



FORBRUKERRÅDET

Undersøkelse om taxi-opplevelser

gjennomført for Forbrukerrådet
av Norstat

Utvalg og metode



Bakgrunn og formål

Kartlegge opplevelser knyttet til å benytte taxi.

Målgruppe

Landsrepresentativt utvalg (internettbefolkning) 18 år+.

Utvalg

Undersøkelsen er gjennomført i Norstats respondentpanel, som består av cirka 83 000 nordmenn som har tilgang til internett. Medlemmene i panelet er primært rekruttert via landsrepresentative telefonundersøkelser. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoterer på kjønn og fylke.

Resultatene er veiet på kjønn, alder og geografi i henhold til offentlig statistikk.

Metode / tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som web-intervju i perioden 13.–21. november 2014.

Antall intervju

Totalt 1 000 intervju, hvorav 915 intervju med personer som tar taxi.

Oppsummering (1/2)



- Spørsmålene i denne undersøkelsen knytter seg i all hovedsak til opplevelser med å benytte taxi. Vi stilte derfor et innledende spørsmål om hvor ofte man tar taxi. Majoriteten av de spurte benytter seg av taxi noen ganger i året eller sjeldnere, og en stor andel av taxiturene ser ut til å være i privat forbindelse. Andelen som benytter taxi ukentlig eller månedlig er høyest i Oslo. Kun 8 % svarer at de aldri tar taxi. De videre spørsmålene i undersøkelsen, med unntak av ett, ble kun stilt til de som benytter seg av taxi.
- 2 av 3 opplever det som vanskelig å finne ut på forhånd hva taxituren kommer til å koste, og andelen er enda høyere blant den yngste halvdelen av befolkningen.
- Totalt 2 av 10 svarer at de én eller flere ganger har følt seg utrygg når de tar taxi.
 - Andelen som har følt seg utrygg er høyest (25 %) blant de yngste (under 30 år), og lavest (13 %) blant de eldste (over 60 år).
 - Mens en fjerdedel av kvinnene har følt seg utrygge, er andelen 15 % blant menn.
 - Andelen som har følt seg utrygg er klart høyere i Oslo og til dels på Østlandet for øvrig, sammenlignet med resten av landet. I Oslo er andelen som har følt seg utrygg hele 28 %.
- Totalt 9 av 10 svarer at de vanligvis føler seg trygge når de tar taxi, men blant disse er det 47 % som bare føler seg «ganske trygg».
 - Blant de som er under 30 år er det 12 % som føler seg «litt» eller «svært» utrygg.
 - Menn føler seg tryggere enn kvinner når de tar taxi. Blant kvinnene svarer 9 % at de føler seg «litt utrygg», mens andelen som føler seg «svært utrygg» er 2 % blant begge kjønn.
 - Andelen som føler seg «litt utrygg» er signifikant høyere i Oslo (13 %) enn andre steder i landet. Vi ser også at det er en lavere andel (28 %) som føler seg «helt trygg» i Oslo enn utenfor hovedstaden.

Oppsummering (2/2)

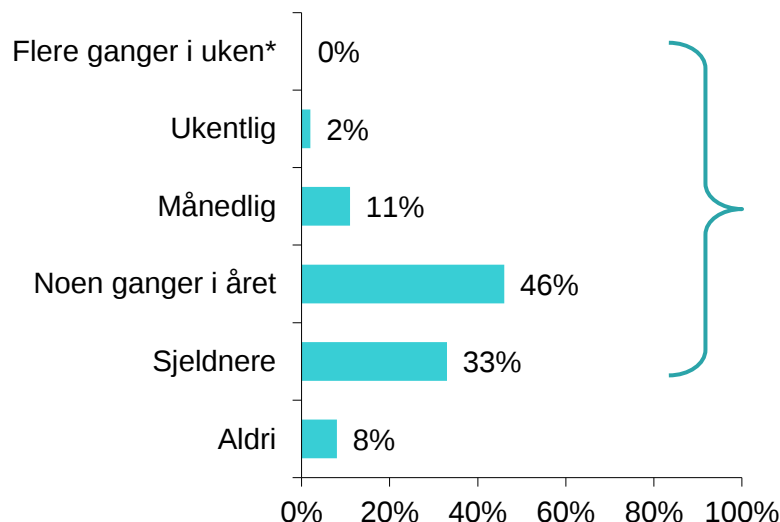


- Vi spurte deretter respondentene om de var enig eller uenig i følgende råd: «*Tar du taxi kommer du trygt hjem*». Dette spørsmålet ble stilt til alle, også de som aldri tar taxi. Totalt sett er det kun 7 % som sier seg uenig i denne påstanden, men i Oslo er 1 av 10 uenig. Andelen som sier seg uenig er høyest blant de som sjelden eller aldri tar taxi.
- Over halvparten av de spurte har hatt en eller flere negative opplevelser med en taxisjåfør, og i Oslo har så mange som 7 av 10 opplevd problemer.
 - Det vanligste problemet er at sjåføren ikke fant veien. Totalt 3 av 10, og hele 43 % i Oslo, har opplevd dette.
 - 23 % har opplevd språkproblemer.
 - 16 % totalt, og hele 3 av 10 i Oslo svarer at de har vært borti sjåførere som opptrer uhøflig.
 - 8 % totalt, og 12 % i Oslo har opplevd uenighet om prisen.
 - Blant mer alvorlige hendelser ser vi at totalt 5 % har blitt utsatt for trakassering, utskjelling, fysiske tilnærminger eller trusler. Andelen i Oslo er dobbelt så høy. I tillegg er det i Oslo 2 % som rapporterer om vold eller overfall. Sistnevnte andel representerer svært få personer, men disse personene har opplevd hendelser av en så alvorlig karakter at vi velger å kommentere det.
 - 5 % totalt, og 7 % i Oslo rapporterer om uforsvarlig kjøring.
 - Blant de 2 prosentene som svarer «andre negative opplevelser», finner vi blant annet kommentarer om trøtt sjåfør, møkkete bil, vond lukt og bruk av mobil under kjøring.
- 9 av 10 svarer at de ville klaget til en eller flere instanser dersom de opplevde negative hendelser i taxien. 3 av 4 ville klaget til taxisentralen, mens 1 av 4 ville klaget direkte til taxisjåføren, og 14 % ville kontaktet politiet. 5% ville klaget til Forbrukerrådet. Det er rimelig å anta at hendelsens karakter og alvorlighetsgrad vil påvirke hvem man klager til.

