

Taxinäringen i Stockholm

“Nowadays we warn our guests for pickpockets, thieves and for the taxi drivers. That is how bad it is already.” Paul Peters, VD, Sheraton Stockholm Hotel.

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning	3
2. Syfte.....	5
3. Historik.....	5
Från strikt reglering till helt fri marknad	5
4. Tidigare undersökningar	8
Allmänna undersökningar om konsekvenser av avregleringen.....	8
Undersökningar om ekonomisk brottslighet	8
Utredningar om prissättning	9
6. Nulägesanalys Stockholm – fakta och kvalitativ undersökning.....	12

1. Sammanfattning

- Sedan avregleringen har tillgången till taxibilar i Stockholm ökat väsentligt. Samtidigt har priserna för taxitjänster haft en dubbelt så hög ökningstakt som de generella konsumentpriserna.
- Efter avregleringen 1990 har bland annat följande kompletterande regler tillkommit:
 - 1991-1995 tillkom skärpta regler för prisinformation och lämplighet
 - 1995 tillkom krav på taxiförarlegitimation
 - 1998 kom en ny yrkestrafiklag som innebar skärpt behörighetskrav för taxiförarlegitimation samt regler om tydligare prisinformation (brytpunktstaxan upphörde)
 - 1999 inför Vägverket föreskrifter gällande prisdekalens utformande
 - 2006 införs en mer allmängiltig skrivelse i yrkestrafiklagen – otillåten taxitrafik – med syfte att göra det enklare att komma åt de som kör svarttaxi
 - 2007 återinförs praktiskt körprov som en del av behörighetskraven för taxilegitimation
 - 1 maj 2011 införs nya regler gällande prisinformation och prisdekalens utformande
- Under det senaste decenniet har ett antal olika utredningar gjorts om taximarknadens funktionssätt. Flera av utredningarna pekar på problem med skattefusk som snedvrider konkurrensen, svårigheter för kunderna att tillägna sig prisinformation, överpriser, ordningsproblem och tillsynsproblem.
- Taxibranschen har en relativt hög generell kundnöjdhet. Samtidigt visar flera undersökningar och intervjuer med aktörer inom Stockholms besöksnäring att ett betydande antal kunder varje år är missnöjda, framförallt med att ha fått betala mycket höga priser.
- Transportstyrelsen bedömer att omkring en miljon taxiresor genomförs årligen i Stockholm, Göteborg och Malmö där kunden känner sig lurad. De flesta av dessa resor genomförs i Stockholm.
- Stockholm är Sveriges i särklass största taximarknad med drygt en tredjedel av samtliga taxibilar och en uppskattad omsättning omkring 4-5 miljarder kronor. I Stockholms län finns det omkring 5 900 registrerade taxibilar. De största taxibolagen (beställningscentraler) i Stockholm är Taxi Stockholm, Taxi 020, Taxi Kurir och Sverige Taxi som tillsammans förfogar över närmare 4 000 bilar.
- Omkring 1 500 taxibilar uppskattas tillhöra friåkare (åkare ej kopplade till någon beställningscentral).
- För besöksnäringen i Stockholm förefaller förekomsten av överprissättning på taxiresor vara ett betydande problem, vilket också innebär ett generellt varumärkesproblem för Stockholm.
- För att minska problemen med överprissättning föreslår tillsynsmyndigheten bland annat en lösning som ska leda till att taxikunderna ska få bättre information om priset för en viss färd. Förslaget bygger på en kortsiktig respektive en långsiktig lösning.
- Åtgärder som företrädare för de större taxibolagen kan tänka sig är obligatorisk tömning och sparande av ekonomidata från taxametrar till lokala redovisningscentraler för att komma åt den svarta omsättningen.

- Utöver den breda undersökning av taxikunders upplevelser som genomfördes 2010, på uppdrag av Transportstyrelsen, finns begränsat med information samlad om hur kunderna upplever situationen.
- Åtgärder som företrädare för besöksnäringen kan tänka sig är ytterligare reglering i någon form och/eller utökad tillsyn.

2. Syfte

“Nowadays we warn our guests for pickpockets, thieves and for the taxi drivers. That is how bad it is already.” Paul Peters, VD, Sheraton Stockholm Hotel.

Syftet med denna undersökning är att göra en nulägesanalys av Stockholms taximarknad. Rapporten bygger på ett antal utredningar som har genomförts sedan avregleringen 1990, samt intervjuer med besöksnäringen, taxinäringen och tillsynsmyndigheten Transportstyrelsen.

3. Historik

Från strikt reglering till helt fri marknad

Före avregleringen den 1 juli 1990 var taxinäringen i Sverige reglerad av 1979 års yrkestrafiklagstiftning. Lagstiftningen innehöll bland annat bestämmelser om trafikeringsplikt, trafikområden, kommanderingsplan, uppställningsplats för fordon och skyldighet för tillståndshavare att tillhöra en beställningscentral. För att få bedriva taxiverksamhet krävdes trafiktillstånd från Länsstyrelsen i länet där verksamheten bedrevs. Därtill var prissättningen reglerad genom att dåvarande Transportrådet fastställde maximitaxor för hela landet.

