

Vedtægter for Klagenævnet for Taxi

§ 1. Klagenævnet er oprettet af Dansk Erhverv, DI Transport, Dansk PersonTransport og Forbrugerrådet Tænk i henhold til lov om taxikørsel (lov nr. 1538 af 19. december 2017) § 20, stk. 7. Klagenævnet oprettes den 1. januar 2022.

Klagenævnets kompetence

§ 2. Klagenævnet behandler klager vedrørende taxikørsel fra forbrugere af persontransport mod kørselskontorer, der er etableret i Danmark. Ved forbruger forstås også forbrugende erhvervsdrivende. Ved taxikørsel forstås befordring, som defineret i taxilovens § 4, stk. 1, nr. 3, og som sælges via et kørselskontor.

Stk. 2. En klage mod et kørselskontor, der er etableret i udlandet, kan dog behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 3. Klagenævnet kan behandle sager vedrørende utilfredshed med en taxitur, herunder prisen for turen eller servicen.

Stk. 4. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Klagenævnet.

§ 3. Klagenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun gyldig, hvis forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for tvistløsningsbehandling.

Stk. 2. Så længe en klagesag verserer for Klagenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

§ 4. Sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre tvistløsningsorganer, falder uden for Klagenævnets kompetence.

Afvisning af klagesager

§ 5. Klagenævnet skal afvise klager, der hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, eller et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Nævnenes Hus eller en domstol.

Stk. 2. Klagenævnet kan afvise at behandle en klage over kørselskontorer, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Klagenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis

1. forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for kørselskontoret, eller der er forløbet mindre end 10 dage fra reklamationstidspunktet
2. klagen er useriøs
3. sagsgenstanden ligger under 175 kr.
4. klagen ikke skønnes egnet til behandling ved Klagenævnet eller
5. behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre Klagenævnet i at fungere effektivt

Stk. 4. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af Klagenævnet, skal Klagenævnet afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal Klagenævnet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 5. En afvisning skal begrundes, og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, herunder mulighed for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet.

§ 6. Er det åbenbart, at sagen falder uden for Klagenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for Klagenævnet på forbrugers anmodning. Klagenævnet skal orienteres om sager, der er afvist.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige Klagenævnets formand eller sekretariatet til på Klagenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved Klagenævnet i medfør af § 5, stk. 3, jf. forbrugerklageovens § 16, stk. 2.

Klagenævnets sammensætning

§ 7. Klagenævnet består af en formand samt eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt to repræsentanter for Forbrugerrådet Tænk og to repræsentanter for taxibranchen. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en periode på op til 3 år med mulighed for genudnævnelse.

Sekretariatets opgaver

§ 8. Klagenævnet er tilknyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt af de stiftende organisationer. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Klagenævnet og forberede klagesagerne til behandling i Klagenævnet. En klage skal indgives elektronisk, eller pr. post hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet.

§ 9. Klager, der indsendes til Klagenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, Nævnenes Hus eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven videresendes af sekretariatet dertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 10. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Klagenævnet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt forbrugeren tilbagekalder klagen.

§ 11. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 12. Sekretariatet videresender forbrugers klage til kørselskontoret til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra kørselskontoret, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 14 kalenderdage. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis kørselskontoret eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i Klagenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Klagenævnet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som Klagenævnet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold. Sekretariatet skal desuden fremlægge en oversigt over sager, hvor formand eller sekretariatet har truffet en afgørelse.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis kørselskontoret under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for Klagenævnet.

§ 13. Sekretariatet kan træffe afgørelser i sager om indsigtsret efter databeskyttelsesforordningen.

Habilitet

§ 14. For Klagenævnets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

1. der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og
2. en evt. aflønning skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

§ 15. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1. vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2. vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Klagenævnets afgørelser

§ 16. Klagenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når Klagenævnet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbrugerinteresser og kørselskontorer, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et medlem, der repræsenterer kørselskontors- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende medlem af klagenævnet, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. En repræsentant for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Nævnenes Hus har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Klagenævnets møder.

Stk. 3. Klagenævnet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklagelovens § 17 og § 18 kan overholdes.

§ 17. Klagenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. §§ 25 og 26. Sagkyndige kan tilkaldes til Klagenævnets behandling, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 2. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 18. Klagenævnet skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 2. I særlige tilfælde kan Klagenævnet forlænge tidsfristerne efter stk. 1. Klagenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

Stk. 3. Klagenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Klagenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

§ 19. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for Klagenævnets kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, stk. 2, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt kørselskontoret skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Afgørelsen meddeles forbrugeren og kørselskontoret. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal afgørelsen forkyndes for kørselskontoret. Kørselskontoret skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om, at hvis kørselskontoret ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal dette skriftligt meddeles Klagenævnet inden 30 dage fra forkyndelse af afgørelsen. Kørselskontoret skal endvidere have oplyst, at en anmodning om genoptagelse fremsat inden for 30 dage fra forkyndelsen har opsættende virkning, samt at en afgørelse kan tvangsfuldbyrdes, hvis kørselskontoret ikke inden for 30 dage fra forkyndelsen har meddelt, at kørselskontoret ikke ønsker at være bundet, eller har søgt sagen genoptaget.

§ 20. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

1. adgangen til at få Nævnenes Hus til at udtage stævning på forbrugers vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
2. mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
3. at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter Klagenævnets afgørelse.

§ 21. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på Klagenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

§ 22. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Nævnenes Hus kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af Klagenævnets afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 23. Formanden for Klagenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

1. lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
2. nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under behandlingen i Klagenævnet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra kørselskontoret om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Klagenævnet inden 30 kalenderdage, jf. § 19, stk. 1, fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Klagenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af kørselskontoret senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Tvangsfuldbyrdelse

§ 24. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Uanset sagens efterfølgende indbringelse for domstolene, kan Klagenævnets afgørelse tvangsfuldbyrdes, jf. retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 8, i forhold til kørselskontoret efter udløbet af fristen på 30 dage fra forkyndelsen eller afvisningen af genoptagelsen, medmindre Kørselskontoret inden samme frists udløb har givet skriftlig meddelelse til sekretariatet om, at Kørselskontoret ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 3. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Klagenævnet om, at kørselskontoret ikke inden for fristens udløb for opfyldelse af afgørelsen eller afvisningen af genoptagelsen har meddelt, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Gebyrer og omkostninger

§ 25. Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Klagenævnet kan pålægge kørselskontoret helt eller delvist at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, som er nødvendige til sagens behandling.

§ 26. En forbruger skal betale et gebyr på 175 kr. inkl. moms ved oprettelsen af en sag til Klagenævnet.

Stk. 2. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Stk. 3. Hvis der i den konkrete sag har været anvendt en sagkyndig, og sagsgenstanden har en høj værdi, kan Klagenævnet beslutte, at forbrugeren helt eller delvis skal dække udgifterne til den sagkyndige, forudsat, at forbrugeren ikke har fået medhold i klagen. Inden den sagkyndige erklæring indhentes skal forbrugeren skriftligt acceptere en evt. betaling af omkostningen.

§ 27. Kørselskontoret skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis

1. forbrugeren får medhold i sin klage, eller
2. sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. For kørselskontoret udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 10.000 kr. + moms. Gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 6.000 kr. + moms. 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.

Stk. 3. Såfremt et kørselskontor ikke betaler et pålagt gebyr efter §27 stk. 1 nr. 1 og 2, til Klagenævnet, vil der ske meddelelse herom til Færdselsstyrelsen, jf. lov om taxikørsel, § 20, stk. 7. Meddelelsen sker, såfremt kørselskontoret ikke betaler gebyret inden for 10 dage efter påkrav. . Klagenævnet vil fortsat behandle klager over det pågældende kørselskontor.

§ 28. Klagenævnet finansieres af kørselskontorerne. Beløbene fastsættes årligt, jf. § 31.

Stk. 2. Såfremt et kørselskontor ikke betaler sit bidrag til Klagenævnet, vil der ske meddelelse herom til Færdselsstyrelsen, jf. lov om taxikørsel, § 20, stk. 7. Meddelelsen sker, såfremt kørselskontoret ikke betaler sit bidrag inden for 10 dage efter påkrav. Klagenævnet vil fortsat behandle klager over det pågældende kørselskontor.

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013 (ophørt) *

§ 29. Et privat tvistløsningsorgan, som har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om tvistløsningsorganets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af §§ 26 og 27.

Stk. 3. Et privat tvistløsningsorgan, som har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Et privat tvistløsningsorgan, der har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 30. Et privat tvistløsningsorgan skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler.

Finansiering af klagenævnet

§ 31. Kørselskontorerne betaler en forholdsmæssig andel af udgifterne til driften af klagenævnet, jf. § 28. Beløbet opkræves af sekretariatet.

Stk. 2. Kørselskontorerens pligt til at betale til klagenævnets drift indtræder fra og med det kvartal, der begynder efter kørselskontorets opnåelse af tilladelser efter taxilovens §§ 5-6, og ophører med udgangen af det kvartal i hvilket kørselskontoret har givet meddelelse om ophør til Færdselsstyrelsen og dermed ikke længere besidder de fornødne tilladelser efter taxilovens §§ 5-6.

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 32. Klagenævnet skal udarbejde en årsrapport over omkostninger forbundet med behandling af sager samt oplysninger om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

1. antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
2. den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
3. den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
4. systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og kørselskontorer. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
5. antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt,
6. andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,
7. i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
8. oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Klagenævnet afrapporterer årligt til Nævnenes Hus.

Stk. 3. Regnskabsåret følger kalenderåret.

Information og offentliggørelse

§ 33. Klagenævnet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

1. proceduren for tvistløsningen,
2. navn på Klagenævnet, postadresse og e-mailadresse,
3. at Klagenævnet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
4. de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
5. eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
6. de former for tvister, som Klagenævnet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
7. de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke Klagenævnet kan afvise at behandle en klage,
8. de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
9. eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
10. tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
11. retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
12. årsrapporter om tvistløsningsorganets virksomhed, og
13. udvalgte afgørelser. Klagers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens regler.

§ 34. Det skal være muligt på Klagenavnets hjemmeside at finde oplysninger om de kørselskontorer, som ikke efterlever Klagenavnets afgørelser.

§ 35. Enhver kan ved henvendelse til klagenavnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med klagenavnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelseslovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Vedtægtsændringer, forretningsudvalg og opløsning af tvistløsningsorganer

§ 36. Til vedtagelse af ændringer af vedtægterne kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervsministeren.

§ 37. Der nedsættes et forretningsudvalg, der er ansvarligt for klagenævnets overordnede drift, herunder fastlæggelse af budget, udpegning af formand samt påser, at administrationen foregår i overensstemmelse med de revisionsmæssige anbefalinger til bogføring og forretningsgange. Forretningsudvalget består af nævnsformanden, en administrativ medarbejder, en repræsentant fra Forbrugerrådet Tænk, samt maksimalt tre repræsentanter fra taxibranchen.

§ 38. De bag Klagenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved Klagenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

** Orientering om nedlæggelse af OTB-plattformen*

Adgangen til at indgive klager via den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse (OTB-plattformen) bortfaldt den 20. marts 2025. Det skete som følge af, at OTB-plattformen blev nedlagt ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse.

Bestemmelserne har derfor ikke længere virkning som følge af forordningens ikrafttræden.