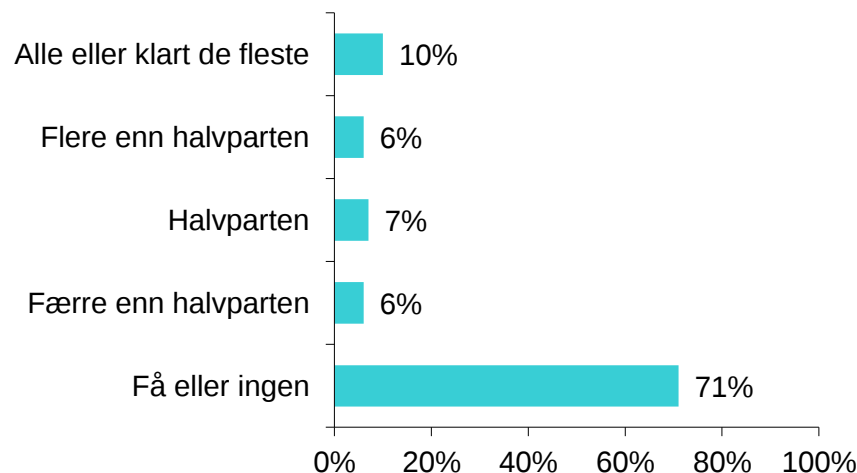
Flere enn 9 av 10 spurte tar taxi, men hyppigheten varierer. Majoriteten benytter seg av taxi noen ganger i året eller sjeldnere. En stor andel av taxiturene ser ut til å være i privat forbindelse.



Hvor ofte tar du taxi?



Omtrent hvor stor andel av taxiturene dine er i forbindelse med jobb?

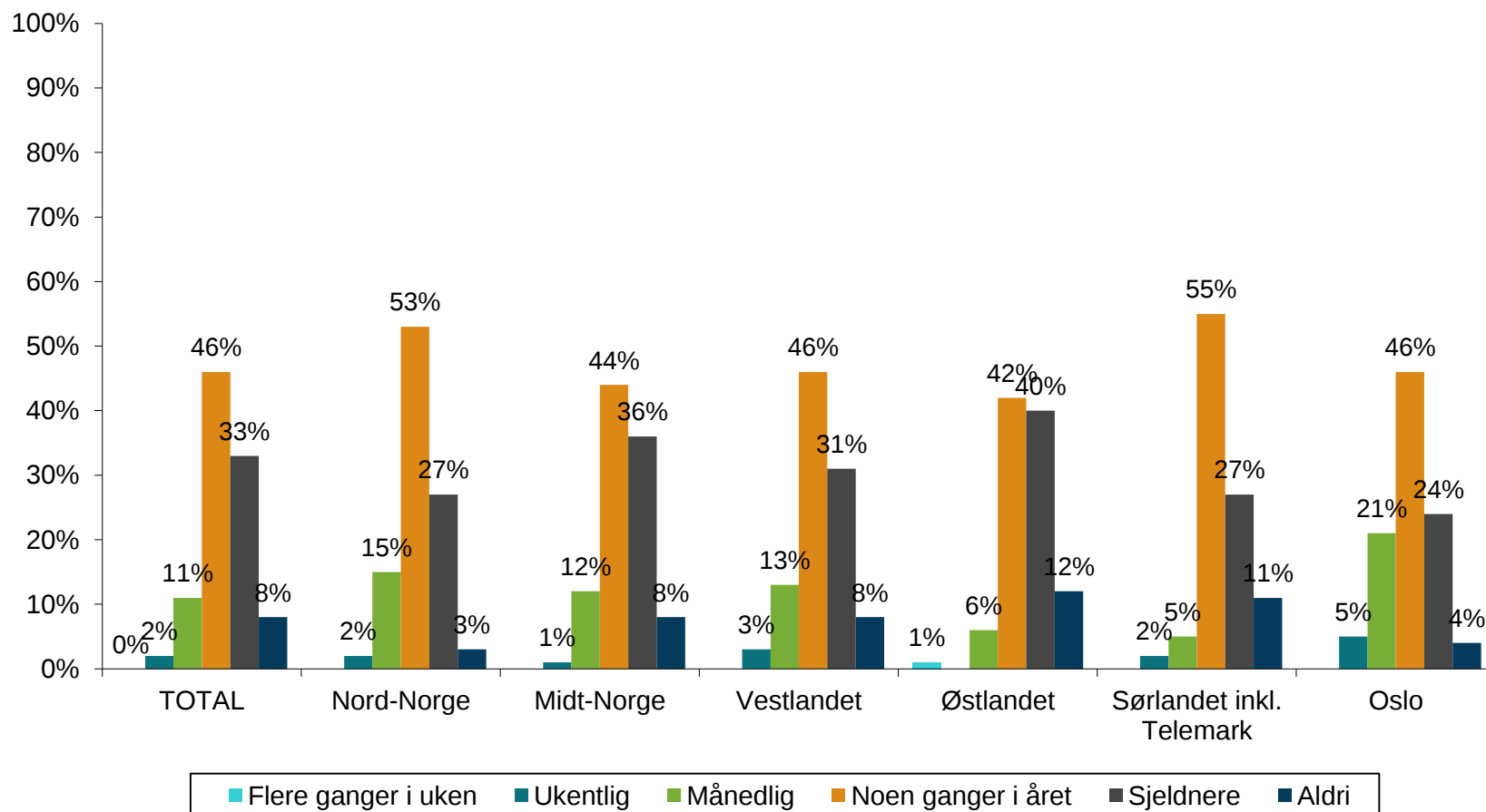


Prosentandeler er avrundet til hele tall og «0%» indikerer en andel på < 0,5 %.

Hyppighet for bruk av taxi, fordelt på landsdeler. Andelen som benytter taxi ukentlig eller månedlig er høyest i Oslo.



