

Asia: VN/1631/2020

Arviomuistio taksisääntelyn toimivuudesta

Taksipalvelujen turvallisuus - nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

1. Pidätkö kuvausta taksipalvelujen turvallisuuden nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista aineistoa, jonka perusteella taksipalvelujen turvallisuuden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

Nykykuvaus ei ole siinä suhteessa riittävä, että saatu aineisto perustuu varsin lyhyelle ajalle. Toisaalta trendi turvattomuuden lisääntymisestä on nähtävissä. Turvattomuuden lisääntyminen on seurausta sääntelyn poistamisesta

2. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen turvallisuudesta käsitystänne?

Ei täysin. Varsinkin kaupungissa turvattomuus on lisääntynyt. Tämä käy ilmi juuri siitä, että huijatuksi tulemisen pelko on lisääntynyt. Toisaalta turvattomuuden tunnetta lisää se, että kuljettajien ammattitaito on laskenut, kun alalletulokynnystä on madallettu.

3. Olisiko viranomaisen syytä selvittää taksipalvelujen turvallisuustilannetta nykyistä tarkemmalla tasolla?

Ehdottomasti. Julkisesti säännellyt kuljetukset koetaan pääosin turvallisiksi, mutta kuljetustoimijoille ei ole annettu riittävässä määrin normiperusteella mahdollisuuksia poistaa turvattomuutta, jota jotkin asiakkaat erityisryhmistä kokevat. Sen sijaan turvattomuuden tunne on lisääntynyt ns. tavanomaisten taksinkäyttäjien keskuudessa. Tämän syytä on tutkittava lisää. Yleistävät tutkimustulokset eivät pureudu riittävän syvälle ongelmaan.

4. Onko LVM:n arvio turvallisuuden nykytilan ongelmista oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Arvio tunnistaa ongelmia, mutta pyrkii selittämään ne marginaalisina ilmiöinä, joille ei välttämättä tarvitse tehdä mitään, tai että normillisin keinoin niihin voisi puuttua. Lainsäädäntöä muutettiin niin, että ei otettu riittäväällä tavalla huomioon seurauksia. Seuraukset syntyivät, kun muin keinoin ei olekaan lainsäädäntöä rikkomatta mahdollisuus puuttua ongelmiin.

5. Tulisiko taksinkuljettajille asettaa lisäkoulutusvaatimuksia? Mistä aiheista kouluttaminen vaikuttaisi parhaiten taksipalvelujen turvallisuuteen?

Taksinkuljettajalta tulee vaatia ammattitaitoa. Hänen tulee osata ensisijaisesti pääasiallisesti toimimallaan alueella paikallistuntemus sekä hänen tulee osata kommunikoida asiakkaan kanssa. Tämä vaatii karttatiedon osaamista, hyvää ajotaitoa ja hyvää kielitaitoa.

6. Tulisiko mahdolliset lisäkoulutusvaatimukset kohdistaa kaikkiin kuljettajiin vai pelkästään esteettömillä ajoneuvoilla operoiviin kuljettajiin? Onko muuta tapaa selkeästi erottaa erityisryhmien palveluita tarjoavat kuljettajat ja kaikki kuljettajat kuin kaluston esteettömyys?

Riippuu siitä, minkälaisia asiakkaita kuljettajan vaaditaan kuljettavan. Usein kuljettajalta edellytetään ammattitaitoa huolehtia kaikista asiakkaista. Tämä puoltaa sitä, että koulutus olisi kohdistettava kaikkiin kuljettajiin. Moniosaaja kuljettaja hyödyttää myös työnantajaa ja tämä mahdollistaa kuljettajan toimimiseen tarvittaessa usealle työnantajalle. Moniosaaja on myös haluttu työntekijä. Erityisryhmien osalta sujuva kielitaito on erityisen suuressa roolissa, jotta asiakkaan kuljetusturvallisuus voidaan taata.

7. Olisiko liikennepalvelulain 151 §:n taksiliikenneluvan haltijoiden kuljettajiin liittyvien velvoitteiden toteutuminen ja valvonta mahdollista toteuttaa toimialan sisäisellä koulutuksella sekä koulutussuunnitelmavaatimuksella? Mikä olisi tehokkaampi tapa varmistaa liikenneluvan haltijoille asetetun velvoitteen toteutuminen?