Regleringen innebar relativt låga priser och långa köer hos beställningscentralerna eftersom de disponibla taxibilarna sällan räckte till vid tider med stor efterfrågan. Regleringen hämmade konkurrensen på marknaden och gjorde det mycket svårt för enskilda taxibolag att profilera sig. I förlängningen skapade detta även hinder för kommuner och landsting att upphandla offentliga transporter på ett effektivt sätt.

Utöver detta hade myndigheterna svårt att kontrollera att detaljreglerna efterföljdes på marknaden. Allt fler aktörer förespråkade friare konkurrens och avreglering för att få taximarknaden att fungera bättre. Avregleringen innebar att prissättningen blev helt fri, att begränsningen av antalet taxibilar upphörde samt att fri etableringsrätt för beställningscentraler infördes.

Den fria etableringsrätten ansågs medföra ett ökat behov av kvalitetskontroll. I samband med avregleringen infördes därför strängare lämplighetsprövning samt särskilda krav vad gäller taxametrar. 1995 infördes krav på taxiförarlegimitation och 1998 antogs en förordning om jämförelsepriser och föreskrifter om prisinformation.

En representant som var aktiv i branschen 1990 påpekar att avregleringen medförde en stor omställning för aktörerna på Stockholmsmarknaden. Taxibolagen hade sina egna lokala marknader, saknade ofta bredd i sin interna kompetens och hade ingen vana att marknadsföra sig. Över en natt blev taximarknaden konkurrensutsatt och de bolag som tidigare hade inriktat sig på väldigt specifika lokala marknader, exempelvis Arlanda Taxi, Solna Taxi och Lidingö taxi, fick initiala problem att anpassa sig till att bredda sitt verksamhetsområde och slåss om kunderna. Som ett resultat värvades ny personal utanför taxibranschen och de tre ovannämnda bolagen slogs ihop till ett.

Även kunderna upplevde problem enligt respondenten, då de fortfarande trodde att man kunde ta första bilen på gatan utan att exempelvis kontrollera bilens pris. Det tog ganska lång tid för kunderna att förstå skillnaderna på marknaden och taxibranschen rykte påverkades snabbt. Yrkesstoltheten och förtroendet för taxibranschen gick ner väldigt fort efter omfattande skrivelser och många arga kunder. Det har tagit förhållandevis lång tid att utveckla branschen till vad den är idag.

Avregleringen förväntades leda till en mer dynamisk utveckling av taxibranschen och nya företagsidéer. I förlängningen skulle effekterna på marknaden vara:

- kortare väntetider i telefonväxlar och bättre tillgänglighet till taxitjänster
- ökad kostnadspress, utnyttjande av skalfördelar och fri prissättning skulle resultera i lägre priser
- sammantaget skulle konsumentintresset bättre tillvaratas

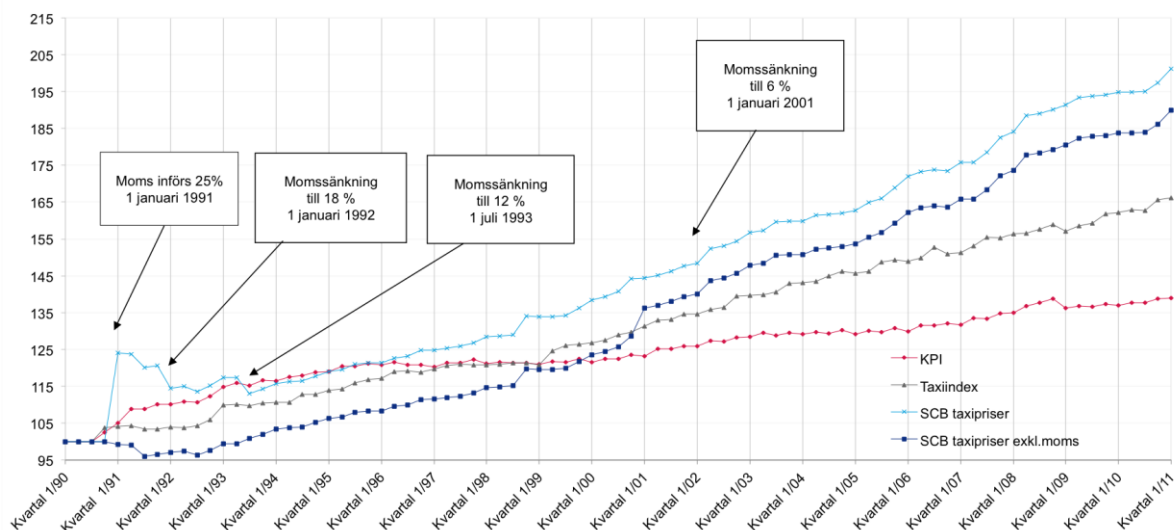
Hur har det då gått? Nedan visas hur priset, antalet bilar (tillgängligheten) och kundnöjdheten har utvecklats sedan avregleringen.

