



FORBRUKERTILSYNET

Samferdselsdepartementet

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Sak nr: 20/1499-2

Saksbehandler: Simen Mørk Lanes

Dir.tlf: 908 79 572

Dato:

01.10.2020

Forbrukertilsynets svar på høring om endringer i flere forskrifter for å legge til rette for kontrollutrustning som et alternativ til taksameter i drosje

Innledning

Forbrukertilsynet viser til departementets brev av 10. juli 2020, hvor høringsinstansene inviteres til å uttale seg om forslag til endringer i flere forskrifter for å legge til rette for kontrollutrustning som et alternativ til taksameter i drosje (heretter: 'høringsnotatet').

I høringsnotatet har departementet blant annet foreslått endringer i *forskrift 14. november 2012 nr. 1066 om prisopplysninger for varer og tjenester* (heretter: 'prisopplysningsforskriften') *kapittel 7B. Særlig om prisopplysninger for drosjetjenester*. Prisopplysningsforskriften er fastsatt med hjemmel i *lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv.* (heretter: 'markedsføringsloven') § 10 andre og tredje ledd.

Som nevnt i høringsnotatet, er det Forbrukertilsynet og Markedsrådet som skal føre kontroll med næringsdrivendes handelspraksis og avtalevilkår i samsvar med kapittel 7 i markedsføringsloven, jf. markedsføringsloven § 32.

Forbrukertilsynets høringssvar vil således i all hovedsak knytte seg til det som omhandler prisopplysningsforskriften, herunder de endringer departementet har foreslått i prisopplysningsforskriften.

Særlig om forbrukerhensynene bak forslagene

Departementet har vurdert en rekke hensyn som vesentlige å se hen til i et regelverk som skal legge til rette for bruk av kontrollutrustning. Av disse vil Forbrukertilsynet særlig fremheve følgende hensyn som særlig viktige overfor forbrukerne, som i dag utgjør en stor andel av brukerne av dagens drosjetjenester:

- Det skal beregnes riktig pris.

- Det skal være mulig å sammenligne pris fra flere tilbydere.
- Kundegrupper som ikke bruker digitale løsninger må ikke helt eller delvis miste tilbud om drosjetjenester.
- Det skal være valgfrihet med hensyn til å bruke ulike betalingsformer.
- Personvernregler skal ivaretas.

Etter Forbrukertilsynets vurdering er de nevnte hensyn i all hovedsak ivaretatt gjennom de foreslåtte forskriftsendringer som skal legge til rette for kontrollutrustning som et alternativ til taksameter i drosje.

Til kapittel 6 Nærmere om forslagene til forskriftsendringer

Forbrukertilsynet viser til høringsnotatets kapittel 6, der departementet beskriver bakgrunn, formål og forslag til endringer i de ulike regelverkene som må gjøres for at kontrollutrustning skal kunne tas i bruk. I det følgende vil vi knytte enkelte bemerkninger til de deler av kapittel 6 som omhandler prisopplysningsforskriften.

1) 6.1.8 Beregning av pristilbud

i) Forhåndsavtalt pris

I punkt 6.1.8 skriver departementet blant annet følgende:

«Det er i dag økende bruk av fastpris eller forhåndsavtalt pris for drosjetjenester. De applikasjonene som er i bruk i dag i kombinasjon med taksameter, brukes ofte til nettopp å avtale pris for en tur på forhånd, basert på planlagt start- og stoppested for turen.

Når prisen for en tur er avtalt på forhånd, er den beregnet ut fra turens lengde slik den fremkommer på et kart og eventuelle erfaringsdata om f.eks. hvor lang tid turen vil ta, køsituasjonen samt etterspørsel. (...)

Forhåndsavtalt pris oppleves som enkelt fra kundens side. Det gir forutsigbarhet for hva turen kommer til å koste, og reduserer mulighetene for sjåfør til å legge på prisen uforutsette eller unødvendige påslag. Det vil også gjøre det enklere å sammenligne priser før turen.»

Departementet synes å forutsette at dagens regulering i prisopplysningsforskriften § 25d. innebærer at det på forhånd avtales en endelig pris for drosjetjenesten mellom tilbyderen og forbrukeren, som forbrukeren er forpliktet til å betale ved endt drosjetransport. Etter Forbrukertilsynets vurdering medfører ikke denne forutsetningen riktighet.