Kyllä on, mutta perusvaatimusten tulisi olla samat. Lisäksi myöhemmin tutkimuksessa viitatuilla välitysyhtiöillä tulisi olla mahdollisuus selvästi vaatia kuljettajalta tiettyä osaamista, joka ilmenee välitysyhtiön itse laatiman koulutuksen suorittamisen kautta. Välitysyhtiöllä tulee olla selvä oikeus edellyttää esimerkiksi alalle tulon edellytyksistä poikkeavaa tiukennettua osaamista.

8. Tulisiko viranomaisten kenttävalvontaa lisätä siten, että valvonta keskittyisi entistä tehokkaammin myös erityisryhmien kuljetuksiin? Mihin valvonnan tulisi erityisesti kohdistua etenkin esteettömissä kuljetuksissa? Missä valvontaa olisi tehokasta suorittaa?

Kyllä tulisi. Mm. poliisin resurssien lisääminen niin, että esimerkiksi pyörätuolin kiinnittämiseen kiinnitetään huomiota, samoin auton soveltavuuteen parien kuljettamiseen. Valvontapaikkoja ovat erityisesti sairaalat tai oppilaitosten pihat, joihin erityisryhmiä kuljetetaan.

9. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia turvallisuuden ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

Lainsäädännön muuttaminen toi pitkälti ongelmat. Ei ole mitään yksittäistä keinoa puuttua tilanteeseen, jossa normistoa on purettu.

Taksipalvelujen saatavuus- nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

10. Pidättekö kuvausta saatavuuden nykytilasta oikeasuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko lausunnonantajien tiedossa sellaista aineistoa, jonka perusteella taksipalvelujen saatavuuden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

Kuvaus on oikeansuuntainen. Lupien määrä on noussut, kaupunkikeskusten taksitarjonta on lisääntynyt tiettyinä aikoina. Saatavuus on kärsinyt tiettyinä aikoina sekä alueellisesti mm. syrjäalueilla. Saatavuuden lisääntyminen ei ole taannut laatua, vaan saatavuus on lisääntynyt laadun kustannuksella ja tämä heijastuu aiemmin selvityksessä mainittuun asiakkaiden kokemukseen huijatuksi tulemisen pelosta tai ammattitaidon puutteesta.

11. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen saatavuudesta käsitystänne palvelujen saatavuudesta?

Pääosin kyllä. Saatavuutta tulisi kuitenkin vielä tutkia erikseen tolppakyytien saatavuutena ja välityskeskuksesta tilattujen kuljetusten saatavuutena ja näiden kyytien luotettavuus- tai turvallisuuseroja selvittämällä.

12. Olisiko viranomaisen syytä selvittää taksipalvelujen saatavuustilannetta nykyistä tarkemmalla tasolla?

Olisi hyvä erotella kaupunkikohtaista ja maaseutukohtaista saatavuutta sekä vuorokaudenaikakohtainen saatavuus jatkossakin.

13. Olisiko viranomaisen syytä edellyttää esimerkiksi taksiyrityksiä ja välitysyhtiöitä toimittamaan nykyistä laajemmin tietoa taksipalvelujen tarjonnasta? Miten tämä tulisi käytännössä toteuttaa? Millaisia kustannuksia tällaisesta veloitteesta voisi yrityksille syntyä?

Kustannus on merkittävä, kun yrityksen työntekijöiden panos on poissa selvitystyön ajaksi yrityksen liiketoiminnasta.

14. Koetteko, että LVM:n arvio saatavuuden nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistanee muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

-

15. Kannustaisiko KKV:n täsmällisempi ohjeistus siitä, missä tilanteissa ajovuoroista sopiminen olisi mahdollista hiljaisen ajan ajovuoroista sopimiseen, vai koettaisiinko ajovuoroista sopiminen tästä huolimatta riskialttiiksi (ottaen huomioon, että KKV voisi edelleen jälkikäteen katsoa yhteistyön kilpailulain vastaiseksi)?

KKV:n täsmällinen ohjeistus olisi paikallaan. Ohjeistuksen tulisi ymmärtää asiakaslaadun merkitys. Viranomaisen tulisi huomioida alan muutoksessa, että toimijat tarvitsevat selkeitä ohjeita, jotka mahdollistavat laadukkaan ja turvallisen toiminnan ylläpitämisen. Tulkintataakan säilyttäminen toimijalle epäselvässä lainsäädäntötilanteessa on ongelmallista.

