens teknologi. Forbrukerrådet ser at teknologien på karttjenester har kommet langt, og at kvaliteten på dette området kan utvikles som et konkurransefortrinn fra ulike tilbydere.

Vedrørende 5.12.3 Krav om fagkompetanse for drosjesjåfør

Taxitjenesten har en særegenhet sammenlignet med annen transport ved at kunden ofte er alene med sjåføren i bilen. Dette gir en sårbarhet i situasjonen som stiller særlige krav til servicenivå og oppførsel hos den som utfører tjenesten. Forbrukerrådet har i sitt arbeid med taxinæringen opplevd at mange påpeker at dagens service- og kompetansenivå er for lavt og at det ikke er tilstrekkelige systemer for å sikre passasjerenes trygghet. At nesten samtlige av aktørene Forbrukerrådet var i kontakt med i arbeidet med vår Taxiutredning pekte på behovet for kompetanseheving, ser vi som en klar beskjed om at dagens opplæring og eksaminering av løyvehaverne ikke er tilstrekkelig. Flere mener dagens system tilrettelegger for juks ved eksamen.

Forbrukerrådet ser svært positivt på at det nå foreslås å innføre et krav om fagkompetanse for drosjesjåfører. God kunnskap hos fører når det gjelder sikkerhet, førstehjelp og servicearbeid er viktig for tryggheten til forbruker.

Forbrukerrådet har gjennom vårt arbeid med taximarkedet, fått et klart inntrykk av at manglende norskkunnskaper er et grunnleggende problem både hos sjåfører og de som søker løyve, og vi ser en generell bekymring for hvordan dette påvirker kvaliteten på dagens taxitjenester. Flere fortalte om at sjåfører som møtte myndighetene med tolk for å snakke for seg, og undret seg over hvordan disse kunne bestå eksamen på norsk. Vi mener derfor departementet bør vurdere å stille strengere krav til norskkunnskaper enn kun å gjennomføre norskspråklig eksamen.

Forbrukerrådet er positiv til at eksamen avholdes i offentlig regi, og at Statens Vegvesen skal arrangere eksamen for drosjesjåfører.

Vedrørende 5.12.4 Tilbakekall av kjøreseddel

Forbrukerrådet understreker at sikkerheten til passasjerene er et grunnleggende hensyn å ivareta ved reguleringen av taximarkedet. Forbruker er i en sårbar situasjon i taxien, med en ukjent sjåfør i førersetet. Uten dagens sentraler, og med mange operatører i markedet, blir det enda viktigere å skape trygghet for forbrukeren. Det er positivt med en tydeliggjøring av hvilke overtredelser som medfører at personer ikke er egnet som taxisjåfører.

Forbrukerrådet har over tid uttrykt bekymring over kvaliteten og sikkerheten i denne bransjen. Dette knyttes ikke bare til svakheter ved dagens system for opplæring, men også til en manglende kommunikasjon mellom politi, domstoler, sentral og løyvemyndighet om forhold som potensielt utgjør en sikkerhetsrisiko for passasjerene.

Vi har hatt episoder der myndighetene har frarådet forbrukere å ta taxi, eksempelvis i Stavanger da flere kvinnelige taxipassasjerer ble voldtatt over en periode. NRK Brennpunkt fortalte tre kvinners historie, som viser store svakheter ved sikkerheten i dag: <https://tv.nrk.no/serie/brennpunkt/MDDP11000615/24-03-2015>



I rapporten til Sivilombudsmannen "Undersøkelse av politiets saksbehandling i saker om førerkort og kjøreseddel" datert 12. juni 2017 (2014/2332), ble det i en del vedtak nektet erverv av kjøreseddel, og det var tvil om hjemmelsbruken i disse sakene. Sakene gikk på siktelser, mistanker og/eller annen kontakt med politiet som skulle tilsi at den midlertidige adgangen til nektelse etter yrkestransportlova §37 d skulle brukes; en som «med skjellig grunn [blir] mistenkt for straffbart forhold».

