

Kære vognmand i Cabonline / Taxi 4x27

Implementeringen af nye systemer er ved at være på plads. Der mangler stadig ting, som der arbejdes på, men nu kan vi begynde at se fremad og fokusere på andet end vores system.

### Månedsbrev

Der er behov for at forbedre kommunikationen fra os til jer. Derfor er det hensigten at der fremover udsendes et månedsbrev 10-12 gange om året, udover evt. særmeddelelser.

Da dette er det første, er det lidt længere end det vil være normalt, men det er derfor vigtigt at du som vognmand bruger tid på at læse månedsbrevet, da det kan indeholde vigtig information til dig som vognmand og information du evt. skal viderebringe til din(e) chauffører.

Månedsbrevene vil blive lagt op på vores interne hjemmeside [www.taxiservice.dk](http://www.taxiservice.dk).

God læsning!

venlig hilsen

Thomas

### Takstopdatering

Den 2. maj opdaterer vi taksterne for at få kompenseret for de stigende omkostninger til brændstof og el. De nye priser kan ses nedenfor.

Der er ikke ændret i selve takststrukturen denne gang, men kun i nogle satser:

- KM-priserne er sat op med 2. kr. pr. Km. og
- Tidstaksten er sat op med hhv. 1 kr. pr minut på gadgeture og 1,20 kr. på radioture.

Der er tale om en KRAFTIG overkompensation ift. priserne på diesel, da der er taget højde for en vis stigning i omkostningsniveauet i fremtiden og det faktum at chaufførbetjente biler også skal kompenseres rimeligt. Herudover er der lagt 5,- på cykler og opbæring.

Det nye takstblad kan ses nederst i dette brev.

#### Det praktiske:

Opdateringen sker automatisk via bilens SEI-boks, men selve takstopdateringen skal betales af den enkelte vognmand. Dette sker via din afregning efter den 2. maj.

Prisen for en takstopdatering er kr. 375 incl. ét sæt mærker til bilen. Der skal **ikke** udarbejdes en ny taximeterattest, medmindre at man skal have opdateret på taximeterværkstedet.

Mandag, tirsdag og onsdag (2-4- maj i næste uge) kan du, på Vægtergangen 32 a, få afmonteret de gamle prismærker på dørene og få sat nye på i tidsrummet 10-14. Det er først til mølle og bilerne tages i den rækkefølge de ankommer.

I Aarhus, Kolding, og Odense har vi sendt klistermærkerne til taxameterværkstederne hvor de kan afhentes. I Sønderborg og Esbjerg er klistermærkerne sendt til talsmændene. I Frederikshavn kan de hentes på konto-ret.

Alle taxametre skal være opdaterede inden mandag.

Vi har taget kontakt til de vogne hvor opdateringen ikke er sket automatisk. De er derefter blevet booket til manuel opdatering. Alle, der ikke har svaret på vores henvendelse skal gøre det hurtigst muligt. Hvis taxameteret ikke er opdateret inden mandag, så vil vognen blive spærret for at modtage ture.

### Hvem fastsætter taksterne?

Vores takster fastsættes sammen med de vognmænd, der er tilknyttet Taxi 4x27. Det sker gennem dialog med Vognmandsforeningen og de lokale vognmandstalsmænd. Har du ønsker til ændringer i struktur eller niveauet på de enkelte takster, bedes du derfor kontakte Vognmandsforeningen.

Mail: [formand@vognmandsforeningen.dk](mailto:formand@vognmandsforeningen.dk)

### Fejlrettelser

De nye takster indeholder ikke længere muligheden for at manuelt starte special-tariffer i taxameteret. Det er i fremtiden kun minibusser (7-8 pax), der kan starte en anden takst end den automatiske i taxameteret. Det betyder at alle special-takster (kundetakster etc.) skal startes direkte via bookingen.

Det betyder også at fejlture nu altid meldes ved samme knap-tryk på taxameteret uanset om det er bestilt eller gadetur.

## Klagenævnet for taxi er ved at komme på plads

Som en konsekvens af et krav i den nye taxilov (fra 2018) om et Taxiklagenævn, har Dansk Erhverv, DI Transport og Dansk Person Transport (det gamle DTR)sammen med Forbrugerrådet "Tænk" stiftet et **Klagenævn for Taxi**, der er godkendt af Erhvervsministeriet. I forbindelse med oprettelse af klagenævnet har vi indgået en aftale med Nævnenes Hus omkring drift og sekretariatsbetjening af klagenævnet.

