

Forbrukerombudet
Postboks 4597 Nydalen
0404 OSLO



Saksbehandler:
Trond H. Nilsen

Vår dato:
19.03.2007

Vår referanse:
ho/2007/1546

Deres dato:

Deres referanse:

KLAGE PÅ MANGLENDE PRISOPPLYSNING I DROSJEBRANSJEN

I siste halvdel av januar 2007 foretok Forbrukerrådet og Forbruker-rapporten en test av drosjemarkedet. Det ble foretatt 52 reiser med 13 drosjeselskap i de fem største byene i Norge. Prisopplysninger var ett av forholdene som ble undersøkt. Resultatene var nedslående. En av tre drosjer hadde ikke prisopplysninger overhodet, og kun en av fem drosjer hadde prisopplysninger som var synlige både fra baksetet og fra utsiden.

Se vedlegg 1.

Videre ble prisopplysninger på til sammen femten holdeplasser i de fem byene undersøkt. Det viste seg at det kun var prisopplysninger på en av holdeplassene.

Se vedlegg 2.

Et annet funn var at kvitteringene var svært krevende å tolke for forbruker. Blant annet er bruk av forkortelser for ulike takster utbredt. Generelt er kvitteringene i liten grad selvforklarende, og forbrukerne må bruke tid og ha en del kunnskap for å forstå kvitteringene.

Se vedlegg 3.

Forbrukerrådet vil derfor klage Norgestaxi AS, Oslo Taxi AS og Bergen Taxi (Taxisentralen i Bergen BA) inn for Forbrukerombudet for brudd på forskrift om prisopplysninger for tjenester (heretter: prisopplysningsforskriften) §§ 3 og 6.

Årsaken til at Forbrukerrådet klager ovennevnte selskaper inn for Forbrukerombudet er praktiske og formelle. Det understrekes at det synes som om problemene vedrørende manglende prisopplysninger er gjengs i bransjen, og vi ber Forbrukerombudet -etter eget tiltak- følge opp enkeltsselskap som ikke følger prisopplysningsforskriften.

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet
Hordaland
Sogn og Fjordane

Postadresse:
Østre Muralsmenning 7
5012 Bergen

Besøksadresse:
Østre Muralsmenning 7
5012 Bergen

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:
bergen@
forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Telefaks:
55 90 36 77

De enkelte selskapene:

Norgestaxi

Av 15 reiser med Norgestaxi manglet tre prisopplysninger, syv hadde kun prisopplysninger på dashboard og fem hadde prisopplysninger som var synlige både fra baksetet og utenfra.

Oslo Taxi

Av 4 turer med Oslo Taxi manglet to prisopplysninger og to hadde prisopplysninger som var synlige både fra baksetet og utenfra. Det vises for øvrig til vedlagt prisoversikt fra Oslo Taxi skrevet ut fra Internett (Vedlegg 4). Det blir i oversikten oppgitt en grunnpris med prosentvise tillegg for ulike tidsrom. Etter det Forbrukerrådet forstår blir denne oversikten benyttet i Oslo Taxis biler. Forbrukerrådet mener at kundene ikke må gjøre regneoperasjoner for å finne ut hva en tjeneste koster.

Bergen Taxi

Av 4 turer med Bergen Taxi hadde samtlige prisopplysninger på dashboard. Forbrukerrådet anmerker at prisoversikten ikke var lett synlig for passasjerer i baksetet.

Kvitteringer- samlet vurdering

Når det gjelder kvitteringer blir det ofte benyttet forkortelser for ulike takster. Dette gjør det svært krevende for forbruker å undersøke i etterkant hvilke takster som er beregnet. Videre er ventetaksten (timeprisen) innbakt i oversikten på en måte som ikke er klargjørende. Det helhetlige inntrykket av kvitteringene er at de er utformet på en slik måte at de ikke er egnet til forbrukers orientering.

Vi mener at fraværende og mangelfulle prisopplysninger i drosjene og på holdeplass bryter med prisopplysningsforskriften § 3, 1. ledd:

”Så langt det er praktisk mulig, skal den ervervsdrivende opplyse om prisene for de tjenestene som utføres. Prisinformasjonen skal gis ved prisoppslag eller ved at prisliste er utlagt på det stedet der tjenesten vanligvis bestilles, slik at informasjonen er lett synlig for kunden”

Videre anmerkes det at drosjebransjen etter Forbrukerrådets oppfatning ikke oppfyller ovennevnte forskrift ved kun å ha prisopplysninger på dashboardet i bilene. Slik prisopplysning kan ikke sies å være ”lett synlig for kunden”. Forbrukerrådet mener at drosjene må ha prisoppslag som er synlig fra utsiden og fra drosjenes baksete.

Problemet med kvitteringene er ikke at de ikke er spesifiserte, men snarere graden av spesifisering. Etter en helhetsvurdering mener vi at forbrukerne i liten grad kan benytte kvitteringene for å kontrollere hvilke tjenester som er levert, og hvilke takster som er beregnet. Forbrukerrådet mener at de således bryter forskriften om prisopplysninger for tjenester § 6, 1. ledd:

”Ervervsdrivende som utfører tjenester som er angitt i denne paragrafs annet ledd, skal gi kunden spesifisert regning når tjenesten er ferdig utført. Regningen skal være så utfyllende at kunden kan kontrollere hvilke varer og tjenester som er levert og hvilke priser som er beregnet”

Oppsummering

Forbrukerrådet mener at god prisopplysning er svært viktig for forbrukerne. God prisopplysning betyr at kunde før, under og etter en drosjereise skal kunne orientere seg om prisen på en fullgod måte, og er en forutsetning for at forbrukerne skal kunne gjøre informerte og rasjonelle valg i markedet. Ut over å føre til forvirring og usikkerhet blant kundene, fører mangelfulle prisopplysninger til at det blir det vanskelig å sammenligne priser mellom selskapene. Konkurransen i bransjen kan således bli skadelidende.

Med hilsen
for **Forbrukerrådet**

Anne Råheim

Trond H. Nilsen

Kopi til: Norges Taxiforbund, Oslo taxi AS, Norgestaxi AS, Bergen Taxi ,
Konkurransetilsynet og Samferdselsdepartementet

Vedlegg.

UTGIVER AV:



forbrukerportalen.no



FORBRUKERRÅDET