16. Jos liikennepalvelulakiin lisättäisiin säännös, jossa määritellään, milloin ajovuoroista sopiminen olisi sallittua, niin millainen säännöksen tulisi olla konkreettisesti? Pitäisikö siinä määritellä tietyt alueet tai ajankohdat, vai esimerkiksi tietynlainen taksitarjonnan tilanne (esim. alueella ei toimi yhtään aktiivista taksiyritystä)? Liittykö johonkin määrittelyvaihtoehtoon erityisiä huolia valvonnan toteuttamisen kannalta?

Ajovuoron on kaikissa tapauksissa turvattava asiakkaan taksisaatavuus. Muussa tapauksessa välitysyhtiö ei voi tarjota riittävää palvelua asiakkaalle. Emme näe eroa ajovuoron suhteen, milloin ja missä se on. Lainsäädännöllisesti tulisi vain todeta, että ”Välitysyhtiö voi määritellä ajovuoroja sen välityksessä olevalle henkilökuljetusyritykselle silloin, kun se on tarpeen välitysyhtiön laadun varmistamiseksi.”

17. Liittyisikö taksirytysten väliseen ajovuoroista sopimiseen riskejä kilpailun vähenemisestä?

Emme näe riskiä tälle

18. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia saatavuuden ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

-

Harmaan talouden torjunta – nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

19. Pidättekö kuvausta harmaan talouden torjunnan nykytilasta oikeasuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista aineistoa, jonka perusteella taksialan harmaan talouden tosiasiallista tilannetta voitaisiin arvioida kattavammin? Onko tällaista tietoa olemassa myös lakimuutosta edeltäneeltä ajalta?

Harmaa talous on ongelmallista kuljetusalalla. Tämän torjunta on ensiarvoisen tärkeää, koska se saattaa muutoin samalla alalla toimivat yrittäjät eriarvoiseen asemaan. Normipurulla on ollut seurauksena harmaan talouden lisääntyminen. Tätä tukee kuljetusmäärien nousu, mutta verotulojen pientyminen. Asiaa ei voida perustella ammattitaidottomuudella, koska yrittäjältä vaaditaan verolainsäädännön tuntemista.

20. Koetteko, että LVM:n arvio harmaaseen talouteen liittyvistä nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneeet muita harmaaseen talouteen liittyviä ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Ongelma on olemassa ja siihen tulee löytää keinot sen kitkemiselle.

21. Liittyykö toimenpiteissä ehdotetun tietosisällön keräämiseen ja säilyttämiseen erityisiä ongelmia?

-

22. Miten verovalvonnassa tarvittavien tietojen keräämis-, säilyttämisen- ja toimitusvelvollisuuksia tulisi kohdistaa eri taksialan toimijoihin? Mitä asioita sääntelyssä pitäisi erityisesti huomioida?

-

23. Onko sovelluksilla mahdollista kerätä, säilyttää ja raportoida kaikkia tietoja, joita Verohallinto on esittänyt kerättäväksi ja toimitettavaksi? Mihin tietoihin mahdolliset haasteet liittyvät?

Ei ole ellei määrätä lainsäädännöllisesti, mitä tieto sovelluksen on kerättävä ja sovellus on sellainen, ettei sitä kyetä murtamaan tai muutamaaan kerättyä aineistoa. Taksamittari on tällä hetkellä ainoa todennettavissa oleva mittalaite, joka antaa luotettavan raportin.

24. Millaisia kustannuksia toimijoille syntyisi esitettyjen harmaan talouden torjunnan toimenpiteiden toteuttamisesta?

-

25. Miten arvioitte eri harmaan talouden torjunnan toimenpiteiden vaikutuksia kilpailun toimivuuteen?

Jotta kilpailu toimisi, on kaikilla alalla toimivilla oltava samat säännöt. Taksamittarin käyttö tulisi olla pakollista tai määritellä sovellus tai muu laite, jossa on samat ominaisuudet ja sama sinetöity sisältö ja jota ei voi muokata. Kaikkien näiden tulisi täyttää mittalaitedirektiivin vaatimus, jotta raportointi on luotettava.

26. Jos lainsäädännössä asetettaisiin velvollisuus käyttää ulkoista taksitunnusta taksiajoneuvossa, millainen ulkoisen tunnuksen tulisi olla?

Kupu katolla. Selkeä merkintä taksi.

27. Onko tiedossa muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia harmaan talouden ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

-

Taksipalvelujen hinnoittelu – nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

28. Pidätkö kuvausta taksipalvelujen hinnoittelun nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista taksipalvelujen hintoihin ja hintakehitykseen aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

-

29. Koetteko, että LVM:n arvio hinnoittelun nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

-

30. Koetteko, että taksirytysten nykyistä laajempi mahdollisuus sopia hinnoista lisäisi hintatietojen vertailtavuutta? Pitäisikö tällainen mahdollisuus rajata vain joihinkin tiettyihin tilanteisiin?

-

31. Koetteko, että Ruotsissa käytössä oleva tapa edellyttää takseilta tyyppimatkan vertailuhinnan ilmoittamista lisäisi hintojen vertailtavuutta ja ymmärrystä kokonaishinnasta? Hyödynnettäisiinkö vertailuhintaa taksirytyksen valinnassa?

-

32. Jos taksimatkojen hinnoittelurakenne säänneltäisiin tietynlaiseksi, millainen sen tulisi olla käytännössä? Pitäisikö hinnoittelussa sallia tällöin useita hinnoittelutekijöitä? Jos sallittuja hinnoittelutekijöitä olisi vain yksi, mikä sen pitäisi olla?

-

33. Olisiko hinnoista sopimisen edellyttäminen ennen taksimatkaa toimiva tapa vähentää hintoihin liittyvää epävarmuutta? Olisiko tällainen järjestely mahdollista toteuttaa käytännössä?

-

34. Jos taksipalveluille säädettäisiin kiinteät hinnat tai enimmäishinnat, tulisiko ne asettaa vain tietylle markkinasegmentille (esim. kadulta tai taksiasemilta otettavat kyydit), vai kaikille taksipalveluille?

-

35. Onko tiedossa muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia hinnoitteluun liittyviä ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

-

Taksipalvelujen laatu - nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

36. Pidättekö kuvausta taksipalvelujen laadun nykytilasta oikeansuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko lausunnonantajien tiedossa sellaista taksipalvelujen laatuun liittyvää aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

-

37. Koetteko, että LVM:n arvio palvelujen laadun nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneeet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

Arviossa on tunnistettu laadulliset ongelmat mm. paikallistuntemuksen puutteessa tai että on tunnistettu kielitaidon sujuvuuden merkitys asiakaspalvelukokemukseen.

38. Tulisiko taksinkuljettajien kokeeseen sisällyttää joitain uusia elementtejä nykyisten lisäksi?

Paikallistuntemuksen, Kielitaidon ja yleisen asiakaspalvelun merkitys tulisi korostua. Toisaalta rikostausta koskien henkeen tai -terveyteen, mutta myös vakavammat talousrikokset tulisi olla sellaisia, jotka estävät alalle tulon. Kysymys on asiakasturvallisuudesta, mutta myös harmaan talouden ehkäistystä.

39. Tulisiko taksinkuljettajan kokeessa mitata kuljettajien osaamista kirjallisten kysymysten lisäksi myös käytännössä? Miten käytännön testaus tulisi toteuttaa?

Kyllä tulisi. Asiaa olisi syytä selvittää, miten se järjestetään.

40. Vaikuttaisiko taksinkuljettajien kokeen vaatimusten kiristäminen työvoiman saatavuuteen taksialalla? Kohdistuisivatko vaikutukset erityisesti jollekin alueelle tai joihinkin palveluihin?

Riippumatta alasta on varmistuttava siitä, että sen käytettävissä oleva työvoima on riittävän ammattitaitoista.

41. Koetteko, että liikenneluvan haltijoihin kohdistuva velvoite kuljettajien koulutussuunnitelmasta ja koulutuksen järjestämisestä voisi parantaa palvelujen laatua?

Koulutus olisi hyvä tulla myös ulkoiselta taholta. Kustannusten vierittäminen yrittäjälle alan murrostilanteessa on taloudellisesti rasittavaa. Lähtökohtaisesti alan peruskoulutuksen tulee olla hoidettu muulla tavoin kuin yrityksen vastuulla.

42. Millaisia kustannuksia arvioisitte yrityksille syntyvän, jos yrityksiä edellytettäisiin huolehtimaan kuljettajien koulutuksesta esimerkiksi vastaavan sisältöisenä kuin taksinkuljettajien koulutus oli ennen liikennepalvelulain voimaantuloa?

-

43. Koetteko, että koulutussuunnitelmaan ja koulutuksen järjestämiseen liittyvällä velvoitteella olisi vaikutuksia toimialan kilpailutilanteeseen?

-

44. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia laatuongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

Välityskeskusten rooli ja toiminta – nykytilan kuvaus ja ongelmat

45. Pidätkö kuvausta välityskeskusten roolin ja toiminnan nykytilasta oikeasuuntaisena ja riittävän kattavana? Olisiko nykytilan kuvausta syytä täydentää joillain näkökulmilla? Onko tiedossanne sellaista taksipalvelujen välityskeskusten toimintaan liittyvää aineistoa, jota nykytilan kuvauksessa ei ole vielä esitetty?

KKV:n tulisi huomioida toimialakohtaisia erityispiirteitä. Toisaalta julkisen sektorin kuljetuksiin liittyy ehdoton kuljetusvarmuus, joka vaatii usein kokemusta, kauaskantoista ammattitaitoa ja vakautta.

46. Koetteko, että LVM:n arvio välityskeskusten nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

-

47. Koetteko, että kilpailulain täytäntöönpanotoimet ovat riittäviä korjaamaan arviomuistiossa kuvatut kilpailun toimivuuteen ja välityskeskukseen liittyvät nykytilan ongelmat?

-

48. Onko taksipalvelujen välitystoimintaan liittyviä virhe- ja vahingonkorvaussäännöksiä syytä selkeyttää lainsäädännön tasolla? Liittyykö vastuun jakautumisen käytännön toteuttamiseen näkökohtia, jotka pitäisi sääntelyä mietittäessä huomioida? Miten kuluttajan sopimuskumppanin tunnistamiseen liittyvät haasteet voitaisiin ratkaista niin, että välityskeskukseen on edelleen mahdollista erottautua markkinoilla ja antaa palvelulupauksia? Mitä hyötyjä tai haittoja lisäsääntelyyn liittyisi?

Olisi erikoista, mikäli välittäjän vastuuta laajennettaisiin sellaiseen, josta välittäjällä ei ole tosiasiallista mahdollisuutta määrätä.

49. Tulisiko useaan taksien tilausvälityskeskukseen kuulumisen (multihoming) varmistaa erityislainsäädännön avulla? Tulisiko velvoite rajoittaa vain joihinkin välityskeskukseen? Miten velvoitteen piiriin kuuluvat välityskeskukset olisi mahdollista rajata? Mitä hyötyjä ja haittoja kyseiseen sääntelyyn liittyisi?

On ongelmallista, että taksiyritys itsenäisesti voisi kaikissa tilanteissa päättää, milloin se on välitysyhtiön käytettävissä ja milloin ei, kun se kuitenkin on solminut sopimuksen välitysyhtiön kanssa huolehtiakseen välitysyhtiön sille välittämistä kuljetuksista.

Jos kuluttaja haluaa varmistua auton kuuluvan tietyn välitysyhtiön ajoon, on auto tällöin näin merkittävä välitysyhtiön tunnuksella. Muita keinoja ei ole. Tällöin kuluttajan on pystyttävä tähän luottamaan. Kuluttajalle merkityksellistä on juuri taksiauton tunnistaminen laadun ja turvallisuuden varmentamiseksi.

50. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia välityskeskuksiin liittyviä ongelmia voitaisiin ratkaista? Onko näistä toimenpiteistä kokemuksia esimerkiksi joistain muista maista tai joltain muulta toimialalta?

-

Muita kommentteja ja tietoja

Onko teillä muita kommentteja tai lisätietoja taksisääntelyn tarkistamiseen liittyvän säädöshankkeen jatkotyössä huomioitavaksi?

-

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

-

Ekuri Tapani
Lounais-Suomen Taxidata Oy