



SVENSKA
TAXIFÖRBUNDET

SVENSKA TAXIFÖRBUNDETS
KVALITETSNORMER OM

GOD TAXITRADITION

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

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.” Medlem ska också ”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”. I det ligger också att följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

1.1 Syfte

Förbundets kvalitetsnormer om God Taxitradition definierar vad som innefattas i begreppet God Taxitradition. Avsikten är främst att normerna definierar ett grundläggande kvalitetskoncept som ska 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 både den egna verksamheten och 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 i enlighet med reglerna nedan.

Det står taxiföretag fritt att ta på sig längre gående åtaganden.

2.1 Definition av taxitransport

En taxitransport innebär att taxifordon med förare, mot betalning, ställs till allmänhetens förfogande för befordran av personer eller gods. Taxitransporten

innebär således inte till någon del ett hyresförhållande utöver det som är direkt förknippat med själva transporten.

Taxitransporten består av följande moment:

- a) Framkörning till hämtningsadress.
- b) Tid då föraren väntar på att kunden ska komma till taxin.
- c) Hämtning av kund eller gods vid hämtningsadressen.
- d) Resa från hämtningsadress till angiven destination, inklusive eventuell hämtning eller avlämnande av ytterligare resande enligt kundens önskemål.
- e) Avlämnande av kund eller gods 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 eller tar taxin på gatan.

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. Det innebär bl.a. att föraren

- är artig och tillmötesgående,
- har mycket god lokalkännedom och väl kan orientera sig i det område där föraren huvudsakligen utövar sitt arbete,
- är vårdat klädd och att det av klädseln framgår att föraren är i tjänst samt för vilket företag föraren arbetar,
- ger kunden hjälp med i- och urlastning av bagage och ser 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 förutsätts 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 p.g.a. ändrad uppfattning om destination, trafik hinder 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 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.

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

Har kunden lidit skada på grund av en avbruten transport och beror avbrottet 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 förutsätts alltid vidta åtgärder för att begränsa sin skada.

2.4 Betalning

2.4.1 Prisinformation

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

Vid förfrågan ska taxiföretaget i normalfallet därutöver kunna ge en *prisuppskattning* för en taxitransport där priset ska beräknas med taxameter. Det slutliga priset får inte överstiga det uppskattade priset med mer än 15 procent såvida inte exceptionella situationer uppstår under resan, som taxiföretaget inte råder över.

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

Avbeställer kunden en resa där framkörning 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. I sådant fall 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

Vållar kunden skada 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 ersättningskyldig med skäligt belopp till den skadelidande. Skäligt belopp utgår för materialkostnad, den arbetsinsats som krävs för att taxin ska kunna sättas i trafik igen samt för stilleståndstid. Den skadelidande är dock skyldig att om möjligt 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 behandla eventuella reklamationer.

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

Om taxiföretaget inte anser sig vara ersättningskyldigt, ska kund som är konsument, upplysas om att reklimationsanmälan även kan inges till Allmänna reklamationsnämnden. I informationen ska ingå adress och telefonnummer till Allmänna reklamationsnämnden.

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 i enlighet med reglerna i God Taxitradition.

4 Tystnadsplikt

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

5 Ansvar

5.1 Gentemot myndigheter

Taxiföretaget ska fullgöra sina skyldigheter mot berörda myndigheter genom att t.ex. betala in skatter och avgifter.

5.2 Taxameteruppgifter

Samtliga medlemmars fordon/taxametrar ska vara anslutna till en redovisningscentral.

5.3 Behörighetskontroll

Medlem ska vara anslutet till BKY och fortlöpande kontrollera såväl samtliga förares taxiförarlegitimation (TFL) som samtliga anslutna taxiföretags trafiktillstånd.

5.4 Anställningsvillkor

Taxiföretaget ska erbjuda anställd personal minst den sociala trygghet som överenskommit 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 reglerna i God Taxitradition.