Prisutveckling

Direkt efter avregleringen (mellan Juli och Augusti 1990) ökade taxipriserna med 14 procent. Mellan 1990 och 2007 har den genomsnittliga årliga ökningen av priserna för taxifärder varit 3,96 procent, vilket kan jämföras med KPI som ökade med 1,99 procent under samma period.

Även beskattningen av marknaden har påverkat priset på taxi. Efter att moms om 25 procent infördes 1991, har sedan momsen sänkts 1992, till 18 procent, 1993 till 12 procent och 2001 till sex procent.

Prisutveckling privata taxitransporter jämfört med KPI och taxiindex



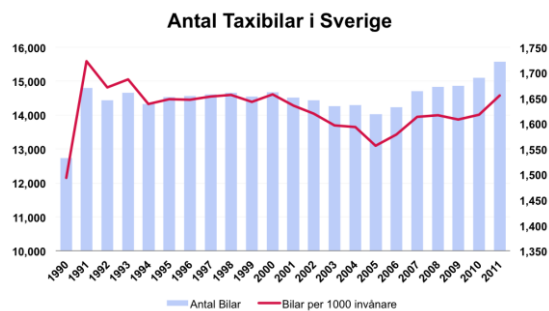
Källa: Taxiförbundet, Statistiska centralbyrån

Intressant att notera i grafen ovan är att taxipriserna under lång tid har ökat mer än KPI, samt ökat mer än taxiindex (taxiföretagens specifika kostnader) på senare tid. Utöver detta visar grafen ovan att den senaste momssänkningen inte påverkade priset till slutkund.

Representanterna från besöksnäringen framförde inga direkta klagomål gällande de priser som de etablerade bolagen i Stockholm tar ut. En person uttryckte sig enligt följande: *"The normal prices from the established companies, that's fine. Everyone knows that this is not a cheap country."*

Syftet med avregleringen var som sagt att genom ökad konkurrens höja effektiviteten och införa prispress. Konkurrensverket poängterar dock att förväntningarna om både kortare väntetider och lägre priser kan ha varit orealistiska. Anledningen är att priset på taxi numera måste täcka kostnaden även för den tid som taxibilen väntat på körning. Ett ökat antal beställningscentraler kan också medföra ett lägre kapacitetsutnyttjande i dessa, vars kostnader måste täckas av taxorna. Flera undersökningar pekar på att taxiresor kan klassas som en ny tjänst efter avregleringen tack vare den kvalitetshöjning som de kortare väntetiderna inneburit.

Utvecklingen av antalet bilar



Källa: Taxiförbundet, Trafikregistret, Statistiska centralbyrån

Den tidigare behovsprövningen gjorde att antalet taxibilar ökade mycket långsamt fram till och med 1989. Sedan 1990 har antalet taxibilar i Sverige ökat med 22,4 procent, vilket är en ökning om 10,9 procent mätt per 1000-tal invånare. De största ökningarna av antalet bilar har skett i Stockholms län och Skåne län med 53,4 procent respektive 54,9 procent, vilket representerar ökningsar per 1 000 invånare om 21,7 procent respektive 31,9 procent.

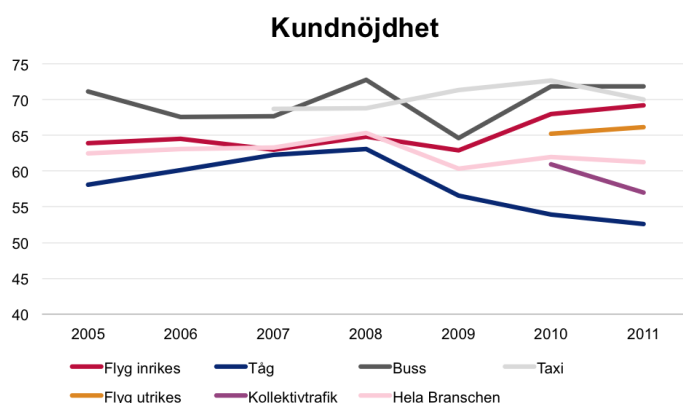
Ingen av respondenterna på kundsidan uttryckte missnöje över tillgängligheten till taxi i Stockholm.

"Det är inte ett tillgänglighetsproblem vi har i Stockholm.."

Kundnöjdhet

Kundnöjdhet för taxibranschen har mätts av SKI sedan 2007, så jämförelser före och efter avregleringen är inte möjliga. Däremot kan konstateras att taxibranschen ligger högt inom kundnöjdhet i landet vid jämförelser med andra persontransportmedel (flyg – inrikes och utrikes, tåg, buss och kollektivtrafik).

