



Årsrapport 2024

Klagenævnet for Taxi

Indhold

Årsrapport 2024	1
Klagenævnet for Taxi	1
Forord.....	3
Generelt om Klagenævnet for Taxi.....	4
Klagenævnet for Taxis kompetence.....	5
Klagenævnet for Taxis medlemmer.....	6
Økonomi 2024	7
Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2024	9
Fordelingen af indkomne klager	9
Realitetsbehandlede klager	9
Fordeling af afviste sager	9
Fordelingen af afsluttede sager i sekretariatet.....	9

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, og klagenævnets behandling af sager i 2024 afspejler et normalt år. 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 justeret klagenævnets vedtægter, som blev sendt til erhvervsministerens godkendelse i november 2024.

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.

Klagenævnets virke er nærmere reguleret i vedtægterne for Klagenævnet for Taxi. Nævnets vedtægter gældende for 2024 er godkendt med virkning fra den 26. oktober 2023 til 31. januar 2025. . 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, som disse var gældende for 2024.

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 et gebyr på 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 forbrugers fordeel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklageovens § 16 (vedtægterne § 26, stk. 1-2).

Kørselskontoret, der klages over, skal indbetale et gebyr på 10.000 kr. eksklusive moms for behandling af klagen, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller 6.000 kr. eksklusive moms, hvis sagen forliges til forbrugers fordeel (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 nævnsmedlemmerne er udpeget af taxibranchen.

Ved udgangen af 2024 havde klagenævnet følgende sammensætning

Formand

Anette Fogh, dommer

Nævnsmedlemmer

Anne Lise Knørr, Forbrugerrådet Tænk

Martin Bruun-Houmølle, Forbrugerrådet Tænk

Trine Wollenberg, Dansk PersonTransport

Jesper Højte Stenbæk, Dansk Erhverv

Ligeledes ved udgangen af 2024 havde forretningsudvalget følgende sammensætning:

Forretningsudvalg

Anette Fogh, formand for Klagenævnet for Taxi

Martin Bruun-Houmølle, Forbrugerrådet Tænk

Trine Wollenberg, Dansk PersonTransport

Jesper Højte Stenbæk, Dansk Erhverv

Tonny Lacomble Nielsen, DI Transport

Økonomi 2024

Posten *indtægter* indeholder udfakturerings vedr. 2. halvår 2023 og de første 3 kvartaler 2024.

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

Resultatdisponeringen er indregnet direkte på egenkapitalen.

Tabel 1: Årsregnskab Klagenævnet for Taxi 2024

Årsregnskab Klagenævnet for Taxi		
Resultatopgørelse		
	Indtægter	646.445
	Omkostninger	384.694
	Resultat	261.751
Balance		
	Aktiver	
	Tilgodehavende	525.350
	Bank	37.667
	Aktiver i alt	563.017
	Passiver	
	Egenkapital	468.882
	Kortfristet gæld	94.135
	Passiver i alt	563.017

Forretningsudvalgets bemærkninger

Nævnets forretningsudvalg fremkommer med følgende bemærkninger til årsrapporten:
Optrækning af gebyr hos kørselskontorerne sker på baggrund af faktiske omkostninger opgjort pr. kvartal, der faktureres kørselskontorerne hvert kvartal bagudrettet.

Posten indtægter består af betalinger, der er udfaktureret i 2. halvår 2023 og de 3 første kvartaler af 2024. Denne opgørelse er sket efter beslutning fra sekretariatet i Nævnens Hus. Forretningsudvalget bemærker, at årsrapporten bør afspejle aktiviteter i regnskabsåret og derfor bør indtægterne i årsrapporten fremadrettet følge kalenderåret.

Tilgodehavender til Nævnet skyldes primært manglende betaling af tilslutningsgebyr og betaling af løbende gebyrer fra en række kørselskontorer. Nævnet har i løbet af 2024 været i dialog med Transportministeren omkring de manglende bidrag til klagenævnet, da en række kørselskontorer har klaget til Transportministeren over den fordelingsnøgle, nævnet anvender til opkrævning af

bidrag til driften. Nævnet har overfor Transportministeren anført, at en række kørselskontorer har nægtet at betale gebyrer med henvisning til, at Transportministeren den 31. januar 2024 har udtrykt forståelse over for kørselskontorenes frustration over bidraget til klagenævnet, der af ministeren er beskrevet som ”uhensigtsmæssig”. Dette har afstedkommet en usikkerhed omkring berettigelsen af nævnets fordeling og opkrævning af omkostningerne til driften. Transportministeren har på baggrund af henvendelsen fra nævnet meddelt, at det som udgangspunkt er op til branchen selv at tilrettelægge driften af Klagenævnet, og det er derfor de betingelser, som branchen selv har fastsat for bidrag til Klagenævnet, som er gældende. Transportministerens udtrykkelige opfattelse af fordelingsnøglens uhensigtsmæssighed har imidlertid betydet, at nævnet har vurderet, at det ikke vil være formålstjenligt at søge tilgodehavenderne tvangsinddrevet.

Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2024

Nævnenes Hus varetager sekretariatsbetjeningen af Klagenævnet for Taxi.

Klagenævnet har i 2024 modtaget otte klager.

Der blev afholdt tre nævnsmøder i 2024.

Der blev afsluttet seks sager i klagenævnet i 2024.

Der var fem verserende sager i klagenævnet ved udgangen af 2024.

Fordelingen af indkomne klager

Type af tvist	Antal klager
Forsinket taxa	2
Udebleven taxa	2
Utilfredshed med taxaturen	2
Bindende aftale	1
Tingsskade	1

I de klager, som klagenævnet modtager, er de to primære årsager til, at der er opstået tvist mellem passager og kørselskontor: Passagerens klage over den ydede service eller at den bestilte taxa enten ikke ankommer eller ankommer forsinket til opsamlingsstedet, på trods af at der er indgået bindende aftale om transport.

Realitetsbehandlede klager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2024 har været 4,3 måned beregnet fra sagernes indbringelse for klagenævnet, og til der blev truffet afgørelse.

Medhold	Ej medhold	Uegnet til behandling
1	1	4

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

Fordeling af afviste sager?

Der er afvist fire sager i Nævnet eller sekretariatet.

Fordelingen af afsluttede sager i sekretariatet

Der er ikke afsluttet sager ved forlig.