



Äntwert vun der Madamm Yuriko Backes, Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten, op d'parlamentaresch Fro n° 3322 vum 10. Dezember 2025 vun den honorablen Deputéierte Claire Delcourt an Yves Cruchten betreffend d'Reklamatioune vu Clienten am Beräich vun den Taxiën.

1. *Wéi vill Reklamatioune sinn déi läscht fënnef Joer (opgeschlüsselt pro Joer) bei dem Service fir Taxiën agereecht ginn a wat sinn d'Hauptgrënn fir dës Reklamatioune?*

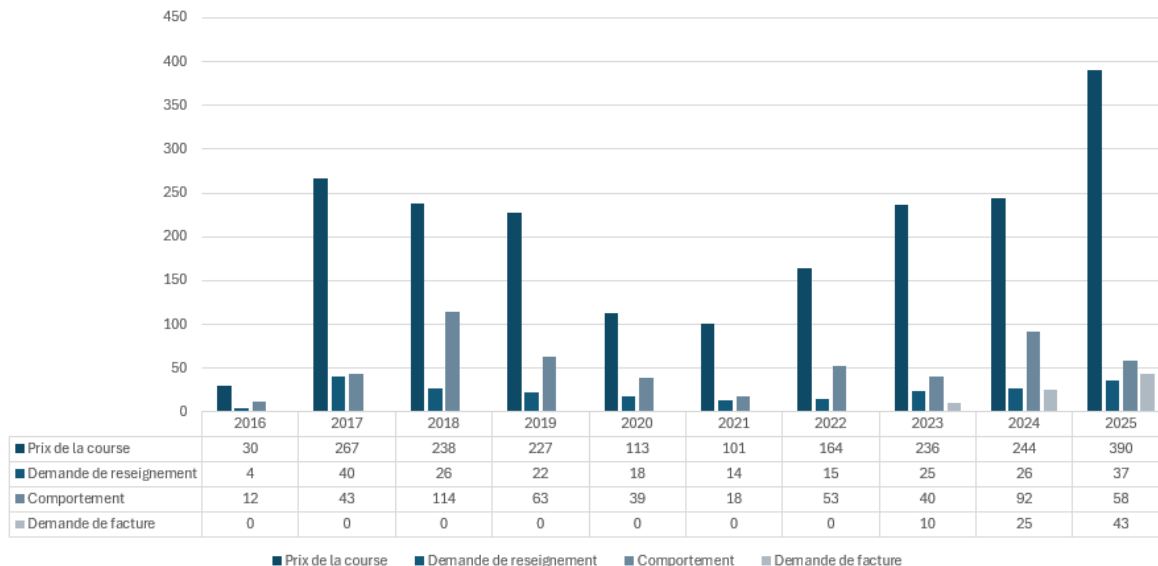
Zënter dem a Kraaft triede vum Gesetz vun 2016 iwwert d'Taxiën ass de Service Taxis vum Ministère fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechte mat der Gestiou vum de Reklamatioune betraut. De Service gouf zanterhier am Ganzen 2.846 Mol kontaktéiert, sief et am Kader vu Reklamatioune oder fir verschidden Nofroen.

Déi meescht Reklamatioune betreffen de Präis vun der Course. Weider heefeg Grënn sinn de Comportement vun de FuererInnen, souwéi allgemeng praktesch Froen, ënner anerem am Zesammenhang mat der Ausstellung vun enger Rechnung, notamment fir Versécherungszwecker.

Eng detailléiert Opschlësselung vun de Reklamatioune a Kontakter pro Joer ass an der Tabell hei ënnendrënner duergestallt.

Tickets	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prix de la course	30	267	238	227	113	101	164	236	244	390
Demande de renseignements	4	40	26	22	18	14	15	25	26	37
Comportement	12	43	114	63	39	18	53	40	92	58
Demande de facture	0	0	0	0	0	0	0	10	25	43
Total	46	350	378	313	169	133	231	311	387	528

Nombre de requêtes clients





2. Wéi vill vun dëse Reklamatiounen hunn zu formellen Enquêtë gefouert a, wann ubruecht, wat fir konkret Moossname sinn aus dësen Enquêtën ervirgaangen ?

All Reklamatioun, déi agereecht gëtt, gëtt am Detail analyséiert. An dësem Kader ginn de BedreiwlerInnen vun der Firma souwéi déi/de betraffe(ne) FuererInnen zu de Virwërf befrot. Op där Basis gëtt versicht, eng gëeegent an ausgeglache Léisung ze fannen, déi fir béid Säiten akzeptabel ass.

Am Fall wou festgestallt gëtt, dass der Cliente oder dem Client ze vill berechent gouf, gëtt e Remboursement vum ze vill verrechnete Betrag ugestriift. Dat ass an ongeféier 70 % vun de Reklamatiounen am Zesammenhang mam Präis de Fall, an d'Cliente oder de Client kritt deem entspreche Montant vun der Bedreiwlerfirma zeréck bezuelt.

Sollt eng friddlech Léisung (à l'amiable) net méiglech sinn, gëtt den Dossier un d'Taxiskommissioun weidergeleet. Dës ass befugt, jee no Gravitéit vum Fall, disziplinarësch Moossnamen ze huelen, wéi beispillsweis eng temporär Suspensioun vun der FuererInnenkaart oder vun der Lizenz.

Esou Fäll sinn allerdéngs seelen, well d'Majoritéit vun de Reklamatiounen schon an enger fréierer Etapp konnte gekläert a geléist ginn.

3. Huet de Ministère e System fir dëse Reklamatiounen ze analyséieren an nozegoen ? Wa jo, wat fir Moossname goufen opgrond vun dësen Analyse geholl oder si geplangt fir d'Qualitéit vun den Taxi-Servicer ze verbesseren?

De Ministère verfüügt iwwer kee punktuellen Analysesystem, mee et handelt sech ëm e kontinuéierlechen an dynamesche Suiviprozess. D'Reklamatiounen ginn am Laf vun der Zäit ausgewäert, an Themen oder Problemer, déi reegelméisseg opfalen oder ëmmer nees optrieden, gi systematesch identifizéiert.

Dës Erkenntnisser fléissen an d'Formatioun an d'Sensibiliséierung vun den TaxifuererInnen an, respektiv ginn, wann néideg, als gezielt Informatiounen un de Secteur weiderginn. Op dësem Manéier kënnen d'BedreiwlerInnen an d'FuererInnen op déi divers Problematiken opmierksam gemaach gi wat zu enger Verbesserung vum Service bäidréit.

Am selwechte Kontext ginn och d'Informatiounssäite vum Ministère fir Mobilitéit an öffentlech Aarbechten iwwer d'Taxiwiese kontinuéierlech iwwerpréift an ugepasst, fir der Entwécklung vum Secteur an de rezente Erkenntnisser Rechnung ze droen.

De ganzen Reklamatiounsprozess gëtt am Kader vum Projet de loi 8624 weider verbessert an nach méi kloer fir d'BenutzerInnen vun Taxis an VLC (voiture de location avec chauffeur) Servicer gemach. An dem Kontext ass och eng Sensibilisatiounscampagne firgesinn, fir dem Client/der Cliente hier Rechter méi no ze bréngen.

Lëtzebuerg, den 7. Januar 2026

D'Ministesch fir Mobilitéit an öffentlech Aarbechten

(s.) Yuriko Backes