Det bör nämnas att denna undersökning endast gäller de större taxibolagen, med en marknadsandel över 8-10 procent i den region de är verksamma.



Källa: Svenskt Kvalitetsindex

4. Tidigare undersökningar

Allmänna undersökningar om konsekvenser av avregleringen

Det har gjorts ett antal undersökningar av taximarknadens utveckling sedan avregleringen. Statskontorets undersökning "Avregleringen av sex marknader" (2004) hävdar att man missbedömde och underskattade de omställningsproblem och marknadsolägenheter som avregleringen skulle innebära. Enligt undersökningen orsakade en otillfredsställande tillsyn bland annat att kundens ställning på marknaden fortsatt var svag i relation till producenterna samt att konkurrensen på marknaden inte skedde på lika villkor.

Regelutredningens (SOU 2005:4) bedömning av taximarknadens utveckling efter avregleringen:

Koncentrationsgrad	Minskat
Producerad volym	?
Produktivitet	?
Lönsamhet	Ökat
Sysselsättning	Ökat
Sysselsattas inkomster relativt näringslivet	Minskat
Priser relativt den allmänna prisutvecklingen	Ökat
Tillgänglighet	Ökat

Undersökningar om ekonomisk brottslighet

Även före avregleringen förekom det omfattande skattefusk inom taxibranschen enligt Konkurrensverket, och inget visar på att det har minskat väsentligt i och med avregleringen och de skärpta regler som infördes för förare och taxiföretag. Skatteverket uppskattar att den svarta omsättningen på taximarknaden för närvarande uppgår till omkring 2 miljarder kronor per år (4 miljarder i SOU 2004:102), vilket skulle innebära att cirka en miljard i skatter och avgifter uteblir varje år.

Enligt SOU 2004:102 "Ekonomisk brottslighet inom taxinäringen" är taxibranschen särskilt utsatt för ekonomisk brottslighet, och det konstateras att problemen främst är att alla intäkter inte redovisas och att de används för betalning av svarta löner.

De flesta taxibolag är i dagsläget anslutna till en beställningscentral (det finns omkring 300 i landet). Beställningscentralerna ansvarar för samordningen av taxiresor för de anslutna medlemmarna och drivs oftast som en ekonomisk förening eller som aktiebolag med de anslutna taxiföretagen som medlemmar eller delägare. Taxiförbundet uppskattar att cirka 80-90 procent av alla taxibilar i Sverige är anslutna till en beställningscentral, och att merparten av de icke anslutna fordonen tillhör friåkare i större tätorter. Enligt skatteverket är det svårare att granska dessa friåkare jämfört med bolag anslutna till en beställningscentral, men samtidigt kan man givetvis inte påstå att alla friåkare är skattefuskare.

Det utbredda skattefusket gör så att konkurrensen mellan företagen snedvrids och försämrar förutsättningarna för etablering av seriösa företag. Med dagens struktur är det dessutom mycket kostsamt och tidskrävande att kontrollera de icke anslutna aktörerna på marknaden.

Flera undersökningar (SOU 2004:102, Ds 2005:28) har föreslagit att det skall införas krav på att information i taxametern från samtliga taxibilar skall överföras till lokala redovisningscentraler för att minska risken för skattefusk. Detta förslag stöds av Svenska Taxiförbundet, som anser att en liknande rutin på ett enkelt sätt skulle möjliggöra jämförelser mellan uppgifterna i taxametern och självdeklarationen.

Vidare hävdar taxiförbundet att fyra av fem taxibolag redan idag sparar informationen från taxametrarna på ett sätt som skulle möjliggöra för bl a skatteverket och försäkringskassan att enkelt kunna kontrollera uppgifterna. För de bolag som idag inte sparar ekonomidata från taxametrarna skulle det innebära relativt små kostnader att göra så.

Utredningar om prissättning

I februari 2010 fick Transportstyrelsen i uppdrag att genomföra en översyn över de då gällande bestämmelserna för prisinformation för taxiresor. Myndighetens sammantagna bedömning blev följande:

"Sammantaget är det därför Transportstyrelsens bedömning att den situation som föreligger när en kund, på gatan eller vid en uppställningsplats för taxifordon, avser att anlita en taxi är speciell till sin karaktär. Kunden står ofta inför att under någon form av tidspress ta ställning till en lämnad eller iakttagen prisinformation dels beroende på att det egna resandet kan ha en fortsättning i annat färdmedel efter taxifärden, dels att det vid uppställningsplatser för taxifordon kan finnas inslag av "framfusighet" hos taxiförare. Ytterligare en särskild omständighet är att en taxikund i många fall inte känner till hur långt det är till resmålet och hur lång tid det tar, vilket gör det i princip omöjligt att utifrån den prisinformation som finns göra ens en grov uppskattning av vad resan kan komma att kosta..