Etter prisopplysningsforskriften § 25 d første ledd plikter tilbyderer av drosjetjenester uoppfordret å gi forbrukeren et *pristilbud* før de inngår en avtale om transport, forutsatt at forbrukeren oppgir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted. Pristilbudet skal angi totalprisen for drosjetjenesten, men representerer likevel bare en øvre grense for den totalprisen forbrukeren kan ende opp med å måtte betale etter endt drosjetransport – i bransjen ofte omtalt som en *maksimalpris*. Dersom parallelltaksten med eventuelle tillegg(heretter: 'taksameterprisen') eller en fastpris som eventuelt tilbys på strekningen er lavere ved endt drosjetransport, er det denne prisen forbrukeren skal betale, jf. *forskrift 30. september 2010 nr. 1307 om takstberegning og maksimalpriser for løyvepliktig drosjetransport med motorvogn*(heretter: 'maksimalprisforskriften') § 3 annet ledd. Dette plikter også tilbyderer å opplyse forbrukeren om, jf. prisopplysningsforskriften § 25 d andre ledd.

En praksis der drosjetilbyderen belaster forbrukeren for en pris tilsvarende pristilbudet, i et tilfelle der taksameterprisen etter endt transport er lavere enn pristilbudet, er etter Forbrukertilsynets vurdering i strid med prisopplysningsforskriften § 25 d andre ledd og maksimalprisforskriften § 3 andre ledd.

ii) Kontrollutrustning skal alltid beregne et pristilbud

I punkt 6.1.8 skriver departementet blant annet følgende:

«Ved pris basert på måling underveis på turen, slik som ved taksameter, er det i stor grad kunden som bærer risikoen og som må betale mer dersom det f.eks. oppstår heftelser på turen. Ved forhåndsavtalt pris vil denne risikoen i større grad fordeles mellom tilbyder og kunde. (...)

Fordelene ved at kunden alltd vet prisen når turen starter vurderes som store. Den generelle utviklingen i drosjemarkedet er at forhåndsavtalt pris i større og større grad etterspørres av kundene og tilbys av aktørene. Dataene som ligger til grunn for forhåndsavtalt pris må nødvendigvis basere seg på kartdata, og ikke målingen ved den enkelte turen. Behovet for måling av bilens faktisk kjørte strekning og tid per tur vil da falle bort.

Forslag til endringer

Det foreslås at kontrollutrustning alltid skal beregne et pristilbud på oppgitt destinasjon. Dette forutsetter at beregningen kan gjøres gjennom kontrollutrustningen, og ikke manuelt av sjåføren. Videre forutsetter det at kunden oppgir en destinasjon. Pristilbudet skal beregnes i tråd med bestemmelsene i forskrift om makspriser for drosjebilkjøring.»

Forbrukertilsynet er positive til departementets forslag om at kontrollutrustningen alltid skal beregne et pristilbud på oppgitt destinasjon. Dette vil etter vårt syn medføre at langt flere tilbydere av drosjetjenester vil overholde plikten til uoppfordret å gi forbrukeren et pristilbud før de inngår en avtale om drosjetransport – særlig knyttet til drosjeturer som praies på gaten, hvor Forbrukertilsynet i en tidligere tilsynsaksjon avdekket at svært få tilbydere overholdt plikten til uoppfordret å gi et pristilbud, og dermed kjørte turen utelukkende på taksameteret.

Som departementet skriver, forutsetter det at kontrollutrustningen skal beregne et pristilbud, at kunden oppgir en destinasjon. Dette er i någjeldende prisopplysningsforskrift § 25 d første ledd formulert som et krav om at forbrukeren må oppgi et *tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted*. Selv om hovedregelen vil være at tilbyderen i ethvert tilfelle må gi forbrukeren et pristilbud, kan det likevel tenkes unntakstilfeller der forbrukeren ikke klarer eller har forutsetninger for å oppgi et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted – med den konsekvens at tilbyderen ikke plikter å gi forbrukeren et pristilbud.

