



FORBRUKERTILSYNET

Oslo Taxi AS

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 19/1682-1

20.08.2019

Saksbehandler: Simen Mørk Lanes

Dir.tlf: 908 79 572

Orienteringsbrev - plikten til å uoppfordret gi forbrukerne et pristilbud mm.

1. Innledning

Forbrukertilsynet fører tilsyn med at næringsdrivendes avtalevilkår og markedsføring som rettes til forbrukere ikke er i strid med markedsføringsloven. Vi fører også tilsyn med prisopplysningsforskriften av 2012.

Den 1. juli 2018 trådte nytt *kapittel 7B om prisopplysninger for drosjetjenester* i prisopplysningsforskriften i kraft. Forskriftsbestemmelsene er gitt i medhold av markedsføringsloven § 10.

I korthet medfører endringene at:

- Alle tilbydere av drosjetjenester plikter å uoppfordret gi forbrukerne et pristilbud før avtale om transport inngås dersom forbrukeren angir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted.
 - I spotmarkedet, det vil si ved praiing og ved holdeplasser, må drosjesjåføren spørre forbrukeren om bestemmelsessted(hvor vedkommende skal). I alle tilfeller der forbrukeren angir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted, skal drosjesjåføren gi forbrukeren et pristilbud.
 - Ved bestilling over telefon skal pristilbudet gis på bestillingstidspunktet. Drosjesentralen må spørre forbrukeren om både hentested og bestemmelsessted, eller på annen måte skaffe de nødvendige opplysninger for å kunne gi pristilbudet. I alle tilfeller der forbrukeren

angir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted, skal drosjesentralen gi forbrukeren et pristilbud.

- Ved bestilling på internett eller via app må disse legge til rette for at forbrukeren kan angi hentested og et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted ved bestilling, for å kunne gi forbrukeren pristilbudet.
- Alle tilbydere av drosjetjenester plikter å opplyse om at forbrukeren skal betale den laveste totalprisen for turen av pristilbudet, en fastpris som eventuelt tilbys på strekningen og parallelltaksten med eventuelle tillegg(taksameterprisen).
- Alle tilbydere av drosjetjenester skal gi forbrukeren en spesifisert kvittering når transporten er utført. Kvitteringen skal opplyse om pristilbudet forbrukeren har fått, samt gi utfyllende opplysninger om hvordan parallelltaksten er beregnet og spesifisere de enkelte takstelementer og tillegg som kommer til anvendelse for den aktuelle transporten.

Forbrukertilsynet har inntrykk av at disse reglene i for liten grad er fulgt opp av bransjen. Dette brevet er en påminnelse om regelverket og en informasjon om innholdet i det.

2. Plikten til å gi et pristilbud

2.1 Prisopplysningsforskriften § 25d.

Bestemmelsen oppstiller en plikt for alle tilbydere av drosjetransport til å uoppfordret gi forbrukeren et pristilbud.

Prisopplysningsforskriften § 25d. lyder:

«Dersom forbrukeren oppgir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted for en ønsket drosjetjeneste, skal tilbyderen uoppfordret gi forbrukeren et pristilbud før de inngår en avtale om transport. Pristilbudet skal angi totalprisen for drosjetjenesten.

Tilbyderen skal opplyse forbrukeren om at forbrukeren skal betale den laveste totalprisen av pristilbudet, en fastpris som eventuelt tilbys på strekningen og parallelltaksten med eventuelle tillegg, jf. [forskrift 30. september 2010 nr. 1307](#) om takstberegning og maksimalpriser for løyvepliktig drosjetransport med motorvogn [§ 3](#) andre ledd, jf. [§ 2](#) andre punktum.»

2.2 Hvilken informasjon skal gis

Pristilbudet skal gis som en totalpris og omfatte alle tillegg for turen, herunder merverdiavgift og offentlige avgifter, samt eventuelle kostnader forbundet med transporten som ferje og bompenger. Drosjetilbyderen kan ikke kreve ytterligere betaling utover pristilbudet.

Tilbydere skal samtidig, etter § 25 d annet ledd, opplyse forbrukeren om at hun skal betale den laveste totalprisen for turen. Hvis takstameterprisen eller en eventuell fastpris på strekningen er lavere enn pristilbudet, er det denne prisen som skal betales.

2.3 Hvem har plikt til å gi pristilbudet

Plikten til å gi et pristilbud skal gjelde for alle som tilbyr drosjetjenester til forbrukere. Dette vil være både løyvehavere og drosjesentraler. I praksis vil det være den som møter forbrukeren som må gi pristilbudet.

2.4 Hvem har rett til å få pristilbudet

Retten til å få et pristilbud gjelder for alle forbrukere. En forbruker er en «fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet», jf. forbrukerkjøpsloven § 1 tredje ledd.

Drosjetilbydernes plikt til å gi et pristilbud gjelder ikke for kontraktmarkedet, det vil si drosjetransport hvor vilkårene for transporten er fastsatt i avtale inngått etter forhandlinger mellom en oppdragsgiver og en tilbyder, eller avtale inngått etter anbudskonkurranse. Tilsvarende gjelder ikke retten til å få et pristilbud for næringsdrivende.

Ved usikkerhet om hvorvidt den reisende har rett til å få et pristilbud, er det Forbrukertilsynets vurdering at det er drosjetilbyderen som må gjøre de nødvendige undersøkelser for å finne ut hvorvidt den reisende er en forbruker. Vi anbefaler tilbyderne å alltid gi et pristilbud, for å være på den sikre siden.

2.5 Hvem skal ta initiativ til at pristilbudet gis

Pristilbudet skal gis *uoppfordret*, og det er således drosjetilbyderen som skal sørge for at pristilbudet gis. Hovedregelen er dermed at drosjetilbyderen i ethvert tilfelle må gi forbrukeren et pristilbud. Retten til pristilbud er dermed ikke betinget av at forbrukeren ber om å få et slikt tilbud eller at forbrukeren har kjennskap til regelverket.