.. Därtill kommer det förhållandet att det i de nämnda näraliggande branscherna oftare finns ett påtagligare intresse av att behålla en långvarig kundrelation, vilket inte alltid är fallet med de taxiföretag som använder sig av missvisande prisinformation och/eller tar ut priser som anses oskäligen."

Transportstyrelsen ansåg i sin utredning att det är en mindre grupp inom taxibranschen som försvårar situationen. Denna grupp inriktar sig ofta på de som sällan åker taxi och turister. Taxiförarna är medvetna om prisproblematiken, men vet även om att de ytterst sällan får samma kund igen.

Under 2009 inkom det cirka 90 klagomål gällande oskäligt pris till länsstyrelsen i Stockholm. I Västra Götaland och Skåne var siffran omkring 25. Transportstyrelsen påpekar dock att mörkertalet troligtvis är stort (särskilt gällande turister), och att det är mycket svårt att bedöma problemets omfattning.

En enkät från Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare, genomförd i Stockholm, visar dock att de flesta hotell har haft mer eller mindre stora problem med oseriösa fråkare. Detta har lett till att ett flertal hotell har infört system för att försöka undvika problematiken.

Som ett resultat av undersökningen framförde Transportstyrelsen ett förslag på åtgärder som bygger på en kortsiktigt och en långsiktigt lösning.

Den kortsiktiga lösningen inriktade sig på att utveckla den befintliga prisinformation som finns på taxibilarna, åtgärder som inriktar sig på turistnäringen samt utökat samarbete mellan berörda parter:

- Prisinformation på taxifordon samt prisdekalens utformande (infört maj 2011)
- Återkallelse av tillstånd på grund av bristande prisinformation
- Skyltning vid rescentra
- Samarbetet mellan Transportstyrelsen, polisen och hotellbranschen m.fl. bör utökas och fler parter bör beröras

Den långsiktiga lösningen föreslås träda i kraft den 1 mars 2013, bygger på att den kortsiktiga lösningen genomförts och syftar till att ge kunderna en verklig kännedom om det pris som gäller för den resa de vill genomföra. Lösningen inriktar sig endast på de regionala områden samt till och från de flyplatser där problemen med prisinformation varit störst. I förslagen ingår:

- Att inom vissa områden skall pris lämnas före avfärd – maxpris eller fast pris
- Att för tillstånd till taxitrafik i gällande regionala områden skall sökande lämna in ett ledningssystem som visar hur pris kan lämnas inför färden
- Att anmälan av överträdelser skall kunna ske till Transportstyrelsen inom 30 dagar

Utöver detta ser Transportstyrelsen ett behov av att återinföra bemyndigandet om utmärkning av taxifordon i yrkestrafiklagen för att, i framtiden, vidta åtgärder för att ytterligare förbättra informationen till kunderna. Transportstyrelsen poängterade även att frågan om förarutbildning bör undersökas vidare i framtiden, eftersom taxiförarnas kunskaper idag varierar kraftigt.

Till sist konstaterar Transportstyrelsen att införandet av någon form av begränsad prisreglering på taximarknaden i Sverige skulle utgöra ett effektivt medel för att komma till rätta med problemen med oskäliga priser. Svenska Taxiförbundet har dock kraftigt motsatt sig detta.

Kundundersökning om upplevda problem med taxiresor

I september 2010 genomförde SIFO, på uppdrag av Transportstyrelsen, en undersökning för att få en bild av storleksordningen på problemet med taxikunder som känner sig lurade avseende taxiresans pris. Två målgrupper undersöktes, dels taxiresenärer (personliga intervjuer) som åkt taxi i Stockholm, Göteborg och Malmö, dels allmänheten (telefonintervjuer) i de tre storstadsregionerna. De personliga intervjuerna i Stockholm genomfördes på Arlanda, Stockholms Central, Sheraton och Scandic Malmen. Av de intervjuade taxiresenärerna i Stockholm, var 20 procent svenska turister och 34 procent utländska turister

Eftersom studierna antingen grundade sig på ett speciellt urval av platser och/eller tider går det inte helt enkelt att generalisera resultaten till samtliga taxiresor som skett i storstadsregionerna. Däremot ger de en tydlig indikation på storleksordningen av problemen.

På riksnivå var det 2 procent av dem som intervjuats personligen som kände sig lurade på taxiresans pris. Av de som intervjuades per telefon var motsvarande siffra 4 procent. Vad gäller utländska turister kände sig 5 procent av de intervjuade lurade. I detta fall var dock basen relativt liten.

