

Hordaland fylkeskommune.  
V Anne Vedvik - samferdselsseksjonen  
[Anne.Vedvik@hfk.no](mailto:Anne.Vedvik@hfk.no)



Taxi 1 AS - Janafalten 10 - 5179 Godvik  
P.B 2420 Drottningsvik 5828 Bergen  
Org.nr: 987 061 480 Telefon: 05501  
Telefax : 555 000 38  
E-post : ledelse@taxi1.no - [www.taxi1.no](http://www.taxi1.no)

Godvik 2.3.2015

## Klage vedrørende manglende prisopplysning og profilering, anmodning om å gi pålegg.

God dag.

Taxi 1 har levert innspill og bekymringsmelding til Hordaland fylkeskommune vedrørende feilaktig markedsføring og stor overkapasitet vedrørende for mange reserveløyver. Se vedlegg.

Jeg vil kort oppsummere:

1. Norgestaxi endret sine priser den 24.11.2014, kort tid etter at Bergens tidendene gjorde en prisundersøkelse. Norgestaxi annonserer i dag, 2.3.2015 fortsatt med priser fra 1.10.2013.<sup>1</sup> Norgestaxi annonserer således med prismerking i strid med markedsføringsloven og i strid med drosjereglementet for Hordaland punk 11, 1 setning.

Prisforskjellen er anslagsvis 5,9 %. Norgestaxi Bergen omsetter for kr 158 000 000 årlig<sup>2</sup>. En forskjell i pris på 5,9 % medfører at kunder betaler en betydelig overpris uten rett for Norgestaxi til å kreve det. Enhver kunde vil ha erstatningsrett på mellomværene hvis en ønsker å kreve dette tilbake.

Videre har Norgestaxi m. f. innført minstepris fra flyplassen uten å annonsere dette på sine nettsider. Kundene vil dermed bli avkrevd en høyere minstepris enn hva som er annonsert uten å kunne orientere seg tilstrekkelig om dette i forkant, for å ta veloverveide valg og velge bort Norgestaxi til fordel for Taxi 1. Norgestaxi er 41 % dyrere enn Taxi 1 på dagtid, på korte turer fra flyplassen.

A-taxi sin minstepris fra flyplassen er 65 %<sup>3</sup> høyere enn hos Taxi 1.<sup>4</sup>

Manglende profilering av drosjene til f.eks. A-taxi medfører at forbruker står i fare for å velge en leverandør med 65 % høyere pris enn hos Taxi 1 fordi kunden ikke klarer å orientere seg tilstrekkelig om hvilken sentral drosjen kjører for.

<sup>1</sup> <http://norgestaxi.no/files/Bergen-takstmerker-fom-01.10.13.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.proff.no/selskap/norgestaxi-bergen-as/laksev%C3%A5g/drosjer/Z0GQOBG2/>

<sup>3</sup> <http://a-taxi.no/index-filer/Page348.htm>

<sup>4</sup> <http://taxi1.no/priser>

Taxi 1 har i mange år forsøkt å styrke priskonkurransen i markedet.<sup>5</sup>

Taxi 1 opplever i dag at priskonkurransen i markedet ikke fungerer tilfredsstillende og selskapet får mange tilbakemeldinger fra frustrerte løyvehavere som fordi Taxi 1 ønsker å konkurrere i markedet på pris, melder overgang fra Taxi 1 til Norgestaxi. Taxi 1 opplever det som svært konkurransevridende at det ikke annonserer med riktige priser og at konkurrenter ikke profilerer sine biler.

Det medfører i følge Forbrukerrådet store utfordringer for kunder å orientere seg om hvilket taxiselskap og dermed prisstruktur som gjelder så lenge drosjene ikke har godt synlig merking av hvilken sentral drosjer kjører for.<sup>6</sup>

Manglende profilering av drosjen vil kunne medføre at kunder ikke klarer å orientere seg om pris og dermed vil manglende profilering også kunne anses å være i strid med markedsføringsloven.