Forbrukerrådet mener det må etableres klare rutiner for rapportering om forhold som kan utgjøre en sikkerhetsrisiko for drosjepassasjerene. Regelverket må ikke være til å misforstå på dette punktet, og det må etableres gode rutiner for rapportering om siktelse og domfellelse for alvorlige straffbare forhold blant dem som kjører taxi.

I våre møter med ulike løyvemyndigheter, har de påpekt at det er utfordrende å iverksette tiltak for å sikre passasjerenes sikkerhet før en sak er avklart i rettsapparatet. Dette fordi også løyvehavers rettsikkerhet skal ivaretas i denne prosessen. Forbrukerrådet vil påpeke at terskelen for å frata løyve i dag er svært høy fordi dette også fratrar løyvehaver inntektsgrunnlag. Tilbakekall av løyve er derfor knyttet til grove brudd på regelverk eller vesentlige brudd på forutsetninger for å få løyvet.

Det etterlyses imidlertid flere og mer differensierte sanksjoner for løyvemyndighetene som kan brukes ved mindre alvorlige brudd på regelverk. Her har både gebyr, midlertidig inndragning og prikkbelastning vært foreslått tidligere, blant annet i vår taxiutredning fra 2013. Vi ser at et slikt system kombinert med en tidsbegrensning i løyve vil kunne gi løyvemyndighetene en utvidet sanksjonsmulighet gjennom å nekte fornyelse av løyve ved gjentatte brudd på vilkår for å få løyve.

Forbrukerrådet ser positivt på at Samferdselsdepartementet foreslår å endre yrkestransportloven slik at hjemmelsgrunnlaget for tilbakekall av kjøreseddel blir mer tydelig. Vi mener det kan være grunn til å tydeliggjøre hjemmelen for å frata kjøreseddel også når det gjelder vandel. På samme måte bør hjemmelsgrunnlaget for å frata løyve tydeliggjøres. Andre sanksjoner bør også vurderes, for mindre alvorlige brudd på regelverket.

Vedrørende 5.13 Taksameter

Kravet om taksameter har bakgrunn i erfaringer med utfordringer i drosjenæringen, for eksempel har det vært avdekket at store inntektsbeløp er unndratt fra skatt, og at mange som har arbeidet svart i tillegg har mottatt urettmessige trygdeytelser som sykepenger og uførepensjon. Det har også forekommet tilfeller av feilutbetalt refusjon ved pasienttransport, blant annet gjennom forfalskning av rekvisisjoner.

Vi viser på dette området til det pågående arbeidet for å foreslå et teknologinøytralt funksjonskrav i taxier, som kommer med sin innstilling i slutten av 2018. Vi vil komme med nærmere synspunkter på dette området når utvalgets forslag foreligger.

Vedrørende 5.14 Krav om merking av kjøretøy

Det er viktig for forbruker å lett kunne identifisere en bil som drosje. Gjennom at behovsprøvingen oppheves, og det foreslås å åpne for mer fleksible driftsformer, kan vi få et mer mangfoldig taxitilbud enn i dag. Tanken om å kunne ha en mer diskret merking av bilene er derfor forståelig.

Forbrukerrådet er positive til forslaget om at drosjer skal være merket med løyvenummer på utsiden av drosjen når kjøretøyet benyttes som drosje. Vi antar at den foreslåtte avgrensningen med at kun biler med lys på taket skal kunne ha tilgang til kollektivfeltene, vil være et sterkt insentiv for å ha lys på taket for mange.



Å ha løyvenummer og kjøreseddel synlig fra passasjerens plass inne i kjøretøyet er noe Forbrukerrådet støtter. Våre undersøkelser har vist at dagens ID-kort i mange biler ikke er synlig for passasjerene. Ved etablering av en teknologinøytral plattform til å erstatte taksametrene for registrering og betaling, mener Forbrukerrådet løyvenummer og kjøreseddel også bør kunne gjøres synlig for passasjerene i denne løsningen.