Sammanfattning av huvudresultatet:

	Medvetet val av taxi		Tänkt på prisinfo		Använt prisinfo		Frågat om pris		Skäligt pris		Högt pris		Känner mig lurad	
Bakgrundsdata/ Frågor	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T	P	T
Totalt	64	71	34	29	40	39	25	25	70	51	23	43	2	4
Män	63	67	34	26	45	41	25	25	70	47	24	44	2	6
Kvinnor	66	76	34	34	31	38	23	26	70	55	22	43	2	2
18-29	66	76	31	34	36	33	28	7	76	19	20	76	2	5
30-49	61	66	32	26	42	32	22	39	69	51	24	41	1	7
40-64	68	80	34	35	43	56	28	24	69	80	23	16	2	-
65-	67	68	45	25	31	27	25	11	75	80	19	18	3	-
Arbetare		80		18		30		14	71	35		52		10
Tjänstemän		71		29		40		38		60		38		-
Stockholm	53	72	43	27	43	39	28	16	71	46	27	50	1	4
Göteborg	67	69	26	28	39	40	25	32	68	62	23	27	3	4
Malmö	80	70	28	39	33	36	18	46	73	55	17	39	1	6

Högre
men ej
signifikant

Signi-
fikant
högre

Signi-
fikant
lägre

T =
Telefon-
intervjuer

P =
Personliga
intervjuer

Källa: SIFO

Var tredje taxiresenär uppger vid de personliga intervjuerna att de tog första bästa taxi som kom. Detta beteende är betydligt vanligare i Stockholm än i Göteborg och Malmö.

Transportstyrelsens bedömning är att omkring 5 procent av taxikunderna i Stockholm, Göteborg och Malmö känner sig lurade på taxiresans pris. Det genomförs cirka 22 miljoner taxiresor per år i de tre storstadsregionerna med s.k. rullande taxameter dvs. där slutpriset är okänt för kunden. Om bedömningen är korrekt innebär det således att omkring en miljon taxiresor genomförs per år i dessa områden där kunden känner sig lurad på taxiresans pris.

6. Nulägesanalys Stockholm – fakta och kvalitativ undersökning

Stockholmsmarknaden är landets i särklass största taximarknad, både vad gäller omsättning och antal taxibilar. Det finns inga exakta siffror på marknadens storlek, men den uppskattas omsätta mellan 4 och 5 miljarder kronor per år. Endast trafiken till och från Arlanda uppskattas omsätta omkring 1-1,5 miljarder kronor per år. Av landets 15 500 taxibilar finns drygt en tredjedel, cirka 5 900, i Stockholms län. Av dessa uppskattas omkring 1 500 tillhöra åkare som inte är anslutna till en beställningscentral, dvs. friåkare.

Taxibranschen karakteriseras av relativt små bolag, men genom samarbete med gemensamma beställningscentraler uppfattar inte kunden taxiförarna som egna företagare. På marknaden finns i huvudsak två olika sorters företag med olika funktioner: de enskilda åkerierna och beställningscentraler.

Område	Antal tillstånd (taxiftg)	Fysisk person	AB	HB/KB	Ekonomisk Förening	Landsting/Kommun	Utländskt företag
Landet	7164	5124	1829	193	9	6	3
Stockholms län	2877	2259	542	73	2	-	1

Stockholms största beställningscentraler:

Bolag	Ägare	Anslutna bilar	Omsättning 2010, TSEK
Taxi Stockholm 150000 AB		1 550	1 722 649
Taxi Kurir i Stockholm AB	Fågelviksgruppen	1 100	941 827
Taxi 020 AB	Fågelviksgruppen	1 000	1 018 602*
Sverige Taxi	Svetax Invest	270	98 360
Flygtaxi / Taxi till tåget	Svetax Invest		238 402*
Top Cab AB	Fågelviksgruppen	70	63 403
Södertälje Taxi AB		50	50 230
Värmdö Taxi	Taxi Stockholm 150000 AB	50	72 460
Norrtälje Taxi AB		40	42 552
Ekeröbilarna AB		35	37 046
Roslagstaxi AB		25	52 895
Two Dices		20	1 500-2 999
SUMMA		4 210	~4 300 000

*Hela landet

Intervjuer

Intervjuerna i denna rapport har genomförts i syfte att ge en ögonblicksbild av läget på taximarknaden i Stockholm samt fånga upp viktiga intressenters åsikter, och skall därför inte ses som en fullständig undersökning. Nedan är en lista på de personer som intervjuats, samt en sammanfattning av vad som framkom under intervjuerna.

