

Svenska Taxiförbundets

Vision

I konkurrens på lika villkor ska taxi vara den mest säkra, effektiva och miljöanpassade delen av den kollektiva trafiken.

Verksamhetsidé

Svenska Taxiförbundet ska i samverkan med medlemmar och omvärld fortlöpande förbättra förutsättningarna för branschen och förstärka den professionella företagarnas roll hos medlemmarna med hjälp av överlägsen kunskap, kompetens och kvalitet.

Övergripande mål

Medlemskap i Svenska Taxiförbundet ska ge ett påtagligt mervärde genom att Förbundet vid varje tidpunkt med en ur branschperspektivet tydlig och kompromisslös hållning arbetar för

- att konkurrensen inom branschen sker på lika villkor
- att taxinäringens anseende och attraktionskraft ökar
- att medlemsföretagens tjänster och arbetsstillfällen efterfrågas
- att medlemmarnas kommersiella förutsättningar och förarnas säkerhet förbättras
- att medlemmarnas verksamhet bedrivs med ständiga förbättringar avseende miljö och trafiksäkerhet

Svenska Taxiförbundets kvalitetsnormer om God Taxitradition

oktober 2007

1 Svenska Taxiförbundets stadgar och begreppet God Taxitradition

Enligt 4 § 1 mom. i Förbundets stadgar kan taxiföretag antas som medlem. I ansökan om medlemskap förpliktar sig taxiföretaget att följa Förbundets stadgar.

I 2 § i Förbundets stadgar, under rubriken ”Hederskrav, branschetiska regler”, anges att ”medlem i Förbundet ska tillämpa de branschetiska regler om vilka Förbundet tecknar överenskommelser med myndigheter och organisationer.” Där står också att medlem ska ”bedriva sin verksamhet med tillbörliga affärsmetoder under iakttagande av God Taxitradition i medvetande om sitt ansvar, så att det egna företaget och branschen i dess helhet vinner aktning och förtroende”.

1.1 Syfte

Förbundets kvalitetsnormer om God Taxitradition utgår från hederskravet i stadgarna. De definierar vad som innefattas i begreppet God Taxitradition. Avsikten med normerna är främst att de ska ge uttryck för ett grundläggande kvalitetskoncept som tillämpas av alla medlemmar i Förbundet. Normerna kan även användas som ett hjälpmedel i medlemsföretagens marknadsföring.

1.2 Ansvar

Det är medlemsföretaget som ansvarar för att såväl egen som anslutna transportörers verksamhet bedrivs i enlighet med God Taxitradition. Ytterst är det förbundsstyrelsen som avgör vad som ska innefattas i begreppet God Taxitradition.

1.3 Uteslutning

Medlem som bryter mot God Taxitradition kan uteslutas ur Förbundet.

2 Affärsvillkor för taxitransporter enligt God Taxitradition

Affärsvillkoren beskriver vad som är God Taxitradition när det gäller vissa av de affärsvillkor som tillämpas av taxiföretag som är medlem i Svenska Taxiförbundet och till sådant företag anslutna transportörer.

Taxiföretaget kan naturligtvis ha åtaganden som går längre. De nivåer som här anges ska dock alltid vara uppfyllda.

2.1 Definition av taxitransport

En taxitransport definieras av att taxifordon med förare, mot betalning, ställs till allmänhetens förfogande för befordran av personer eller gods. Taxitransporten innebär således inte något hyresförhållande, varken avseende fordon eller förarens person eller tjänster utöver de som är direkt förknippade med själva transporten.

Taxitransporten består av följande moment:

- a) Frankörning till hämtningsadress.
- b) Tid då föraren väntar på att kunden ska komma till taxin för att resan ska fortsätta mot destinationen.
- c) Hämtning av kunden vid hämtningsadressen.
- d) Resa från hämtningsadress till angiven destination, inklusive eventuell hämtning eller avlämnande av ytterligare resande enligt kundens önskemål.
- e) Avlämnande av kunden vid slutdestinationen, varvid betalning normalt sker. Vid betalning likställs kontanter, likvid med hjälp av kredit- eller betalkort, kreditbevis eller att kunden och taxiföretaget har ett avtal om fakturering.

2.2 Beställning

Taxiföretaget ska ha ordnade former för beställningsfunktionerna.

Beställning av taxitransport kan göras genom

- direktbeställning,
- förbeställning,
- fast uppdrag – betraktas som flera förbeställningar gjorda vid samma tillfälle.

2.2.1 Direktbeställning

Kunden beställer taxin hos taxiföretaget, som ger körorder till den taxi som ska utföra uppdraget. Direktbeställning är även då kunden tar taxin på gatan eller ringer direkt till taxin.

På förfrågan från kunden ska taxiföretaget kunna ge besked om *uppskattad* tid innan taxin är framkörd till hämtningsadressen.

Taxin ska vid angiven hämtningsadress (se 2.3.3) vänta den tid som efter omständigheterna kan vara rimlig.

2.2.2 Förbeställning

Kunden beställer taxin hos taxiföretaget för hämtning vid en viss tidpunkt.

Taxiföretaget ska i normalfallet kunna ta emot en förbeställning som görs senast en timme innan hämtning ska ske.

Taxin ska vid angiven hämtningsadress (se 2.3.3) vänta den tid som efter omständigheterna kan vara rimlig, dock *minst* fem minuter från beställd tidpunkt.

2.3 Transporten

2.3.1 Taxiföraren

Taxiförarens uppträdande ska präglas av god service och professionalism. Däri innefattas bland annat att föraren

- är artig och tillmötesgående,
- besitter mycket god lokalkännedom och väl kan orientera sig i det område där han/hon huvudsakligen utövar sitt arbete,
- är vårdat klädd och att det av klädseln framgår att han/hon är i tjänst samt för vilket företag han/hon arbetar,
- ger kunden hjälp med i- och urlastning av bagage – föraren ska se till att allt bagage överlämnas till kunden,
- ger kunden hjälp att komma in i och ut ur taxin,
- tillhandahåller de upplysningar om resan, färdvägen, m.m. som efterfrågas av kunden,

- framför taxifordonet trafiksäkert och komfortabelt med tillbörlig miljöhänsyn.

2.3.2 Taxifordonet

Taxifordonet ska vara väl anpassat för den verksamhet taxiföretaget bedriver. Det ska dessutom

- alltid hållas trafiksäkert,
- vara rimligt rent och helt med hänsyn tagen till väderlek och andra yttre omständigheter,
- ha minst fyra dörrar för i- och urstigning – vissa van-modeller kan ha tre dörrar,
- vara tydligt profilerat så att det framgår vilket taxiföretag det representerar,
- vara försett med kommunikationsutrustning.

2.3.3 Hämtning och avlämnande av kunden

Taxiföretaget är skyldigt att göra det som rimligtvis kan krävas för att komma fram till hämtningsadressen. Kunden är skyldig att göra det som rimligtvis kan krävas för att hålla utkik efter taxin och finnas på plats när taxin kommer.

Hämtning och avlämnande av kunden samt i- och urlastning av eventuellt bagage ska ske så nära hämtnings- resp avlämningsadressen som möjligt, med hänsyn till gatu- och trafikmiljö, allmän ordning på platsen och väderlek.

2.3.4 Avbruten transport, brister i tjänsten

Avbruten transport är en taxitransport där resan med kunden i taxin av något skäl avbryts.

Kunden kan alltid avbryta transporten på grund av ändrad uppfattning om destination, trafikhinder eller liknande.

Taxiföraren kan avbryta transporten om kunden uppträder

- på sådant sätt att det inverkar på trafiksäkerheten,

- hotfullt mot förare eller medpassagerare,
- förödmjukande mot förare eller medpassagerare,
- på sådant sätt att det kan skada utrustning eller klädsel i taxin eller på föraren.

Om transporten inte har fullföljts och detta beror på något som är att hänföra till kunden, har taxiföretaget rätt till skälig betalning för den del av transporten som har fullgjorts, *samt* för övriga kostnader som taxiföretaget har åsamkats med anledning av transporten.

Om transportens pris framräknats av taxametern är skälig betalning för transporten det belopp taxametern visar när transporten avbryts. Om transporten avtalats till fast pris och inte fullföljs är skälig ersättning det belopp som hade uppkommit om priset framräknats av taxametern för den del av sträckan som fullgjorts.

Om transporten inte har fullföljts och kunden har lidit skada på grund av detta och avbrottet beror på något som är att hänföra till taxiföretaget, har kunden rätt till ersättning relaterad till priset för taxiresan. Om taxiföretaget kan visa att det inte har varit försumligt, är företaget inte skyldigt att utge ersättning.

Taxiföretaget ska alltid göra vad som står i dess makt för att se till att transporten fullföljs. Kunden är alltid skyldig att vidta åtgärder för att begränsa sin skada.

2.4 *Betalning*

2.4.1 *Prisinformation*

Enligt yrkestrafiklagen har kunden rätt att före färden få kännedom om den taxa som tillämpas. Vägverket har utfärdat föreskrifter om hur prisinformation ska lämnas.

Vid förfrågan ska därutöver taxiföretaget i normalfallet kunna ge en *prisuppskattning* för en taxitransport där priset ska beräknas med taxameter. Det slutliga priset får inte överstiga det uppgivna priset med mer än 20 procent såvida inte exceptionella situationer, över vilka taxiföretaget inte råder, uppstår under resan.

2.4.2 Förskottsbetalning

Taxiföraren har rätt att begära förskottsbetalning.

2.4.3 Betalningsmedel

Taxiföretaget ska ha avtal med kortföretag samt ta emot de vanligast förekommande kredit- eller betalkorten som betalningsmedel.

2.4.4 Avbeställning

Vid avbeställning där framkörningen och därmed transporten påbörjats, kan taxiföretaget ställa krav på att kunden ska erlägga avgift med det belopp som anges på taxametern då kunden gör avbeställningen, eller annat skäligt belopp.

2.4.5 Bomkörning

Bomkörning innebär att taxin körts fram till hämtningsadressen men kunden inte gett sig till känna. Således har taxiföretaget en fordran på kunden uppgående till det belopp som anges på taxametern efter rimlig väntetid.

2.4.6 Skada på taxi eller motsvarande

Uppkommer skada på grund av kundens vållande på taxin eller dess utrustning, på förarens klädsel eller utrustning eller på annat och förorsakar detta taxiföretaget och/eller föraren ekonomiska men, kan kunden göras ersättningsskyldig med skäligt belopp till den skadelidande. Skäligt belopp relateras till materialkostnad och den arbetsinsats som krävs för att taxin ska kunna sättas i trafik igen samt den stilleståndstid som förflutit då taxin inte kunnat användas i trafik. Den skadelidande är dock skyldig att göra det som är möjligt för att begränsa skadan.

2.4.7 Taxameterkvitto

Kunden ska alltid erbjudas kvitto eller följesedel från taxametern efter fullgjord betalning. Förutom de uppgifter som enligt föreskrift ska framgå på kvittot, ska i förekommande fall beställningscentralens namn och telefonnummer finnas med.

2.5 Reklamationer

Taxiföretaget ska ha tillräckliga personalresurser och erforderlig kompetens för att snabbt och professionellt kunna behandla eventuella reklamationer.

Om taxiföretaget brustit i fullgörandet av en taxitransport och kunden därför lidit skada, har kunden rätt till ersättning relaterad till priset för taxiresan.

Om taxiföretaget bedömer att det inte är ersättningsskyldigt, ska kunden, om kunden är konsument, upplysas om att reklamationsanmälan även kan inges till Allmänna reklamationsnämnden. I informationen ska ingå adress och telefonnummer till Allmänna reklamationsnämnden. (Konsument är en person som köper en vara eller tjänst huvudsakligen för enskilt bruk, dvs. inte i arbete eller näringsutövning.)

Taxiföretaget ska alltid följa Allmänna reklamationsnämndens beslut.

3 Utbildning

3.1 Vilka berörs

Taxiföretaget ska för styrelsen och arbetsledningen, personalen i beställningscentralen samt taxiförarna, anordna utbildning och fortbildning i sådan omfattning att verksamheten kan bedrivas på ett affärsmässigt sätt och enligt God Taxitradition.

4 Tystnadsplikt

Samtliga funktionärer i taxiföretaget ska informeras om att tystnadsplikt gäller för kund- och affärsrelationer.

5 Ansvar

5.1 Gentemot det allmänna

Taxiföretaget ska fullgöra sina skyldigheter mot det allmänna som t.ex. inbetalande av skatter och avgifter.

5.2 Taxameteruppgifter

Taxiföretaget ska ha samtliga uppgifter från taxametern sparade i minst 24 månader.

5.3 Egenkontroll

Taxiföretaget ska ha rutiner för egenkontroll av verksamheten.

5.4 Anställningsvillkor

Taxiföretaget ska erbjuda anställd personal minst den sociala trygghet som överenskommits i kollektivavtal.

5.5 Försäkringar

Taxiföretaget ska inneha gällande företagsförsäkring där ansvarsmoment ingår.

5.6 Transportöravtal

Om taxiföretaget har anslutna transportörer, ska det i transportöravtalet finnas en klausul som möjliggör ingripande mot den transportör som bryter mot God Taxitradition.

Svenska Taxiförbundets kvalitetsnormer om God Taxitradition

1	Svenska Taxiförbundets stadgar och begreppet God Taxitradition	4
1.1	Syfte	4
1.2	Ansvar	4
1.3	Uteslutning	4
2	Affärsvillkor för taxitransporter enligt God Taxitradition	5
2.1	Definition av taxitransport	5
2.2	Beställning	5
2.2.1	Direktbeställning	6
2.2.2	Förbeställning	6
2.3	Transporten	6
2.3.1	Taxiföraren	6
2.3.2	Taxifordonet	7
2.3.3	Hämtning och avlämnande av kunden	7
2.3.4	Avbruten transport, brister i tjänsten	7
2.4	Betalning	8
2.4.1	Prisinformation	8
2.4.2	Förskottsbetalning	9
2.4.3	Betalningsmedel	9
2.4.4	Avbeställning	9
2.4.5	Bomkörning	9
2.4.6	Skada på taxi eller motsvarande	9
2.4.7	Taxameterkvitto	9
2.5	Reklamationer	10
3	Utbildning	10
3.1	Vilka berörs	10
4	Tystnadsplikt	10
5	Ansvar	11
5.1	Gentemot det allmänna	11
5.2	Taxameteruppgifter	11
5.3	Egenkontroll	11
5.4	Anställningsvillkor	11
5.5	Försäkringar	11
5.6	Transportöravtal	11