



Årsrapport 2025
Klagenævnet for Taxi

Indhold

Årsrapport 2025	1
Klagenævnet for Taxi	1
Forord.....	3
Generelt om Klagenævnet for Taxi.....	4
Klagenævnet for Taxis kompetence.....	5
Klagenævnet for Taxis medlemmer	7
Økonomi 2025.....	8
Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2025	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, 2024 og 2025. 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 godkendt med virkning fra og med 1. februar 2025.

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 dagældende lov nr. 1538 af 19. december 2017 (nu lov nr. 1051 af 17/09/2024) § 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.

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. Nævnets vedtægter gældende for januar 2025 er godkendt med virkning fra den 26. oktober 2023 til og med 31. januar 2025. Nævnets vedtægter gældende resten af 2025 er godkendt med virkning fra 1. februar 2025 til og med 31. januar 2028. Vedtægterne kan findes [her](#).

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 (vedtægternes § 2).

Klagen skal omhandle en taxitur, herunder prisen for turen eller servicen (vedtægternes § 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 ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, eller hvis behandling af klagen i alvorlig grad forhindres nævnet i at fungere effektivt (vedtægternes § 5, stk. 3).

Sekretariatet kan afvise at behandle klager, der åbenbart falder uden for klagenævnets kompetence (vedtægterne s§ 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 forbrugeren fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklageovens § 16 (vedtægternes § 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 forbrugeren fordel (vedtægterne § 27, stk. 1-2).

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

Nedenfor fremgår de vedtægtsændringer, som er vedtaget og godkendt med virkning fra 1. februar 2025 (ændringerne er anført i kursiv):

Det er i vedtægternes § 5, stk. 3, præciseret, at klagenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for kørselskontoret *eller der er forløbet mindre end 10 dage fra reklamationspunktet*, 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.

Vedtægternes § 27 er ændret, således at klagenævnet kan differentiere i størrelsen af det gebyr, et kørselskontor kan blive tilpligtet at betale. Herefter gælder, at det kørselskontor, 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 forbrugeren fordel. *Hvis forbrugeren får medhold i sin klage, men ikke i et opgjort erstatningskrav, eller hvis sagsgenstanden er ubetydelig, kan Klagenævnet nedsætte gebyret helt eller delvist (vedtægterne § 27).*

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 2025 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 2025 havde forretningsudvalget følgende sammensætning:

Forretningsudvalg

Anette Fogh, formand for Klagenævnet for Taxi

Esben Grønborg Geist, Forbrugerrådet Tænk

Trine Wollenberg, Dansk PersonTransport

Jesper Højte Stenbæk, Dansk Erhverv

Rune Noack, DI Transport

Økonomi 2025

Posten *indtægter* indeholder udfakturering vedr. 4. kvartal 2024 og hele 2025.

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 2025

Årsregnskab Klagenævnet for Taxi		
Resultatopgørelse		
	Indtægter	527.475
	Omkostninger	291.486
	Resultat	235.989
Balance		
	Aktiver	
	Tilgodehavende	815.787
	Bank	106.725
	Aktiver i alt	922.512
	Passiver	
	Egenkapital	819.871
	Kortfristet gæld	102.641
	Passiver i alt	922.512

Klagenævnet for Taxis virksomhed i 2025

Nævnenes Hus varetager sekretariatsbetjeningen af Klagenævnet for Taxi.

Klagenævnet har i 2025 modtaget tre klager.

Der blev afholdt tre nævnsmøder i 2025.

Der blev afsluttet syv sager i klagenævnet i 2025.

Der var en verserende sag i klagenævnet ved udgangen af 2025.

Fordelingen af indkomne klager

Type af tvist	Antal klager
Forsinket taxa	2
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, herunder at den bestilte taxa ankommer forsinket til opsamlingsstedet, på trods af at der er indgået bindende aftale om transport.

Realitetsbehandlede klager

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2025 har været 5,2 måned beregnet fra sagernes indbringelse for klagenævnet, til der blev truffet afgørelse.

Medhold	Delvist medhold	Ej medhold	Uegnet til behandling
1	1	4	1

I sagerne, hvor passageren fik helt eller delvist medhold, er afgørelserne 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 ved forlig.