Tiltakene som Taxi 1 foreslår er helt påkrevd for at konkurransen i markedet skal kunne fungere og tiltakene er svært lite resurskrevende å iverksette og bør kunne gjennomføres innen få uker.

Uten en aktiv involvering fra løyvemyndighet, media og Forbrukermyndighet hjelper tiltakene ikke i særlig grad og Taxi 1 må faktisk vurdere å sette opp igjen prisene ettersom selskapets evne til å konkurrere på like vilkår står i fare for å havare.

Taxi 1 ønsker å fortsatt fremme konkurransen i drosjemarkedet og anmoder at Hordaland fylkeskommune gir pålegg om at Norgestaxi retter sin prisopplysning på selskapets nettsider til å vise gjeldende og riktige priser.

Taxi 1 ber videre om at drosjesentralene gis pålegg med kort frist, om å besørge tilstrekkelig profilering av drosjene hos egne eller tilknyttede løyvehavere slik at kunder med letthet kan orientere seg om hvilken sentraltilhørighet drosjene har.

Pålegget kan forankres både i markedsføringslovens bestemmelser, i drosjereglementet for Hordaland, sett hen krav til orientering om pris og gjennom formidlingsavtalen som er tegnet mellom løyvehaver og sentral, som Hordaland fylkeskommune skal ha kopi av og beslutningsrett i.

Med vennlig hilsen  
Robert Aasmul

Sign: *Robert Aasmul*

---

Leder - Taxi 1 as

Cc:  
Forbrukerrådet  
Forbrukerombudet  
Konkurransetilsynet  
Leder og nestleder i samferdselsutvalget.

---

<sup>5</sup> <http://www.bt.no/nyheter/lokalt/Taxi-1-er-billigst---og-dyrest-1880820.html>

<sup>6</sup> <http://www.forbrukerradet.no/attachment/1146423/binary/18490> punkt 7.2

Hordaland Fylkeskommune  
V samferdselsseksjonen  
P.B 7900  
5020 Bergen  
[hfk@hfk.no](mailto:hfk@hfk.no)



Taxi 1 AS - Janallaten 10 - 5179 Godvik  
P.B 2420 Drottningsvil 5828 Bergen  
Org.nr: 987 061 480 Telefon: 05501  
Telefax : 555 000 38  
E-post : [ledelse@taxi1.no](mailto:ledelse@taxi1.no) - [www.taxi1.no](http://www.taxi1.no)

Godvik 1.2.2015

## Revidert forslag til nytt regelverk for drosjer i Hordaland - 2014.

God dag.

Vi viser til e-brev fra Hordaland fylkeskommune hvor utsatt frist for høring er den 1.2.2015.

Taxi 1 vil i tillegg til tidligere innspill, om blant annet maksimaltall hos en sentral samt kjøretider for reserveløyver, få legge til noen vesentlige moment etter en omfattende spørreundersøkelse i Bergen.<sup>1</sup>

Taxi 1 er organiser på en slik måte Forbrukerrådet ønsker næringen regulert. Det er gjort omfattende arbeid fra dem i rapport av 2013<sup>2</sup> hvor en påpeker flere svært uheldige virkninger med dagens løyvemodell.

En kan ikke anta at en hel næring kan endres på kort sikt, men Forbrukerrådet peker på noen viktige moment som Hordaland fylkeskommune snarlig kan iverksette, og som vil bidra til delvis å oppnå det som både Forbrukerrådet og Konkurransetilsynet peker på, nemlig informasjonsflyt for å bedre konkurransen i markedet.

Taxi 1 har for å kvalitetssikre selskapets anførsler via konsultentselskapet Jippo gjennomført en spørreundersøkelse i Bergen som ble avsluttet den 25.1.2015.

