



NÆVNESES HUS

Årsrapport 2023

Klagenævnet for Taxi

Indhold

Forord.....	3
Generelt om Klagenævnet for Taxi.....	4
Klagenævnet for Taxis kompetence.....	5
Klagenævnet for Taxis medlemmer.....	6
Økonomi 2023	7
Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2023	8
Fordelingen af indkomne klager	8
Realitetsbehandlede klager	8
Fordeling af afviste sager.....	8
Fordelingen af afsluttede sager i sekretariatet.....	8

Forord

Klagenævnet for Taxi aflægger herved den årlige beretning i henhold til bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer § 37.

Klagenævnet har efter etableringsåret i 2022 behandlet en række klager på nævnsmøder i 2023. Klagenævnet har i 2023 behandlet alle klager, som nævnet havde modtaget inden nævnets endelige etablering, ligesom klagenævnet har behandlet de klager, der er indkommet efter nævnets etablering. Klagenævnet har tilrettelagt en sagsbehandlingsproces, der sikrer løbende og smidig behandling af alle nævnets sager.

Med baggrund i erfaringerne indvundet ved de trufne afgørelser har klagenævnets forretningsudvalg påbegyndt et arbejde med at justere klagenævnets vedtægter til erhvervsministerens godkendelse.

Beretningen indeholder en kort redegørelse for Klagenævnet for Taxis sammensætning, virke og statistik over sagsbehandlingen.

Beretningen kan findes på www.taxiklage.dk.

Anette Fogh
Formand for Klagenævnet for Taxi

Generelt om Klagenævnet for Taxi

Klagenævnet for Taxi er oprettet med hjemmel i lov om taxikørsel (lov nr. 1538 af 19. december 2017) § 20, stk. 7.

Klagenævnet blev oprettet 1. januar 2022 og er et privat klagenævn godkendt af Erhvervs- og vækstministeren, jf. forbrugerklagelovens § 6, stk. 1. Nævnets vedtægter er senest godkendt med virkning fra den 26. oktober 2023 til 31. januar 2025.

Klagenævnets virke er nærmere reguleret i vedtægterne for Klagenævnet for Taxi. Vedtægterne kan findes [her](#).

Klagenævnet har tilknyttet et sekretariat, der er uafhængigt af de stiftende organisationer, jf. § 8 i vedtægter for Klagenævnet for Taxi.

Sekretariatet er placeret i

Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg

Tlf. (+45) 72 40 56 00

www.naevneneshus.dk

Sekretariatet kan kontaktes via klage@taxiklage.dk.

Klagenævnet for Taxis kompetence

Klagenævnet for Taxis kompetence fremgår af nævnets vedtægter.

Klagenævnet kan behandle klager over persontransport (taxikørsel) rettet mod kørselskontorer, der er etableret i Danmark. Hvis særlige betingelser er opfyldt, kan nævnet også behandle klager over taxikørsel med et dansk taxiselskab i udlandet eller taxikørsel med et udenlandsk taxiselskab i Danmark (vedtægterne § 2).

Klagen skal omhandle en taxitur, herunder prisen for turen eller servicen (vedtægterne § 2, stk. 3).

Klagenævnet skal afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan (vedtægternes § 5, stk. 1).

Klagenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for kørselskontoret, hvis klagen er useriøs, hvis sagsgenstanden er under 175 kr., hvis klagen skønnes uegnet til behandling ved nævnet, eller hvis behandling af klagen i alvorlig grad forhindres nævnet i at fungere effektivt (vedtægterne § 5, stk. 3).

Sekretariatet kan afvise at behandle klager, der åbenbart falder uden for klagenævnets kompetence (vedtægterne § 5, stk. 4 og 6).

Det koster 175 kr. at klage til Klagenævnets for Taxi. Forbrugeren skal betale gebyret ved oprettelsen af klagen. Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugeren fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16 (vedtægterne § 26, stk. 1-2).

Kørselskontoret, der klages over, skal indbetale et gebyr for behandling af klagen. Hvis forbrugeren får medhold i sin klage, udgør gebyret 10.000 kr. eksklusive moms. Hvis sagen forliges til forbrugeren fordel, udgør gebyret 6.000 kr. eksklusive moms (vedtægterne § 27).

Klagenævnet behandler sager ved stemmeflertal, hvor formand og nævnsmedlemmer hver har én stemme (vedtægterne § 16, stk. 1). Ved flertalsbeslutning skal mindretallet afgive dissens (vedtægterne § 19, stk. 2).

Klagenævnet for Taxis medlemmer

Klagenævnet består af en formand og fire nævnsmedlemmer.

Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en periode på op til tre år.

Formanden skal være dommer.

To af nævnsmedlemmerne er udpeget af Forbrugerrådet Tænk, og to af nævnsmedlemmer er udpeget af taxibranchen.

Ved udgangen af 2023 havde nævnet følgende sammensætning

Formand

Anette Fogh

Nævnsmedlemmer

Anne Lise Knørr, Forbrugerrådet Tænk

Gry Midtun, Forbrugerrådet Tænk

Trine Wollenberg, taxibranchen

Jesper Højte Stenbæk, taxibranchen

Ligeledes ved udgangen af 2023 havde forretningsudvalget følgende sammensætning:

Forretningsudvalg

Anette Fogh, formand for Klagenævnet for Taxi

Vagn Jelsøe, Forbrugerrådet Tænk

Trine Wollenberg, taxibranchen

Jesper Højte Stenbæk, taxibranchen

Per Henriksen, taxibranchen

Økonomi 2023

Klagenævnet for Taxi har valgt at differentiere opstartsgebyret for kørselskontorer, hvor kørselskontorer der er afgrænset til et landdistrikt betaler det halve opstartsgebyr i forhold til de landsdækkende. Dette har haft en negativ indflydelse på egenkapitalen.

Posten *tilgodehavende* består til dels af manglende indbetaling af opstartsgebyr samt fakturaer vedr. drift, der blev sendt ud i slutningen af 2023, og som ved årsskiftet endnu ikke var betalt.

Resultatdisponeringen er indregnet direkte på egenkapitalen.

Tabel 1: Årsregnskab Klagenævnet for Taxi 2023

Årsregnskab Klagenævnet for Taxi	
Resultatopgørelse	
Indtægter	609.685
Omkostninger	568.894
Resultat	40.791
Balance	
Aktiver	
Tilgodehavende	709.704
Bank	- 400.779
Aktiver i alt	308.925
Passiver	
Egenkapital	37.131
Kortfristet gæld	271.794
Passiver i alt	308.925

Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2023

Nævnenes Hus varetager sekretariatsbetjeningen af Klagenævnet for Taxi.

Klagenævnet har i 2023 modtaget syv klager, herunder to anmodninger om genoptagelse.

Der blev afholdt fem nævnsmøder i 2023.

Der blev afsluttet 15 sager i klagenævnet i 2023, hvoraf to var genoptagelsessager.

Der var tre verserende sager i klagenævnet ved udgangen af 2023.

Fordelingen af indkomne klager

Type af tvist	Antal klager
Forsinket taxa	7
Udebleven taxa	7
Utilfredshed med taxaturen	1

Realitetsbehandlede klager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2023 har været 331 dage beregnet fra sagernes indbringelse for klagenævnet. Sagsbehandlingstiden er således beregnet også på baggrund af klager indbragt for klagenævnet før dets etablering.

Medhold	Ej medhold	Uegnet til behandling
3	7	4

De to primære årsager til, at der er opstået tvister mellem kørselskontorer og passagerer i de klager, som klagenævnet modtager, er, når der er indgået en aftale om transport, men den bestilte taxa enten ankommer forsinket til opsamlingsstedet eller slet ikke afhenter passageren.

I begge sager, hvor passageren fik medhold, er afgørelsen blevet efterlevet af kørselskontoret.

Fordeling af afviste sager

Der er ikke afvist sager i nævnet eller sekretariatet.

Fordelingen af afsluttede sager i sekretariatet

Der er afsluttet en sag i sekretariatet grundet forlig mellem parterne. Den procentvise andel af sager, der er forligt, inden der er truffet en afgørelse, er dermed 6,66 procent.