Intervjuade:

Henrik Widerståhl, vice VD, Stockholms hamnar

Henrik Cars, Hamn- och trafikchef, Stockholms hamnar

Paul Peters, VD, Sheraton Stockholm Hotel

Patric Sjöberg, VD, Stockholmsmässan

Klemens Wantschura, Utvecklingschef, SHR

Kenneth Holm, Marknads- och Försäljningschef, Taxi Kurir

Fredrik Scholander, Marknads- och Försäljningschef, Taxi 020

Hans-Ole Lomstedt, Marknads- och Försäljningschef, Taxi Stockholm

Thomas Winskog, Förbundsdirektör, Taxiförbundet

Sören Dalmans, Handläggare, Transportstyrelsen

Generell bild av taximarknaden

Vid en inledande och öppen fråga om hur de intervjuade ser på Stockholms taximarknad idag varierade svaren beroende på respondentgrupp. De intervjuade aktörerna inom besöksnäringen var samtliga mycket negativa. "Katastrofalt!" och "Synnerligen dåligt!" var ord som användes spontant för att beskriva situationen. Alla intervjuade menade att det största enskilda problemet var att deras kunder, eller kunders kunder, ofta lurades att betala överpriser av oseriösa friåkare. Detta trots att exempelvis hamnarna, mässan och Sheraton alla har system på plats för att undanhålla friåkare från de mest attraktiva platserna för taxi (utanför lobbyn, vid huvudentrén till mässan och terminalerna).

Flera av de intervjuade från besöksnäringen underströk att detta är ett stort problem för Stockholm stad som destination, samt att de som inte upplever problematiken varje dag har svårt att förstå omfattningen. En respondent påstod även att man på dagens marknad utsätter kunderna för risk, om inte annat så risk för bedrägeri eller bedrägligt beteende.

Taxibolagen var spontant inte lika negativa som representanterna från besöksnäringen. Problematiken kring friåkare och oskäliga priser kom upp först senare eller vid en direkt fråga. Istället valde respondenterna att förklara bakgrunden till varför taximarknaden ser ut som den gör eller framhäva att taxibranschen i Stockholm är en hårt konkurrensutsatt marknad med ett antal större taxiföretag och ett antal mindre.

På frågan om vilka problem de såg på dagens marknad var de vanligaste svaren oseriösa friåkare som tar ut överpriser, att alla inte konkurrerar på lika villkor (svart marknad), plagiering av de etablerade bilarnas utseende (främst ett problem för Taxi Stockholm), att det inte finns tillräckligt med ordningsvakter som vill, orkar eller kan ta tag i problemen samt att den övergripande tillsynen brister.

Thomas Winskog från Taxiförbundet framhöll att taximarknaden som helhet fungerar väldigt bra i dagsläget, men att det tyvärr finns störningar. Enligt honom fanns det olika skäl till detta, men en viktig orsak är att tillsynen på taxibranschen inte är tillräcklig.

På tal om oskäligen priser, framhåller Winskog att den nya prisdekalen som infördes i maj 2011 gjorde det väldigt tydligt vilket jämförpris som gäller i den bil man studerar. Dock var de på Taxiförbundet förvånade över att kunderna fortfarande inte tar till sig informationen. Han påpekar att Konsumentverket, inför införandet av prisdekaler 1998, åtog sig att genomföra en omfattande informationskampanj om hur prisdekaler ska användas. Denna information uteblev, och han tycker Konsumentverket bör leva upp till sitt åtagande nu efter att de nya reglerna införts.

System för att säkerställa kvaliteten

I de flesta fall informerar besöksnäringen sina kunder om riskerna kring taxi i Stockholm. Det görs både genom muntlig information samt skriftligen. Stockholmsmässan informerar exempelvis både i entrén samt på hemsidan om vilka taxibolag som de kan rekommendera. Utöver detta skickar de information till kunderna inför en större mässa och ser till så att de större bolagen har ett emblem på sina taxibilar.

Merparten av respondenterna från besöksnäringen påpekade att det var resurskrävande och kostsamt att själva försöka kontrollera kvaliteten genom att upprätta system för detta. De påpekade också att det är svårt att göra något som har bestående effekt eftersom friåkarna i praktiken inte bröt mot någon lag. De har prisinformationen tillgänglig som reglerna föreskriver, men det är mycket svårt för affärsresenärer och turister att göra någon bedömning av vad som är ett skäligt pris.

Ytterligare ett problem som lyftes fram är den aggressivitet som visar sig när de försöker få bukt med problemen. En respondent förklarade situationen så här: *"Åkarna blir väldigt, väldigt aggressiva om det är så att någon hjälper kunderna till etablerade taxiföretag för att säkerställa att kunderna inte blir lurade. Då blir de här friåkarna extremt aggressiva och det förekommer hot, hot till liv, hot om våld och våld i vissa fall."* En av de intervjuade har haft en anställd som har sagt upp sig på grund av rädsla för de hot som framförts.

Två av tre från taxibolagen framhöll att de tyckte att situationen blivit bättre vid större evenemang efter att samarbetet utökats mellan olika delar av turistnäringen (exempelvis Stockholmsmässan, Stockholm Visitors Board och taxibolagen under Kardiologkongressen i oktober).

Bolagen kan tillhandahålla trafikvärdar för att hjälpa till att hantera transportlogistiken, men har inte tillstånd för att hantera säkerhetsfrågor. De system som införts vid olika hotell och andra taxiknutpunkter i Stockholm har underlättat situationen, men det finns många problemområden kvar. Samtliga tillfrågade menar att systemen fungerar på ett bättre sätt där marken är privatägd.

Även Winskog poängterade att vissa aktörer aktivt försökt avhjälpa problemen genom att upprätta system för att säkerställa taxikvaliteten för deras kunder. Han såg en stor nytta i att Taxiförbundet tillsammans med besöksnäringen sätter sig ner gemensamt och diskuterar de problem som finns på marknaden. Han tycker inte att hela ansvaret kan läggas på taxibranschen eller enskilda hotell, utan att den seriösa delen av branschen, både vad gäller besöksnäringen och taxibranschen, måste sätta sig ner tillsammans och komma fram till vettiga lösningar som alla kan stå bakom.

Antagning och utbildning av chaufförer

På frågan om hur taxibolagen utbildar sin förare, svarade alla respondenter att de har tydliga regler för hur förare antas samt utbildningskrav. En respondent svarade enligt följande: *"Oja, vi utbildar våra förare. Det är en lång process, alltifrån att kolla utdrag ur belastningsregistret, drogtest, intern utbildning med lokalkännedom – väldigt tydliga policies och väldigt tydliga rutiner."* Bolagen har även

löpande uppföljningar av chaufförerna, och om det sker någon form av avvikelse så finns interna policies och regelverk för att hantera detta.

Förslag till förbättringar

Vid frågan om vad representanterna från besöksnäringen önskade för att avhjälpa situationen, svarade alla utökad reglering av något slag. Förbättrad tillsyn var även ett vanligt förekommande svar.

Angående obligatorisk tömning av ekonomidata från taxameter i redovisningscentraler var samtliga representanter för taxibolagen positiva, och hänvisade till att de var medlemmar i Taxiförbundet som drev frågan åt branschen. Något förvånande var att två av tre svarade att de såg någon form av prisreglering som ett bra alternativ för att komma åt problemen med oskäligen priser. Ett alternativ som nämdes var att införa regionala maxpris, som räknas ut som ett snittpris i området (ex länsvis) med ett tillägg på 20 procent. Den tredje respondenten var mycket tydlig med att hans bolag var mot all form av återreglering, eftersom det har tagit lång tid att sätta marknaden efter avregleringen.

Thomas Winskog poängterade att den generella tillsynen måste förbättras, tillsammans med polisens kompetens och möjligheterna för polisen att utöva tillsyn. Detta var enligt honom den stora och tunga biten för att få bukt med störningarna på marknaden. Ytterligare ett steg mot en drägligare tillvaro skulle vara att införa obligatorisk tömning av ekonomidata från taxametrarna i redovisningscentraler.

Brottslighet bland chaufförer

Onsdagen den 18 januari sände Uppdrag Granskning ett reportage om hur taxiförare med indragna taxilegitimationer och tidigare domar kunnat fortsätta köra taxi för etablerade bolag, samt begå nya brott. Denna problematik behandlas inte i den genomförda undersökningen, men Taxiförbundets ordförande kommenterade kort brottsligheten bland taxiförare.

Winskog framhöll att det måste säkerställas att alla trakasserier, lagbrott och övriga oegentligheter polisanmäls, så att de syns. Han fortsatte med att berätta om när det gjordes ett tillslag på Solvalla (samarbete mellan Polisen och Skatteverket). Vid det tillslaget fick man 114 nedslag bland taxibilarna utanför. Nedslagen var varierande och det fanns exempel på förare som fanns med i kronofogdens register eller saknade medborgarskap. De hittade skjutvapen och en förare som var belagd med kvarstad. Folk var anmälda till försäkringskassan som sjukskrivna eller till a-kassan som arbetslösa.

Transportstyrelsen

Vid intervjun med Sören Dalmans från Transportstyrelsen framkom att klagomål på taxibranschen kommer in i spridda skurar. Han kunde dock inte precisera hur ofta det sker. Klagomålen gäller ofta brott, ekonomiska oegentligheter eller allmän misskötsamhet. Det framkom även under intervjun att Länsstyrelsen försökt varna en åkare i Skåne eftersom prissättningen som tillämpades var så pass hög att det kunde klassas som ocker. En varning skulle delas ut ansåg Länsrätten, men både Regeringsrätten och Kammarätten hävde varningen med hänvisning till fri prissättning.

Dalmans såg ett behov av att undersöka besöksnäringens (terminal och fastighetsägare, SVB), näringsdepartementets samt resecentras ståndpunkter för att få en förståelse för vilka möjligheter det finns till samarbete. Han var därför i färd med att genomföra möten med olika intressenter.

Han poängterade även att informationsproblematiken till stor del grundade sig i att få kunderna själva att förstå vad som är skäligt.