I høringsnotatet til *Endringer i prisopplysningsforskriften, maksimalprisforskriften og yrkestransportforskriften* s. 9 presiserer departementet følgende om unntaksregelen:

«[u]nntaksregelen er kun ment å omfatte tilfeller hvor forbrukeren av ulike årsaker ikke kan oppgi et bestemmelsessted for transporten på det tidspunktet avtale om transport inngås, eller der bestemmelsesstedet ikke er klart nok angitt til at drosjetilbyderen er i stand til å beregne et pristilbud ut fra informasjonen forbrukeren gir. Departementet gjør imidlertid oppmerksom på at dette er en snever unntaksregel.»

Med dette som bakgrunn er det Forbrukertilsynets vurdering at det kan tenkes tilfeller i praksis der kunden av ulike årsaker ikke klarer å oppfylle forutsetningen om å oppgi en destinasjon. Med dagens krav til taksameter vil konsekvensen med hensyn til fastsettelsen av en pris i slike tilfeller avbøtes av at tilbyderen kjører turen på taksameteret - som sikrer at kunden betaler en pris som er beregnet av taksameteret, og dermed i tråd med de krav som gjelder for denne beregningen.

Forbrukertilsynet stiller spørsmål ved hvordan slike tilfeller vil løses i praksis hos de tilbyderne der fastsettelsen av prisen utelukkende er basert på en kontrollutrustning som alltid krever at kunden oppgir en destinasjon, og som dermed ikke har en slik sikkerhetsfunksjon som dagens taksameter vil utgjøre i de nevnte unntakstilfellene.

Et mulig alternativ vil være den løsningen som er beskrevet som *alternativ 2* i høringsnotatets kapittel 5, som etter det Forbrukertilsynet forstår, vil gjøre at kontrollutrustningen kan foreta målinger av tid og strekning underveis når turen kjøres, og benytte dette som grunnlag for prisen som skal betales for turen.

2) 6.4 Prisopplysningsforskriften

i) § 25 d

Innledningsvis i punkt 6.4 skriver departementet blant annet følgende:

«Det fremgår av § 25 d at tilbyderen uoppfordret skal gi forbrukeren et totalpristilbud før de inngår en avtale om transport, dersom forbrukeren oppgir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted for en ønsket drosjetjeneste. Det presiseres derfor at det allerede finnes en bestemmelse som sikrer at kunden mottar en forhåndsavtalt pris for drosjetjenester. (...) Det er derfor ikke behov for å innføre en ny bestemmelse om krav til at kunde skal motta et fastpristilbud på forhånd.»

Forbrukertilsynet er enig i at det allerede finnes en bestemmelse som sikrer at kunden mottar et pristilbud før det inngås en avtale om drosjetransport. Prisopplysningsforskriften § 25 d som helhet er likevel utformet under den forutsetning at tilbyderen, i tillegg til å gi et pristilbud, også beregner prisen ved hjelp av et taksameter, og som dermed utgjør to alternativer for den endelige prisen forbrukeren skal betale.

I bestemmelsens første ledd gjenspeiles dette ved at tilbyderen ikke plikter å gi forbrukeren et pristilbud dersom forbrukeren av ulike årsaker ikke oppgir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted. I bestemmelsens andre ledd gjenspeiles dette i tilbyderens plikt til å opplyse forbrukeren om at hun eller han skal betale den laveste totalprisen av pristilbudet, taksameterprisen og en eventuell fastpris som tilbys på strekningen.

Forbrukertilsynet stiller spørsmål ved om det også bør gjøres endringer i prisopplysningsforskriften § 25 d, all den tid forslaget om bruk av kontrollutrustning vil medføre at tilbyderne som tar i bruk dette i realiteten kun vil ha et alternativ for den endelige prisen forbrukeren skal betale – i motsetning til i dag hvor pristilbudet og taksameterprisen utgjør to prisalternativer som forbrukeren skal betale den laveste prisen av.

Endringene bør etter Forbrukertilsynets syn bestå i en presisering av hvilke krav som stilles til prisopplysninger for henholdsvis de tilbyderne som både har en kontrollutrustning som kan forhåndsregne et pristilbud og et taksameter, og de tilbyderne som kun har en kontrollutrustning som kan forhåndsregne et pristilbud.

ii) § 25 e

Forbrukertilsynet er positive til forslaget om å presisere at den spesifiserte kvitteringen som tilbyderen skal gi forbrukeren etter drosjetjenesten, er i samsvar med bokføringsforskriftens kapittel 8-2.