Det er viktig ved endringen i regelverket, at det vil være lett for forbruker å identifisere bilen som en taxi.

5.15 Registrering av kjøretøy i motorvognregisteret

Hvis departementet ønsker å videreføre kravet om at alle kjøretøy som brukes i drosjevirkosomhet registreres som drosje i motorvognregisteret, kunne en løsning for å identifisere bilene som drosjer være å velge en egen bokstavkode på skiltet for biler som er registrert til bruk som drosje.

5.17 Maksimalprisreguleringen

Mange gode tiltak for å bedre konkurransen, og gjennom det prisene og kvaliteten kundene opplever, foreslås i denne høringen. Vi så likevel ved etablering av flere aktører på drosjemarkedet i de store byene, at prisene ble høyere i disse områdene enn i områdene som beholdt maksimalpriser. Med fjerning av etableringshindre, et mer mangfoldig marked, og bedre prisinformasjon, er det å håpe at situasjonen nå bedres.

Vi støtter departementets forslag om å beholde maksimalpris i områder der fylkeskommunene tildeler enerettskontrakter. Med gode anbudsprosesser og lavere etableringshindre, kan prisene likevel komme lavere enn maksimalprisen også i disse områdene. Vi støtter også forslaget om at ordningen evalueres etter en periode.

5.18 Drosjetilbud rettet mot allmennheten på offentlig plass

Forbrukerrådet støtter forslaget om å endre yrkestransportloven § 4 (1) andre punktum slik at tilbud om drosjevirkosomhet som rettes mot offentlig plass ikke bare omfatter fysisk plass men også tilbud som rettes til publikum via internettbaserte plattformer/applikasjoner.

5.22 Evaluering av regelverksendringene

Det er en god ide å evaluere regelverksendringene i markedet, da endringer i taxiregelverket tidligere har hatt andre effekter enn man har antatt. Vi regner med at forbrukernes opplevelse av endringene i markedet, vil tillegges stor vekt når det skal vurderes om endringene har vært vellykkede.

Noen ytterligere innspill fra vår side:

Klageordning

Et mer mangfoldig og fragmentert marked, tilsier behov for en seriøs nasjonal klagebehandling når kunder har dårlige opplevelser. Vi har erfart at andre klagenemnder har bidratt til disiplinering av bransjer, eksempelvis flybransjen og togbransjen.

Forbrukerrådet registrerer at det er begrensede muligheter for forbruker til å få behandlet klager på taxitjenester. Vi har derfor foreslått at taxitjenester innlemmes i Transportklagenemnden. Dette vil bedre rettsikkerheten for kundene og samtidig bidra til at det samles informasjon om tjenesten.

Bestillingstransport

Vi ser at med mange enkeltaktører, kan bestillingsmarkedet bli mer uoversiktlig for forbruker. Forbrukerrådet ser at svenske myndigheter har foreslått at drosjer med en kontrollutrustning i bilen som



erstatte taksameteret, skal være pliktige til å tilslutte seg en bestillingssentral. Bestillingssentralen skal ta imot bestillinger og betalinger for drosjetjenester, samt formidle transportoppdragene.

Det er viktig å sikre at nye aktører som ikke er del av en sentral, også er tilgjengelige for forbruker på bestillingsmarkedet. Forbrukerrådet ber Samferdselsdepartementet vurdere om alle bilene bør pålegges å dele informasjon om at de er tilgjengelige i en åpen, digital løsning.

Vi ser frem til at et nytt regelverk kommer på plass på dette området, og håper på mer tilfredse forbrukere i taximarkedet de kommende årene som følge av det!

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Anne Kristin Vie
Fagdirektør

Hanne Beth Takvam-Borge
Seniorrådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.