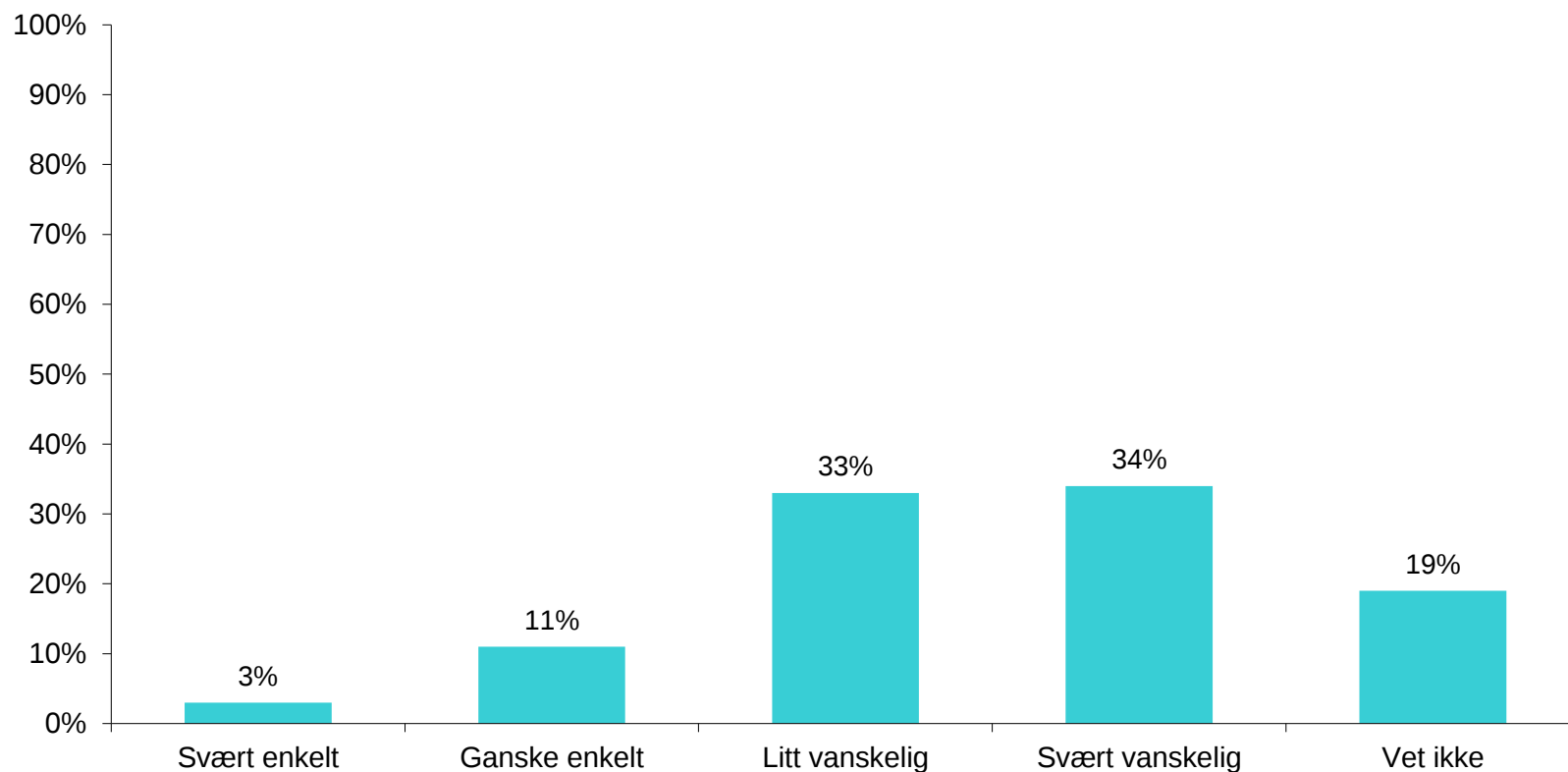
Hvor ofte tar du taxi?



2 av 3 opplever det som vanskelig å finne ut på forhånd hva taxituren kommer til å koste.



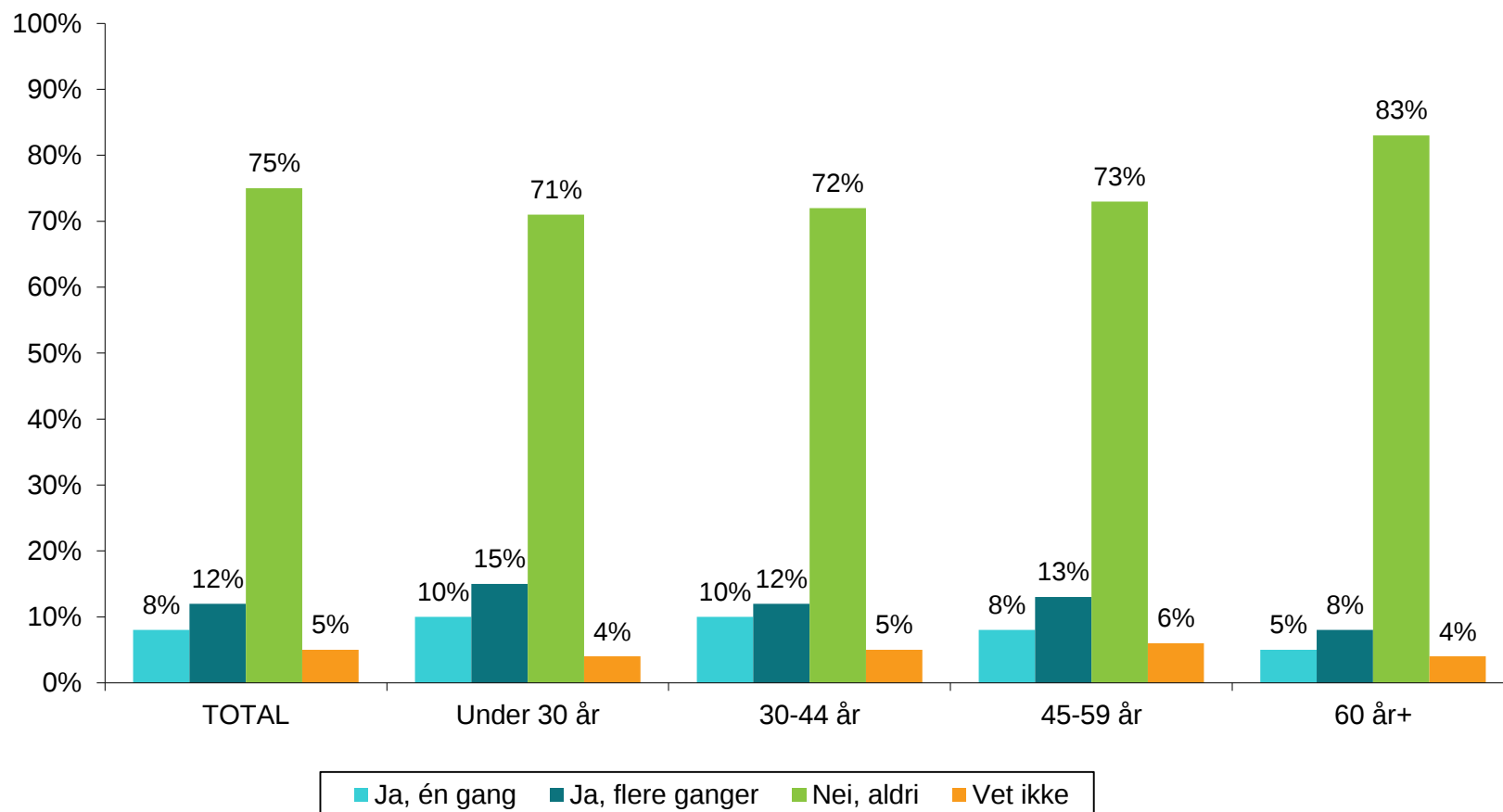
Synes du det er enkelt eller vanskelig å finne ut på forhånd hva taxituren kommer til å koste?



