

Forbrukerrådets høringsinnspill til NOU 2023: 22 - På vei mot en bedre regulert drosjenæring Delutredning I fra Drosjeutvalget

Forbrukerrådet viser til at Samferdselsdepartementet den 30. juni sendte på høring NOU 2023: 22 - På vei mot en bedre regulert drosjenæring Delutredning I fra Drosjeutvalget. Høringsfrist er satt til den 11. september 2023.

Forbrukerrådet fulgte drosjemarkedet tett i perioder før reformen i 2020. Markedet var ikke organisert på en måte som fungerte godt for forbruker før reformen. Forbrukerrådet fant spesielt utfordringer knyttet til forbrukers opplevelse av manglende trygghet, jfr avsnitt fire. Vi kan heller ikke se at det fungerer godt for forbruker slik det er organisert nå. Dette støttes av rapporten som Menon Economics utarbeidet for utvalget. Forbrukerrådet er derfor glad for at det ble oppnevnt et utvalg for å gjøre en helhetlig gjennomgang av drosjereguleringen og utarbeide forslag til ny regulering på området. Forslaget til utvalget innebærer en gjeninnføring av sentraltilknytningsplikt og en tilpasset driveplikt for sentraler. Våre viktigste synspunkter er som følger:

- Forbrukerrådet har tidligere spilt inn at selskapsmodellen er den modell som best møter forbrukernes behov. I dette ligger at selskaper – ikke løyvehavere - gis driftstillatelse til å levere drosjetjenester til forbrukerne. Forbrukerrådet anmoder derfor om at også selskapsmodellen utredes når det nå gjøres en helhetlig gjennomgang av drosjereguleringen.

- Vi kan ikke se at delutredning 1 i tilstrekkelig grad har vurdert forbrukerbehovene og hvordan de best kan ivaretas. Dette fremstår som en klar svakhet ved utredningen. Forbrukerrådet vil derfor anmode om at det vektlegges i det videre utredningsarbeidet.

Utfordringer ved sentraltilknytning modellen

Tidligere organisering førte til at løyvehavere hadde stor makt over sentralene parallelt med at de også kjørte for sentralene. Både det at løyvehavere hadde eierandeler i sentralene, og at sentralene konkurrerte om løyvehavere, medførte at løyvehavere som også er sjåfører styrte forbrukers klageinstans. Dette ga en rekke uheldige utslag og var trolig utslagsgivende for funn knyttet til manglende trygghet i markedet, se vår siste rapport om dette fra 2019, [Nordmenn frykter for egen trygghet i taxi – Forbrukerrådet \(forbrukerradet.no\)](#)

Slik vi leser delutredning 1 ønsker utvalget å gå tilbake til en struktur hvor løyvehavere både kan ha eierskap til sentraler og hvor det kan/vil oppstå en situasjon hvor sentralene konkurrerer om løyvehavere.

Kapittel 12

Kapittel 12 inneholder vurderinger av virkninger for sentraler, løyvehavere og offentlige myndigheter. Virkningene for forbruker er ikke vurdert på lik linje. Vår klare mening er at virkning for forbruker må vurderes før en ny markedsmodell implementeres. Problemet med at utøvende sjåfører i en rekke tilfeller vil ha eierskap eller konkurransemakt over sentralen finner vi ikke adressert. Slik vi ser det risikerer vi med delutredning 1 få en «bukken- og havresekken»-problematikk som kan gi svært uheldige utslag for forbrukere.

Kapittel 9

Utvalget foreslår å pålegge sentralene diverse plikter, blant annet å ha et klageorgan. Slik vi leser forslaget legges det til grunn at Forbrukertilsynet skal fungere som meglingsinstans i førstelinje i tilfeller hvor sentralen ikke løser en forbrukerklage på tilfredsstillende vis. Vi antar det i dette ligger at Forbrukerklageutvalget i neste instans kan fatte vedtak i en sak mellom forbruker og drosjesentral. Av

Forbrukertilsynets årsrapport fra 2022¹ fremgår at saksbehandlingstiden for å få gjennomført en meglings sak i 2022 var ca 17 uker. Dette er beregnet fra saken åpnes. Det tar noen uker før sak åpnes. Altså tar en gjennomført meglings sak ca fem måneder. Saksbehandlingstiden for Forbrukerklageutvalget var beskrevet i samme årsrapport, og var ca 25 måneder. Totalt utgjør dette ca 30 måneder (mellom to og tre år) fra en forbruker klager inn en drosjetjeneste til den er ferdigbehandlet med vedtak.

Det later til at både sentraler og løyvehavere skal kunne klages inn til Forbrukertilsynet, og videre antatt til Forbrukerklageutvalget. Dette fremstår uoversiktlig for forbruker. Behandlingstiden i det offentlige klage tilbudet (Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget) er i seg selv så lang at den fremstår lite hensiktsmessig i saker hvor forbruker skal få behandlet pris eller tjeneste på én drosjetur, som i de fleste husholdningsbudsjett utgjør en liten sum. Hvordan sentral- eller løyvekonkurser behandles i klageperioden er ikke adressert.

Barne- og familiedepartementet har foreslått endringer i gebyr og beløpsgrenser for saker som kan behandles av Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, høringsfrist 01.10.23.² Dersom forslaget vedtas vil beløpsgrensen for å få behandlet en sak være kr. 5000,-. I realiteten vil dermed nærmest alle drosjeturer falle utenfor, og forbrukere i drosjemarkedet vil stå uten mulighet for å klage på drosjeturer gjennom offentlig klageinstans.

Vi kan ikke se at delutredning 1 i tilstrekkelig grad har vurdert forbrukerbehovene og hvordan de best kan ivaretas. Forbrukerrådet vil anmode om at virkning for forbruker vurderes og vektlegges i det videre utredningsarbeidet.

Selskapsmodellen

Forbrukerrådet anser drosjetjenesten som en utvidet og nødvendig del av kollektivtilbudet. I noen deler av landet vil det være grunnlag for å drive et drosjetilbud med tilstrekkelig grad av konkurranse til at offentlige subsidier / midler til organisering kan holdes på et minimum. I andre deler av landet, hvor konkurransegrunnlaget ikke er det samme, vil det være behov for sterkere styring og / eller subsidiering.

Forbrukers behov i markedet er primært:

1. Rett til tjenesten, hjemlet i FNs resolusjon 70/186 av 22. desember 2015. Av rett til tjenesten utledes flere rettigheter.
2. Rett til en trygg tjeneste
3. Rett til å kunne ta et informert valg
4. Rett til tilpasset tjeneste ved behov (bla. universelt utformet kjøretøy)
5. Rett til effektiv tvisteløsning og oppreisning
6. Rett til beskyttelse av sine økonomiske rettigheter – primært gjennom velfungerende markeder.

Forbrukerrådet har tidligere spilt inn at organisering i selskapsmodellen er den modell som best møter forbrukernes behov, herunder det overordnede behov for at tjenesten som leveres er trygg. I dette ligger at selskaper – ikke løyvehavere - gis driftstillatelse til å levere drosjetjenester til forbrukerne. Selskapet vil da ha et overordnet ansvar for å levere de overnevnte forbrukertjenester,

¹ [forbrukertilsynet-arsrapport-2022.pdf](#)

² [Høring – endring av forbrukerklageforskriften – gebyr og verdigrenser - regjeringen.no](#)

gjennom eierskap til utstyr (drosjene), arbeidsgiveransvar for yrkesutøver (drosjesjåførene) og i tråd med avtale inngått med forbruker.

Det er en forutsetning at selskapene kan underlegges norske reguleringer, lovverk og domstolsmyndighet. I dette ligger blant annet offentlige vilkår for driftstillatelse, arbeidsmiljøreguleringer og forbrukers adgang til å få prøvet eventuelle kontraktsbrudd fra selskapenes side i norsk domstol. Videre ser vi behov for at det stilles krav til både selskaper og sjåførere. Selskapene må blant annet forplikte seg til å levere tjenesten til hele spekteret av forbrukere, samt til de nødvendige tider for å utfylle eksisterende kollektivtilbud. Til sjåførene vil det måtte stilles krav til språkkompetanse, stedskompetanse samt vandel.

Forbrukerrådet anmoder om at selskapsmodellen utredes i det videre arbeidet, og at fremtidige konsekvensvurderinger alltid tar med vurdering av virkningene for forbruker