



FORBRUKERTILSYNET

Samferdselsdepartementet

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.
18/1690

Vår ref.
Sak nr: 18/2269-2
Saksbehandler: Ida Småge Breidablikk
Dir.tlf: 45 21 22 78

Dato:
20.12.2018

Forbrukertilsynets svar på høring om endringer i drosjereguleringen - oppheving av behovsprøvingen mv.

Vi viser til høringsbrev om endringer i drosjereguleringen, samt tilhørende høringsnotat datert 1. oktober 2018.

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes avtalevilkår og markedsføring som rettes til forbrukere ikke er i strid med markedsføringsloven. Vi fører også tilsyn med at næringsdrivende overholder angrerettloven, finansavtaleloven og forbrukervernregler i en rekke andre lover. Herunder har vi tilsyn med prisopplysningsforskriften §§ 25 d og e om prisopplysninger for drosjetjenester.

I høringsnotatet påpeker departementet at det over tid har vært indikasjoner på at drosjemarkedet ikke fungerer optimalt, og forslagetets formål er å legge til rette for velfungerende konkurranse i drosjemarkedet. Dette skal videre bidra til gode tilbud til de reisende.

Forbrukertilsynet ønsker en fornyet drosjeregulering velkommen, og vi vil nøye oss med å kommentere forholdene rundt prismerking og prisopplysninger.

Komplisert prisberegning og vanskelig tilgjengelige prisopplysninger er etter vårt syn noe av bakgrunnen for at drosjemarkedet i dag fungerer dårlig ut fra et forbrukerperspektiv. Det er en forutsetning for et velfungerende marked at forbrukerne settes i stand til å ta opplyste valg basert på pris. Man må kunne legge til grunn at de fleste forbrukere ønsker å velge den drosjen som tar lavest pris for reisen, men dette skjer trolig i begrenset grad i dag. Det er vanskelig for forbruker å finne og velge den billigste drosjen. Dette påvirker høyst sannsynlig priskonkurransen og kan være mye av forklaringen bak de høye prisene.

Forbrukertilsynet har sammen med bl.a. Konkurransetilsynet, tidligere gjort tiltak for at prismerking skal bli bedre. Vi har utarbeidet mal for prisoppslag til bruk i drosjene og på utvalgte holdeplasser. Selv om dette trolig har hjulpet noe, har det langt fra løst problemene for forbrukerne.

Valg av drosje skjer som regel i en situasjon hvor forbrukerne har dårlig tid. Om det dreier seg om praaing av en bil på gaten, hjemmebestilling eller en kø på en holdeplass, kan man ikke forvente at forbruker hverken der, eller på forhånd, har praktiske muligheter til å studere omfattende prisinformasjon. Hvis valgfriheten skal være reell må prisinformasjonen og muligheten til velge være svært enkel og meget lett tilgjengelig.

Den foreslåtte reguleringen har potensialet i seg til at man får et enda mer fragmentert og skiftende prisbilde. Dette vil f.eks. kunne gjøre seg gjeldende hvis kravet om å tilknytte seg en sentral oppheves, og hver sjåfør i realiteten kan ha sine egne priser.

Vi er bekymret for at dette kan gjøre forbrukernes valgmuligheter enda mer uoversiktlige, og selv om forslaget inneholder mange gode tiltak, vil neppe problemene med sviktende priskonkurranse kunne løses hvis ikke forbrukeren settes i stand til å være prisbevisste.

Det er en svakhet ved forslaget at man ikke i større grad har vurdert denne siden av saken. Forbrukertilsynet mener et svært viktig tiltak for et bedre drosjemarked nettopp er større pristransparens og praktisk valgfrihet for kundene.

Kravet om pristilbud, som ble innført tidligere i år, er et skritt i riktig retning, men neppe tilstrekkelig. Det finnes i dag en rekke tekniske muligheter som gjør det praktisk mulig å lage gode prisopplysningsverktøy. Kravene til prismerking bør moderniseres slik at man utnytter digitaliseringen på en måte som kommer forbrukerne til gode og gir resultater i markedet. Det bør være et mål at kunden, før hun velger drosjen, får oppgitt prisen på turen og eventuelle konkurrerende tilbud. Man kan f.eks. tenke seg elektroniske bestillingstjenester hvor man legger inn turen og får opp prisene til de forskjellige drosjene og bestiller deretter. Man kan også tenke seg at en slik tjeneste kan brukes til prissammenligning på holdeplasser og når man praier drosjer på gaten. Etter Forbrukertilsynets syn bør man i sammenheng med innføringen av de nye reglene iverksette tiltak for å legge til rette for denne typen tjenester og, hvis nødvendig, stille krav om at alle aktører på markedet leverer data til disse.

Med vennlig hilsen

Elisabeth Lier Haugseth
direktør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur