

LAUSUNTO LIIKENNE- JA VIESTINTÄMINISTERIÖN ”TAKSISÄÄNTELYN TOIMIVUUS” -ARVIOMUISTIOON

Liikenne- ja viestintäministeriö on pyytänyt julkilausumia 30.1.2020 julkaistuun arviomuistiin taksisääntelyn toimivuudesta. Tampereen Aluetaksi Oy on Tampereella toimiva taksivälitysyhtiö, jonka kokonaisvälityksessä on 530 taksiautoa. Lisäksi yhtiö tuottaa tilausvälitystä Pirkanmaan ja Kanta-Hämeen Kelavälitykseen sekä Lempäälän ja Kanta-Hämeen vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolakiin perustuvilla asiointi- ja palvelumatkoille. Yhteiskunnalliset palvelut huomioon ottaen Tampereen Aluetaksi Oy:n välityksessä on päivittäin noin 1000 taksiautoa. Tampereen Aluetaksi Oy:n omistajuus jakautuu kokonaisvälitysalueen yrittäjien kesken.

1.7.2018 voimaantullut laki liikenteen palveluista on tavalla tai toisella vaikuttanut radikaalisti taksialaan niin alan sisällä kuin myös kuluttajan luottamukseen taksipalveluiden saatavuudessa. Tilastollisesti taksialan sisäisten mittauksen perusteella valtakunnallisesti n. 15% taksin kuluttaja-asiakkaista ovat siirtyneet pois taksipalveluiden käyttäjistä alaan yleisesti syntyneen epäluottamuksen vuoksi. Epäluottamusta ovat ruokkineet mediat uutisoinnissaan, sekä taksialan sisäiset julkilausumat, joissa epäluottamusta alaa kohtaan on onnistuttu varmasti hyvistä ajatuksista huolimatta lisäämään.

Taksipalvelujen turvallisuus

Lakimuutos on tuonut alalle vaihtelevasti uusia yrittäjiä ja toimijoita. Tampereen alueella muutos on selittänyt pitkälti entisten kuljettajien siirtyttyä toimimaan itse yrittäjinä. Aikaisemmassa laissa malli taksiyrittäjäksi siirtymiseen oli kokemuksen kerryttäminen ns. mestari ja kisälli -järjestelmässä, jossa kuljettajakokemus oli taksilupaprosessissa merkittävä tekijä. Edellisen lain aikana erillisillä Traficomille valtuuttamalla kouluttajayrityksillä oli lupa järjestää kuljettajakursseja, nykyinen koulutusvastuu on siirtynyt Traficomille, joka järjestää taksinkuljettajien kokeen, jonka läpäiseminen on luvan saamisen ehtona. Lisäksi välitysyhtiöillä on edelleen mahdollisuus järjestää oman laadukkaan palvelunsa varmistamiseksi kuljettajakurssi, ennen kuin kuljettaja pääsee ajamaan välityskeskukseen kautta välitettyjä kyytejä.

Suomeen on syntynyt perinteisten välitysyhtiöiden rinnalle myös uusia toimijoita, joilla välttämättä ei ole omaa koulutustoimintaa, vaan pelkkä kuljettajakokeen suorittaminen on riittänyt välitykseen pääsemiseksi. Yleensä uusilla tilausalustoilla toimivat autoilijat ovat myös yrittäjiä. Normaalin taksipalvelun puolella tällainen koulutuksellinen epätasa-arvo ei ole ongelma, sillä se tarjoaa myös muuttuneessa markkinatilanteessa kilpailumahdollisuuden mielikuvamarkkinoinnissa kuluttajalle, jossa laadukas kuljettajakoulutus voidaan nähdä palvelun arvoa lisäävänä tekijänä.

Uudet julkisen palvelun toteuttamat hankintakilpailut ovat myös mahdollistaneet uusien toimijoiden liittymisen kuljetuspalveluiden tuottajiksi maakunnallisiin ja kunnallisiin kuljetuspalveluihin sekä esimerkiksi Kelan hankkimiin kuljetuspalveluihin. Näissä palveluissa erityisasiakkailla on merkittävä osuus matkustajista, jolloin puutteellinen kouluttaminen voidaan nähdä jopa turvallisuusriskiä lisäävänä tekijänä. Erilaiset erityistarpeet kuljetuksen aikana kuten pyörätuolin oikea sitominen, paarien oikeanlainen käsittely tai porrasvedon suorittaminen ovat taitoa ja osaamista vaativia asioita, joiden hallitseminen tulisi pystyä osoittamaan valvontaviranomaiselle. Lisäksi katsastuksessa tulisi auton kunnon lisäksi tarkastaa vuosittain erityisliikennettä varten olevan kaluston kunto ja toimivuus. Julkisten palveluiden taksivälityksen tuottajalla voisi olla koulutusvastuu palvelun piiriin tuleville yrittäjille, joilla on velvollisuus kouluttaa omat kuljettajansa.

Taksipalvelujen saatavuus

Taksipalveluiden saatavuudessa valtakunnallisesti on suurta vaihtelua, eikä taksiryrittäjillä ole ollut päivystysvelvollisuutta enää lakimuutoksen jälkeen. Taksialan siirryttyä markkinaehtoiseksi kilpailuksi tulisi markkinan sallia muodostua vapaasti luoden palvelua niille alueille missä kysyntää on. Uusi toimintamalli on ollut voimassa suhteellisen vähän aikaa, jolloin perinteinen taksiala ei ole vielä ehtinyt järjestäytyä uudelleen, eikä välttämättä uusia toimijoita ole syntynyt vielä alueille, joissa kysyntää olisi taksipalveluille. Toki myös muissa liikennepalveluissa on huomattu mm. muuttoliikkeen tuomat vaikutukset, joissa kaikille palvelulinjoille ei riitä kannattavan liiketoiminnan kannalta tarpeeksi asiakkaita, jotta toiminta olisi taloudellisesti kannattavaa.

Valtio ja julkishallinto ovat ratkaisseet joukkoliikenteen saatavuuteen liittyviä ongelmia rahoittamalla huonosti kannattavia reittejä, jotta lainvaatima julkisten palveluiden tavoitettavuus ja saatavuus on pystytty ratkaisemaan. Tämän voisi nähdä olevan vaihtoehtona myös hiljaisen ajan päivystämisen mahdollistamiseksi niillä alueilla, joille luonnollinen markkinatalous ei lisää palvelujen saatavuutta. Ostopalveluna tuotettu päivystyspalvelu tulisi olla kilpailutettua toimintaa, jossa alueelliset taksialan toimijat, niin välityskeskukset kuin taksiryrittäjät voivat antaa palvelulle tarjoushinnan ja saavutettavuustakuun.

Harmaan talouden torjunta taksialalla

Laki liikenteen palveluista mahdollisti alalle kirjavat hinnoittelukäytännöt. Hinta voi nykyään perustua niin aikaan kuin matkan pituuteen kuin olla kiinteästi hinnoiteltua sopimukseen perustuvaa. Mikäli kyydin hinta ei perustu mittarintuottamaan dataan mahdollistetaan taksiryityksen toteuttaman veronkierto, ellei autossa ole digitaalista kassalaitetta, jossa olevaa dataa ei pysty jälkikäteen manipuloimaan. Lisäksi verottaja on julkisuudessa ottanut kantaa puhelinsovelluskaupoista löytyviin taksamittareihin, joista kyytidata on jälkikäteen poistettavissa. Käytännössä perinteisellä taksialalla on käytössään kiinteästi autoon asennetut sinetöidyt mittarit, joita mm. Kela on vaatinut käytettäväksi omassa kilpailutetussa toiminnassaan ja joita yhä edelleen perinteinen taksiala vaatii käytettäväksi.

Ongelmana suomalaisessa taksimarkkinassa on suhteellisen pieni kiinteiden taksamittareiden valmistajamäärä, sekä valtuutettujen asennusliikkeiden määrä. Tämä mahdollistaa osaltaan myös hintojen pitämisen korkeana niin laitteille kuin myös asennuksille. Osa välitysyhtiöistä vaatii tiettyjen taksamittarivalmistajien käyttämisen ehtona omassa välitystoiminnassa mukana olemiselle. Tämä mahdollistaa osaltaan uusille yrittäjille taksivälityspalveluun liittymisen kustannusten nousemisen niin korkeaksi, että käytännössä liittyminen välityspalveluihin on mahdotonta. Esimerkki nähtiin, kun Kela-palvelut kilpailutettiin ja suuri osa Kelataksin välitysalueista päätyi Pro-Keskus Oy:n hallinnoimiksi. Julkisessa keskustelussa palvelun saatavuuden esteeksi nousi Semel Oy:n toimittamien taksamittareiden ja ajovälityslaitteiden hankintahinta, jota välityspalvelun tuottaja vaati ehdottomana varusteena liikennöitsijälle.

Harmaan talouden torjunnan kannalta jokaisessa taksiliikenteessä olevassa ajoneuvossa tulisi olla veloituslaite, joka kirjaa jokaisen tapahtuman järjestelmään ja on sinetöity siten, että käyttäjä ei pysty muokkaamaan jälkikäteen tehtyjä kirjauksia. Järjestelmä tulisi olla mahdollista liittää julkisiin rajapintoihin esimerkiksi verottajalle toimitettavan ajantasaisen veloitustiedon välittämiseksi. Lisäksi perinteisten kiinteiden taksamittareiden sijaan tulisi mahdollistaa myös niin sanottujen ohjelmistomittareiden käyttäminen, mikäli näiden hallinta ja data on mahdollista estää käyttäjältä vaan ohjausdata ja transaktiohistoria tapahtuisi oman backend-palvelimen kautta, jonka ylläpito ja hallittavuus olisi kolmannella osapuolella. Kolmas osapuoli voisi olla esimerkiksi taksivälitysyhtiö, jonka järjestelmiin ohjelmistomittari on kiinteästi kytketty ja data olisi myös sieltä saatavissa viranomaiskäyttöön.

Monissa kaupungeissa on omissa kuljetuspalveluissa siirrytty mittarin määrittämästä hinnoittelusta kiinteään reittihinnoitteluun, jossa hinta kuljetukselle muodostuu kilpailutetusta kilometrihinnasta, kiinteästä aloitusmaksusta ja mahdollisista lisämaksuista, joihin liikennöitsijä on oikeutettu esimerkiksi asiakkaaseen kohdistuvan korostuneen lisäavuntarpeen vuoksi. Malli on käytössä mm. Kanta-Hämeen maakunnallisessa kuljetuspalvelussa sekä Lempäälän kaupungin VPL- ja SHL-kuljetuksissa. Julkisissa hankinnoissa Kela voisi siirtyä omissa hankinnoissaan käyttämään vastaavaa mallia, jolla Kelakuljetusten kustannusten summa voitaisi saada merkittävässä määrin laskemaan. Kuljetuskustannusten muodostuminen mittarilla mahdollistaa kuljettajalle reitin ajamisen Kelalla epäedullista reittiä. Kelakuljetusten luonteessa asiakkaan lähtö- ja nouto-osoite ovat aina tiedossa, jolloin kyytien hinnoittelu voidaan tehdä jo ennen kuin tilausta on lähetetty ajoneuvolle.

Taksipalveluiden hinnoittelu

Taksipalveluiden hinnoittelu alan sisällä on kirjavaa johtuen useista erilaisista hinnoittelumalleista. Hinnanmuodostumisen selkeys kuluttaja-asiakkaalle on tärkeää ja asiakkaan on voitava tietää taksimatkinsa hinta jo ennen kyydin alkua halutessaan. Perinteisille välitysyhtiöille lakimuutos aiheutti valtavasti ongelmia KKV:n näkemysten tuottamien ristiriitaisuuksien kautta, jossa oli hyvin epäselvää, voiko välitysyhtiö määrittellä kaikkia liikennöitsijöitä sitovia tariffeja. KKV antoi mahdollisuuden välitysyhtiöille määrittellä enimmäishinnan, jota välitysyhtiön kyytejä suorittavien taksiyhtiöiden tulee noudattaa. Lisäksi KKV:n tulisi omissa tulkinnoissaan sallia välitysyhtiöiden tarjota kuluttajille taksipalveluita myös kiinteästi määritetyllä hinnalla, jossa summa muodostuu yhtiön enimmäistaksahinnoittelusta ja matkan pituudesta sekä tarvittaessa myös ajallisesta kestosta.

Alalla on useita toisistaan eriäviä toimijoita, eikä vanhan lain mukaiseen valtioneuvoston määrittelemään taksarakenteeseen ole enää nykyisin puitteissa paluuta, eikä tarvettakaan, vaan hintakilpailuttamisen myötä asiakkaalla on mahdollisuus valita hänelle parhaiten sopivat taksipalvelut. Valvovan viranomaisen toimesta tärkeintä on saada määritettyä kaikkia toimijoita sitova tapa hinnan ilmaisemiseen asiakkaalle mahdollisimman yksinkertaisesti ja luotettavasti. Traficom antoi oman ohjeistuksensa hinnan ilmoittamiselle taksiautojen oikealla sivulla, jota noudatetaan edelleen valtakunnallisesti vaihtelevin tulkinnoin. Tulisi miettiä olisiko esimerkiksi Ruotsin mallin mukaisen vertailuhinnan määrittämisellä hinnastoon merkittävä vaikutus asiakkaan ostopäätöksen helpottamisella.

Taksipalveluiden laatu

Taksipalveluiden laadun varmistamisessa tärkeä rooli on kuljettajien ja yrittäjien kouluttamisella. Toisaalta laadukkaat taksipalvelut ovat myös kilpailuvaltti taksipalveluiden tuottajille. Markkinataloudessa kuluttajalla on mahdollisuus valita palveluntuottajansa, jolloin laatua enemmän arvostaville asiakkaille on mahdollisuus valita palvelunsa sellaiselta toimijalta, joka täyttää hänen vaatimuksensa. Toki kuluttajasuojan kannalta olisi tärkeää määrittellä palvelun laadulle sellaiset minimivaatimukset, jotka täyttymättä jäämättä mahdollistavat asiakkaalle reklamoinnin esimerkiksi kuluttajasuojavirastoon. Julkisissa hankinnoissa pitäisi hinnan lisäksi mitata palveluntuottajan kyvykkyyttä tuottaa palvelua laadukkaasti. Liikennöitsijöitä tulisi sitoa täyttämään erillisen laatusopimuksen ehdot, joiden rikkominen olisi sanktioitavaa toimintaa.

Mikäli minimilaatumäärityksiä lähdetään ministeriön toimesta tekemään, tulisi työryhmän koostua niin asiakassektorin kuin taksialan toimijoista, jotta määrityksessä pystytään ottamaan jokaisen sidosryhmän mielipide huomioon.

Välityskeskusten rooli ja toiminnan pelisäännöt

Ennen liikennepalvelulakia Suomessa toimi jokaisen maakunnan alueella keskeinen tilausvälityskeskus, jonka vastuulla oli kyytien välittäminen maakunnan alueen taksiautoille. Välityskeskukset perustettiin aikoinaan autoilijoiden yhteenliittymänä, joissa osakkuudet menivät välityksessä mukana olevien ajoneuvojen määrän mukaan. Liikennepalvelulain jälkeen Suomessa on syntynyt uusia välityspalveluita tarjoavia alustoja ja yhtiöitä, jotka ovat levittäytyneet alueittain eri puolelle Suomea. Liikennepalvelulain tuomia muutoksia on tulkittu välitysyhtiöittäin hyvin eri lailla sekä Kilpailu- ja kuluttajavirastolla on ollut oma näkemyksensä lain mukanaan tuomiin velvoitteisiin ja välitysyhtiöitä jopa rajoittaviin tekijöihin. Välityskeskusten roolia tulisi ohjata alustamalliseksi liiketoiminnaksi, jossa taksiliikennöitsijällä olisi vapaus valita välityspalveluiden tarjoaja useista eri vaihtoehtoista. Liikennöitsijän kannalta houkuttelevin palveluntuottaja on luonnollisesti se, jonka kautta on mahdollista saada kuljetuksia hoidettavaksi. Valitettavasti perinteisellä taksialalla ongelmana on näkökyvyttömyys huomata uusia liiketoimintamahdollisuuksia vaan pyritään pystyttämään muureja ja vaikeuttamaan uusien toimijoiden liittymistä tilausvälityskeskukseen.

Jotta tällainen alustatalouden mahdollistuminen toteutuisi vaatisi se ensinnäkin digitaalisten ohjelmistomittareiden sallimista virallisten tilausvälityskeskusten käytössä, jolloin yrittäjälle liikennöiminen ja sen hinnoittelun perusteleminen matkan pituudella ja tarvittaessa kestolla olisi mahdollista toteuttaa ilman massiivisia laiteinvestointeja. Toisaalta välitysyhtiöillä on tarve saada omassa välityksessään olevat ajoneuvot merkittyä omilla tunnuksillaan, jotta asiakkaan kannalta tilatun taksin tunnistaminen olisi mahdollista. Esimerkiksi tilauksissa, joissa matka on valittu maksettavaksi tilausapplikaatioon tallennetun maksukortin kautta, voi tunnuksen auto aiheuttaa riskin auton tunnistamattomuudesta ja kyytiin voi potentiaalisesti päätyä myös väärä asiakas, jolloin veloitus menee täysin väärältä ihmiseltä.

Välityskeskusten digitalisaatio on Suomessa vielä valtaosin pientä, vaan välitysohjelmistoilla ei vielä tässä vaiheessa pystytä tarjoamaan liikennöitsijöille kevyitä liittymisratkaisuja. Välitysjärjestelmätoimittajilla ei ole suurta tahtotilaa Suomessa lähteä tekemään massiivisia muutoksia omiin järjestelmiin, jolloin kehitystä ei tapahdu kuin vain niillä välitysyhtiöillä, joilla oikeasti on kykyä ja mahdollisuutta lähteä rakentamaan vaihtoehtoisia malleja. Liikenne- ja viestintäministeriön tulisi pohtia älykkään liikennepalvelualustan perustamista, jonka päälle aidosti digitalisaatio prosessin kärjessä olevat taksiyhtiöt voivat liittyä, ja jonka kautta voidaan esimerkiksi toteuttaa matkaketjupalveluita julkisten liikennepalveluntuottajien kanssa. Tämä ohjaisi myös välitysohjelmistoalan toimintaa keskittymään uusiin markkinoihin ja toisaalta myös mahdollistaisi perinteiselle taksialalle uudenlaista liiketoimintaa.

Yhteenveto

Laki liikenteen palveluista oli tärkeä avaus, jolla mahdollistetaan liikennepalveluihin uuden liiketoiminnan synnyttämistä, josta voivat hyötyä niin taksiala kuin kuluttaja-asiakkaatkin. Tärkeintä lain tarkastelussa ja jatkokehittämisessä on varmistaa, ettei alalle pääse syntymään kaksia eri markkinoita, vaan esimerkiksi harmaan talouden välttämiseksi keinot ovat yhteneväiset ja ottavat huomioon erilaiset laitekannat, niin perinteiset kiinteään hardwareen perustuvat mittarit, kuin myös modernit digitaaliset software mittarit. LVM voisi omalta osaltaan keskittyä tarjoamaan älykkäitä liikennealustoja, joihin taksialalla olisi mahdollisuus rajapintojen kautta liittyä ja pystyä tarjoamaan yhteistyössä muun joukkoliikennekentän kanssa uudenlaisia palveluita asiakkaille.

Taksilain tulee mahdollistaa edelleen taksiyhtiöiden välityksessä olevien ajoneuvojen tunnistaminen, jotta kuluttajalla on mahdollisuus tehdä valinta. Hinnoittelun tulee olla asiakkaalle selkeää, ja hintatietojen esittämisen asiakkaille yhdenmukaista mahdollistaen myös erilaisten sähköisten kanavien hinnoittelun ja kiinteän sopimushinnan tarjoamisen. Lain valmistelussa on tärkeää kuulla myös laajalti taksialan kenttää,



koska vaikka Suomen Taksiliitto esiintyy alan edunvalvojana ja he pyrkivät esittäytymään alan yhteisenä äänitorvena, mutta valitettavasti heidänkin jäsenistönsä koostuu suurelta osin alan perinteisistä toimijoista, jolloin alaa sisältä päin uudistavien toimijoiden ääni jää kuulematta. Siksi on tärkeää, että tällaisia lausuntopyyntöjä tehdään jatkossakin.

Lisätietoja lausunnosta antaa:

Tommi Rautajoki

IT päällikkö

Tampereen Aluetaksi Oy

tommi.rautajoki@taksitampere.fi