I punkt 6.4 under kulepunkt § 25 e skriver departementet blant annet følgende:

«Videre foreslås det å presisere at kvitteringen skal inneholde den avtalte prisen basert på pristilbudet i henhold til § 25 d samt hvordan den avtalte prisen er beregnet.

(...)

I § 25 e andre ledd foreslås det at dersom det brukes kontrollutrustning, skal kvitteringen gi informasjon om drosjens kjørerute og sjåførens identifikasjon.»

Departementets forslag til ny § 25 e lyder:

«Tilbyderen skal gi forbrukeren en spesifisert kvittering når drosjetjenesten er utført, i samsvar med forskrift 1. desember 2004 nr. 1558 om bokføring delkapittel 8-2. Kvitteringen skal inneholde avtalt pris basert på pristilbudet etter § 25d og utfyllende opplysninger om hvordan avtalt pris er beregnet, det vil si oppgi de aktuelle takstelementene og tilleggene etter forskrift 30. september 2010 nr. 1307 om takstberegning og maksimalpriser for løyvepliktig drosjetransport med motorvogn.

Ved bruk av kontrollutrustning, jf. forskrift 1. oktober 2009 nr. 1226 om krav til taksametre og kontrollutrustninger § 2a, skal kvitteringen gi informasjon om drosjens kjørerute og sjåførens identifikasjon.»

Slik Forbrukertilsynet leser forslaget til ny ordlyd i § 25 e, er det søkt å fange opp henholdsvis de tilfeller der drosjetilbyderen både har en kontrollutrustning som kan forhåndsberegne et pristilbud og et taksameter, og de tilfeller der tilbyderen kun har en kontrollutrustning som kan forhåndsberegne et pristilbud. For førstenevnte tilfelle, finner Forbrukertilsynet at § 25 e første ledd er noe vanskelig formulert, særlig ved at formuleringen «avtalt pris» både er benyttet i tilknytning til pristilbudet og taksameterprisen.

Forbrukertilsynet stiller spørsmål ved om ordlyden i § 25 e kan formuleres på en mer hensiktsmessig måte, for eksempel lik den inndelingen vi har foreslått i tilknytning til § 25 d over. Endringene kan med fordel bestå i en tydelig presisering av hvilke krav som stilles til spesifisert kvittering for henholdsvis de tilbyderne som både har en kontrollutrustning som kan forhåndsberegne et pristilbud og et taksameter, og de tilbyderne som kun har en kontrollutrustning som kan forhåndsberegne et pristilbud.

En alternativ formulering til den departementet har foreslått, er følgende:

«Tilbyderen skal gi forbrukeren en spesifisert kvittering når drosjetjenesten er utført, i samsvar med forskrift 1. desember 2004 nr. 1558 om bokføring delkapittel 8-2. Kvitteringen skal inneholde pristilbudet etter § 25d og utfyllende opplysninger om hvordan pristilbudet og parallelltaksten er beregnet, det vil si oppgi de aktuelle

takstelementene og tilleggene etter forskrift 30. september 2010 nr. 1307 om takstberegning og maksimalpriser for løyvepliktig drosjetransport med motorvogn.

Ved bruk av kontrollutrustning, jf. forskrift 1. oktober 2009 nr. 1226 om krav til taksametre og kontrollutrustninger § 2a, skal kvitteringen gi informasjon om drosjens kjørerute og sjåførens identifikasjon.»

iii) § 25 f

Forbrukertilsynet er positive til departementets forslag til ny § 25 f i prisopplysningsforskriften, hvor det kreves at den som tilbyr drosjetjenesten (tilbyder) skal sørge for at de til enhver tid gjeldende vilkår for hvordan prisene fastsettes, er tilgjengelig digitalt.

Eventuelle spørsmål knyttet til Forbrukertilsynets høringssvar kan rettes til:

Jo Gjedrem: jg@forbrukertilsynet.no // 932 31 640

Simen Mørk Lanes: sml@forbrukertilsynet.no // 908 79 572.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jo Gjedrem
Avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur