

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?

-

2. Vastaako kyselytutkimuksista muodostuva kuva taksipalvelujen turvallisuudesta käsitystänne?

-

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

-

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

-

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

-

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?

-

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?

-

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?

-

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

-

Taksipalvelujen saatavuus- nykytilan kuvaus, ongelmat ja toimenpide-ehdotukset

10. Pidättekö kuvausta saatavuuden nykytilasta oikeansuuntaisena 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?

-

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

-

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

-

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?

-

14. Koetteko, että LVM:n arvio saatavuuden nykytilan ongelmista on oikean suuntainen? Oletteko tunnistaneet 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)?

-

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)? Liittyykö johonkin määrittelyvaihtoehtoon erityisiä huolia valvonnan toteuttamisen kannalta?

-

17. Liittyisikö taksiyritysten väliseen ajovuoroista sopimiseen riskejä kilpailun vähenemisestä?

-

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 oikeansuuntaisena 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?

-

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?

-

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?

-

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

-

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

-

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

-

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. Pidättekö 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 taksiyritysten 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 taksiyrityksen 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 tietyille 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 tunnistaneet muita ongelmia, joita olisi tarpeen ratkaista julkisen sektorin toimenpiteillä?

-

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

-

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

-

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

-

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

-

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 veloitteella 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 oikeansuuntaisena 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?

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?

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?

50. Onko tiedossanne muita toimenpiteitä, joilla tiedossa olevia välityskeskukseen 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

Taksiliikenteen ongelmat ovat olleet näkyvästi julkisuudessa heinäkuussa 2018 toteutuneen taksiuudistuksen jälkeen. Taksiliikenteen hinnat ovat nousseet ja moni taksinkäyttäjä kokee palvelun laadun ja turvallisuuden heikentyneen. Jotta ongelmien todellinen laajuus selviäisi, Kuluttajaliitto katsoo, että taksiliikenteen toimintaa pitää selvittää ja seurata nykyistä tarkemmin.

Turvallisuus

Muistiossa kuvattujen selvitysten ja Kuluttajaliiton jäsenilleen tekemän kyselyn perusteella osa kuluttajista kokee taksiliikenteen turvallisuuden heikentyneen. Erityisesti ihmiset kokevat lisääntyneen riskin tulla huijatuksi. Matkustajien turvallisuuteen voi ainakin osittain vaikuttaa kuljettajien koulutuksella ja Kuluttajaliitto kannattaa kuljettajille asetettavia turvallisuutta lisääviä lisäkoulutusvaatimuksia. Matkustajien kokema turvallisuus on usein riippuvainen asiakaspalvelun laadusta ja kuljettajan viestintätaidoista, joten näitäkin on syytä parantaa. Hinnoittelun selkeys ja avoimuus vähentävät pelkoa huijatuksi tulemisesta. Valvonnalla on myös suuri merkitys matkustajien turvallisuuden varmistamisessa, joten sitä pitää tarvittaessa lisätä ja turvata sille riittävät voimavarat.

Harmaa talous

Kuluttajaliitto ei ota sinänsä harmaan talouden torjuntaan. On kuitenkin huolehdittava siitä, että harmaan talouden torjunta ei muodostu esteeksi uusilla kuluttajia hyödyttävillä tavalla toimivien yrittäjien tulolle markkinoille. Siksi ei tule vaatia esimerkiksi taksamittarien pakollisuutta, vaan tulee sallia myös riittävän luotettavien sovellusten käyttäminen.

Saatavuus

Monilla paikkakunnilla ongelmaksi koetaan taksien heikko saatavuus etenkin hiljaisina aikoina. Kilpailu- ja kuluttajaviraston mukaan kilpailulainsäädäntö ei nykyäänkään estä taksiyrittäjiä sopimasta ajovuoroista hiljaisina aikoina, mutta yrittäjät kokevat ajovuoroista sopiminen tästä huolimatta riskialttiiksi, koska KKV voi edelleen jälkikäteen katsoa yhteistyön kilpailulain vastaiseksi. Kuluttajaliiton mielestä KKV:n täsmällisempi ohjeistus asiasta voisi madaltaa kynnystä ajovuoroista sopimiseen ainakin jossakin määrin, ja Kuluttajaliitto kannattaa ohjeistuksen laatimista. Samalla pitää kuitenkin huolehtia siitä, että ajovuoroista sopiminen ei vaaranna kuluttajien kannalta hyödyllistä kilpailua.

Niillä alueilla, joilla ei ole kaupallisesti mahdollista taata riittävää taksipalvelua, tulee harkita mahdollisuutta hankkia näitä yhteiskunnan tuella – esimerkiksi ostamalla hiljaisen ajan taksipäivystystä.

Hinnoittelu

Taksimatkojen hinnoittelussa ne ihmiset, jotka käyttävät sovelluksia taksimatkojen tilaamiseen, ovat paremmassa asemassa kuin sovelluksia käyttämättömät. Heidän osaltaan ongelmat ovat pienemmät eikä niiden ratkaiseminen vaadi välttämättä sääntelyn lisäämistä. Tehokas keino puuttua hinnoittelun ongelmiin on kannustaa ihmisiä sovellusten käyttöön.

Kuluttajaliitosta ei ole perustella säännellä taksimatkojen hinnoittelurakennetta. Hinnoittelurakenteen sääntely voi estää myös kuluttajille hyödyllisten innovaatioiden kehittelyä.

Tärkeää on huolehtia siitä, että kuluttajat saavat hinnoista riittävät ja ymmärrettävät tiedot. Muistiossa mainittu taksimatkan vertailuhinta voi olla toimiva apuväline hintojen vertailussa, jos se toteutetaan riittävän hyvin, esimerkiksi otetaan huomioon eri alueiden ja vuorokaudenaikojen erot.

Hinnoista sopiminen ennen taksimatkaa vähentää hintoihin liittyvää epävarmuutta. Osassa sovelluksista tämä on mahdollista jo nykyisin. Usein kiinteä hinta on korkeampi kuin taksamittarin mukaan määrittyvä hinta, mutta kuluttajat ovat valmiit maksamaan sen välttyäkseen yllätyksiltä. Kuluttajaliiton mielestä kuluttajilla pitääkin olla aina mahdollisuus sopia etukäteen matkan hinnasta, toisaalta hänellä pitää olla mahdollisuus valita myös taksamittarin tai muun vastaavan perusteella määrittyvä hinta.

Jos taksipalvelujen hintoja on joissakin tapauksessa perusteltua säädellä esimerkiksi enimmäishinnan asettamisella, hintasääntely pitää asettaa vain niille markkinasegmenteille, joissa on ongelmia, esimerkiksi kadulta tai taksiasemilta otettaville kyydeille ja vain niille alueille, joilla ongelmia esiintyy. Enimmäishintoihin liittyy riski siitä, että kaikki taksiyrittäjät käyttävät niitä ja siten ne estävät hinnoilla kilpailua.

Palvelun laatu

Taksipalvelun laatu on matkustajille tärkeä asia. Laadun varmistamiseksi taksinkuljettajien koulutusvaatimuksia pitää kehittää ja taksinkuljettajien kokeeseen sisällyttää nykyisten lisäksi uusia elementtejä, esimerkiksi asiakaspalveluun ja matkustajien oikeuksiin liittyviä. Lisäksi on varmistettava kuljettajien riittävä suomen ja ruotsin kielen taito. On myös selvitettävä se, olisiko taksinkuljettajan kokeessa mahdollista mitata kuljettajien osaamista kirjallisten kysymysten lisäksi myös käytännössä. Kuluttajaliiton mielestä muistiossa mainittu liikenneluvan haltijoihin kohdistuva velvoite kuljettajien koulutussuunnitelmasta ja koulutuksen järjestämisestä voisi parantaa palvelujen laatua.

Valmisteilla oleva henkilöön kohdistuvia palveluja koskeva kuluttajansuojalain muutos voi omalta osaltaan parantaa palvelun laatua. Liikennepalvelulakiin Kuluttajaliitto haluaa lisättävän aikaisemmassa lainsäädännössä olleen vaitiolovelvollisuutta koskevan säännöksen.

Välityskeskukset

Valmisteilla oleva henkilöön kohdistuvia palveluja koskeva kuluttajansuojalain muutos selkeyttänee välitystoimintaan liittyviä virhe- ja vahingonkorvausvastuuta sekä välityskeskusten vastuuta palvelun virheestä.

Kuluttajaliiton mielestä taksiyrittäjien kuuluminen useaan taksien tilausvälityskeskukseen pitäisi varmistaa erityislainsäädännön avulla. Tämä voi lisätä kilpailua ja mahdollistaa uusien välityskeskusten tulon taksialalle.

Lopuksi

Muistiossa tuodaan esille monessa paikassa huoli siitä, että taksiyrittäjille ja kuljettajille asetettavat uudet vaatimukset voivat estää alalle tuloa ja sitä kautta kilpailua. Kuluttajaliiton mielestä kilpailu itsessään ei ole itseisarvo. Kilpailun tehtävänä on palvella kuluttajia: jos alalle tulon estyminen on omiaan karsimaan markkinoilta kuluttajille haitallista toimintaa, se on yleensä kuluttajien edun mukaista.

Niemi Timo
Kuluttajaliitto – Konsumentförbundet ry