Videre legger Taxi 1 til grunn de erfaringer selskapet har opparbeidet seg gjennom 10 år, som løyvehaver, og som sentral med tilknyttede løyvehavere.

Det er spesielt to momenter som etter vårt syn må tas med i nytt regelverk.

### 1. Krav til tydelig merking av drosjens sentraltilhørighet.

<sup>1</sup> <http://goo.gl/forms/3lwKsJ9Vfs>

<sup>2</sup> [http://www.forbrukerradet.no/\\_attachment/1146423/binary/18490](http://www.forbrukerradet.no/_attachment/1146423/binary/18490)

Merking bør gjøres på drosjens fremre dører. Størrelsen på merkingen bør være tilstrekkelig stor til at kunden på god avstand kan lese og oppfatte hvilken sentral drosjen tilhører. Med god avstand menes at kunden skal kunne oppfatte hvilken sentral drosjen tilhører uten å bli forsøkt overtalt inn i drosjen av sjåføren. Dette fordi det er ønskelig at kunden tar nøytrale valg ut i fra egne ønske og egne preferanser.

Kriterier som kunden også verdsetter og velger på er f eks størrelse på bil, setekapasitet, bagasjekapasitet, mulighet for barnesete, røyklukt i drosjen, språkkunnskaper hos sjåfør, servicegrad hos sjåfør, kjennskap til geografi/rutevalg, etc.

Disse valgene kan gjøres subjektivt av kunden før kunden «kjøper» turen.

Prisopplysning og informasjon om sentraltilhørighet er tillagt Fylkeskommunens ansvar å påse at blir fulgt. En sentral vil ikke selv kunne disiplinere seg og sine løyvehavere i tilstrekkelig grad. Dette må gjøres ved å ta det inn i regelverket.

## 2. Prisopplysning på alle, eller på de største drosjeholdeplassene i Bergen.

Taxi 1 foreslår som et minimum at følgende holdeplasser pålegges å ha prisopplysningskilt fra hver enkelt sentral på holdeplassen: Flesland, heliporten, Jernbanen, busstasjonen, Ole Bull, Bryggen, Loddefjord, Oasen, Åsane senter, Kleppestø og Straume.

Sammenligningsgrunnlaget fra leverandør til leverandør kan ivaretas med enkle grep og pålegges sentralene å utføre ved takstendring. Se forslag til sammenligning.

Det må spesielt påpekes at Flesland holdeplass er Bergens største trafikkknutepunkt for drosje hvor kundene i dag ikke har tilgang på prisinformasjon. Det er spesielt viktig for konkurransen og for kundene sin del at prisopplysning gis utfyllende og nøytralt på Bergen lufthavn.

Begrunnelsen for at disse to momentene er kritisk viktig å ta med i regelverket er at frem til i dag har konkurransen ikke fungert tilfredsstillende. Uten disse grep vil den heller ikke fungere i fremtiden.

Taxi 1 har i dag ledig kapasitet til å ta i mot løyvehavere. Imidlertid har Taxi 1 mistet noen løyvehavere den siste tiden, etter at den ble opprettet en ny sentral i Bergen. Begrunnelsen fra løyvehaverne for at de forlater Taxi 1 er utelukkende fordi at de vil kjøre hos en sentral som har høyere takster enn hos Taxi 1. Adferdsmønsteret bekreftes av Forbrukerrådet i sin rapport.

Løyvehavernes adferdsmønster er «naturlig» ut i fra et økonomisk perspektiv, men dessverre til kundens store ugunst og dette medfører et løpende og uheldig press fra løyvehaverne for å øke takstene.

For enkelt å illustrere den imperfekte konkurransen kan følgende legges til grunn: En drosje omsetter for 1 million kroner. Sentraltilknytningskostander er kr 50.000 pr år, som da er 5 % av omsetningen. Løyvehaverens økonomisk avveining er dermed å sikre meromsetning eller foreta en kostnadsreduksjon. Sentralen kan på den ene side konkurrere og tilby gratis sentraltilknytning i 1 år, men løyvehaver vil allikevel velge den sentralen som tilbyr et takst

regulativ som kan tilby 5 % høyere omsetning jf takstregulativet.

Taxi 1 ønsker ikke å vinne denne konkurransen om å ha de høyeste prisene og taper dermed sin konkurransevne overfor andre sentraler om kapasitet. Imidlertid vil Taxi 1 slik sentralen er organisert kunne stå i mot denne avskallingen og istedenfor stase på at kunder velger Taxi 1 som en bedre og billigere leverandør.

Dette viser at handlingsrommet til en «vanlig» sentral for å konkurrere om publikum på tilbudssiden er i størrelsesorden 3-5 %.

En sentral vil altså ikke ha mulighet til å tilegne seg løyvehavere/markedskapasitet ut i fra tilbud om rimelig årlig sentraltilknytningskostnad. En sentral er dermed presset til å tilby høyere og høyere takster for å tilegne seg kapasitet.

Grepet som må gjøres er å la kunden få bedre mulighet til å velge på pris, og derigjennom at leverandørene blir presset til å konkurrere på pris, og derigjennom takstreduksjon.

Grepene er enkel å utføre og kan nå iverksettes gjennom regelendring. Spørreundersøkelsen dokumenterer hvordan grepene kan virke.<sup>3</sup>

Det er blant annet spurt om hva som er viktigst for kunden ved valg av drosje på holdeplassen, hva kunden mener gjør en i stand til å orientere seg om pris og på dette grunnlag velge leverandør. (Merk for øvrig at kundene har svart på flere alternativer).

X % av kundemassen vet at de kan velge bil på holdeplassen. (unntatt offentlighet)

36 % mener du vil velge leverandør hvis det fantes prisoppslag på holdeplass.

32 % vil velge bil ut i fra priser på leverandørens nettsider.

51 % ville valgt ut i fra prisopplysning på bil.

28 % ville valgt ut i fra leverandørens app-info.

35 % ville valgt ut i fra nøytral priskalkulator.

Gitt at det ikke er prisinformasjon å finne på holdeplassen, løyvehaver ikke har prisoblater på bilene, ikke kjører med merking av hvilken sentral drosjen hører til og sentralen ikke har (eller har uriktig prisinfo) på sine nettsider, vil dette fullstendig frata kunden reelle valg av leverandør på priselementet.

Dette er dagens konkurransesituasjon i Bergen. Dette underbygges gjennom rapporter fra Forbrukerrådet og Konkurransetilsynet.

Denne imperfekte konkurransen er løyvehavere naturligvis kjent med og dette medfører at en løyvehaver, som vi har beskrevet, søker seg til den/de sentralen som har de høyeste takstene og kjører bevisst uten merking på drosjen. Videre er vi er kjent med at det ikke finnes prisopplysning på drosjeholdeplasser i Bergen.

Norgestaxi Bergen har siden 24.11.2014 fremvist gamle takstopplysninger på selskapets nettside).<sup>4</sup> Dette er nok bare en glipp fra selskapets IT avdeling, men for de 32 % av kundemassen som velger leverandør ut i fra opplysningen på nettsidene er dette klart uheldig.

<sup>3</sup> Spørreundersøkelse utført av Jippo as på vegne av Taxi 1.

<sup>4</sup> <http://norgestaxi.no/files/Bergen-takstmerker-fom-01.10.13.pdf>

Vedlagt er bilde av en vilkårlig drosje på taxi holdeplass, uten synlig informasjon om sentral tilhørighet og uten prisopplysning til kunden.

Vedlagt er bilde av taxiskilt på vilkårlige holdeplasser, uten prisopplysning.

Det er som en kan se dokumentert at kunden ikke kan gjøre reelle valg og konkurransen i markedet er blitt en konkurranse om markedet.

Taxi 1 mener at det for å sikre reel konkurranse i markedet må prisinformasjon og krav til merking av sentraltilhørighet settes inn i drosjereglementet for Bergen.

Vi håper våre innspill kan bidra til å forbedre regelverket, til det beste for forbruker og for næringens utøvere.

Med vennlig hilsen  
Robert Aasmul



*Robert Aasmul*  
Leder - Taxi 1  
Tlf: 05501 web: www.taxi1.no

23.1.2015

Taxi-undersøkelse - Google Skjemaer

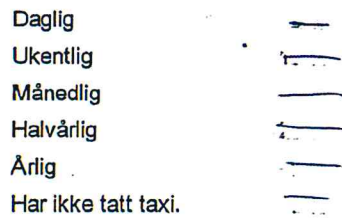
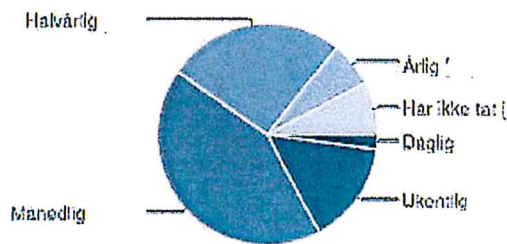


Janaflaten10, 5179 Godvik  
Org nr: 987 061 480  
Tlf: 05501 web: www.taxi1.no

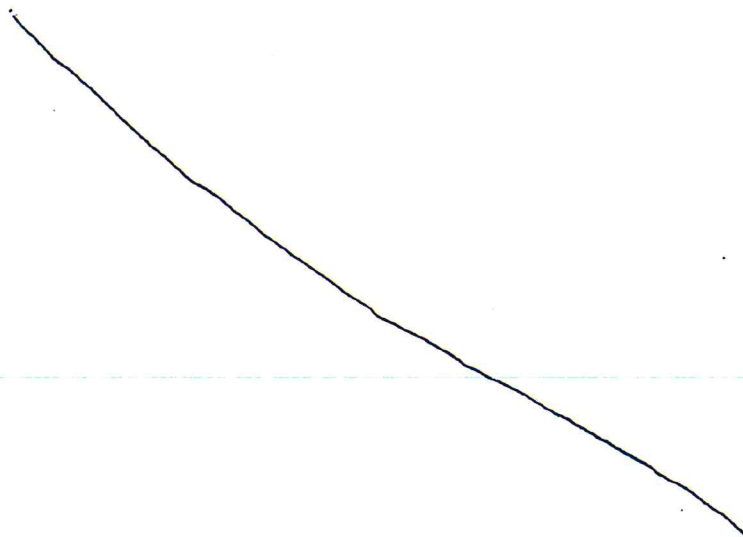
Vis alle svar    Publisert analytics

## Sammendrag

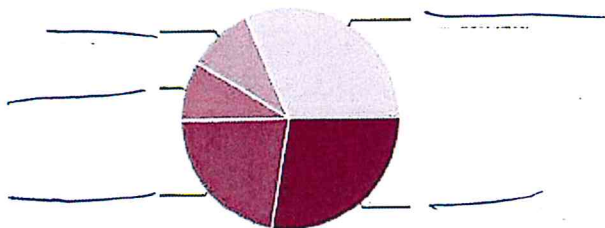
Hvor ofte har du benyttet deg av taxi i Bergen kommune de siste 12 måneder?



Hvilket telefonnummer kan du utenat for bestilling av taxi i Bergen?



Hvilken av de følgende punktene er viktigst for deg når hvilken bil du velger på holdeplassen?'



Service (pen uniform, åpner døren, hjelper med varer)

Kvalitet (lav utslippbil, kommunikasjon, kunnskap om adresser, ren bil)

<https://docs.google.com/forms/d/1osyC4cYgMXobj-wYDslxan8bTKLx7T-129zap2BPRh0/viewanalytics>

10/25

23.1.2015

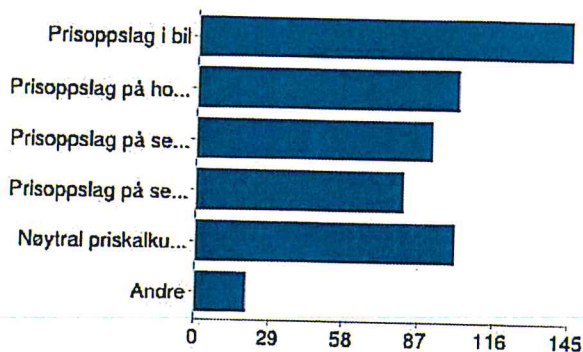
Taxi-undersøkelse - Google Skjemaer

Kjennskap om kostnad av turen (ikke nødvendigvis den billigste)

Best pris

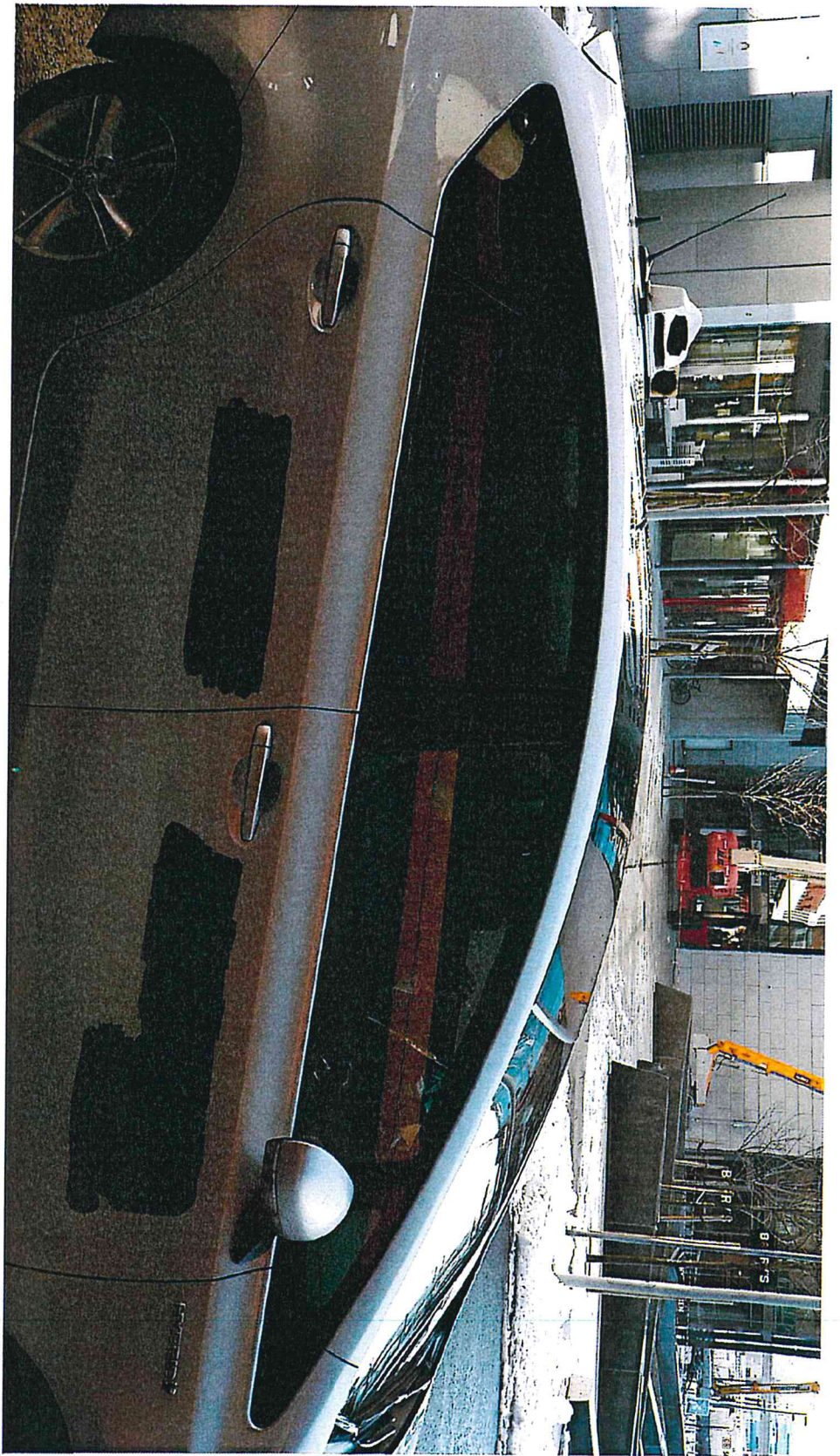
Tar den første bilen

Hva mener du vil gjøre deg best i stand til å kunne orientere deg om prisen på turen og på dette grunnlag vurdere valg av leverandør?



Prisoppslag i bil	51 %
Prisoppslag på holdeplass	36 %
Prisoppslag på selskapets nettside	32 %
Prisoppslag på selskapets app	28 %
Nøytral priskalkulator (f.eks www.taxikalkulator.no)	35 %









## Takster NORGESTAXI BERGEN for 1-4 passasjerer

Prisene gjelder fra 21.11.2014. Takstene inkluderer 8% mva

Tidspunkt	Takst-symbol	Antall passasjerer	Paslag (Startbeløp)	Hentetakst	Minstestøps	Pris pr minutt	Pris pr km.	Jamførpris
Mandag-fredag kl. 09.00-14.00	Dagtakst	1-4 pass.	40	90	109	7,50	11,00	226
		5-8 pass.	40	135	168	11,25	14,25	300
		9-16 pass.	40	180	259	15,00	19,00	387
Mandag-fredag kl. 06.00-09.00/ kl. 14.00-18.00	Dagtakst+	1-4 pass.	45	99	125	8,75	12,00	255
		5-8 pass.	45	149	193	12,40	15,75	332
		9-16 pass.	45	198	297	16,50	22,00	436
Mandag-freag kl. 18.00-06.00	Natt/helig	1-4 pass.	50	113	136	9,40	13,40	279
		5-8 pass.	50	169	209	14,10	17,85	376
		9-16 pass.	50	226	323	18,80	23,80	485
Lørdag-søndag kl. 06.00-22.00	Weekend	1-4 pass.	60	135	164	11,25	15,75	332
		5-8 pass.	60	201	277	15,00	21,40	426
		9-16 pass.	60	242	389	20,00	31,00	568

Jamførpris paralleltakst = Startpris plusstur + 8 km. + 13 min. Norgestaxi tar forbehold om avvik som følge av urrevurdering. Det beregnes 25% mva for pakketransport. For utfyllende informasjon om vårt takstregulativ og annen informasjon henvises det til våre nettsider: [www.norgestaxi.no](http://www.norgestaxi.no)

Fastpris Bergen sentrum - Flesland Flyplass (airport) pr. vei, gjelder inntil 4 passasjerer.  
 Dagtakst kr 400,- Kveld/natt/helig kr 475,- Weekend/helligdager kr 600,- Hentetillegg kr 40,-  
 Minstestøps fra Flesland Flyplass (airport): Dagtakst og dagtakst+ kr 150,- Kveld/helig kr 190,-

Vennligst lever betalingskort ved turens start.  
 Besøk oss på [www.norgestaxi.no](http://www.norgestaxi.no)

Vi aksepterer  
We accept



EUROCARD



Diners Club  
International







## Jamførpriser i Bergen - Lørdag - 6 sentraler