I din kontrakt med Cabonline under punktet "Vognmandens pligter" er det aftalt at "Vognmanden overdrager eksekutionsretten til at håndtere klagesager til Selskabet". Vi forsøger derfor at afgøre alle kundetvister indenfor selskabet, så kunden ikke klager til Klagenævnet. Ender din sag i klagenævnet og du taber den, skal du ikke alene godtgøre kunden, men du skal også betale for sagens omkostninger. Erfaringen fra andre klagenævn viser at det hurtigt kan løbe op i 10.000'er af kroner, da der skal betales til både advokater så det er altid bedst at forsøge at få en fair løsning med kunden.

Du kan læse mere om Klagenævnet for taxi kan her: [taxiklage.dk](http://taxiklage.dk)

### Roxx – det er her vi registrerer klager!

Vi har i de sidste 2 år registreret de mere alvorlige klager vi får ind, herudover får vi naturligvis beklager/klager fra kunder, vognmænd, chauffører og egne medarbejdere som vi reagerer på, men ikke nødvendigvis registrerer.

Da vi – på Vognmandsforeningens vegne – har kørt en kampagne om snyd for at få flere ture i TMS, fylder disse sager jo en del. Herudover så handler de fleste kundehenvendelser om:

- "Bil til tiden"  
En af de store klagepunkter er at bilen ikke kommer til tiden eller at den slet ikke kommer. Vi oplever gang på gang at der siges Ja til ture, og så kører vognen ikke frem. Mange chauffører ringer kunden op og tager kunden ikke telefonen, så kører man ikke frem. Det kan ende i en klagesag og hvis ikke vognen har været fremme på adressen, så er "jeg ringede, men kunden tog ikke telefonen" ikke en acceptabel undskyldning. Kører man ikke frem til en kunde *kan* vognmanden blive pålagt en bod på kr. 200,- pr. gang det er sket.

Vi har jævnligt haft diskussioner med Vognmandsforeningen om at få bragt antallet af "nej" til ture ned. Vores nuværende statistik kan endnu ikke opdele "Nej" i afstand fra kunden, hvorfor det ikke har været muligt at indgå en aftale om fx ikke at måtte sige Nej i den zone kunden bestiller fra. Det arbejder vi dog på, så vi kan blive bedre til at levere. En af måderne kan være at vi belønner de vogne der altid siger ja, så vi ikke bruger tid på "Nej"-sigere.

- **Adfærd og kørerstil**

Et andet klagepunkt er førerens adfærd. Tænk over hvordan du optræder over for kunden, når du kommer frem. Stig ud og hjælp kunden ind. Sørg for at være i profil og at både du og dit tøj er rent og hverken du, dit tøj eller bilen lugter grimt.

Tænk også på din adfærd på holdepladser og respekter kundens valg af bil på fx banegårde og respekter også markeringer for elbiler. Det har lige været en tur i medierne, og uanset hvad man synes om elbiler, så er det kommunens ønske at reservere plads til elbiler. (Se mere [her](#))

Tænk også på din adfærd i trafikken. Husk du kører med et logo på døren og i en let genkendelig bil. Lad være med at buse frem, give fingeren til medtrafikanter og meld tilbage til kontoret, hvis du fx rammer en parkeret bil eller cykel. Vi kan finde de biler der har været et bestemt sted på et bestemt tidspunkt, så det er bedre at være proaktiv hvis uheldet er ude.

Lad være med at sjuske når du kører med cykler. Sørg for at spænde cykler ordentligt fast, så du ikke taber dem.

- **"Du skal betale kontant?"**

Vi får alt for mange klager fra kunder, der føler sig presset til at betale kontant. Udover at det er et brud på din kontrakt med Cabonline at forsøge at presse kunden til at betale med kontanter, så mistænkeliggør du hele branchen.

- **Brug navigationen i bilen. Lad være at bede kunden guide dig rundt, brug navigationen og husk at indstille den til korteste rute.**

- **Lad være at have tv-program tændt på din skærm, eller høj musik, når du har kunder.**

**Og så tænk lige over at når vi har fjernet 25% rabat og fået højere takster, så kan kunderne også – med rette – forvente en god service fra dig - og det skal vi kunne leve op til!**

## **Ny app på gaden**

Vi har frigivet den nye Taxi 4x27 app, så den kan hentes i Googles og Apples App stores. Alle ture tilbydes som fast pris. Vi arbejder intenst med at "kalibrere" priserne, så de rammer de priser man kunne forvente, hvis turen blev kørt med taxameter. Pt. betyder det at nogle ture er meget godt betalt og enkelte bliver alt for billige. Vi forsøger at priserne skal ligge på +/- 10%, men det kan være meget svært at forudsige trafikken (og dermed tiden) på den enkelte tur.

Det er dog vigtigt at du ikke diskuterer prisen med kunden, uanset om den er for lav eller høj. Henvi kunden til at skrive til kundeservice på [kundeservice@taxi4x27.dk](mailto:kundeservice@taxi4x27.dk) og skriv også gerne selv til os, hvis en tur har været alt for billig. Du skal ikke kalde op til centralen, men køre turen og skrive til os efterfølgende, så vi kan kalibrere yderligere.

### App kampagne

Når vi er sikre på at priserne ligger indenfor rammen, og ikke mindst at App turene bliver taget, så er vi ved at få en kampagne på plads for at få kunderne til at downloade den nye App. Alle de "gamle" Taxi 4x27 kunder har fået deres app opdateret, og taxi.eu-app'en virker stadigvæk.



## Åbningstider i Administrationen på København

Fra 1. maj normaliserer vi åbningstiderne i Administrationen.

Der er åbent fra 10-14 alle hverdage på nær tirsdag, hvor der er lukket. Man behøver derfor ikke længere at bestille tid.

Bemærk at det stadigvæk er en god idé at bestille tøj, bonruller mm. på [kundeservice@taxi4x27.dk](mailto:kundeservice@taxi4x27.dk) for at minimere din ventetid hos os.

## Det nye takstopslag gældende fra 2. maj 2022.

Personbil/stationcar 1-6 passagerer					
Takstopslag: Takster og Tillæg er gældende fra 2. maj 2022		Takst	Gadetur	Takst	Bestilt tur
Hverdagskørsel fra kl. 06 til kl. 18	Start kr./tur		27,00		27,00
	Min (kr./min)	1	5,50	2	6,70
	Km (kr./km)		14,00		14,00
Kørsel aften og nat fra kl. 18-06 samt i weekender fra fredag kl. 18 indtil mandag kl. 06 samt på helligdage og 1. jan, 24-26 dec. og 31. dec. fra 00-24.	Start kr./tur		27,00		27,00
	Min (kr./min)	3	6,50	4	7,50
	Km (kr./km)		16,00		16,00
Minibus 7-8 passagerer					
		Takst	Gadetur		Bestilt tur
Hverdagskørsel fra kl. 06 til kl. 18	Start kr./tur		27,00		57,00
	Min (kr./min)	5	5,50	6	6,50
	Km (kr./km)		17,00		16,00
Kørsel aften og nat fra kl. 18-06 samt i weekender fra fredag kl. 18 indtil mandag kl. 06 samt på helligdage og 1. jan, 24-26 dec. og 31. dec. fra 00-24.	Start kr./tur		27,00		77,00
	Min (kr./min)	7	6,50	8	7,70
	Km (kr./km)		18,00		17,00
Tillæg					
Pris					
30,00 Cykel / Opbæring og hjælp					
15,00 Lufthavnstillæg ved kørsel fra AAL og CPH					
30,00 Ved transport af 5-6 passagerer i biler indregistreret til 4+ passagerer er chaufføren berettiget til at tage et <b>taximeterstillæg</b> på kr. 30.					
<b>For passage over Storebælt og/eller Øresund: Se særligt opslag.</b>					

Bemærk at der fremover anvendes samme takstopslag i alle biler, uanset størrelse, men personbiler, vil ikke have adgang til at anvende taksterne for minibusser.

Ift. prisskiltene med standardtakster på døren, så er det kun nye tilladelser der skal have dem. De gamle grønne tilladelser skal ikke have dem på døren.