Totalt 2 av 10 svarer at de én eller flere ganger har følt seg utrygg når de tar taxi. Andelen som har følt seg utrygg er høyest (25 %) blant de yngste, og lavest (13 %) blant de eldste.



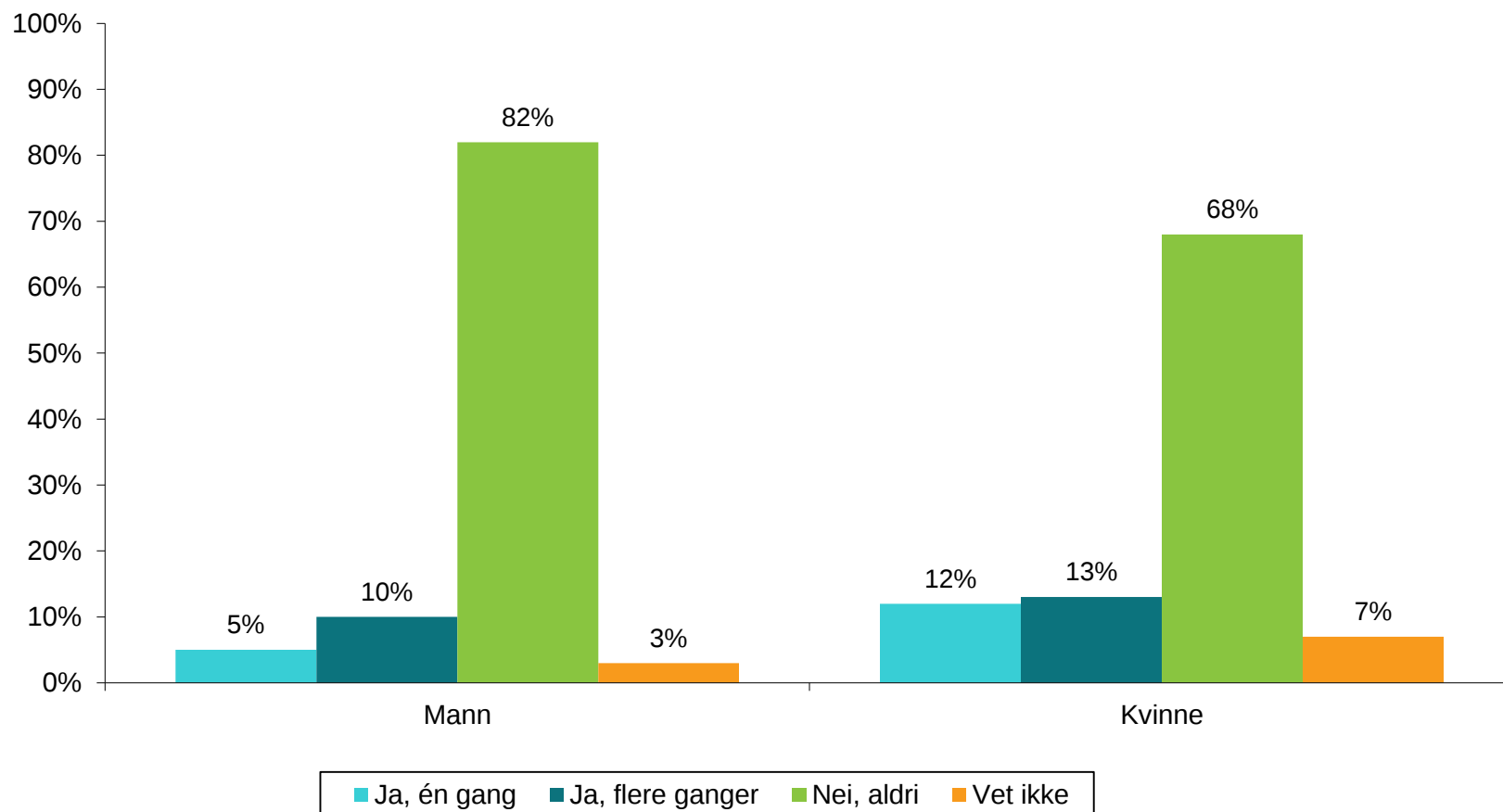
Har du noen gang følt deg utrygg når du tar taxi?



Mens en fjerdedel av kvinnene har opplevd å føle seg utrygge når de tar taxi, er andelen 15 % blant menn.



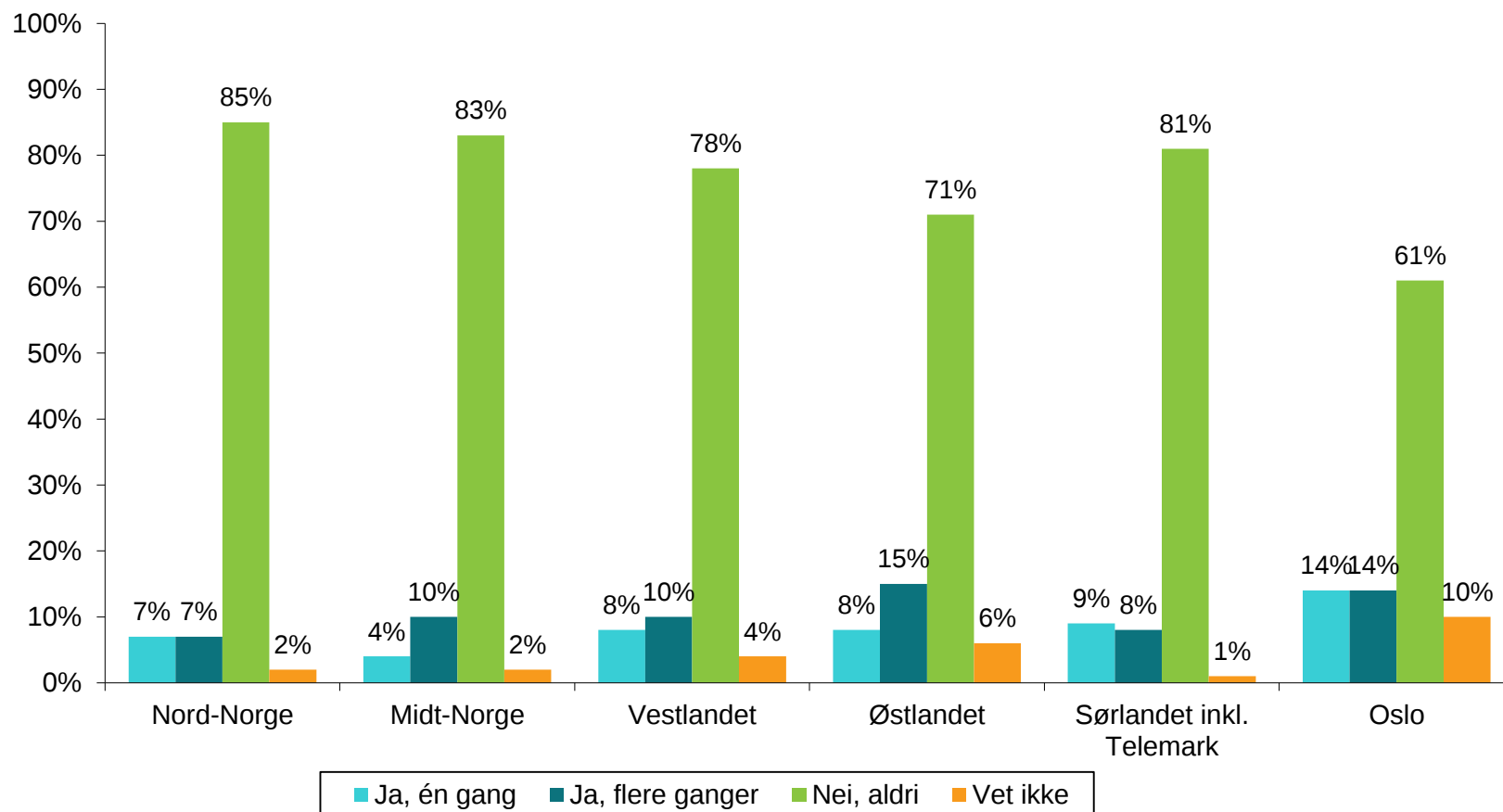
Har du noen gang følt deg utrygg når du tar taxi?



Andelen som har følt seg utrygg er klart høyere i Oslo og til dels på Østlandet for øvrig, sammenlignet med resten av landet.



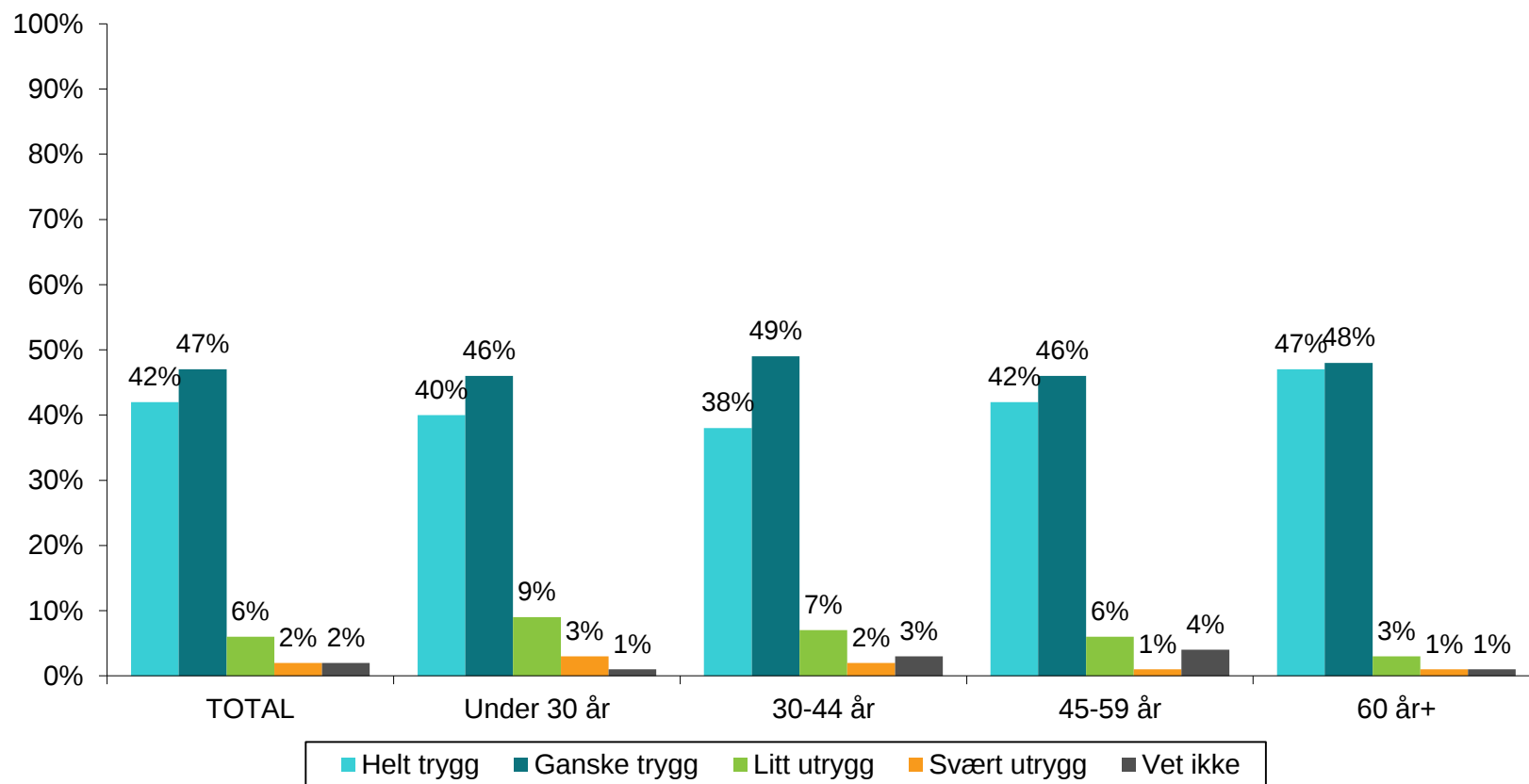
Har du noen gang følt deg utrygg når du tar taxi?



Totalt 9 av 10 svarer at de vanligvis føler seg trygge når de tar taxi, men blant disse er det 47 % som bare føler seg «ganske trygg». Blant de som er under 30 år er det 12 % som føler seg «litt» eller «svært» utrygg.



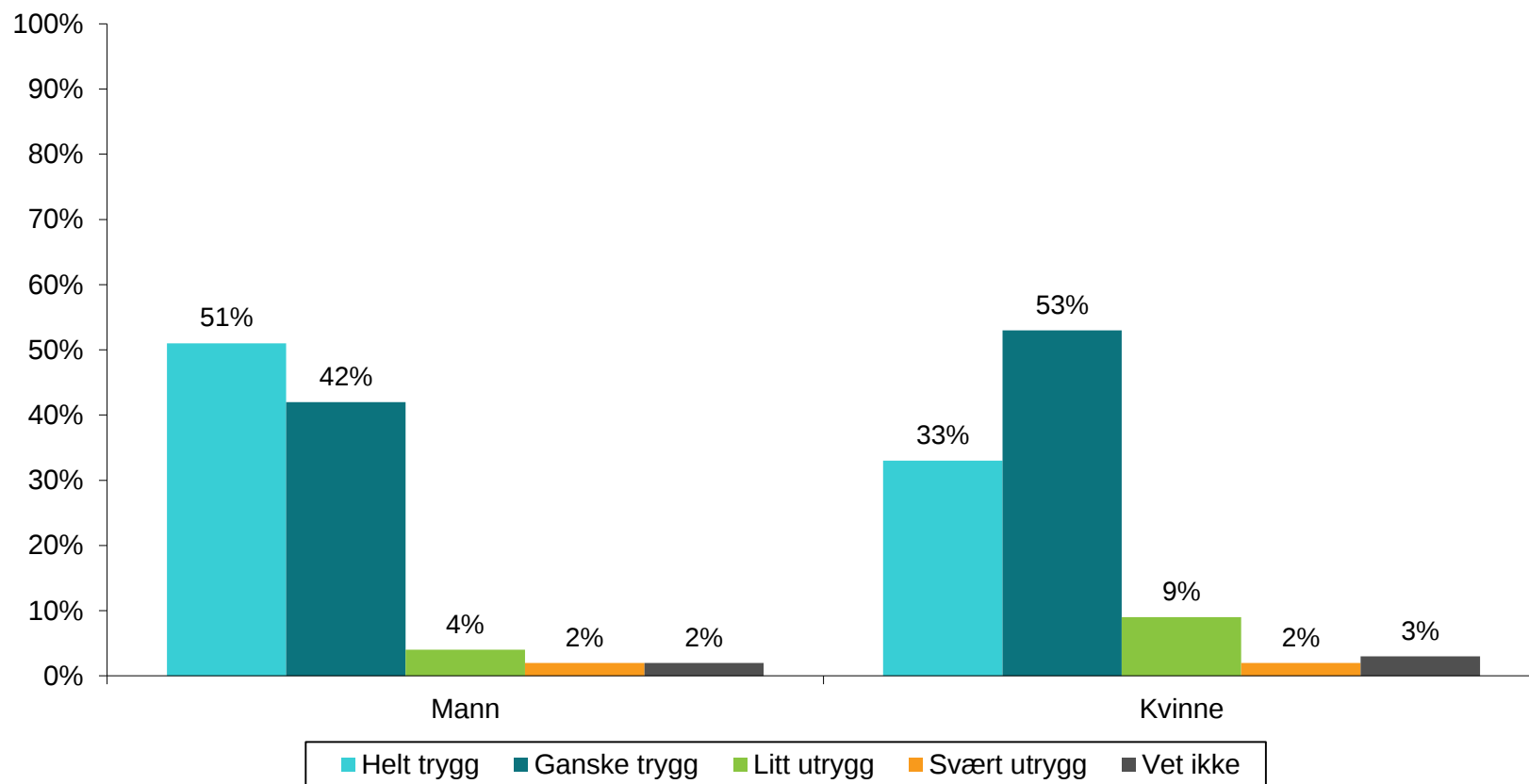
Hvor trygg føler du deg vanligvis når du tar taxi?



Menn føler seg tryggere enn kvinner når de tar taxi. Blant kvinnene svarer 9 % at de føler seg «litt utrygg», mens andelen som føler seg «svært utrygg» er 2 % blant begge kjønn.



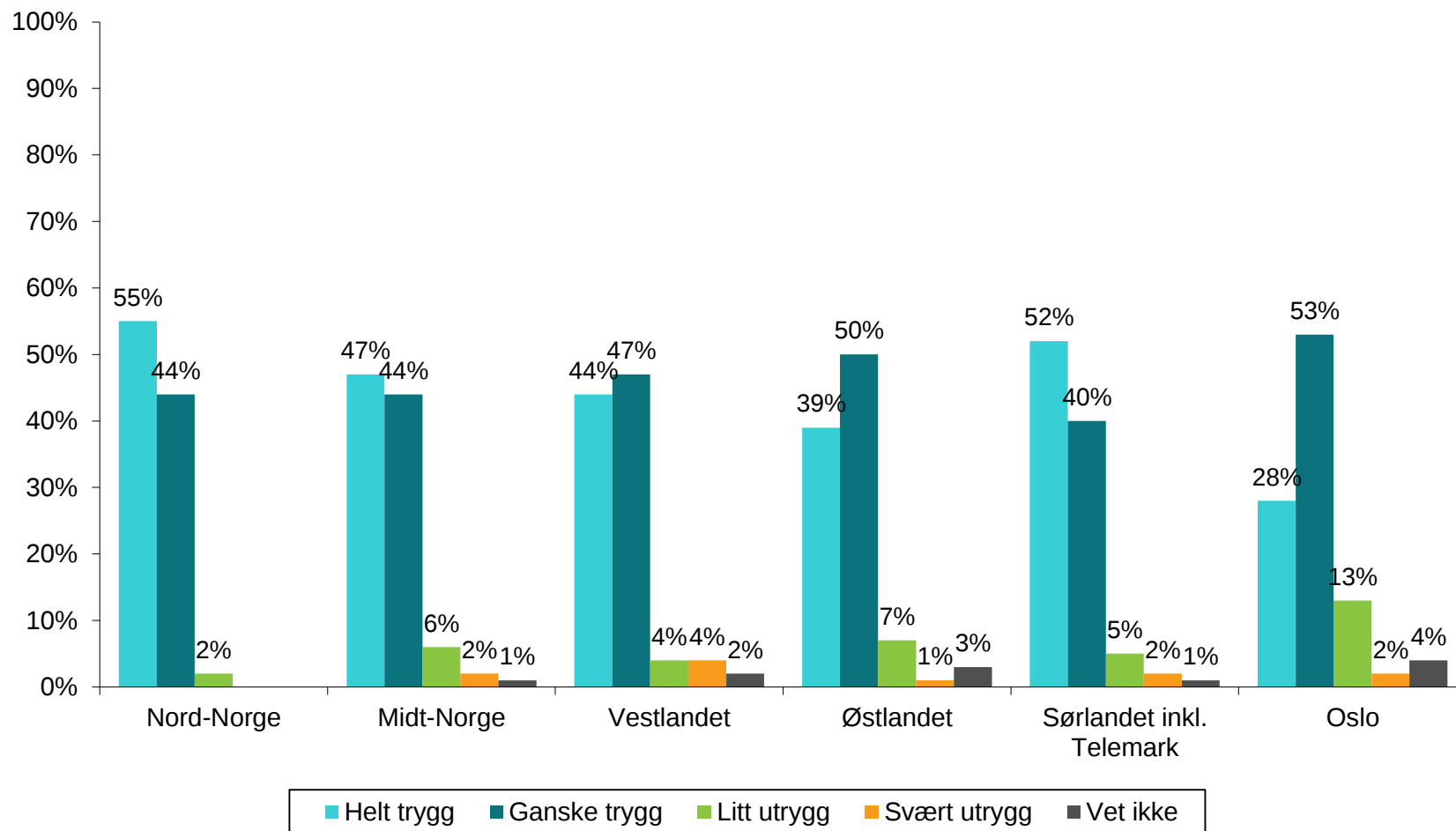
Hvor trygg føler du deg vanligvis når du tar taxi?



Andelen som føler seg «litt utrygg» er signifikant høyere i Oslo (13 %) enn andre steder i landet. Vi ser også at det er en lavere andel (28 %) som føler seg «helt trygg» i Oslo enn utenfor hovedstaden.



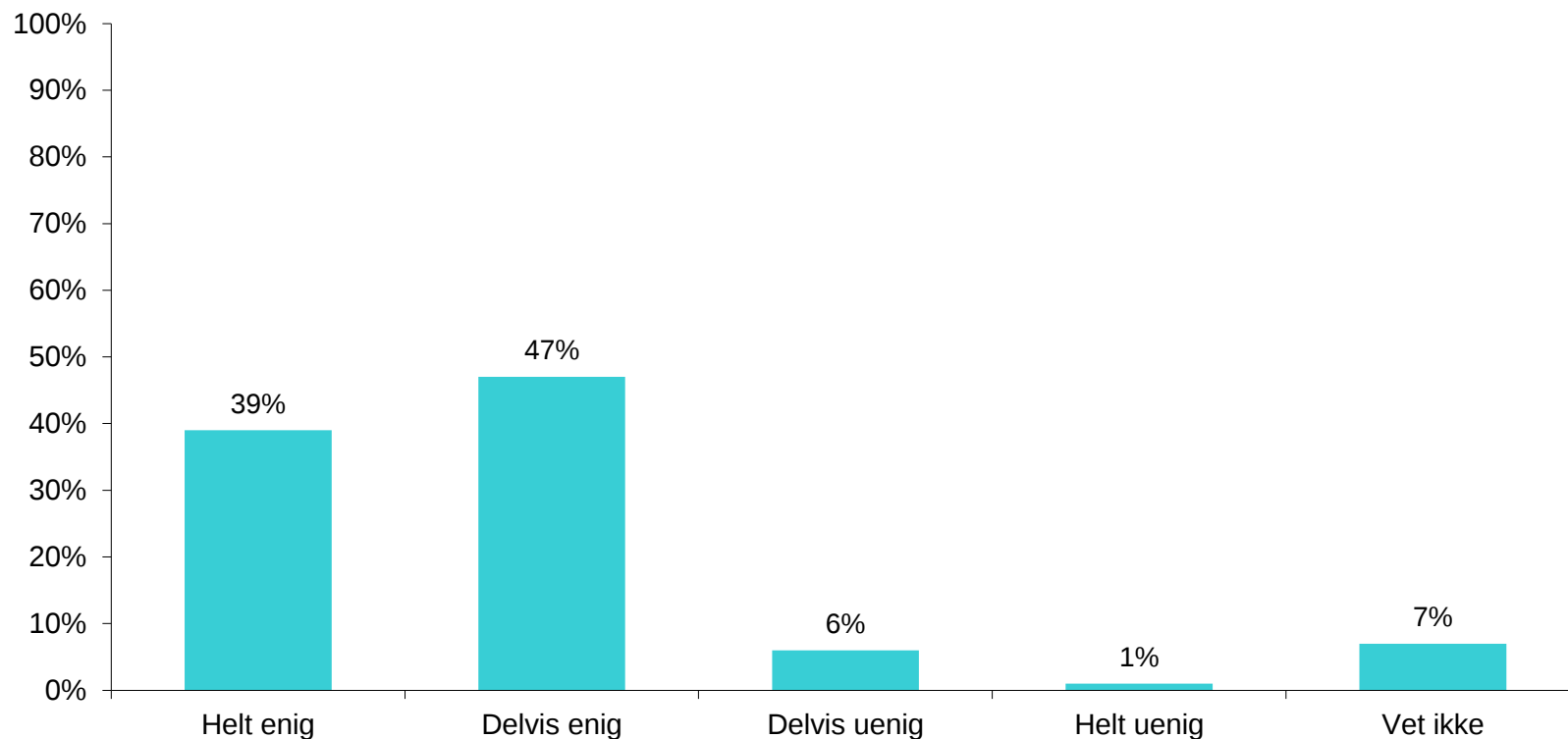
Hvor trygg føler du deg vanligvis når du tar taxi?



Totalt sett er det kun 7 % som sier seg uenig i denne påstanden, men i Oslo er andelen 10 % uenige.



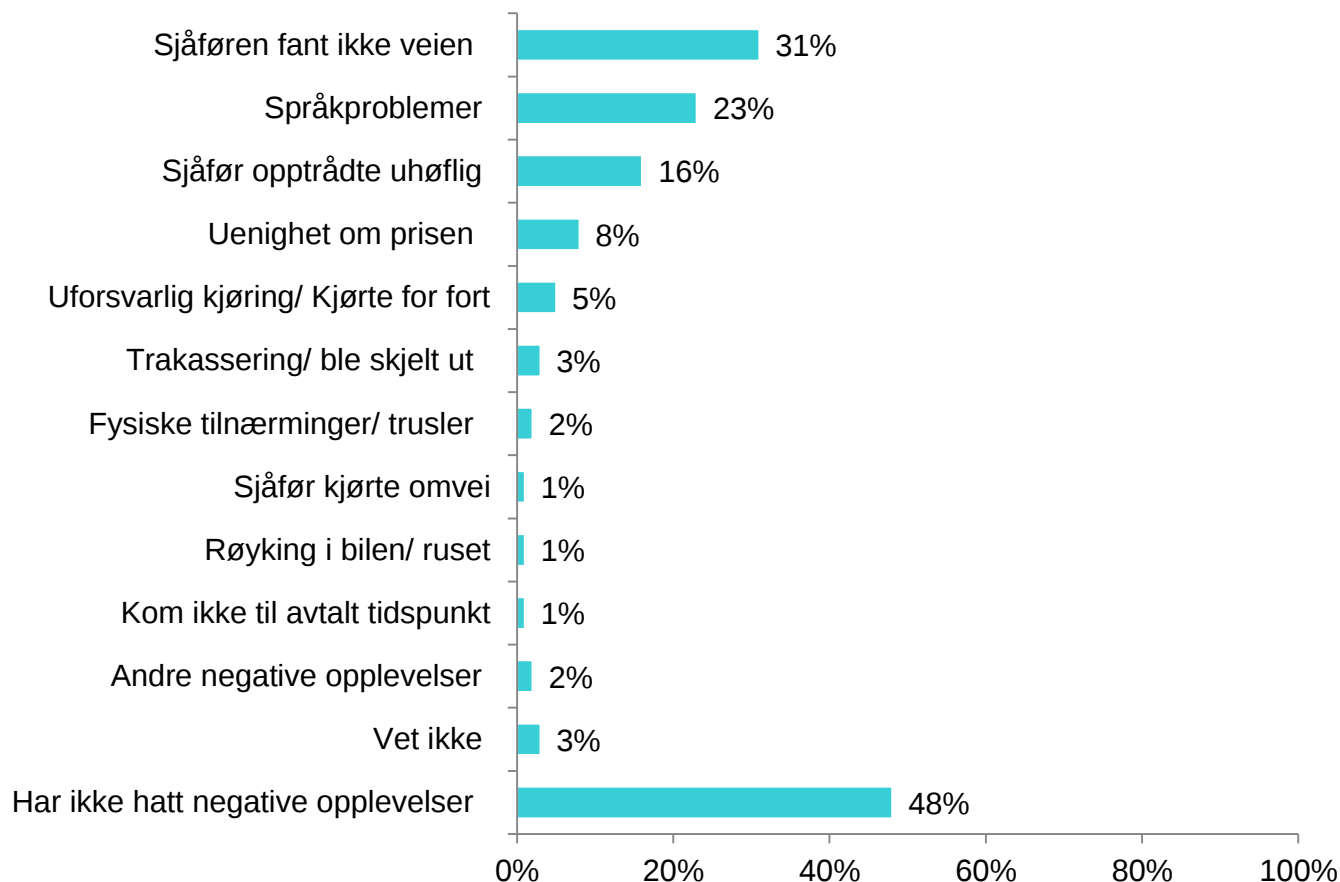
Er du enig eller uenig i følgende råd: «Tar du taxi kommer du trygt hjem».



Over halvparten av de spurte har hatt en eller flere negative opplevelser med en taxisjåfør, og i Oslo har 7 av 10 opplevd problemer.



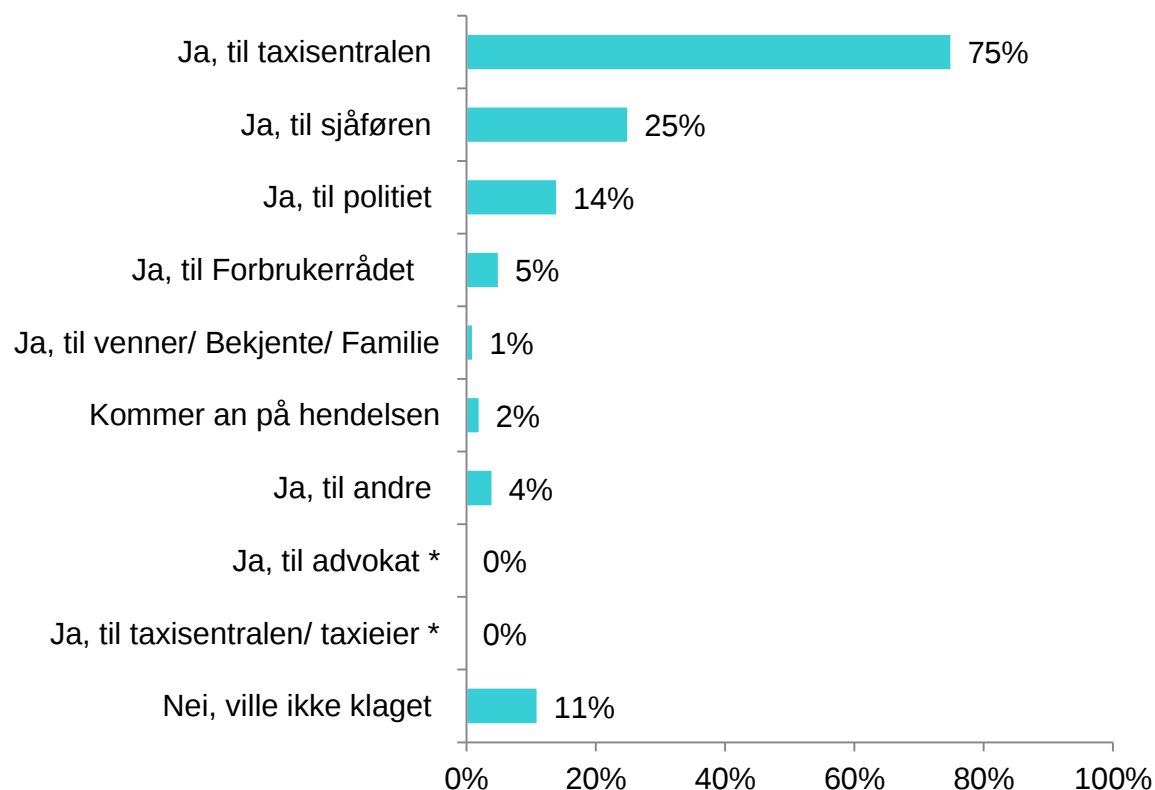
Har du noen gang hatt negative opplevelser med en taxisjåfør?



9 av 10 svarer at de ville klaget til en eller flere instanser dersom de opplevde negative hendelser i taxien.



Ville du klaget dersom du opplevde negative hendelser i taxien?



Prosentandeler er avrundet til hele tall og «0 %» indikerer en andel på < 0,5 %.