

Statistieken klachten taxi's

Update 10 januari 2020

Motieven		2019		2018		2017		2016		2015		2014		2013		2012		2011		2010		2009		2008		2007		2006		Totaux					
1	Weigeren van de rit	16	5%	18	5%	18	4%	34	8,11%	46	14,11%	8	3,43%	22	10,68%	22	11,83%	10	9,35%	10	11,63%	19	14,18%	27	18,37%	26	12,94%	40	15,33%	118	6,25%				
2	Woekertarief	53	17%	61	17%	72	15%	87	20,76%	73	22,39%	63	27,04%	48	23,30%	55	29,57%	32	29,91%	24	27,91%	38	28,36%	53	36,05%	68	33,83%	84	32,18%	295	15,63%				
3	Onbeleefdheid en/of verbale agressie	101	33%	110	31%	102	22%	78	18,62%	69	21,17%	72	30,90%	55	26,70%	54	29,03%	35	32,71%	18	20,93%	32	23,88%	32	21,77%	44	21,89%	54	20,69%	303	16,06%				
4	Fysieke agressie	18	6%	14	4%	17	4%	10	2,39%	8	2,45%	8	3,43%	10	4,85%	5	2,69%														31	1,64%			
5	Racistisch gedrag	1	0%	2	1%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,43%	0	0,00%	0	0,00%														1	0,05%			
6	Seksistisch gedrag	2	1%	3	1%	1	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%														0	0,00%			
7	Gevaarlijk rijgedrag	43	14%	55	15%	150	32%	104	24,82%	69	21,17%	30	12,88%	26	12,62%	14	7,53%	6	5,61%	5	5,81%	12	8,96%	7	4,76%	10	4,98%	12	4,60%	150	7,95%				
8	Niet-aflevering van ticket	2	1%	7	2%	8	2%	7	1,67%	7	2,15%	6	2,58%	6	2,91%	8	4,30%	1	0,93%	2	2,33%	0	0,00%	1	0,68%	2	1,00%	10	3,83%	30	1,59%				
9	Te lang traject	21	7%	16	4%	22	5%	15	3,58%	8	2,45%	9	3,86%	5	2,43%	0	0,00%	3	2,80%	2	2,33%	8	5,97%	2	1,36%	7	3,48%	7	2,68%	27	1,43%				
10	Netheid/comfort	0	0%	1	0%	0	0%	3	0,72%	5	1,53%	2	0,86%	0	0,00%	2	1,08%	0	0,00%	1	1,16%	1	0,75%	0	0,00%	1	0,50%	3	1,15%	10	0,53%				
11	Verlies/diefstal voorwerp/geld	3	1%	7	2%	9	2%	11	2,63%	8	2,45%	8	3,43%	3	1,46%	3	1,61%	4	3,74%	7	8,14%	6	4,48%	3	2,04%	1	0,50%	4	1,53%	33	1,75%				
12	Taxi's PBM's	1	0%	2	1%	0	0%	1	0,24%	5	1,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,93%	0	0,00%	1	0,75%	0	0,00%	1	0,50%	0	0,00%	6	0,32%				
13	Telefooncentrales	5	2%	5	1%	8	2%	22	5,25%	8	2,45%	3	1,29%	2	0,97%	6	3,23%			2	2,33%										21	1,11%			
14	Hotels	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,24%	0	0,00%	1	0,43%																		1	0,05%			
15	Collecto	0	0%	1	0%	0	0%	0	0,00%	2	0,61%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,54%			1	1,16%										4	0,21%			
16	Motortaxi's	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%														0	0,00%			
17	Niet-naleving van het reglement / varia	33	11%	46	13%	53	11%	24	5,73%	18	5,52%			22	9,44%	29	14,08%	16	8,60%			14	13,08%	14	16,28%	16	11,94%	21	14,29%	17	8,46%	5	1,92%	113	5,99%
18	Stewards	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%							1	0,93%	0	0,00%	1	0,75%	1	0,68%	24	11,94%	30	11,49%	1	0,05%				
19	Lezer van debet-/kredietkaarten	0	0%	6	2%	0	0%	5	1,19%																						5	0,26%			
20	Klanten ronselen	5	2%	6	2%	5	1%	6	1,43%																						6	0,32%			
21	Andere	0	0%	0	0%	0	0%	11	2,63%																		12	4,60%			11	0,58%			
Totaal aantal klachten Jaren		304		360		465		419		326		233		206		186		107		86		134		147		201		261		1.887					
Evolutie ten opzichte van het vorige jaar		84%		77%		111%		129%		140%		113%		111%		174%		124%		64%		91%		73%		77%									

Opmerkingen:

♦ Motieven waarbij geen enkel cijfer verschijnt: het motief bestaat niet meer / bestond destijds nog niet in onze statistieken.

De categorieën en benamingen van de motieven werden tussen 2011 en 2013 aangepast (bijvoorbeeld: het motief "agressie" wordt thans onderverdeeld in twee verschillende motieven: onbeleefdheid/verbale agressie OF fysieke agressie).

♦ In geval van klachten die betrekking hebben op meerdere motieven (bijvoorbeeld: tarief + agressie), wordt enkel het hoofdmotief (volgens de klager) in de statistieken opgenomen.

♦ Lezer van debet-/kredietkaarten: In 2016: 5 klachten met als voornaamste motief een lezerprobleem (geen lezer of voorgewend dat deze defect is of dubbele/drievoudige betaling). In totaal telden we 32 klachten (8%) waarbij een probleem met de betaalkaartlezer wordt vermeld (de meeste hebben dus een ander voornaamste motief). In 2017 telden we 13 klachten waarbij een probleem met de betaalkaartlezer wordt vermeld (de meeste hebben dus een ander voornaamste motief). In 2018 telden we 23 klachten waarbij een probleem met de betaalkaartlezer wordt vermeld (17 hebben dus een ander voornaamste motief). In 2019 telden we 14 klachten waarbij een probleem met de betaalkaartlezer wordt vermeld (14 hebben dus een ander voornaamste motief).