



# PRISSÄTTNING/-INFORMATION VID TAXIRESOR

UPPFÖLJANDE UNDERSÖKNING, AUGUSTI 2017

**PRISSÄTTNING OCH PRISINFORMATION VID TAXIRESOR, SOMMAREN 2017**

**SKAPAT AV:** INTERMETRA BUSINESS & MARKET RESEARCH GROUP AB

**PROJEKTLEDARE:** MARKUS LAGERQVIST

**DATUM:** 2017-09-05

**UNDERSÖKNINGSNUMMER:** 1687-1702

**VERSION:** 4

**UPPDRAGSGIVARE:** TRANSPORTSTYRELSEN

**KONTAKTPERSON:** MARIA ÅKERLUND

# BAKGRUND OCH SYFTE

Vid omregleringen av taximarknaden år 1990 upphörde behovsprövningen och ersattes till vissa delar av en utökad lämplighetsprövning av utövarna. Samtidigt upphörde även den av samhället fastställda maximitaxan. Frågan om prissättning har därefter diskuterats i en mängd olika sammanhang, bland annat i Transportstyrelsens redovisning av regeringsuppdraget Översyn av taxiresor m.m.

Efter redovisningen av uppdraget genomfördes en kundundersökning om taxiresor i de tre storstadsregionerna om bland annat prissättning vid taxiresor. För att få en bättre bild av nuvarande prissättning och taxikunders uppfattning av taxipriser genomfördes på uppdrag av Transportstyrelsen, två marknadsundersökningar under våren 2013 och uppföljande mätningar sommaren 2014 resp. 2015.

Fördjupade analyser om regelefterlevnaden inom yrkestrafiken på väg har visat att det finns upplevda problem med hög prissättning, huvudsakligen i storstadsregionerna och främst i Stockholm. Det är dock mycket svårt att kvantifiera problemet.

Regelbundna marknadsundersökningar är därför av värde som ett underlag för att undersöka taxiresenärs erfarenheter av prissättning och prisinformation rörande taxiresor. Det är också av värde att följa prisutvecklingen av de jämförpriser som taxibolagen tillämpar.

Transportstyrelsen har därför låtit genomföra en uppföljande mätning under sommaren 2017.

Undersökningen har två syften:

- Att undersöka taxiresenärs attityder till prissättning och prisinformation. Detta omfattar att skapa en bild av hur taxiresenärer upplever prissättningen, om de känner till att det ska finnas en prisinformation och om de kan använda prisinformationen.
- Att dokumentera vilka jämförpriser som olika taxibolag tillämpar.



# METOD

## Målpopulation

Undersökningen är giltig för taxiresenärer i åldern 15 år eller äldre. Undersökningen har avgränsats till storstadsregionerna Stockholm, Göteborg och Malmö.

## Datainsamling

Informationen har samlats in med hjälp av personliga intervjuer med taxiresenärer som genomfört resa i Stockholm, Göteborg och Malmö. Intervjuerna har genomförts på plats vid flygplatser och i städernas centrum (järnvägsstationer/hotell). Intervjuerna har spridits över olika tider på dygnet och olika veckodagar, inklusive helger.

Intervjuerna har kompletterats med observation av jämförpriser på prisinformationsdekaler, vilka har fotograferats av, på ett urval av taxibilar i Stockholm, Göteborg och Malmö.

Totalt har 766 intervjuer genomförts, fördelade enligt tabellen nedan.

Intervjuerna har genomförts under juli–augusti 2017.

|                        | Stockholm  | Göteborg   | Malmö      |
|------------------------|------------|------------|------------|
| Flygplats              | 112        | 127        | 102        |
| Centralstation/centrum | 200        | 120        | 105        |
| <b>SUMMA</b>           | <b>312</b> | <b>247</b> | <b>207</b> |

# VECKODAG OCH TID FÖR INTERVJU

|         | <b>Stockholm</b><br>n=312<br>% | <b>Göteborg</b><br>n=247<br>% | <b>Malmö</b><br>n=207<br>% |
|---------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Måndag  | 8                              | 2                             | 10                         |
| Tisdag  | 21                             | 11                            | 18                         |
| Onsdag  | 10                             | 15                            | 29                         |
| Torsdag | 14                             | 26                            | 11                         |
| Fredag  | 11                             | 13                            | 6                          |
| Lördag  | 16                             | 23                            | 13                         |
| Söndag  | 20                             | 9                             | 14                         |
|         | <b>100</b>                     | <b>100</b>                    | <b>100</b>                 |

|             | <b>Stockholm</b><br>n=312<br>% | <b>Göteborg</b><br>n=247<br>% | <b>Malmö</b><br>n=207<br>% |
|-------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Förmiddag   | 30                             | 27                            | 35                         |
| Eftermiddag | 46                             | 44                            | 33                         |
| Kväll       | 25                             | 29                            | 31                         |
|             | <b>100</b>                     | <b>100</b>                    | <b>100</b>                 |

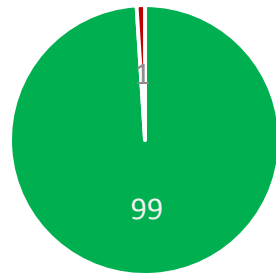
TAXI



SAMMANFATTNING

# SAMMANFATTNING: NYCKELRESULTAT

## Dekal med jämförpris (%)

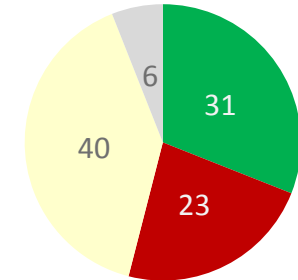


■ Ja ■ Nej

## Högsta jämförpris (kr)

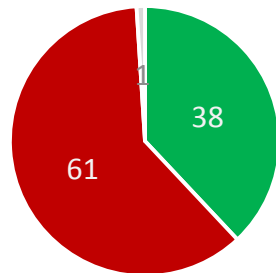
- Stockholm 307–499 kr
- Göteborg 320–489 kr
- Malmö 212–499 kr

## Uppskattat priset (%)



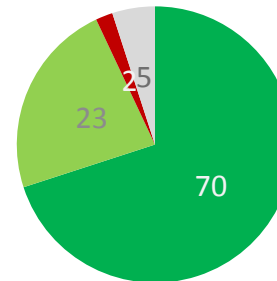
■ Ja ■ Nej ■ Läste inte prisinformationen ■ Vet ej

## Frågade om pris (%)



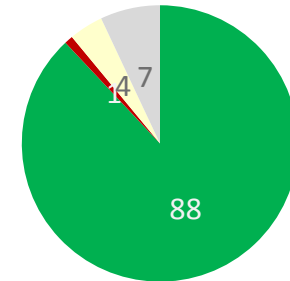
■ Ja ■ Nej ■ Vet inte

## Syn på priset (%)



■ Skäligt ■ Högt - inte lurad ■ Lurad ■ Vet inte

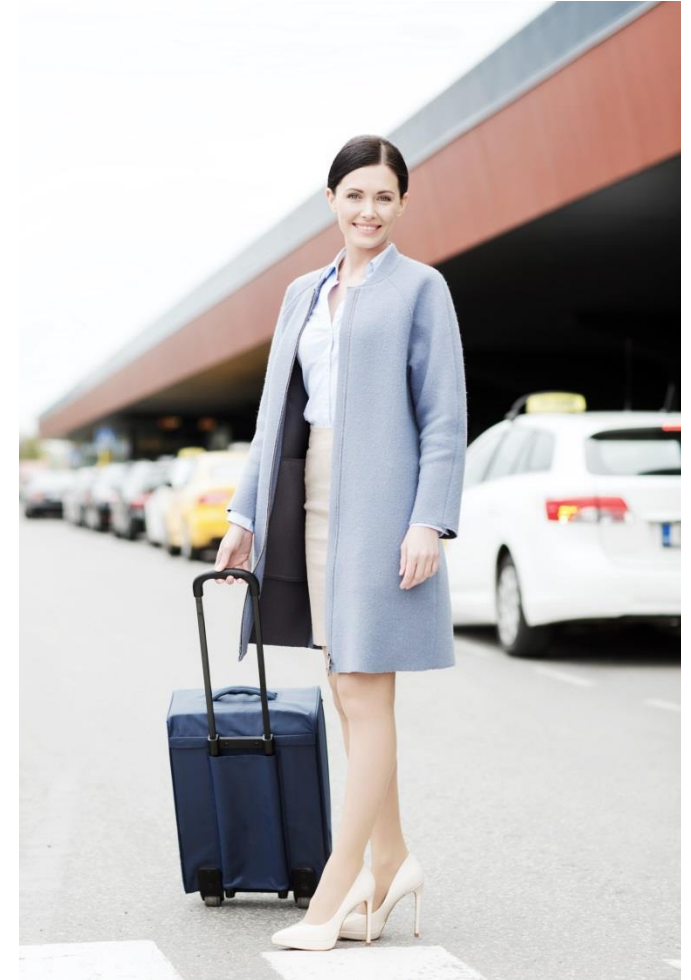
## Förarens vägval (%)



■ Bra ■ Köer/arbeten ■ Omotiverad omväg ■ Vet inte

# SAMMANFATTNING

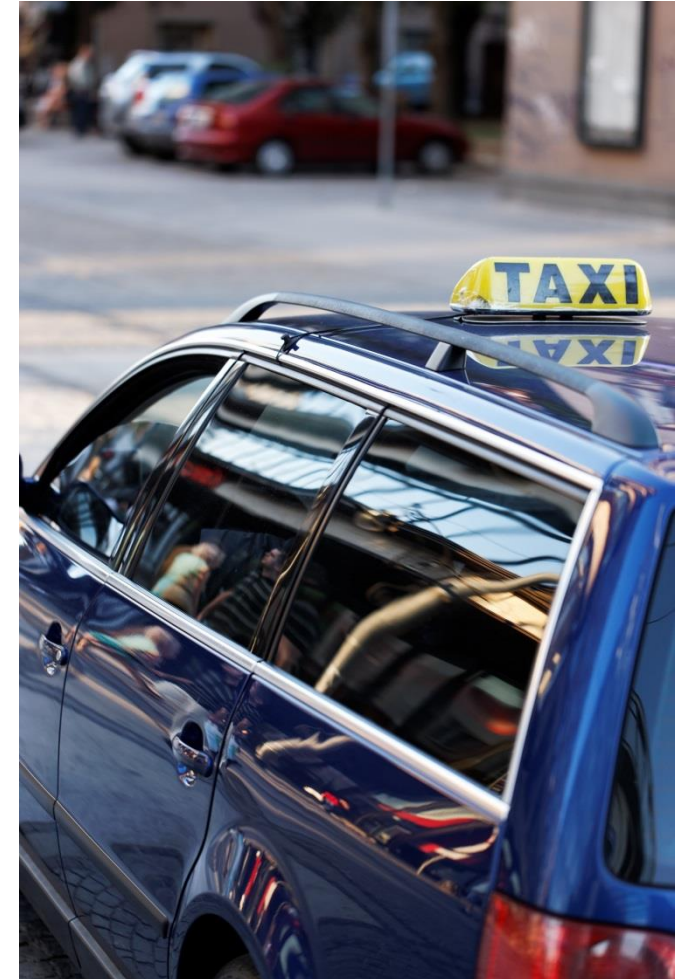
- Nästan alla bilar har prisinformation i alla tre städerna. Median för hösta jämförpris ligger på 325 kr.
  - Medianpriset ligger högre i Stockholm och Göteborg än i Malmö.
- Två av tre kunder vet om att taxibilarna ska ha väl synlig prisinformation på bilen och var tredje kund använde prisinformationen för att uppskatta resans pris.
  - Kännedomen om prisdekalen är lägre i Malmö.
- Mer än hälften av kunderna väljer taxibolag innan resan och närmare 40 procent frågade om resans pris innan.
  - Malmö avviker från Stockholm och Göteborg, genom att färre väljer taxibolag innan resan.





# SAMMANFATTNING

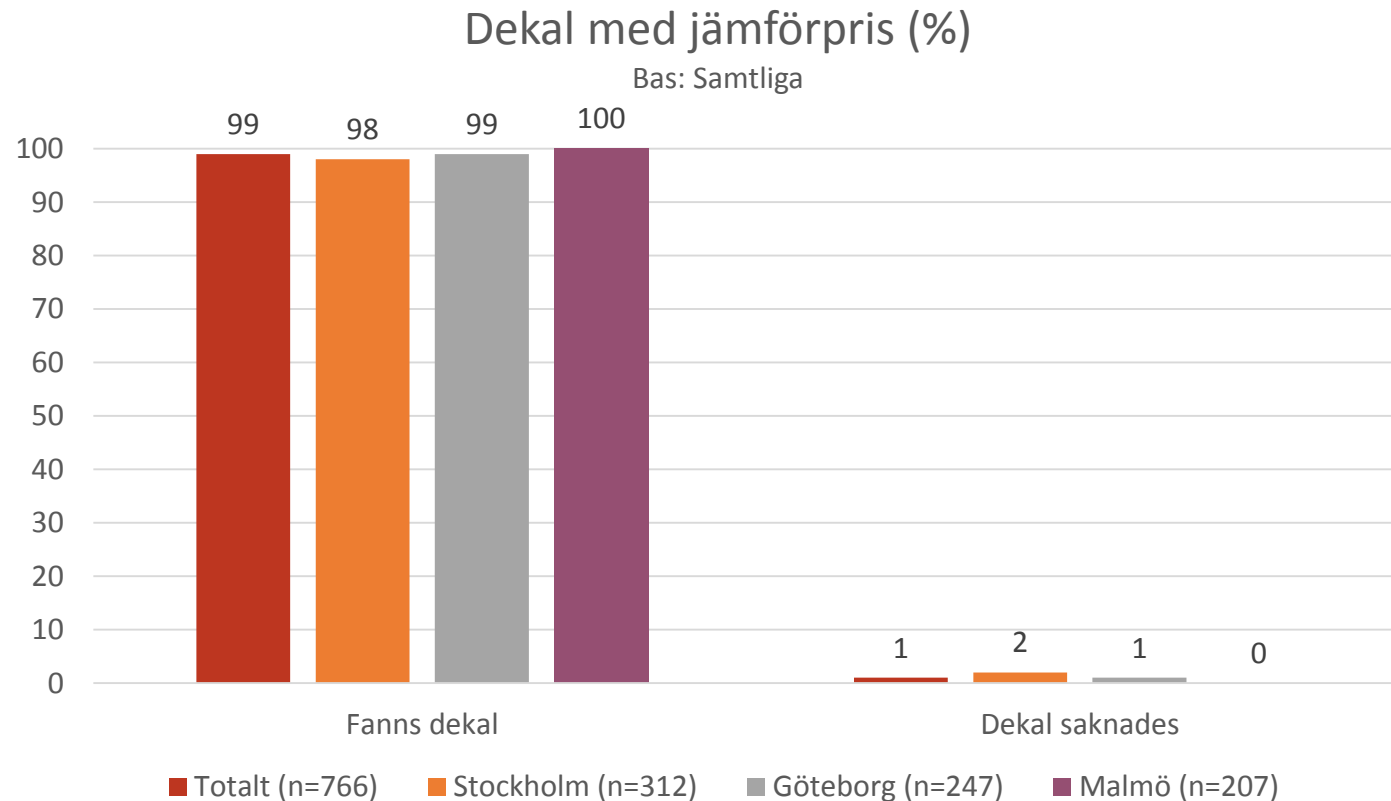
- Medianresan varar ca 20 minuter och kostar 368 kr.
  - Resan är i genomsnitt billigare i Malmö än i Stockholm och Göteborg.
- Mycket få kunder känner sig lurade, eller utsatta för bedrägeri.
  - Runt var fjärde upplevde priset för resan som högt – men inte så högt att de kände sig lurade.
- Tre av fyra förare kan vägen, övriga använder GPS för att hitta.
- Vid nio av tio resor är uppfattningen att föraren valde bästa vägen.
  - Detta är en nedgång från tidigare år, som beror på att en högre andel i Malmö upplevde att de råkade ut för vägarbeten eller köer under taxiresan.





GÖTEBORG  
RESULTAT

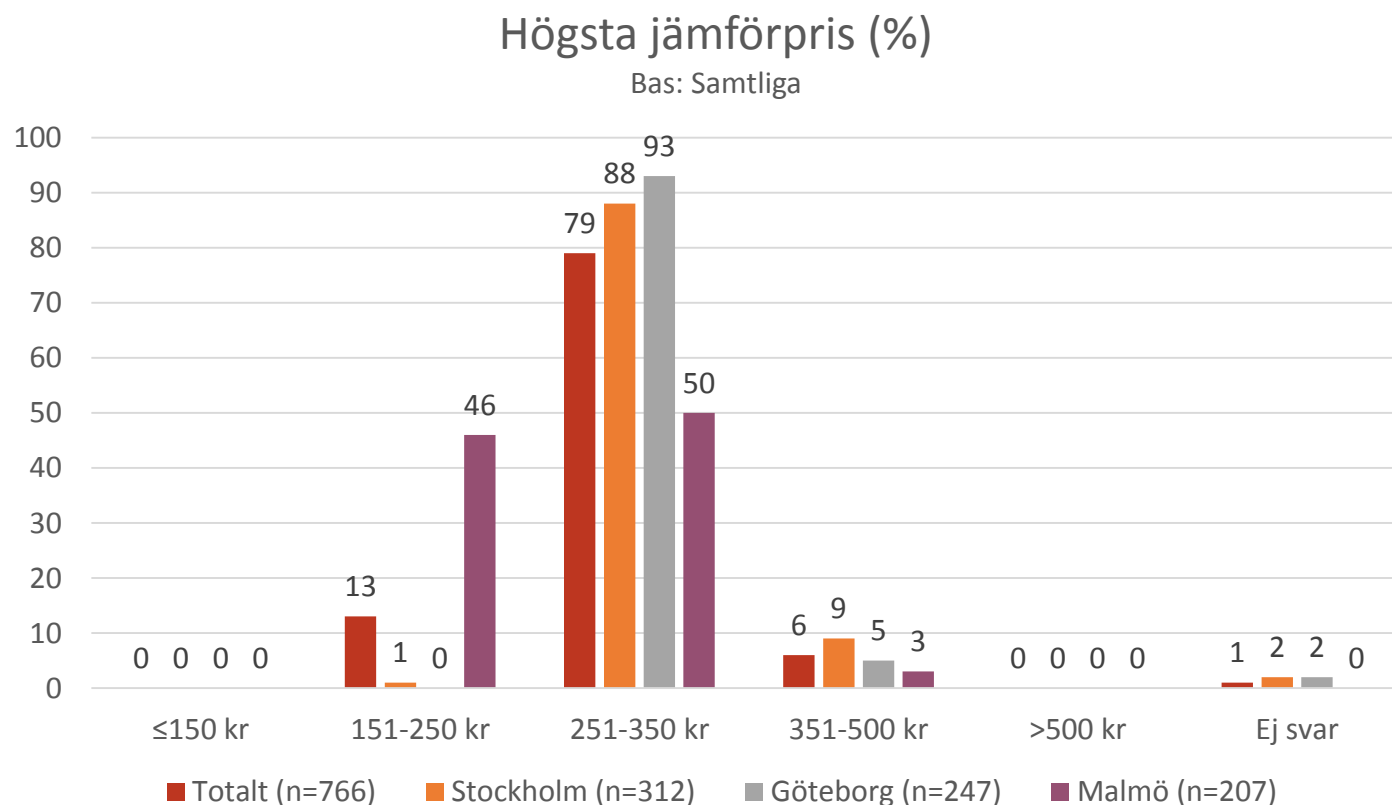
# NÄSTAN ALLA BILAR HAR DEKAL



- Nästan alla taxibilar har en dekal med högsta jämförpris.
- I Stockholm saknade två procent av bilarna dekal.

Fråga: Läs dekalen på taxins sidoruta och notera det högsta jämförpris som tillämpas av taxin.

# LÄGRE PRISER I MALMÖ



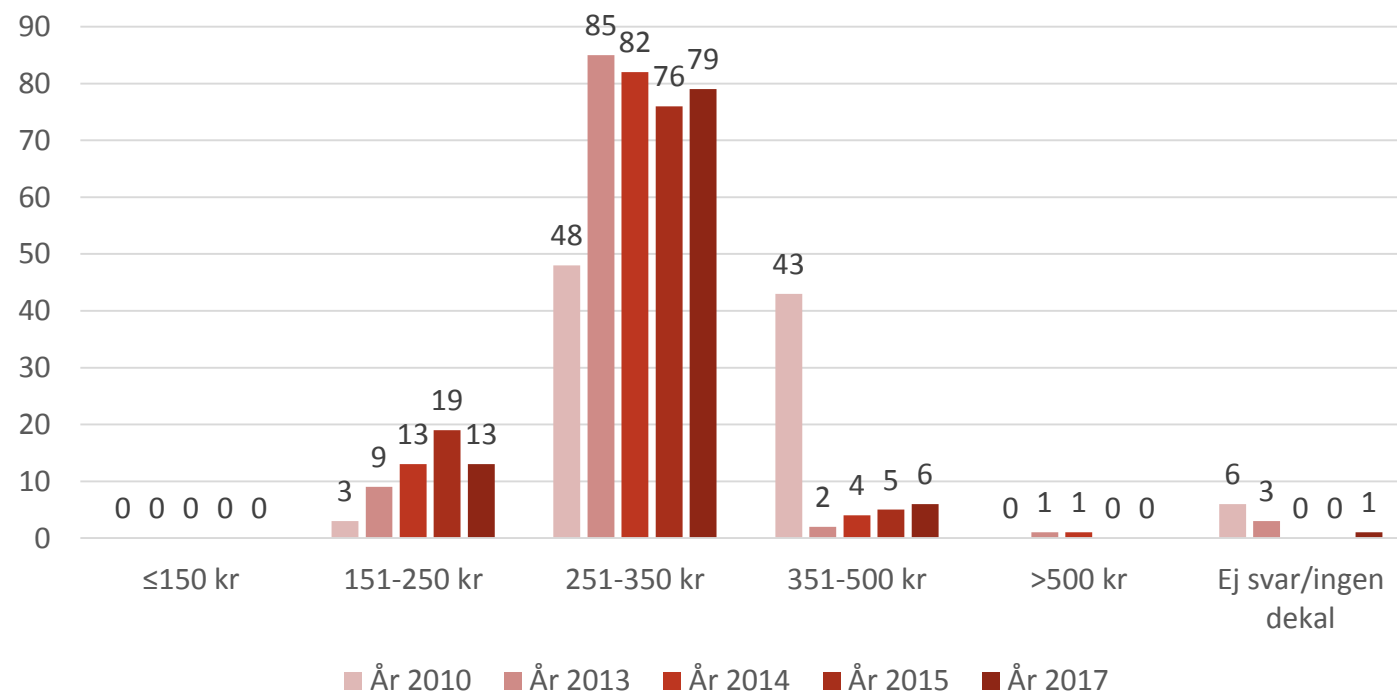
- Median för högsta jämförpris ligger på 325 kronor.
- Medel för högsta jämförpris ligger lägre i Malmö jämfört med Stockholm och Göteborg.
  - Stockholm 332 kr
  - Göteborg 339 kr
  - Malmö 271 kr
- Endast en av de 766 bilarna hade ett högsta jämförpris på över 500 kr.

Fråga: Läs dekalen på taxins sidoruta och notera det högsta jämförpris som tillämpas av taxin.

# HÖGSTA JÄMFÖRPRIS – TREND

## Högsta jämförpris 2010–2017 (%)

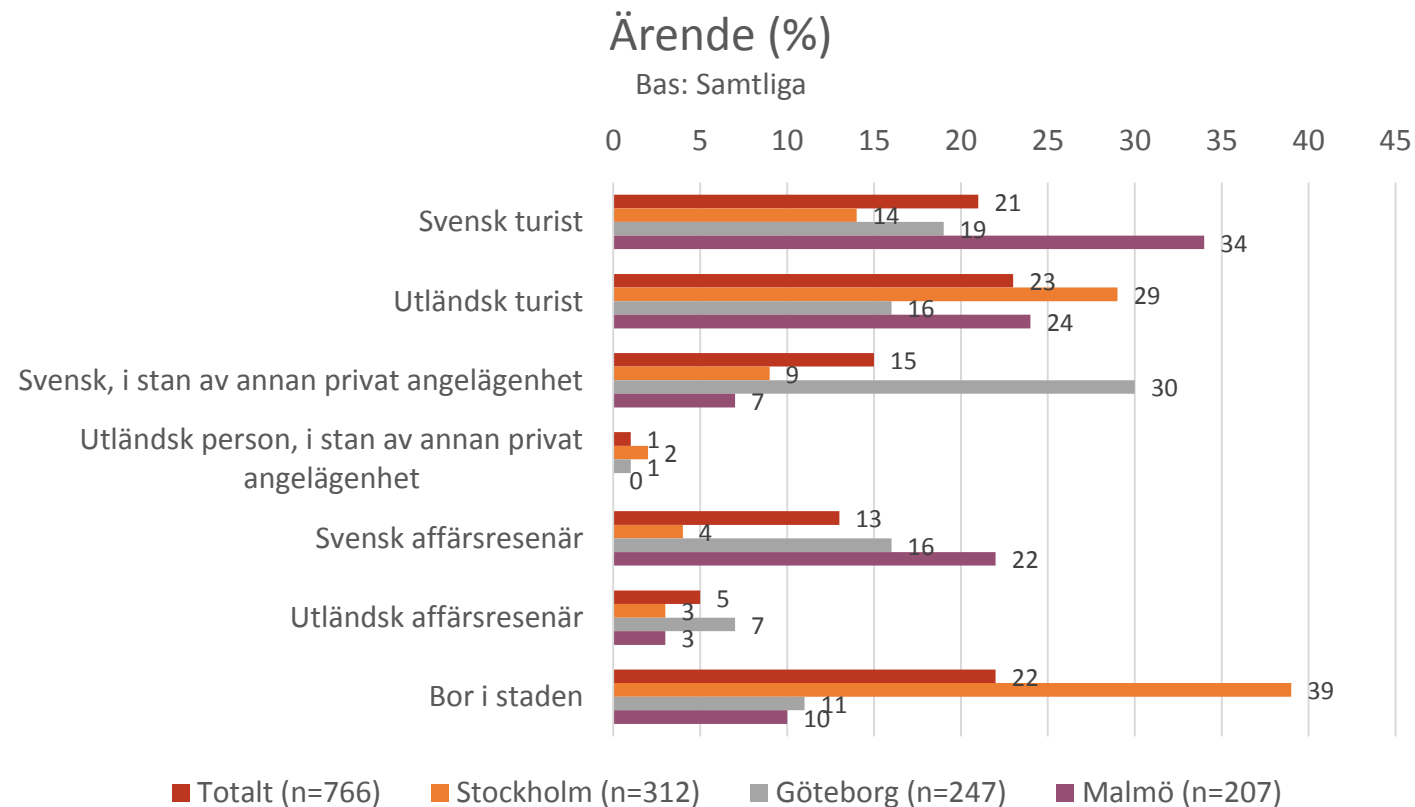
Bas: Samtliga



- Liksom de senaste tre mätningarna ligger en stor majoritet av högsta jämförpris inom intervallet 251–350 kr.

Fråga: Läs dekalen på taxins sidoruta och notera det högsta jämförpris som tillämpas av taxin.

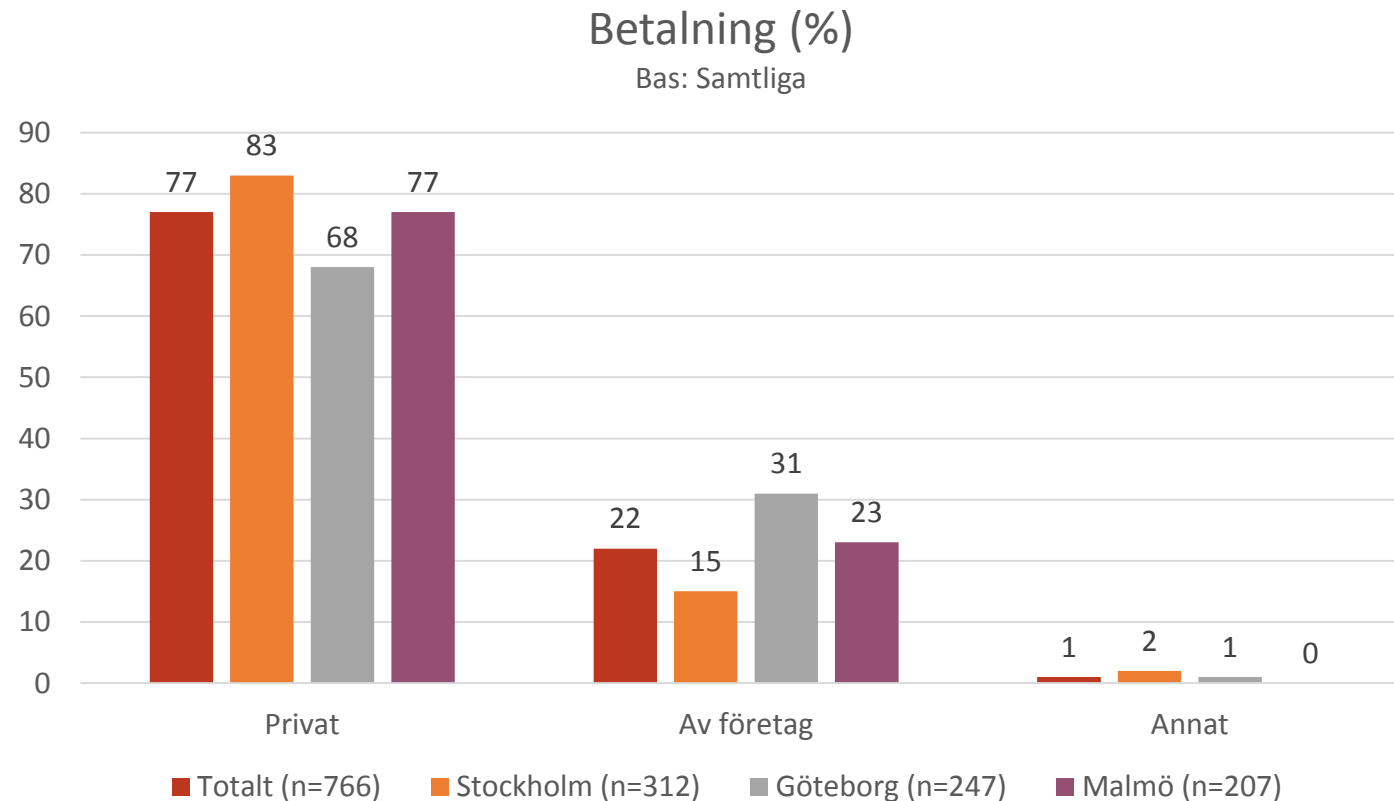
# SKILLNADER I KUNDSTRUKTUR MELLAN STÄDERNA



- Stockholm avviker från Göteborg och Malmö genom en högre andel som reser med taxi i den egna staden.
- Malmö har högst andel svenska turister, medan Göteborg har fler som besöker staden i andra privata angelägenheter.

Fråga: Är du turist i [stadens namn] eller är du här i annat ärende?

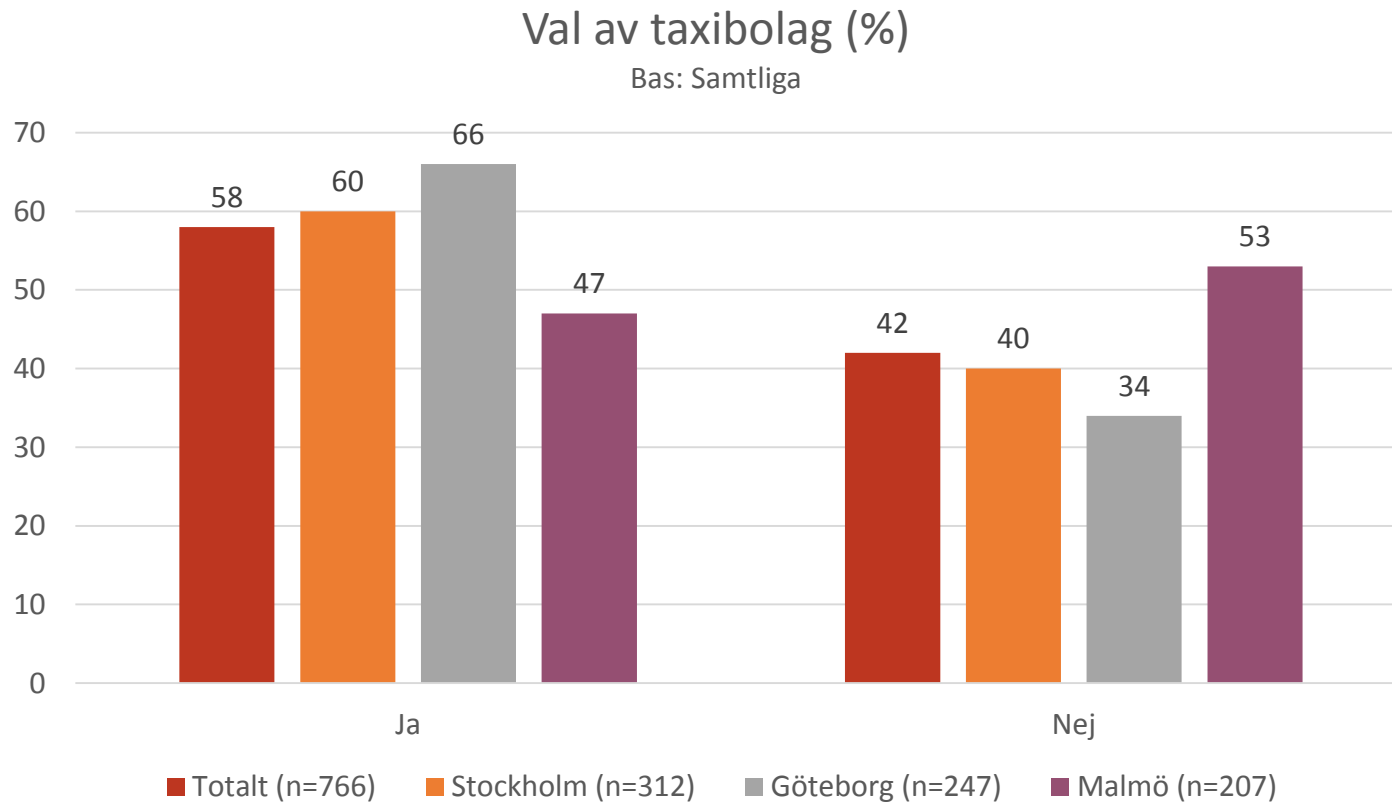
# DE FLESTA BETALAR PRIVAT



- Runt 80 % av taxiresorna betalas privat.
  - Notera dock att intervjuerna görs sommartid.

Fråga: Betalades taxiresan med dina privata pengar eller av t.ex. arbetsgivare?

# MÅNGA VÄLJER TAXIBOLAG



- Majoriteten av kunderna väljer taxibolag före resan.
  - Andelen är lägre i Malmö.

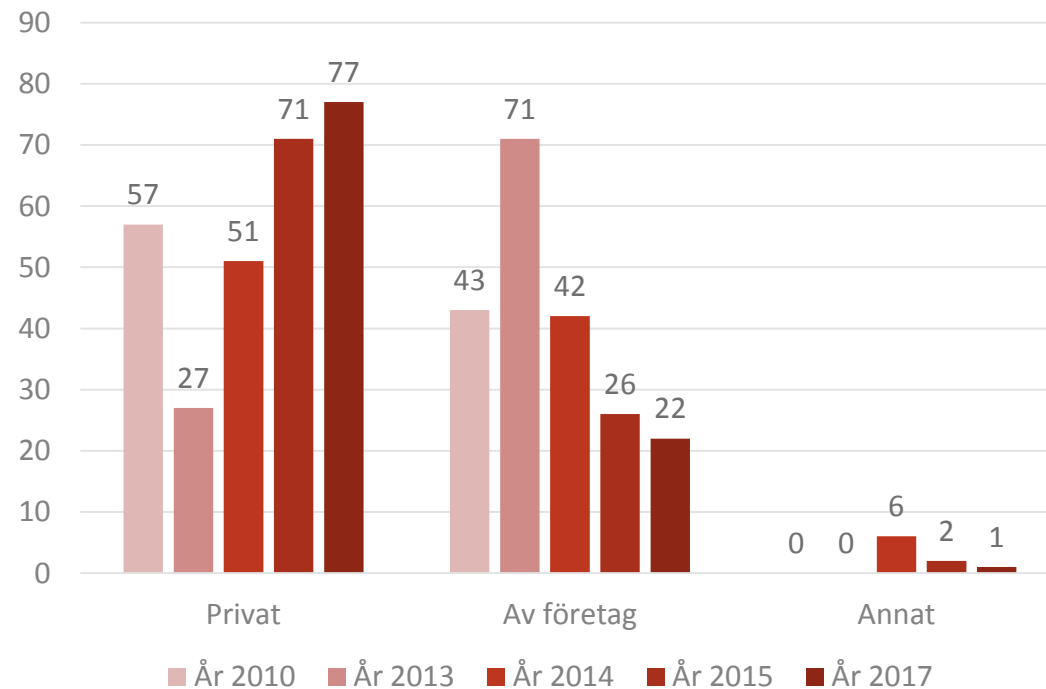
Fråga: Valde du ett specifikt taxibolag som du bestämt dig för innan resan?



# BETALNING OCH VAL AV BOLAG – TREND

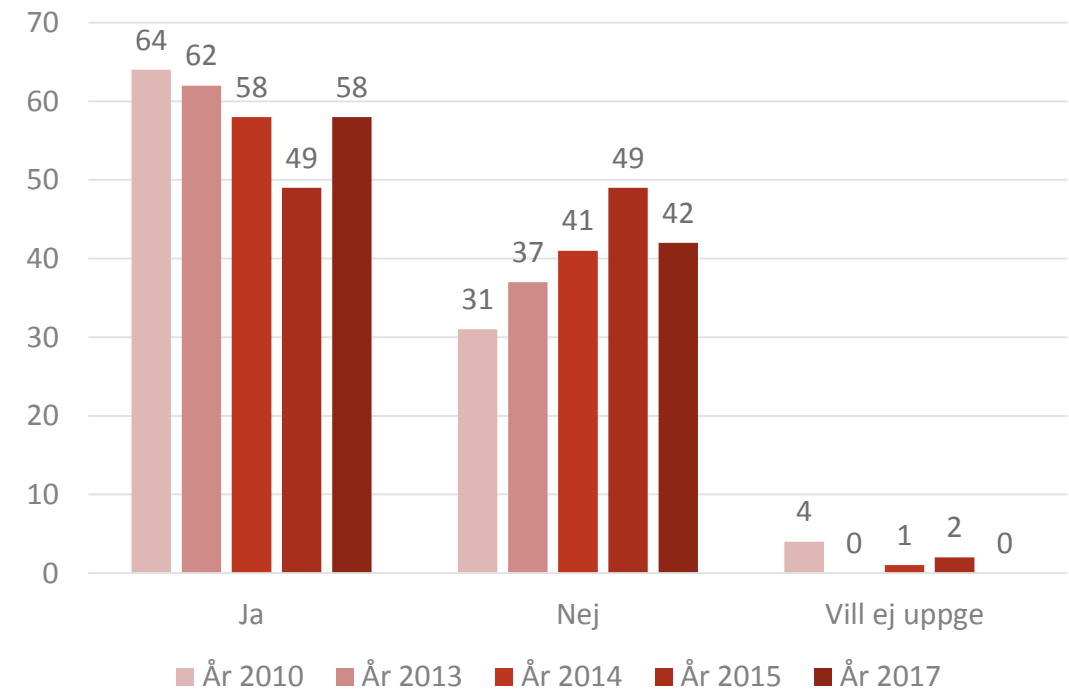
## Betalning: 2010–2017 (%)

Bas: Samtliga



## Val av taxibolag: 2010–2017 (%)

Bas: Samtliga



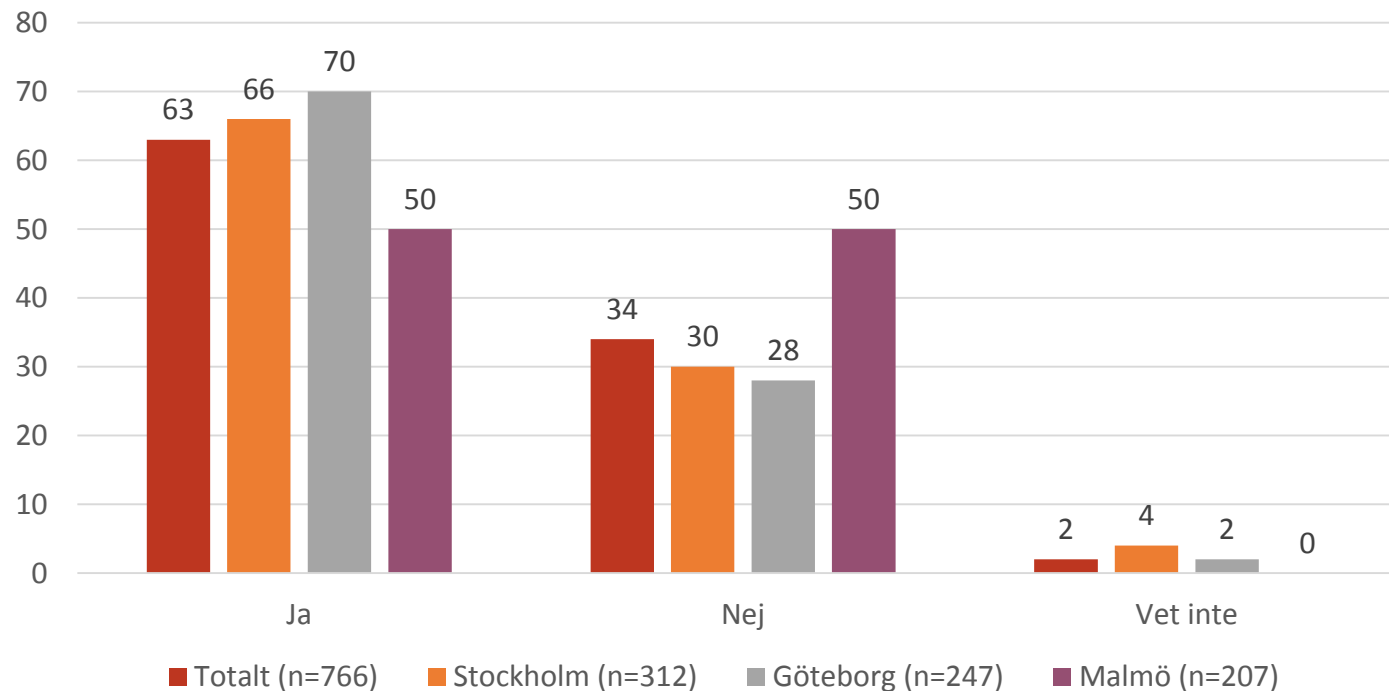
Fråga: Betalades taxiresan med dina privata pengar eller av t.ex. arbetsgivare?

Fråga: Valde du ett specifikt taxibolag som du bestämt dig för innan resan?

# LÄGRE KÄNNEDOM I MALMÖ

## Kännedom om prisdekal (%)

Bas: Samtliga



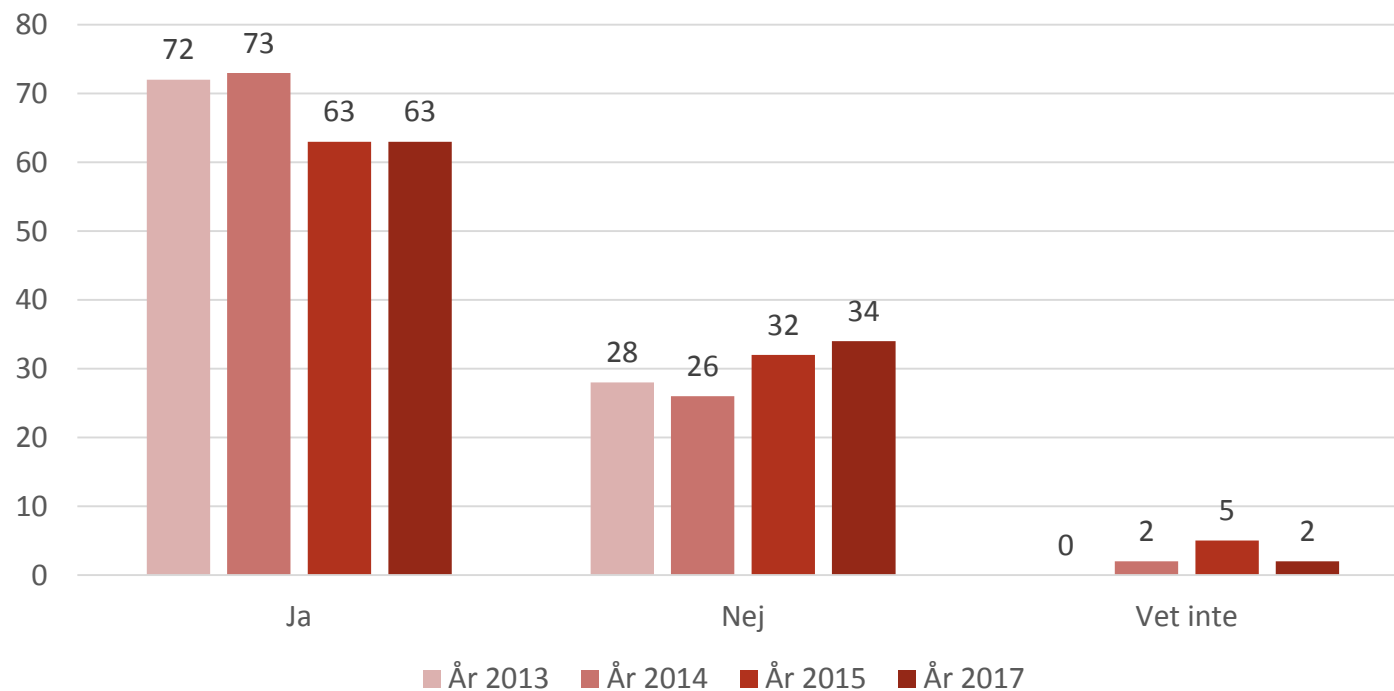
- Två av tre kunder känner till att alla taxibilarna ska ha synlig prisinformation på bilen.
  - Kännedomen är lägre i Malmö än i Stockholm och Göteborg.

Fråga: I Sverige ska alla registrerade taxibilar ha en prisinformation väl synlig på bilen.  
Är detta något du känner till?

# OFÖRÄNDRAD KÄNNEDOM

Kännedom om prisdekal: 2013–2017 (%)

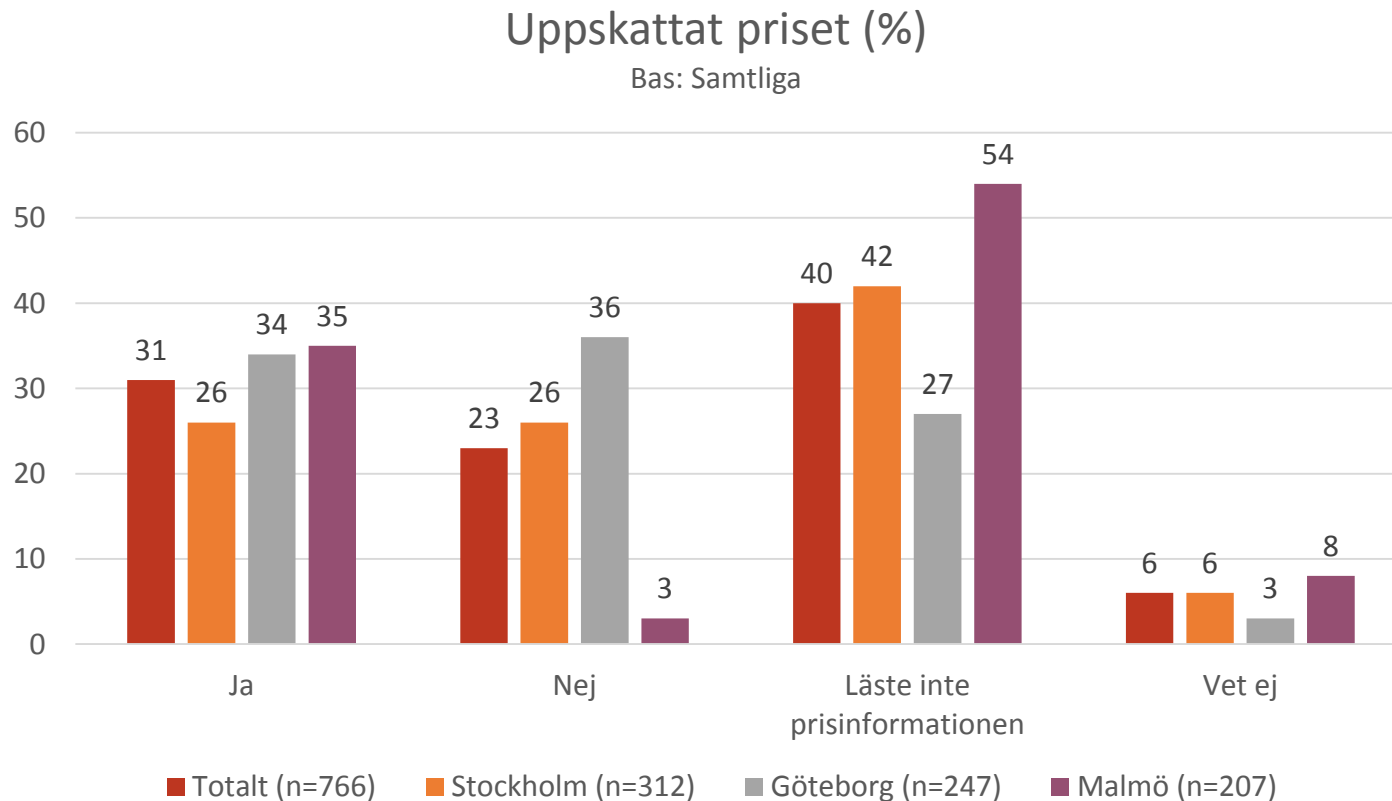
Bas: Samtliga



- Kännedomen om prisdekalerna ligger på samma nivå som 2015.

Fråga: I Sverige ska alla registrerade taxibilar ha en prisinformation väl synlig på bilen.  
Är detta något du känner till?

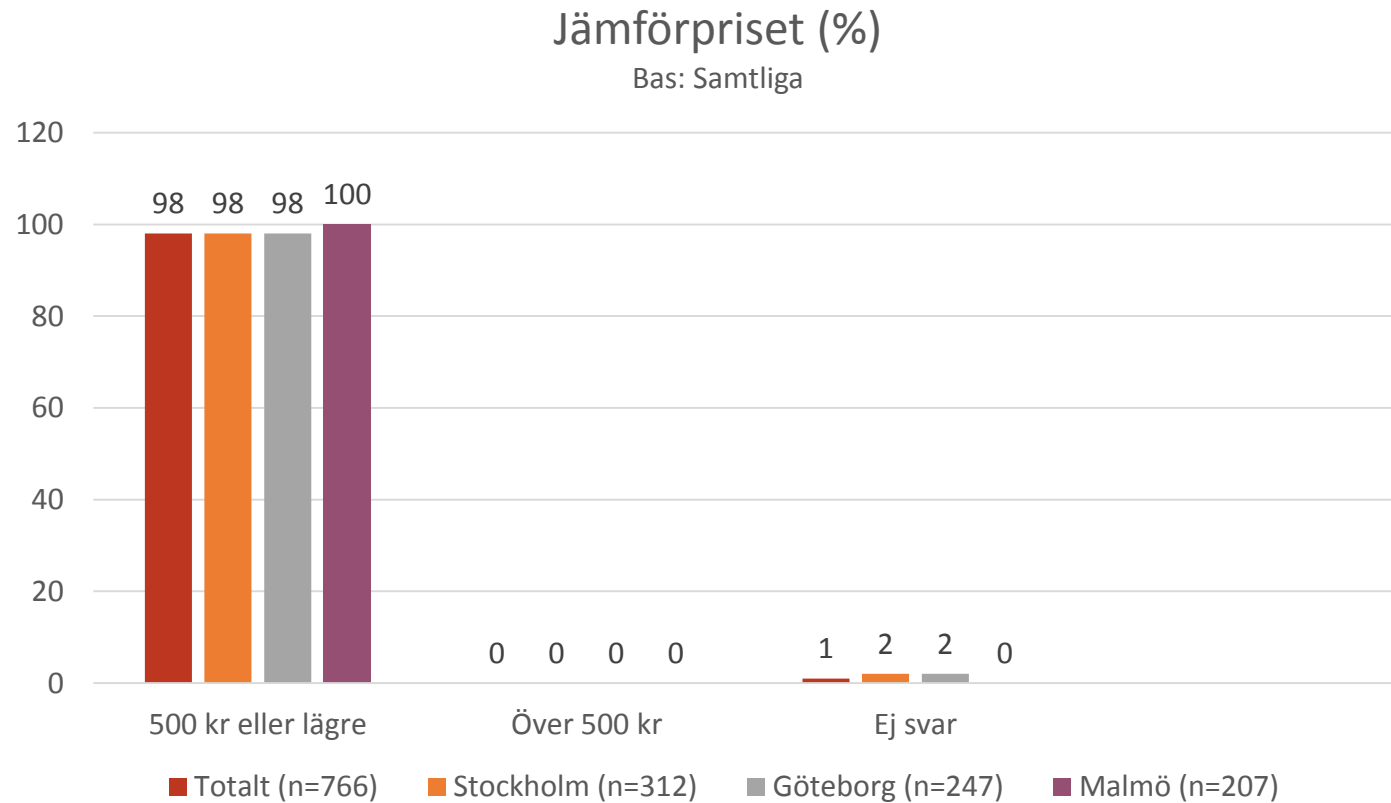
# EN AV TRE KUNDER ANVÄNDE PRISINFORMATIONEN



- Var tredje kund säger att de kollade på prisdekalen för att uppskatta hur mycket taxiresan skulle kosta.

Fråga: Kunde du använda prisinformationen på taxibilen för att göra en uppskattning om hur mycket taxiresan skulle kosta?

# SÄLLAN ÖVER 500 KR



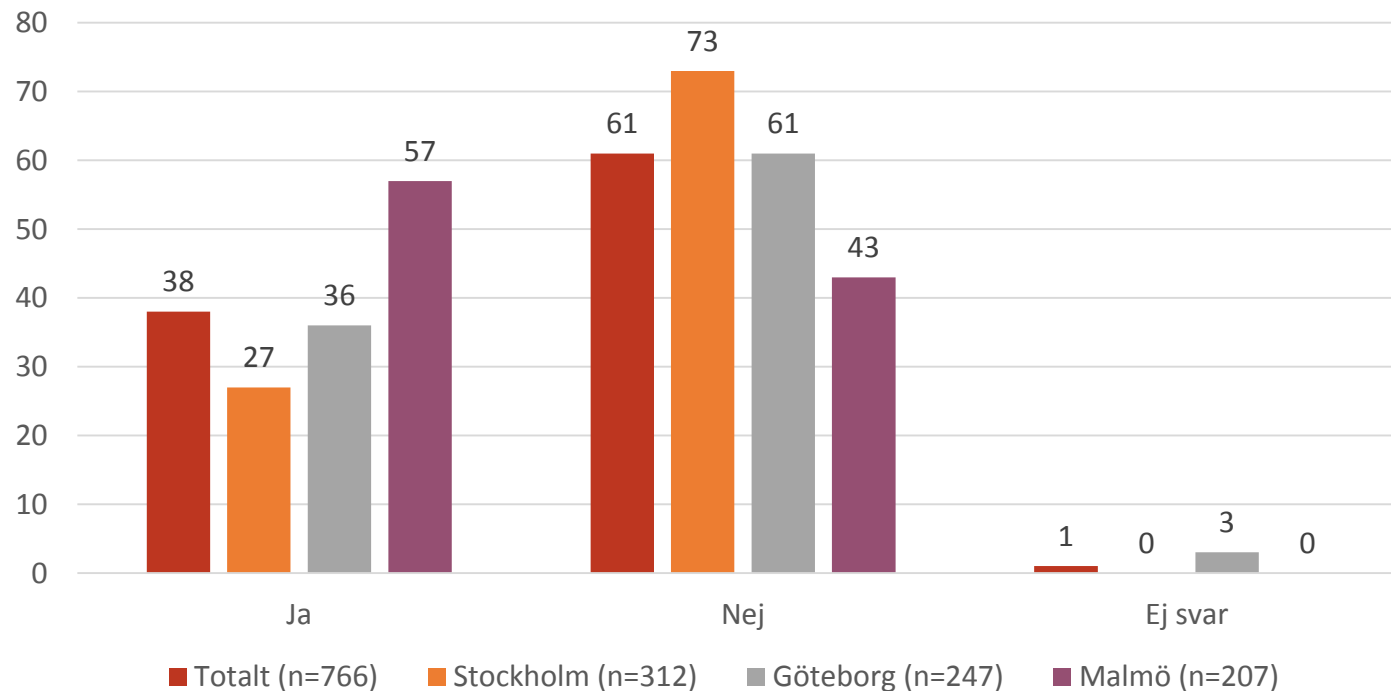
- Endast en person hade ett jämförpris över 500 kr.

Fråga: Var jämförpriset för den aktuella tiden... ?

# FLER FRÅGAR OM PRISET I MALMÖ

## Frågat om pris innan (%)

Bas: Samtliga



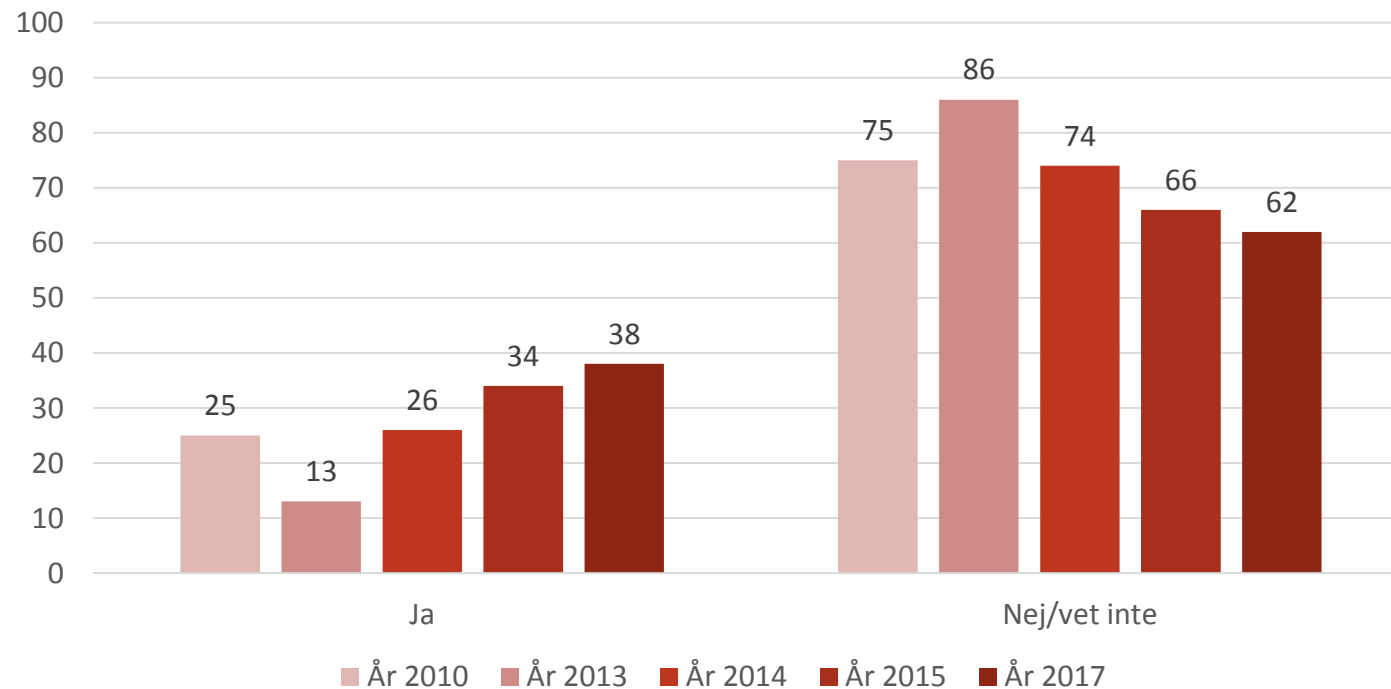
- Endast drygt var tredje kund frågar om priset innan resan.
  - Andelen är högre i Malmö.

Fråga: Frågade du taxiföraren innan resan påbörjades vad resan skulle komma att kosta?

# FLER FRÅGAR OM PRISET INNAN

Frågat om pris innan: 2010–2017 (%)

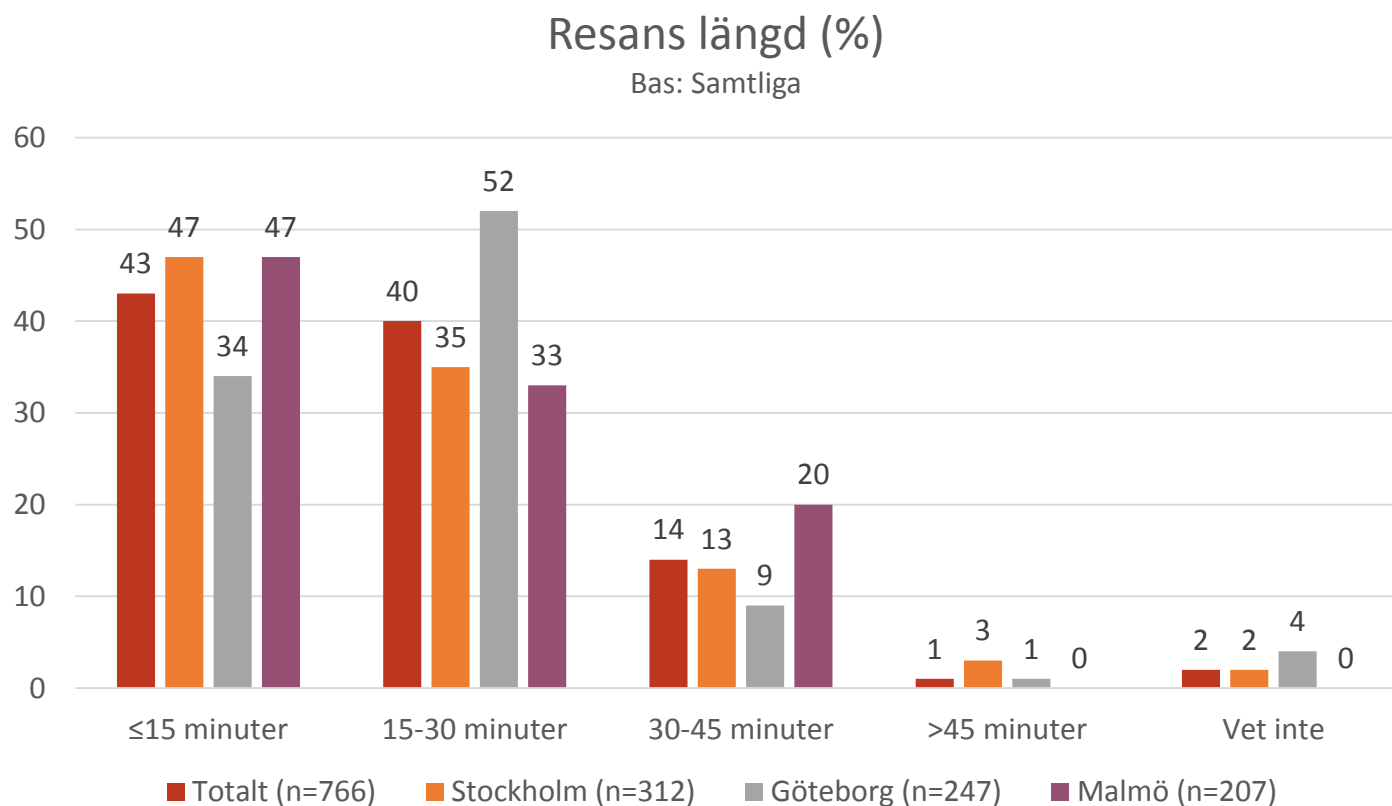
Bas: Samtliga



- Andelen kunder som frågar taxiföraren om priset innan resan har ökat till ca 40 procent.

Fråga: Frågade du taxiföraren innan resan påbörjades vad resan skulle komma att kosta?

# EN TYPISK TAXIRESA VARAR 20 MINUTER



- Åtta av tio taxiresor varar under 30 minuter.
- Medianresan var 20 minuter lång.

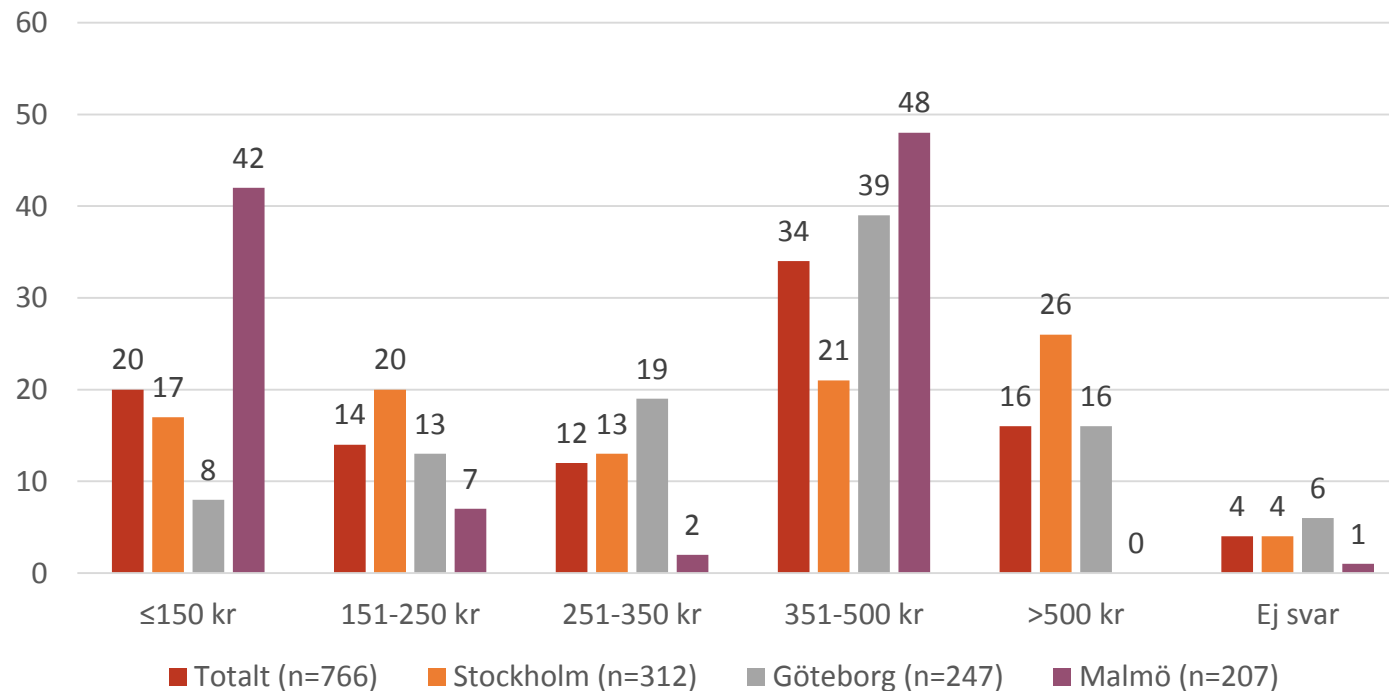
Fråga: Ungefär hur lång tid tog taxiresan?



# BILLIGAST RESOR I MALMÖ

## Resans pris (%)

Bas: Samtliga



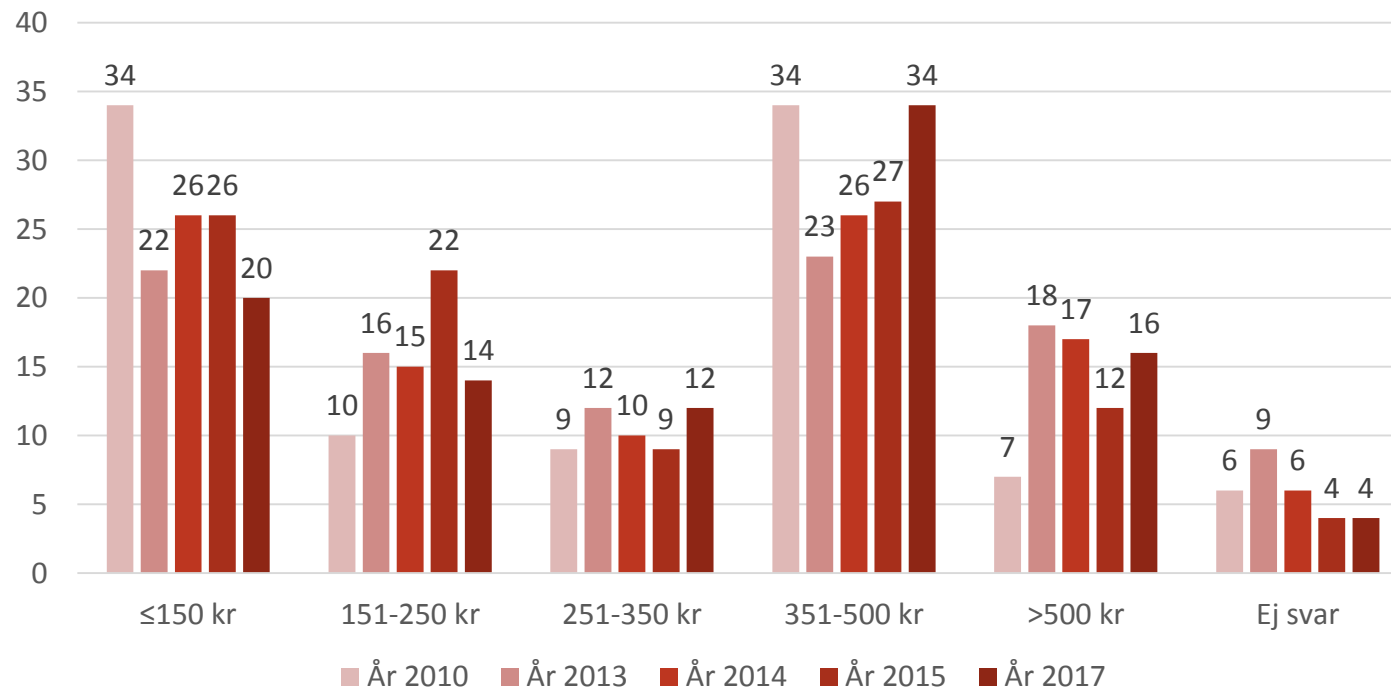
- Medianresan kostar 368 kr.
- Medelresan gick på 345 kr och var billigast i Malmö:
  - Stockholm 366 kr
  - Göteborg 386 kr
  - Malmö 267 kr

Fråga: Hur mycket betalade du för taxiresan?

# INGEN TYDLIG PRISTREND

Resans pris: 2010–2017 (%)

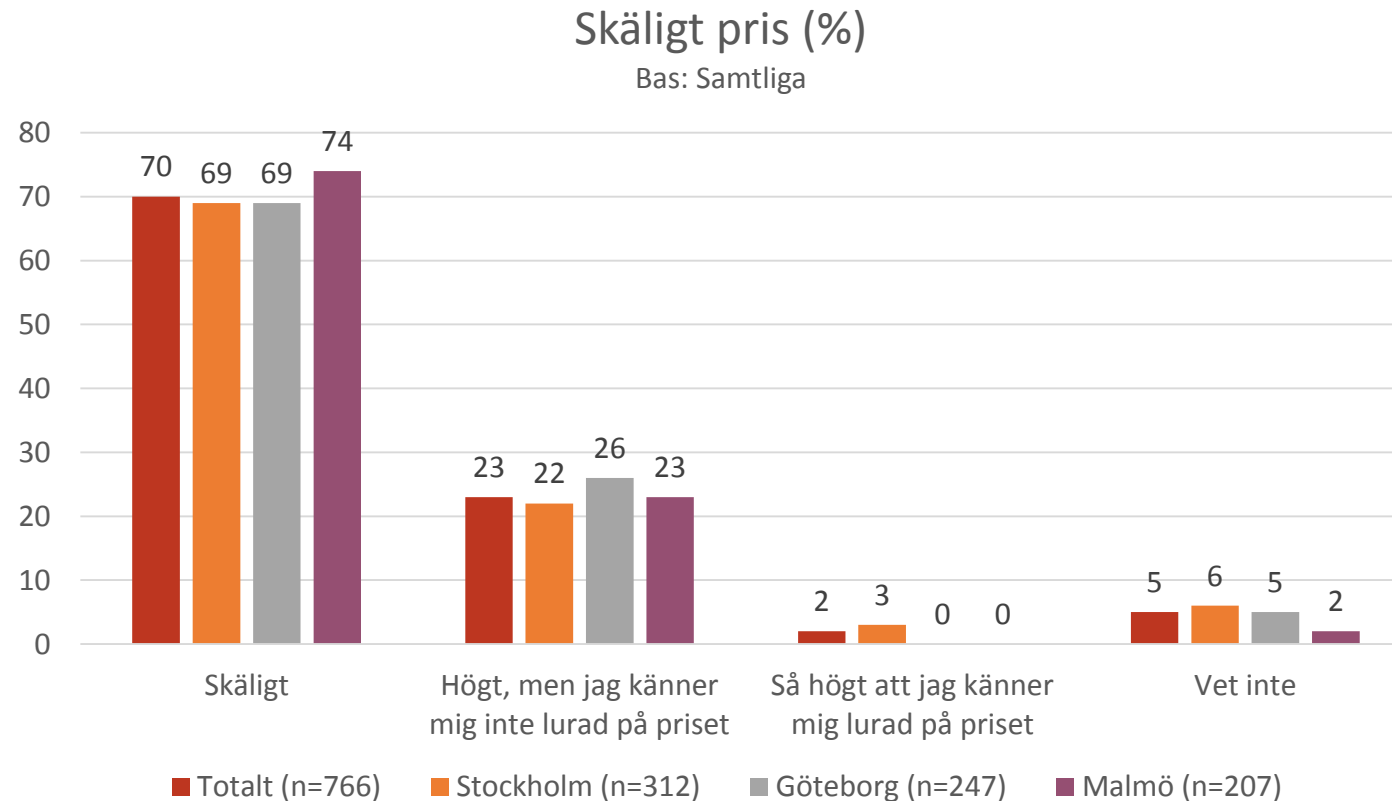
Bas: Samtliga



- Det finns ingen tydlig trend vad gäller prisutvecklingen under de senaste åren.

Fråga: Hur mycket betalade du för taxiresan?

# NÄSTAN INGA KÄNNER SIG LURADE



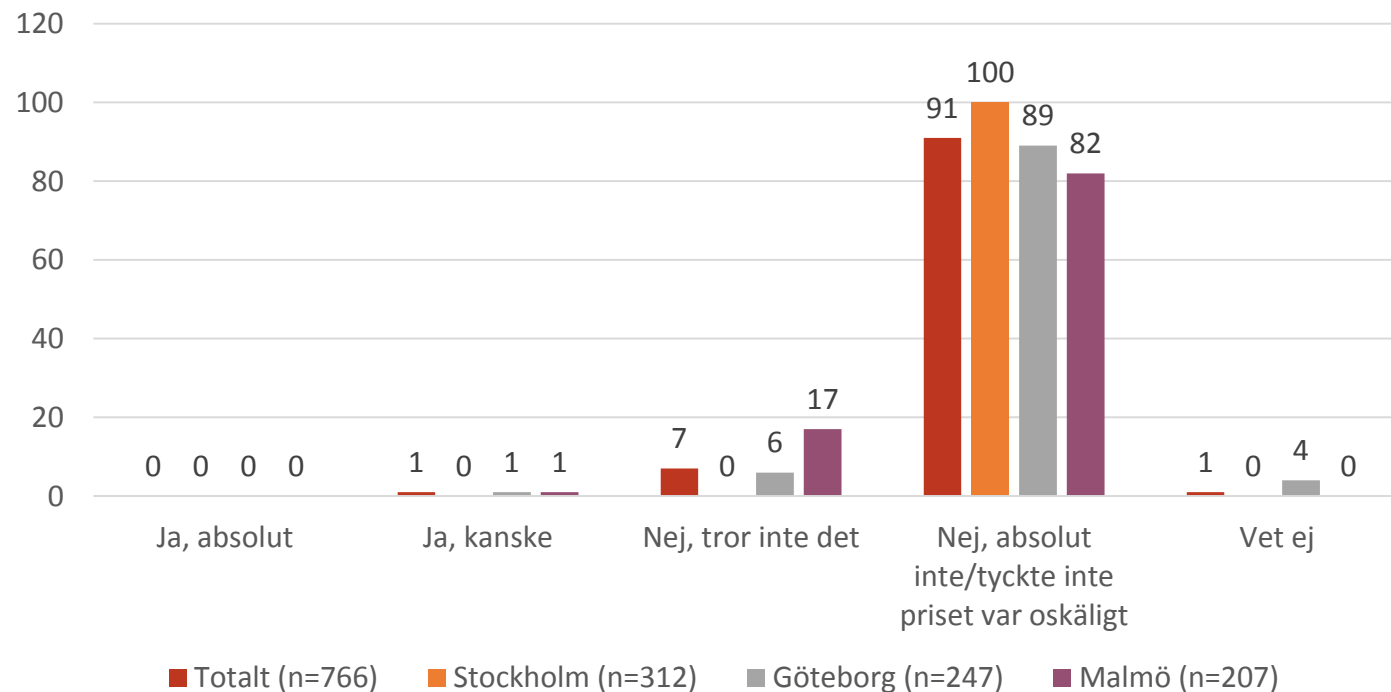
- Tre av fyra kunder tycker att priset för resan var skäligt.
- Knappt var fjärde tycker resan var dyr – men inte så de känner sig lurade.
- Bilden är snarlik i de tre städerna.

Fråga: Tycker du att det pris du betalade för taxiresan var...?

# INGA TROR DE UTSATTS FÖR BEDRÄGERI

## Bedrägeri (%)

Bas: Samtliga



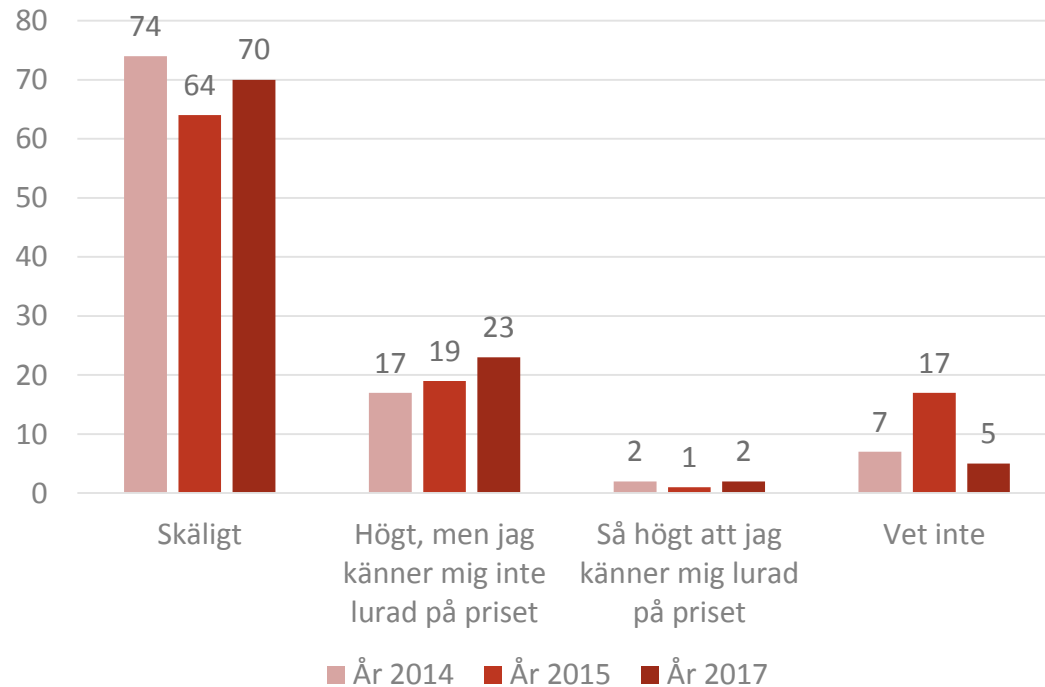
- Nästan inga kunder misstänker att de utsatts för bedrägeri.

Fråga: Ibland kan man uppleva ett pris på en tjänst eller produkt som högt, men ändå inse att priset är korrekt. I vissa situationer kan det dock inträffa att man misstänker att man har blivit utsatt för någon form av bedrägeri eller ocker. Om du ser på din taxiresa nu, tycker du att priset var så pass högt eller anmärkningsvärt att du känner att du blivit utsatt för bedrägeri eller ocker?

# SYNEN PÅ RESANS PRIS – TREND

## Resans pris: 2010–2017 (%)

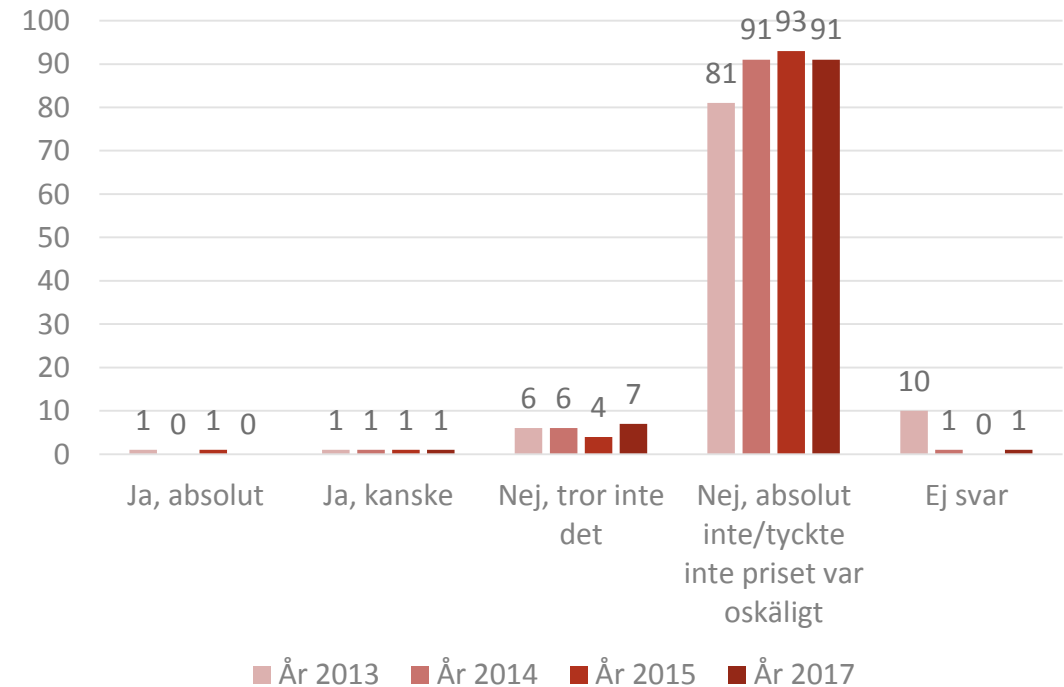
Bas: Samtliga



Fråga: Tycker du att det pris du betalade för taxiresan var ...?

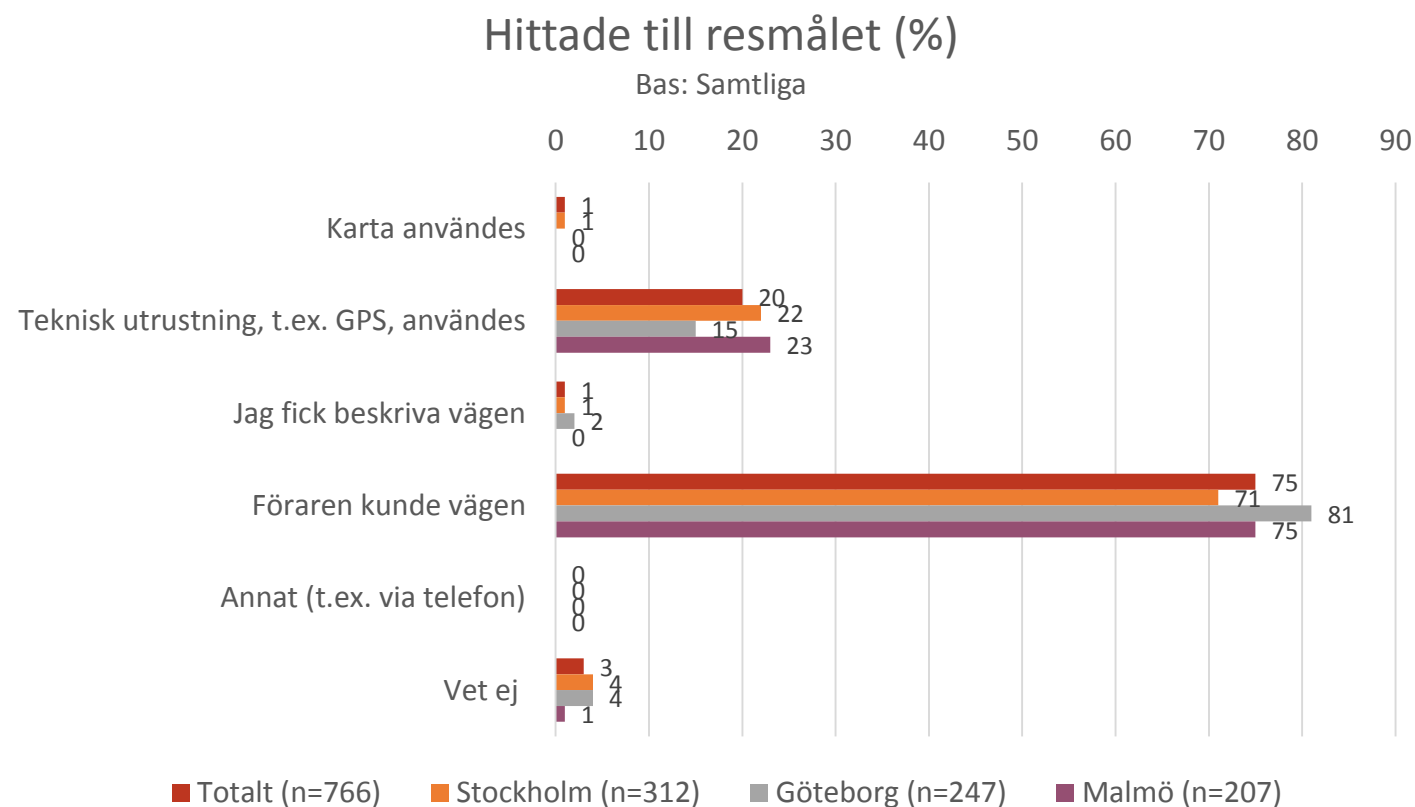
## Bedrägeri: 2013–2017 (%)

Bas: Samtliga



Fråga: Tycker du att priset var så pass högt eller anmärkningsvärt att du känner att du blivit utsatt för bedrägeri eller ocker?

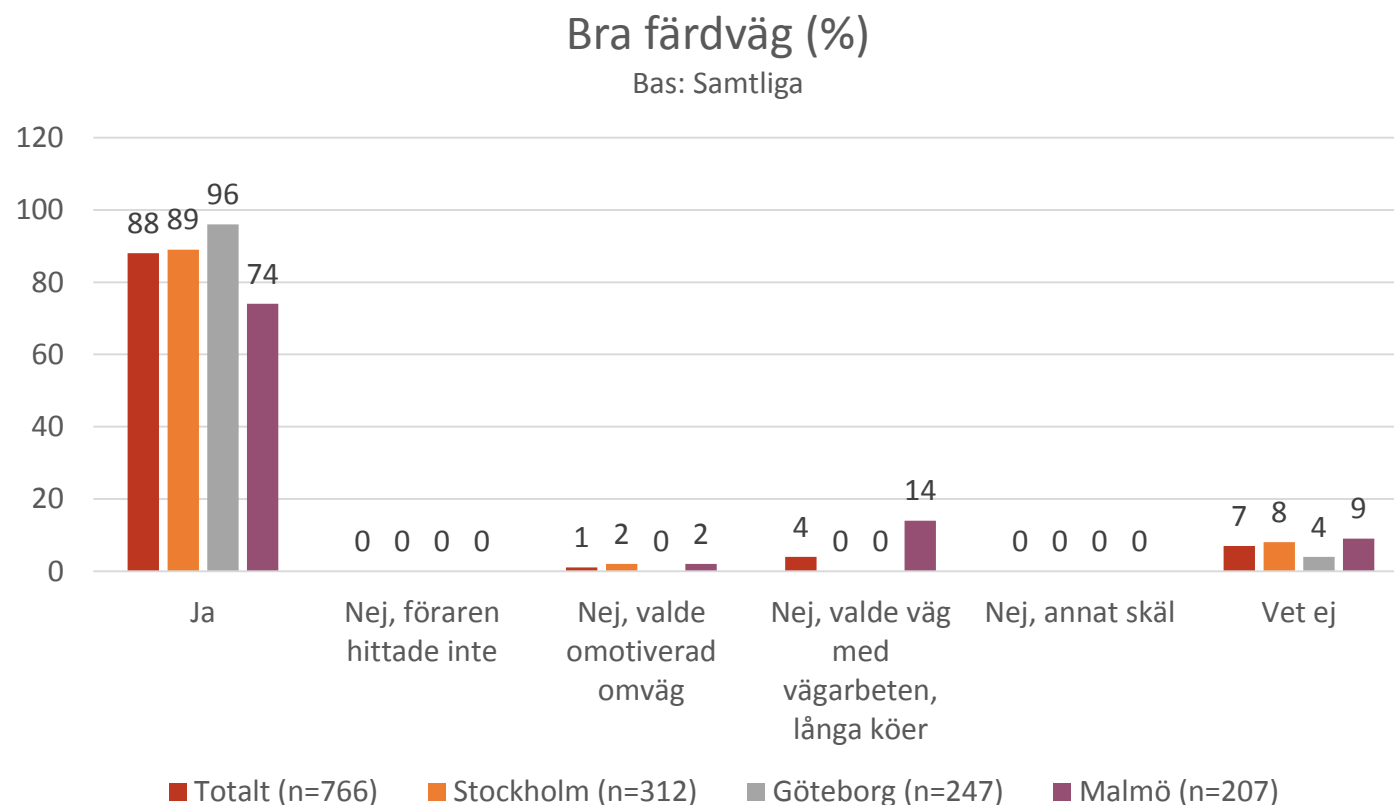
# FÖRAREN KAN OFTAST VÄGEN



- Vid tre av fyra resor kan föraren vägen.
- I övriga fall används oftast GPS för att hitta fram till destinationen.

Fråga: Hur hittade föraren till ditt resmål?

# SÄMRE VÄGVAL I MALMÖ



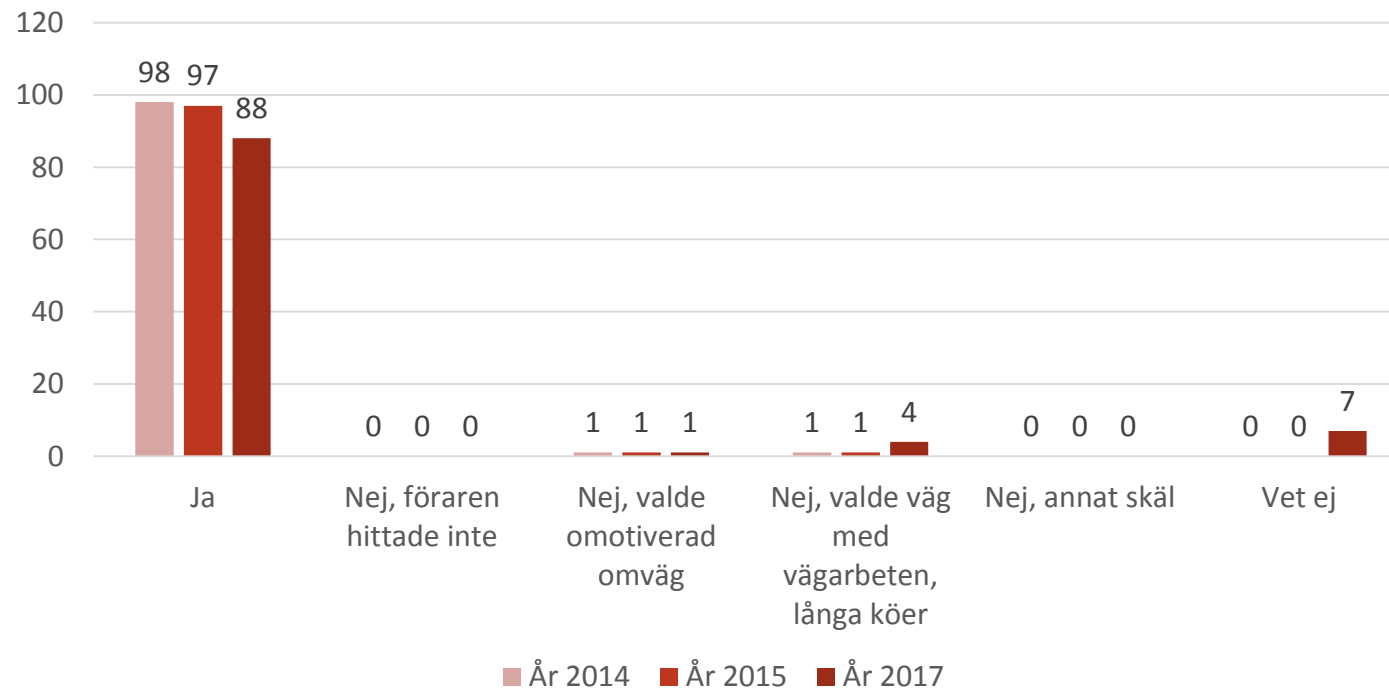
- Kunderna upplever att föraren vid de allra flesta resor väljer den bästa färdvägen.
- Malmö avviker något – här anser 14 procent att föraren valde en väg med vägarbeten och långa köer.

Fråga: Enligt din bedömning. Valde föraren en bra färdväg till din destination?

# STÖRRE OSÄKERHET OM VÄGVALET

Bra färdväg: 2014–2017 (%)

Bas: Samtliga



- Andelen som i år råkat ut för köer och vägarbeten i Malmö gör att andelen som är nöjda med färdvägen är lägre än de senaste åren.

Fråga: Enligt din bedömning. Valde föraren en bra färdväg till din destination?



TO ARLANDA  
AIRPORT  
NO FLAT RATE  
ONLY BY METER

| SVERIGE BUD TRANSPORT AB |                                       |  |
|--------------------------|---------------------------------------|--|
| PRISINFORMATION          |                                       |  |
| När                      | Jämförpris<br>10 km som<br>tar 15 min | Det högsta jämförpriset som<br>tillämpas av detta taxifordon |
| Mån - Sön kl. 04-05      | 415 kr                                | 999kr  |
| Mån - Sön kl. 05-06      | 565 kr                                |  |
| Mån - Sön kl. 06-04      | 999 kr                                |  |

Begär alltid taximeterkvitto!  
Grunderna för hur priset bestäms framgår av  
prisinformationen på insidan av taxifordonet

KONTROLL AV DEKALER

# FOTOGRAFERING AV DEKALER

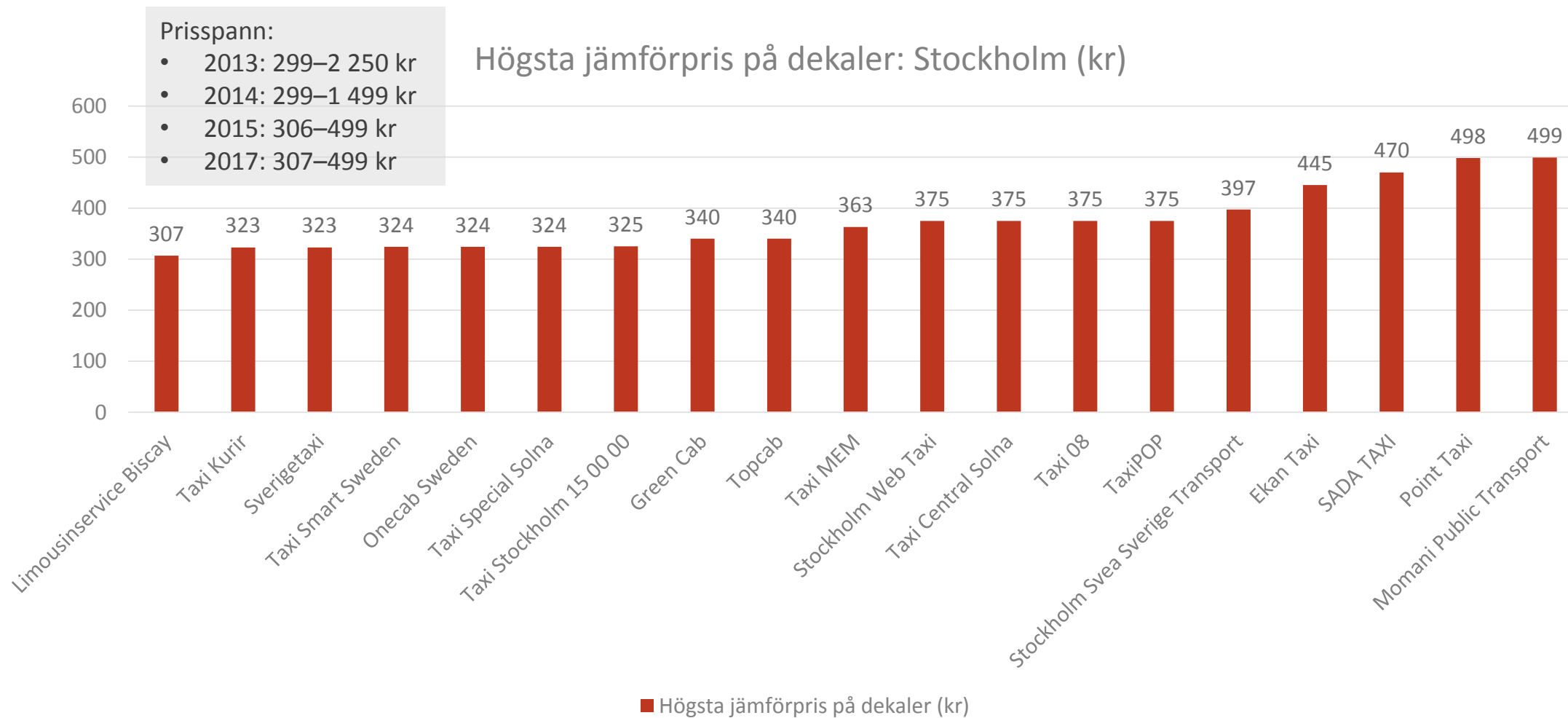
## Datainsamling

Dekaler med högsta jämförpris har fotograferats på samtliga orter. Vid varje pass har två intervjuare utrustade med kamera fotograferat så många unika taxidekaler som de kunnat hitta. Passen har fördelats enligt tabellen nedan.

Not: Vid årets mätning hade intervjuarna problem att fotografera dekaler i centrala Stockholm. Flera förare har varit avvisande och även ringt runt till kollegor och förvarnat dem.

|                        | Stockholm                               | Göteborg                                | Malmö                                   |
|------------------------|---|---|---|
| Flygplats              | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg |
| Centralstation/centrum | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg | 3 h vardag/dag<br>3 h kväll<br>3 h helg |

# HÖGSTA JÄMFÖRPRIS: STOCKHOLM

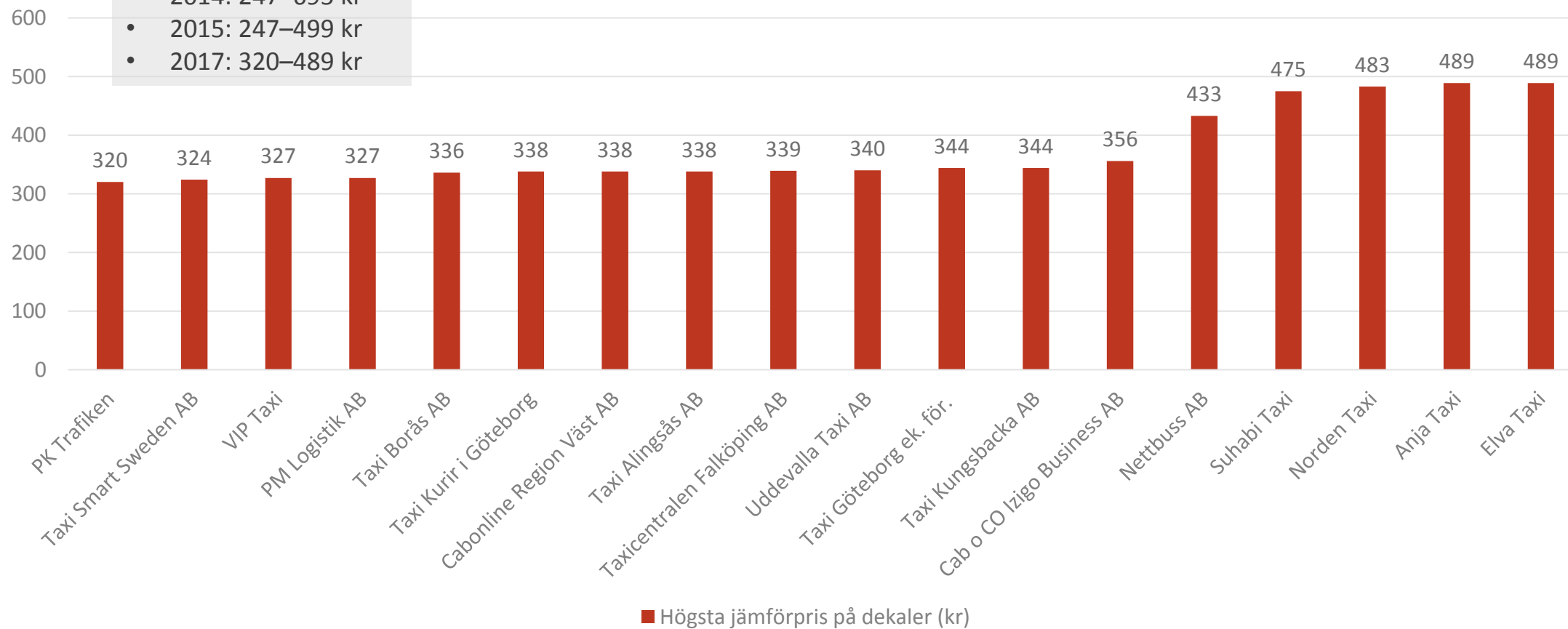


# HÖGSTA JÄMFÖRPRIS: GÖTEBORG

## Prisspann:

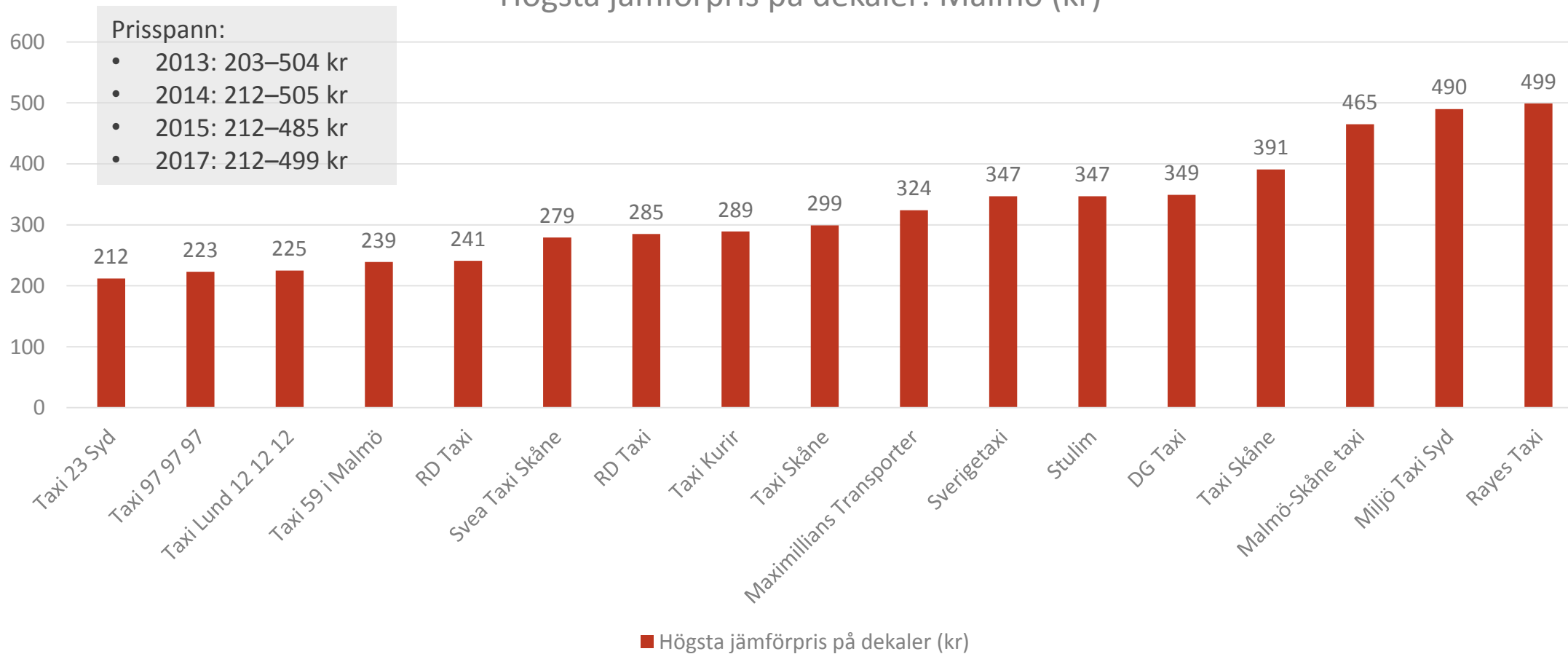
- 2013: 247–645 kr
- 2014: 247–695 kr
- 2015: 247–499 kr
- 2017: 320–489 kr

## Högsta jämförpris på dekaler: Göteborg (kr)



# HÖGSTA JÄMFÖRPRIS: MALMÖ

Högsta jämförpris på dekaler: Malmö (kr)



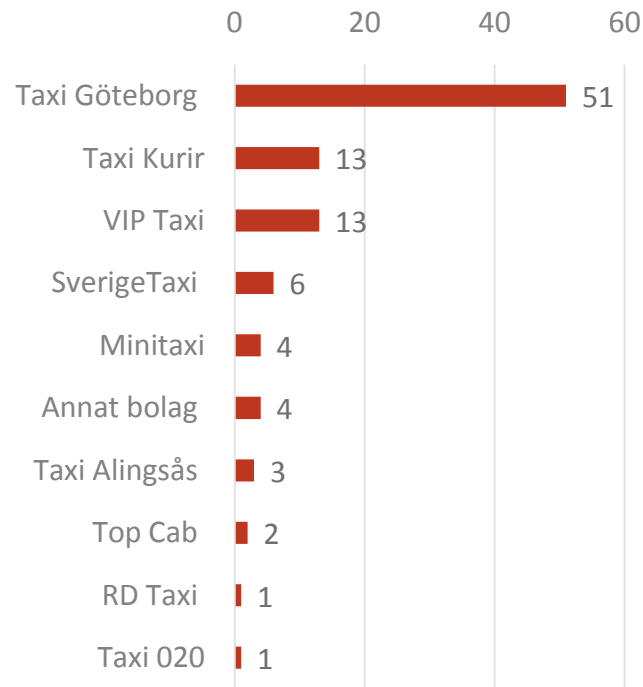


# BAKGRUNDSDATA

# BOLAG

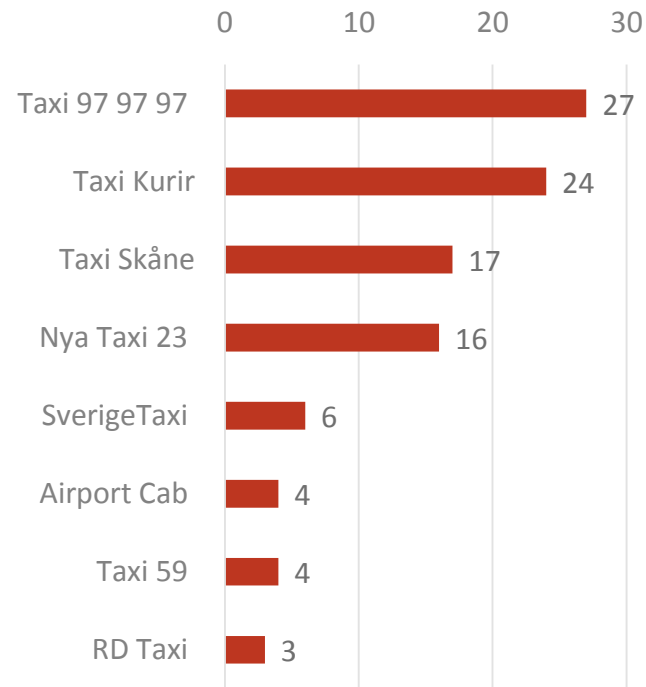
## Bolag: Göteborg

antal: 247



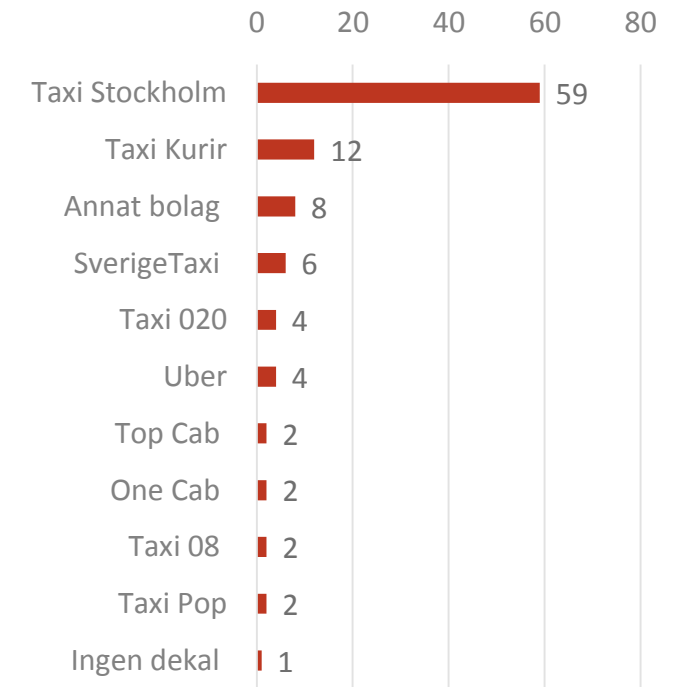
## Bolag: Malmö

antal: 207



## Bolag: Stockholm

antal: 312

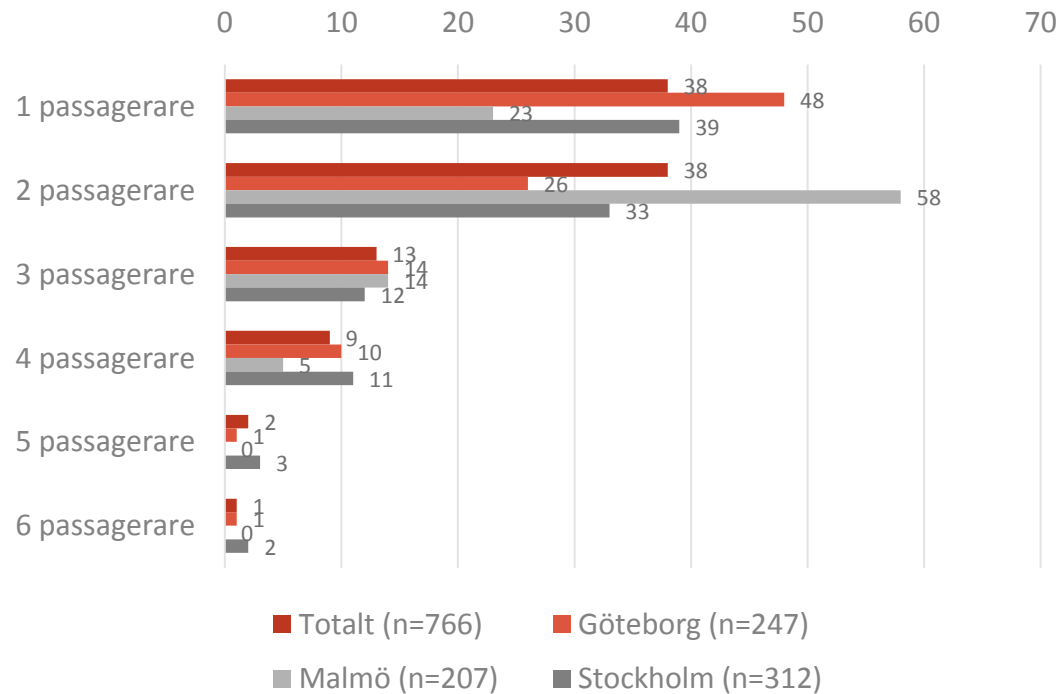


Fråga: Notera vilket bolag taxin tillhör.

# ANTAL PASSAGERARE OCH HEMLAND

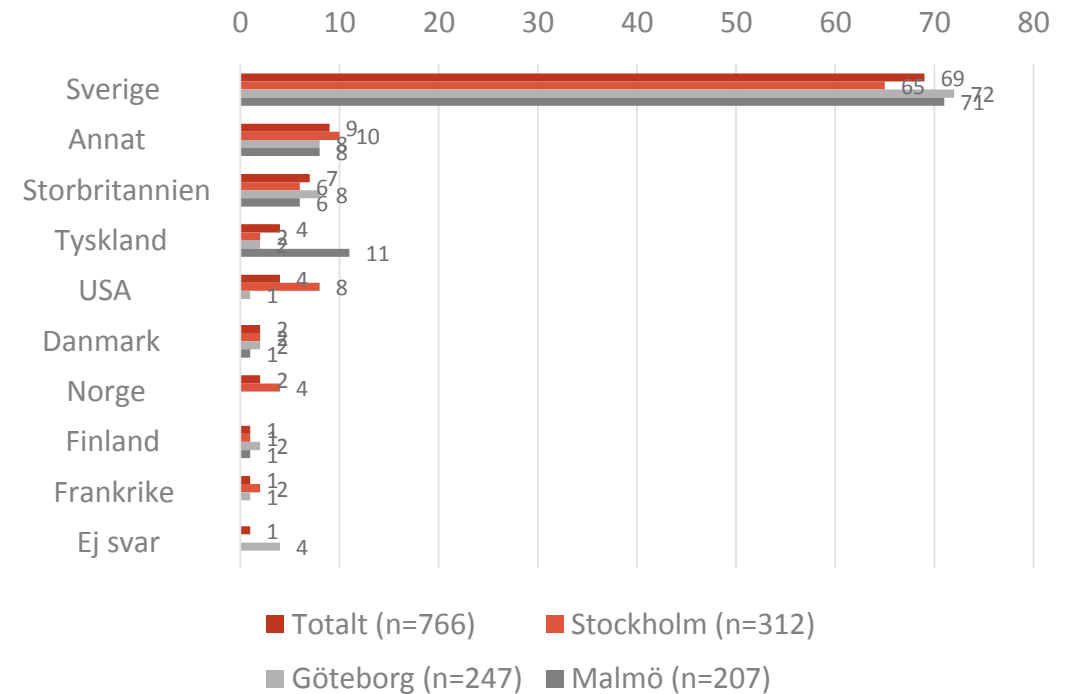
## Antal passagerare (%)

Bas: Samtliga



## Passagerarens hemland (%)

Bas: Samtliga



Fråga: Notera antal passagerare i taxin.

Fråga: I vilket land bor du?





# FRÅGEFORMULÄR