2.6 Hva kreves av forbrukeren for at drosjetilbyderen skal kunne gi et pristilbud

For at drosjetilbyderen skal kunne gi et pristilbud, må forbrukeren oppgi et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted for transporten. Der forbrukeren angir et omtrentlig bestemmelsessted uten å vite den eksakte adressen for transporten, vil drosjetilbyderen oftest være i stand til å beregne et pristilbud ut fra informasjonen.

Dersom forbrukeren av ulike årsaker likevel ikke kan oppgi et bestemmelsessted for transporten eller der bestemmelsesstedet ikke er klart nok angitt, bortfaller plikten. Det er viktig å presisere at dette er en snever unntaksregel og at den klare hovedregelen vil være at drosjetilbyderen skal gi forbrukeren et pristilbud.

2.7 Når skal pristilbudet gis

Pristilbudet skal gis før avtale om transport inngås. I høringsnotatet til forskriften har departementet særlig uttalt at hovedregelen er at drosjetilbyderen i ethvert tilfelle uoppfordret må gi forbrukeren pristilbudet. Slik som nevnt over er unntaket der forbrukeren ikke oppgir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted fra departementets side ment å være en snever unntaksregel som ikke skal åpne for omgåelser.

Dersom drosjetransporten bestilles over telefon skal pristilbudet gis på bestillingstidspunktet. Dette gjelder i alle tilfeller der forbrukeren kan angi et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted. Forbrukertilsynet vil understreke at sentralen har en aktivitetsplikt. Forbrukeren kan være vant med å først oppgi hvor hun skal til sjåføren, glemme seg eller av andre grunner ikke på eget tiltak angi bestemmelsesstedet til sentralen. I praksis vil dette bety at drosjesentralen både må spørre forbrukeren om hentested og bestemmelsessted, eller på annen måte skaffe de nødvendige opplysninger for å kunne gi pristilbudet og oppfylle forpliktelsen etter forskriften. Det er dermed ikke slik at plikten til å beregne pristilbud faller bort dersom forbrukeren ikke sier hvor hun skal.

Det over nevnte vil gjelde tilsvarende ved bestilling via internett eller mobilapplikasjon. Bestillingssiden eller appen må derfor legge til rette for at forbrukeren kan angi hentested og et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted ved bestilling, for å kunne gi pristilbudet og oppfylle forpliktelsen etter forskriften.

I spotmarkedet, det vil si ved praing og ved holdeplasser, skal pristilbudet gis på stedet. I praksis vil dette bety at drosjesjåføren også her må spørre forbrukeren om bestemmelsessted. I alle tilfeller der forbrukeren angir et tilstrekkelig avgrenset bestemmelsessted, skal drosjesjåføren gi forbrukeren et pristilbud. Det vil være opp til forbrukeren om hun velger å akseptere pristilbudet.

2.8 Pristilbudets virkning

Drosjetilbyderen er bundet av den prisen som oppgis overfor forbrukeren. Det gir samtidig forbrukeren en rett til maksimalt å betale en pris tilsvarende pristilbudet.

Pristilbudet kan fravikes dersom forbrukeren under turen gjør såpass vesentlige endringer at forutsetningene for pristilbudet faller bort. Forbrukeren vil i så fall måtte betale taksameterprisen.

3. Spesifisert kvittering for drosjetjenester

3.1 Prisopplysningsforskriften § 25e.

Bestemmelsen oppstiller en plikt for alle tilbydere av drosjetransport til å gi forbrukeren en spesifisert kvittering når drosjetjenesten er utført.

Prisopplysningsforskriften § 25e. lyder:

«Tilbyderen skal gi forbrukeren en spesifisert kvittering når drosjetjenesten er utført. Kvitteringen skal inneholde pristilbudet etter § 25d og utfyllende opplysninger om hvordan parallelltaksten er beregnet, det vil si oppgi de aktuelle takstelementene og tilleggene etter [forskrift 30. september 2010 nr. 1307](#) om takstberegning og maskimalpriser for løyvepliktig drosjetransport med motorvogn.»

Drosjesjåføren skal alltid gi forbrukeren en spesifisert kvittering når drosjetjenesten er utført, det vil si når forbrukeren har ankommet det angitte bestemmelsesstedet.

Den spesifiserte kvitteringen skal opplyse om pristilbudet forbrukeren har fått. Videre skal kvitteringen inneholde utfyllende opplysninger om hvordan parallelltaksten er beregnet og skal spesifisere de enkelte takstelementer og tillegg som kommer til anvendelse for den aktuelle transporten.

Kvitteringen skal være så spesifisert at forbrukeren skal ha mulighet til å etterprøve beregningen av taksameterprisen. Det må derfor blant annet gis informasjon om prisbærende elementer som avstand, tid, tilkjøring, starttakst og eventuelle andre tillegg.

4. Avslutning

De nye reglene trådte i kraft 1. juli 2018 og har vært gjeldende i over et år. Dersom dere ikke har lagt om rutineene slik at reglene følges, må dette gjøres umiddelbart. Informasjonen om regelverket må også spres til deres samarbeidspartnere slik at løyvehavere og sjåførere er godt kjent med sine forpliktelser.

Forbrukertilsynet vil fremover følge opp klager fra forbrukere og gjennomføre tilsynsaksjoner. Prisopplysningsforskriften §25d og §25e er gitt i medhold av markedsføringsloven § 10. Ved brudd kan det dermed fattes vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og i visse tilfeller overtredelsesgebyr, jf. markedsføringsloven §§39 – 43.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jo Gjedrem
Avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur