

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0193
- Klageren:** XX på vegne af sønnen YY
2770 Kastrup
- Indklagede:** Movia
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Klageren var i 3 år blokeret fra at kunne kontakte Movia pr. telefon vedrørende støjgener fra busser i tomgang uden for hans bopæl. Grundet hans dysleksi (ordblindhed) var det ikke muligt for ham at rette skriftlig henvendelse til Movia
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at Movia ikke har overholdt FN's Handicapkonvention ved ikke at give ham andre muligheder for at kontakte dem
- Indklagede påstår klagen afvist, da den falder uden for ankenævnets kompetence

Ankenævnets

- sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. december 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klagen vedrører en offentlig myndigheds begrænsning i en borgers adgang til at rette henvendelse til myndigheden, hvilket falder dette uden for ankenævnets kompetence. Ankestyrelsen fører tilsynet med offentlige myndigheder.

Da klagen er afvist, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3), tilbagebetales klagegebyret til klageren, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I forbindelse med at klagerens søn gennem en årrække har oplevet støjgener fra parkerede busser i tomgang ved sin bopæl, har han løbende klaget til bl.a. til Tårnby kommune, som det fremgår af nedennævnte åbne referat fra et møde i Teknik- og Miljøudvalget fra 2017:

Bilag: 2.9. Tidslinje i sag om klage over busstøj fra busholdeplads for linje 2A

Udvalg: Teknik- og Miljøudvalget

Mødedato: 01. februar 2017 - Kl. 16:00

Adgang: Åben

Bilagsnr: 12379/17

Sagsforløb i klage over busstøj fra busholdeplads for linje 2A

Der er under forløbet gentagne klager over støj fra klager 2770 Kastrup.

13.08.2014

Klage fra med video-dokumentation

21.10.2014

Tårnby Kommune, Ejendomscentret anmoder Movia om at løse problemet med busser, der holder i tomgang ved Kastrup Station

23.10.2014

Movia meddeler, at de har modtaget klager flere gange, og at de har henvendt sig til Arriva, som ville følge op på problemet. Arriva vil bl.a. finde synderne og udarbejde en kampagne for at undgå unødigt støj.

16.12.2014

Tårnby Kommune henvender sig igen til Movia på baggrund af fornyede klager over støjen.

08.01.2015

Movia meddeler at de har ført tilsyn uden at få bekræftet klagerne.

01.07.2015

klager igen over støj fra busser.

17.07.2015

Movia meddeler Tårnby Kommune, at man har været på Kastrup Station og observeret i tidsrummet kl. 23:50 til 02:11. De 7 Movia busser, der var i tidsrummet, slukkede motoren under opholdet og startede op igen lige, før de skulle køre. Ingen gassede op og ingen bakkede.

14.08.2015

klager over, at hans forslag til at flytte busstoppestedet (til parkeringsplads på den anden side af Metro-linjen) ikke har nydt fremme.

27.08.2015

Tårnby Kommune svarer, at det er politisk besluttet, ikke at flytte endestationen, og at gruspladsen på den anden side af Metro-linjen ikke er i spil

19.11.2015

Arriva orienterer Tårnby Kommune om, at de har afholdt møde med , hvor de gjorde det klart, at skal stoppe med at besøge Arrivas hovedkontor og have konflikter med de enkelte chauffører. Endvidere, at Arriva, som busselskab, udfører en kontraktlig forpligtelse overfor trafikskabet Movia og dermed den lokale kommune, og hvordan Arriva er underlagt kontrol fra disse.

08.07.2015

Tårnby Kommune meddeler Movia, på baggrund af Movias ønske om at få dokumentation for støjtidspunkter, at klager har meddelt, at han ikke vil bruge sin tid på at notere tidspunkt og nummerplade-nummer. Det oplyses ligeledes, at klager informerer om, at der pågår støj hver nat.

08.07.2015

Movia meddeler, at der sættes støjmålinger i gang med det samme

30.06.2016

Tårnby Kommune meddeler Movia, at man ønsker stoppestedet flyttes midlertidigt flyttet mod syd for at imødegå fortsatte klager. Movia undersøger muligheden herfor sammen med operatøren

19.09.2016

Bustoppestedet flyttes midlertidigt i en periode frem til uge 2 i 2017.

12.02.2016

Klage over busstøj modtages af Miljøafdelingen, Tårnby Kommune.

26.02.2016

Tårnby Kommune retter henvendelse til Movia med anmodning om, at der foretages kildestyrkemåling af støj fra busser med frist 11.3.2016.

11.03.2016

Svar fra Movia til Tårnby kommune med kildestyrkemålinger.

18.03.2016

Tårnby Kommune anmoder Movia om at redegøre for, hvordan Movia vil nedbringe støjniveauet, således at Miljøstyrelsens vejledende støjgrænser overholdes.

13.04.2016

Tårnby Kommune uddyber baggrunden for støjgrænserne og hjemmelgrundlag overfor Movia.

13.05.2016

Møde mellem Tårnby Kommune, Movia og Arriva. Det besluttes blandt andet, at Arriva indskærper tomgangsregulativet overfor deres chauffører, fremsender oversigt over busser der holder i tomgang mere end 5 minutter (fra Arrivas Sisius-database). Data fremskaffes for det forløbne år. Movia søger at nedbringe udligningsopholdet til 2 minutter for linje 2A. Tårnby kommune indsender fortsat modtagne klager over støj til Movia.

01.07.2016

Tårnby Kommune rykker for informationer anført i beslutningsreferat fra møde den 13.05.2016

04.08.2016

Movia følger op på mødet af 13.05.2016. Movia reducerer udligningsopholdet til 3-4 minutter med virkning fra 23.10.2016. Arriva medsender oversigt fra første halvår af 2016 over busser, der holder i tomgang i mere end 5 minutter. Arriva har oplyst deres chauffører om, at overtrædelse af tomgangsregulativet vil føre til påtale, og ved eventuelle gentagelser kan få ansættelsesmæssige konsekvenser.

10.10.2016

Tårnby kommune sender "varsel af påbud om reduktion af busstøj fra endestation for linje 2A, Ved Stationen, 2770 Kastrup" og "Indskærpelse i henhold til tomgangsregulativet" til Movia, med den begrundelse at Movia er driftsansvarlig, og kan sætte krav til udbudsmaterialet for buskørsel.

11.10.2016

Movia gør indsigelser om hjemmelgrundlaget for varsel af påbud og adressat for indskærpelse.

17.10.2016

Tårnby Kommune fastholder varsel og indskærpelse over for Movia.

09.11.2016

Miljøstyrelsen kontaktes for vejledning om hjemmelgrundlag for håndhævelse af støj fra busholdeplads.

09.11.2016

Miljøstyrelsen meddeler, at hjemmelgrundlaget for støjvarsel er ikke entydigt. Modtager af tomgangsindskærpelse vurderes til at være Arriva. Svarfrist i varsel af påbud ændres fra den 1.12.2016 til efter aftalt møde den 13.12.2016

13.12.2016

Møde mellem Tårnby Kommune og Movia. Resultatet af mødet er, at indskærpelse af tomgangsregulativet rettes mod Arriva, og at varsel af påbud med nuværende ordlyd trækkes tilbage.

19.12.2016

Movia indskærper tomgangsregler for Arriva. Fremtidige klager over tomgang skal rettes mod Arriva med kopi til Movia.

10.01.2017

Tårnby Kommune konsulterer Horten for at undersøge det juridiske grundlag for håndhævelse af støj på endestation for linje 2A.

11.01.2017

Jurist ved Horten understreger at:

- Indskærpelse og eventuel håndhævelse af tomgangsregulativet skal have en periode, hvor effekten på støj vurderes
- Aktiviteten af busser på holdepladsen *kan* danne grundlag for at definere en endestation for én buslinje som en virksomhed, på baggrund af en vurdering i forhold til almindelig trafikafvikling.
- Påbudsmodtager for håndhævelse af støj fra opgasning er Arriva. (Notat fra Horten advokater vedlægges).

16.01.2017

Indskærpelse til Arriva.

Klageren søn rettede desuden telefoniske klager til Movia.

Ifølge Movia har de gennem årene oprettet ca. 44 sager fra sønnen. Dette medførte, at Movia den

13. november 2017 skrev til ham, at de ville begrænse hans mulighed for at kontakte dem, så dette kun kunne ske skriftligt. Ifølge Movia stoppede hans telefoniske henvendelser efter brevet,

hvorfor de besluttede ikke at begrænse hans telefoniske adgang alligevel.

På trods af dette blokerede de ved en fejl alligevel hans telefonnummer i 3 år. Dette har Movia nu åbnet for, og klagerens søn har igen været i telefonisk kontakt med dem.

Klageren gør gældende, at blokeringen, er i strid med FN's Handicapkonvention, fordi hendes søn ikke selv kan skrive til Movia grundet sin ordblindhed, og at Movia alene fandt ud af blokeringen, fordi hendes søn ringede til dem fra et andet telefonnummer og oplyste dem om det.

Movia gør gældende, at de er en offentlig myndighed, og at det er deres ageren som en sådan, der er under pådømmelse. De gør videre gældende, at klagen ikke omhandler en civilretlig tvist vedrørende en rejse med kollektiv transport, hvorfor klagen falder uden for ankenævnets kompetence.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at sagen ifølge klageren ikke handler om støj, og Movias manglende evner til at løse problemer, men udelukkende om det faktum, at man blokerede [klagerens søn] i tre år uden som trafikselskab selv at være klar over det.

Bestemmelserne i buspassagerrettighedsforordning om handicappedes forhold vedrører den fysiske adgang til busser og terminaler, og den finder derfor ikke anvendelse i nærværende sag.

Movia er ejet af kommunerne og de to regioner i Østdanmark og er derfor at betragte som en offentlig myndig. Klagen vedrører efter ankenævnets opfattelse Movias ageren som offentlig myndighed over for en borger.

Ankestyrelsen fører tilsynet med kommunerne, og ankenævnet afviser herefter klagen, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3, fordi klagen ikke kan behandles af ankenævnet.

For god ordens skyld gengives nedenfor oplysninger fra Ombudsmandens hjemmeside vedrørende vejledning til myndigheder.

RETSGRUNDLAG:

Fra ankenævnets vedtægter:

”Ankenævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, vedrørende civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro.

Afvisning af klagesager

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

Stk. 2. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage over en erhvervsdrivende, 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. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis 1) forbrugeren ikke forinden har rettet henvendelse til trafikskabet og forgæves har søgt at få en tilfredsstillende ordning med trafikskabet. 2) klagen er useriøs eller unødigt,

3) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.”

Fra Folketingets Ombudsmands hjemmeside om vejledning til myndigheder:

”

Alle borgere har som udgangspunkt adgang til at rette henvendelse til en offentlig myndighed.

En myndighed kan imidlertid i særlige tilfælde få behov for at indskrænke en borgers ret til fremmøde eller kommunikation. I så fald skal indskrænkningen være saglig, proportional og som udgangspunkt tidsbegrænset.

Behovet kan f.eks. opstå, når en borger udsætter myndigheden for åbenbart formålsløse opgaver eller urimeligt pres, så myndigheden bliver væsentligt belastet.

En borgers ret til at kontakte en myndighed – f.eks. en kommune – personligt, telefonisk eller skriftligt er vigtig for borgerens mulighed for f.eks. at få hjælp eller vejledning eller få sin sag behandlet.

Ved personlig kontakt forstås i dette overblik personlig henvendelse hos myndigheden ved fysisk fremmøde. Ved telefonisk kontakt forstås traditionel telefonisk henvendelse til myndigheden, men også kontakt via tjenester med mulighed for videokald, f.eks. Facetime og Skype. Ved skriftlig kontakt forstås skriftlig henvendelse til myndigheden pr. brev eller e-mail og andre skriftlige kanaler som f.eks. SMS-beskeder, chat og Facebook.

Kontakten mellem myndigheder og borgere foregår normalt uproblematisk, men der kan forekomme helt særlige situationer, hvor en borger – f.eks. ved omfanget af sine henvendelser til en myndighed eller ved sin adfærd over for medarbejdere i myndigheden – udsætter myndigheden for åbenbart formålsløse opgaver eller urimeligt pres i en sådan grad, at myndigheden bliver væsentligt belastet.

Myndigheden kan i disse situationer – inden for visse snævre rammer – træffe beslutning om at begrænse eller afskære den enkelte borgers kontakt med myndigheden. Det skal imidlertid sikres, at borgeren fortsat i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang kan blive betjent af myndigheden, og myndighederne må gøre en meget betydelig indsats for at opretholde en god dialog og kontakt med

borgeren.

Overblikket behandler ikke de situationer, hvor en myndighed i forhold til en borger beslutter at stoppe en ydelse. Det er f.eks. tilfældet, hvis en myndighed bortviser en elev fra en skole.

Afsnit 2 beskriver de betingelser, der skal være opfyldt, for at en myndighed kan træffe beslutning om at begrænse kontakten med borgeren.

I afsnit 3 og 4 gives eksempler på forskellige former for begrænsninger i den personlige kontakt henholdsvis den skriftlige og telefoniske kontakt med borgerne. I afsnit 4 omtales desuden en myndigheds umiddelbare adgang til at afbryde en samtale med en borger, der f.eks. skælder meget ud eller er truende.

2.1 Den grundlæggende ramme for indgreb

En offentlig institution kan fastsætte generelle forskrifter for institutionens brugere – herunder ordensforskrifter, som har til formål at sikre institutionens overordnede funktion, f.eks. af hensyn til ro og orden.

I juridisk terminologi taler man om, at *anstaltsforhold* eller lignende principper kan udgøre den nødvendige hjemmel til at fastsætte regler og træffe beslutninger over for brugerne.

2.2 Proportionalitet og saglighed

En myndighed kan kun beslutte indgreb i borgerkontakten, hvis det bygger på hensyn til institutionens formål og virksomhed (krav om saglighed), og hvis der ikke findes andre, mindre indgribende midler (krav om proportionalitet).

Kravet om saglighed kan f.eks. være opfyldt, hvis indgrebet bygger på hensyn til ro og orden, således at institutionens overordnede funktion kan varetages.

Ved vurderingen af proportionalitet skal myndigheden inddrage alvoren og karakteren af de pågældende handlinger eller hændelser mv. Der skal være sammenhæng mellem de handlinger, der er årsag til indgrebet, og indgrebets virkninger, og indgrebet skal være nødvendigt.

Det følger også af kravet om proportionalitet, at en borger ikke må udelukkes fuldstændigt fra at kommunikere med en myndighed.

Det kan rejse særlige spørgsmål i forhold til borgere med kommunikationshandicap. Myndigheden bør her tage særligt hensyn og f.eks. være opmærksom på, at borgerens kontaktmuligheder ikke begrænses på en måde, hvor borgeren i realiteten sættes ude af stand til at forstå myndighedens meddelelser eller selv rette henvendelse til myndigheden. Se [FOB 06.297](#), hvor en ordblind borger fik forbud mod at ringe til den styrelse, som behandlede hans sag.

En myndighed skal vurdere situationen på det tidspunkt, hvor indgrebet besluttet. Der skal være konkrete indikationer på, at det er nødvendigt med et indgreb for eksempelvis at opretholde ro og orden, herunder konkret dokumentation for, at medarbejderne f.eks. føler sig utrygge. Henvisning til en generel utryghed blandt medarbejdere vil ikke være tilstrækkelig.

2.3 Dokumentation

En myndighed skal kunne forklare og dokumentere, at et indgreb – f.eks. et fremmødeforbud – er nødvendigt, og at det ikke er tilstrækkeligt med andre, mindre indgribende reaktioner i forhold til borgeren.

Hvis myndigheden i forbindelse med en beslutning om at begrænse kontakten med en borger har lagt vægt på ældre episoder, eller der er tale om gentagelse af tidligere hændelser, er det vigtigt, at den kan dokumentere disse hændelser. Myndigheden skal altså senest på det tidspunkt, hvor beslutningen skal træffes, gøre notat om det.

I de tilfælde, hvor myndigheden træffer afgørelse, følger dokumentationspligten af offentlighedslovens § 13 om notatpligt.

Ved siden af offentlighedslovens § 13 gælder en ulovbestemt retsgrundsætning om, at der også i sager, der ikke er afgørelsessager, skal gøres notat om væsentlige sagsekspeditionsskridt. Herudover følger det af god forvaltningsskik, at myndigheden bør notere visse oplysninger, bl.a. for at sikre bevis og undgå tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

2.4 Tidsbegrænsning, skriftlighed og partsrettigheder

Det er som udgangspunkt et krav, at der angives en *tidsmæssig grænse*, så et forbud eller en begrænsning ikke kommer til at gælde længere, end der er belæg for. Se f.eks. [FOB 2014-5](#), hvor en kommune beklagede, at et fremmødeforbud indeholdt en uklar formulering vedrørende den tidsmæssige udstrækning.

Der kan imidlertid forekomme situationer, hvor en tidsmæssig begrænsning ikke er relevant. Det er f.eks. tilfældet, hvis en myndighed konkret beslutter at begrænse eller helt stoppe sin korrespondance med en borger om et givet spørgsmål eller emne.

Hvis en borger fortsat har en problematisk adfærd, når tidsbegrænsningen udløber, må myndigheden overveje, om der er grundlag for at forlænge begrænsningerne for yderligere en periode og i givet fald træffe beslutning om det.

En myndighed, der beslutter at begrænse eller afskære en borgers kontakt med myndigheden, skal også i den forbindelse overholde god forvaltningsskik. Myndigheden bør bl.a. være venlig, høflig og hensynsfuld over for borgeren.

God forvaltningsskik indebærer også, at myndighedens beslutning bør meddeles *skriftligt* og på en sådan måde, at borgeren kan se, på hvilke områder og måder kontakten med myndigheden er begrænset eller afskåret, og eventuelt hvordan kontakten på ny kan normaliseres.

Myndigheden bør desuden sikre, at borgeren ved, hvordan han eller hun kan komme i kontakt med myndigheden, hvis det bliver nødvendigt.

Nogle beslutninger om begrænsning i kontakten er så vidtgående, at de har karakter af afgørelser i forvaltningslovens forstand. Det betyder bl.a., at parten er tillagt en række *partsbeføjelser*, f.eks. ret til partsaktindsigt og partshøring, og at der stilles en række krav til selve afgørelsens udformning, f.eks. krav om begrundelse og klagevejledning. Se f.eks. [FOB 2010 20-7](#), som også er omtalt i afsnit 3, hvor ombudsmanden anså en kommunes besøgsrestriktioner for pårørende til en plejehjemsbeboer for at være en afgørelse.

Myndighederne må gøre en meget betydelig indsats for at opretholde en god dialog og kontakt med borgeren, og myndighedernes tolerance skal i almindelighed også være videre, end hvad der i sædvanlig omgang mellem mennesker vil blive forventet.

En myndighed kan imidlertid inden for visse snævre rammer beslutte at begrænse eller afskære den personlige kontakt – dvs. borgerens fysiske fremmøde hos myndigheden – hvis borgerens adfærd f.eks. forhindrer eller påvirker myndigheden i at udføre sine opgaver eller påvirker andre borgere væsentligt.

En begrænsning skal være saglig og proportional, og myndigheden skal kunne dokumentere, at betingelserne for et indgreb er opfyldt. Det er desuden et krav, at indgrebet er tidsbegrænset, og beslutningen bør meddeles skriftligt. Se nærmere om betingelserne i afsnit 2.

Behovet kan f.eks. opstå, hvis en pårørendes adfærd belaster beboere og medarbejdere på en institution, eller hvis en borger skaber utryghed ved at true med vold eller udviser voldelig adfærd.

4 — Begrænsninger i den skriftlige og telefoniske kontakt

En myndigheds indgreb i kontakten med en borger kan også indebære en begrænsning eller afskæring af den telefoniske eller skriftlige kontakt.

Betingelserne for et sådant indgreb – herunder krav om saglighed og proportionalitet mv. – er nærmere gennemgået under afsnit 2.

Behovet for at begrænse eller afskære den telefoniske eller skriftlige kontakt med en borger kan forekomme i helt særlige situationer, hvor en borger – f.eks. ved *omfanget og antallet* af sine henvendelser til en myndighed – udsætter myndigheden for åbenbart formålsløse opgaver eller urimeligt pres i en sådan grad, at myndigheden bliver væsentligt belastet.

Det kan i den forbindelse efter omstændighederne generelt besluttes f.eks. kun at besvare borgerens e-mails én gang om måneden, eller at borgeren kun må ringe til sin sagsbehandler en bestemt ugedag i et givet tidsrum. Borgerens e-mailadresse kan også spærres i grove tilfælde – ligesom det kan besluttes, at borgeren slet ikke må ringe, men kun skrive til myndigheden.

En myndighed kan desuden konkret beslutte at begrænse eller helt stoppe sin korrespondance med en borger om et givet spørgsmål, hvis myndigheden for nyligt har besvaret en henvendelse fra borgeren om spørgsmålet eller truffet en afgørelse herom, og borgeren derefter fortsætter med at rette henvendelse til myndigheden om samme spørgsmål. Myndigheden vil fortsat skulle gennemgå henvendelserne, men vil – efter at have henvist til sit tidligere svar – f.eks. kunne skrive til borgeren, at han fremover kun kan forvente svar, hvis henvendelserne indeholder væsentlige nye oplysninger.

En beslutning om ikke længere at besvare (alle) henvendelser fra en borger bør som udgangspunkt ikke træffes generelt i forhold til borgeren, men afgrænses i forhold til et givet eller givne spørgsmål.

✓ En kommune havde besluttet at begrænse sin korrespondance med en borger

En myndighed kan desuden have behov for at gøre indgreb i kontakten på grund af en borgers *opførsel eller adfærd*, f.eks. hvis borgeren gentagne gange bruger stærkt upassende sprog eller kommer med trusler i e-mails mv. eller i telefonen.

En myndighed kan desuden have behov for at gøre indgreb i kontakten på grund af en borgers *opførsel eller adfærd*, f.eks. hvis borgeren gentagne gange bruger stærkt upassende sprog eller kommer med trusler i e-mails mv. eller i telefonen.

Myndighederne må gøre en meget betydelig indsats for at få kontakten med en borger til at fungere. Der er imidlertid en grænse for myndighedens indsats, og udvikler f.eks. en medarbejders telefoniske kontakt med en borger sig på en måde, hvor borgeren skælder meget ud, og det ikke længere er muligt at føre en meningsfuld dialog, er det selvsagt tilladt for medarbejderen f.eks. at afbryde samtalen. Det samme gælder, hvis borgeren er intimiderende eller truende, eller samtalen tager en chikanøs retning.

Se f.eks. [FOB 2010 20-2](#), hvor det ikke gav ombudsmanden anledning til bemærkninger, at en kommune ikke kunne afvise, at enkelte medarbejdere havde set sig nødsaget til at afbryde telefonforbindelsen med en borger, fordi han i sin kontakt med forvaltningen ved flere lejligheder havde overskredet grænserne for almindelig adfærd i sit sprogbrug.

Borgerens mulighed for kontakt til myndigheden må dog som anført under afsnit 2.2 ikke afskæres fuldstændigt.

5 Typiske fejl

Eksempler på typiske fejl, når der gøres indgreb i den enkelte borgers kontakt med myndighederne:

- En myndighed overholder ikke kravene om saglighed og proportionalitet, når den beslutter at gøre indgreb i kontakten med en borger.
- En myndighed kan ikke dokumentere, at kravene om saglighed og proportionalitet er opfyldt i forbindelse med et indgreb, da myndigheden ikke har gjort notat om den eller de hændelser mv., der er årsag til indgrebet.
- En myndighed angiver ikke en tidsmæssig grænse for et indgreb i de tilfælde, hvor det er relevant.
- En myndighed meddeler ikke sin beslutning om at gøre indgreb i kontakten skriftligt til borgeren, eller det fremgår ikke, på hvilke områder og måder kontakten med myndigheden er begrænset eller afskåret, og hvordan borgeren på anden måde kan komme i kontakt med myndigheden, hvis det bliver nødvendigt.

1. Hjemmel

En institution kan fastsætte almindelige forskrifter for publikums adfærd på institutionens område for at sikre institutionens overordnede funktion. Når en institutions eksistens er forudsat i lovgivningen, antager man at der i denne forudsætning ligger den tilstrækkelige hjemmel til at fastsætte de regler og træffe de konkrete beslutninger vedrørende brugernes forhold der er nødvendige for at få institutionen til at fungere. Det er imidlertid en forudsætning for at der kan foretages et indgreb, at det er nødvendigt ud fra institutionens formål, og at der ikke findes andre, mindre indgribende midler.

Inden for den juridiske terminologi taler man om at *anstaltsforhold* udgør den nødvendige hjemmel til at fastsætte regler og træffe beslutninger over for brugerne. Jeg henviser bl.a. til Jens Garde mfl., Forvaltningsret – Almindelige emner, 5. udgave (2009), s. 206 ff, og Jon Andersen mfl., Forvaltningsret, 2. udgave (2002), s. 308 f.

Domstolene har taget stilling til sager om anstaltsforhold i afgørelserne som er optrykt i Ugeskrift for Retsvæsen 1988, s. 731/2 ff, og Ugeskrift for Retsvæsen 2001, s. 83 ff. Ombudsmanden har også taget stilling til sådanne sager, jf. Folketingets Ombudsmands beretning for 1976, s. 105 ff*, for 1978, s. 369 ff*, for 1988, s. 221 ff*, for 2003, s. 248 ff*, for 2004, s. 498 ff*, og for 2007, s. 445 ff*.

”

Fra FN's konvention om rettigheder for personer med handicap:

"Artikel 1

Formål

Formålet med denne konvention er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed. Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.

Artikel 2

Definitioner

I denne konvention:

omfatter "kommunikation" sprog, tekstvisning, punktskrift, taktil kommunikation, storskrift, tilgængelige multimedier samt skrift, lyd, klarsprog, oplæsning og supplerende og alternative kommunikationsmåder, -midler og -formater, herunder tilgængelig informations- og kommunikationsteknologi,

omfatter "sprog" talesprog og tegnsprog samt andre former for nonverbalt sprog,

betyder "diskrimination på grund af handicap" enhver sondring, udelukkelse eller begrænsning på grund af et handicap, hvis formål eller virkning er at svække eller ophæve den ligelige anerkendelse, nydelse eller udøvelse af alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på det politiske, økonomiske, sociale, kulturelle, civile eller et hvilket som helst andet område. Dette omfatter alle former for diskrimination, herunder nægtelse af rimelig tilpasning,

betyder "rimelig tilpasning" nødvendige og passende ændringer og justeringer, som ikke indebærer en uforholdsmæssig stor eller unødvendig byrde, når dette er nødvendigt i et konkret tilfælde for at sikre, at personer med handicap kan nyde eller udøve alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre.

betyder "universelt design" udformning af produkter, omgivelser, ordninger og tilbud, således at de i videst muligt omfang kan anvendes af alle personer uden behov for tilpasning eller særlig udformning. "Universelt design" udelukker ikke hjælpemidler til særlige grupper af personer med handicap, når der er behov derfor."

Fra EU-forordning om buspassagerers rettigheder Nr. 181/2011 af 16. februar 2011.

"

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på passagerer, der benytter rutekørsel for uspecificerede passagerkategorier, når passagerernes påstignings- eller udstigningssted er beliggende på en medlemsstats område, og når den planlagte rejseafstand er 250 km eller mere.
2. For så vidt angår rutekørslen i stk. 1, men hvor den planlagte rejseafstand er mindre end 250 km, finder artikel 4, stk. 2, artikel 9, artikel 10, stk. 1, artikel 16, stk. 1, litra b), og stk. 2, artikel 17, stk. 1 og 2, og artikel 24-28 anvendelse.

Artikel 3

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- a) »rutekørsel«: personbefordring med bus efter faste tidsintervaller og på fastsatte ruter, hvor på- og afstigning sker ved forud fastsatte stoppesteder
- j) »handicappet« eller »bevægelseshæmmet«: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov
- k) »adgangsvilkår«: relevante standarder og retningslinjer for og oplysninger om bussers og/eller udpegede terminalers tilgængelighed, herunder deres faciliteter for handicappede og bevægelseshæmmede

”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”[Klagerens søn], der er ordblind har flere gange i løbet af nogle år ringet og bedt Movia om, at deres chauffører slukkede for motoren Ved Stationen, når de holdte og ventede på passagerne - De holdte i tomgang.

Hvilket afstedkom at det var umuligt at sove om natten. Det var den tidligere 2A, der nu er nedlagt. har ringet mange gange til Movia, uden at det er lykkedes, at få bragt problemet til standsning. [klagerens søn] har dysleksi og kan derfor ikke skrive en klage, og har benyttet at ringe. For ca 2år siden blev han blokeret på deres telefon og er det stadig. Hvor længe kan et trafikselskab blokere en borger. I forhold til Verdensmålene om lige adgang for alle, må man sige at Movia fejler. Hvis [klagerens søn] skal ringe til Movia skal han benytte en anden persons telefon, da han er blokeret- det er ikke lige ret for alle. Movia har aldrig fået løst deres opgave med chauffører, der ikke overholdte færdselsreglerne - til gengæld har de godt og grundigt fået sat en borger uden for døren, på ubestemt tid.

[Klagers søn] vil gerne opnå, at han på lige fod med andre borgere i Danmark kan ringe selskabet op, når der er udfordringer/ problemer med busserne og chaufførerne. Derfor vil han gerne have sin blokering op- hævet.

Hvis der ikke er regler på området, hvad det godt kunne tyde på, vil han gerne have, at man samtidig tager stilling til dette. Det er under alt kritik, at man bare kan blokere borgere/passagerer uden videre.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia besvarer hermed klagen fra [klagerens søn]. Vi kan oplyse, at [klagerens søn] ikke har rettet henvendelse til Movia, forinden indgivelse af klage til ankenævnet. Uanset dette besvarer Movia dog gerne de spørgsmål, klagen rejser. Vi bemærker dog samtidig, at sagen ikke synes egnet til behandling ved ankenævnet for bus, tog og metro, da sagen angår Movias handlemuligheder som offentlige myndighed.

Vi kan oplyse, at Movia frem til 2017 havde en langvarig dialog med [klagers søn]. Dialogen handlede om, at [klagerens søn] oplevede et for højt støjniveau i forbindelse med Movias busser, som holdt ved Kastrup Metro, hvor [klagerens søn] bor. Movia traf en række foranstaltninger for at nedbringe støjen fra busserne, herunder gennem dialog med både Tårnby kommune og det pågældende busselskab. Det er vores oplevelse, at problemerne blev reduceret væsentligt.

Henvendelserne fra [klagerens søn] fik imidlertid et omfang og en karakter, der gjorde, at vi - af hensyn til vores personale - så os nødsaget til ikke at tage imod telefoniske henvendelser fra [klagerens søn]. Vi vedlægger kopi af brev af 13. november 2007 til [klagerens søn], der nærmere beskriver sagens baggrund.

Det fremgår af klagen til ankenævnet, at [klagerens søn] ønsker at kunne kontakte Movia telefonisk igen. Henset til at der nu er forløbet knap 3 år, vil Movia gerne imødekomme dette ønske. [klagerens søn] er derfor velkommen til at kontakte Movias kundecenter telefonisk. Det er dog under forudsætning af, at henvendelserne holdes på et rimeligt niveau, og at der holdes en god tone over for Movias medarbejdere.

Vi anser herefter [klagerens søns] klagepunkter for imødekommet. ”

Hertil har klageren anført:

” [Klagers søn] kan ikke på baggrund af sit handicap, dysleksi, rette skriftlig henvendelse til Movia. Derfor har det være vigtigt, at han har kunne rette telefonisk henvendelse. Han har på baggrund af Movias blokering ikke kunne ringe til dem i knap 3 år.

Hvis Movias handlemuligheder gør at passagerne bliver blokeret i 3 år. Så vil [klagerens søn] opfordre trafikselskabet til at finde andre løsninger. Det er en alt for lang periode at være udelukket fra kunne ringe til Movia. Noget kunne tyde på, at Movia havde glemt, at de havde blokeret [klagerens søn] på tredje år!!!

[Klagerens søn] og andre borgere i området kender ikke noget til de foranstaltninger, som Movia skriver om! I de tre år [klagerens søn] har været blokeret er der andre borgere, der har forsøgt at komme Movia i tale vedrørende den megen støj fra busserne. Her kan nævnes, at busserne meget tit og ofte holder i tomgang længere end, hvad loven tillader. Så sent, som denne morgen. Så vi kan konstatere, at problemerne er ikke reduceret væsentligt, som Movia skriver.

Det har været meget svært for [klagerens søn] at trænge igennem hos Movia. De gange [klagerens søn] har bedt om, at tale med nogle højere oppe i systemet, så de sammen kunne finde en løsning på problemet, er han blevet henvist til Kundeservice, der intet har kunne stille med Jakobs problemer vedrørende busgenerne.

[Klagerens søn] er ikke længere blokeret, men man sætte spørgsmålstegn ved om det er lovligt ifølge FN'S Handicapkonvention, at man har frataget [klagerens søns] eneste klagemulighed samt vejledningsmulighed - at kunne ringe til Movia.

I [klagerens søns] verden er sagen ikke løst.

Desuden vil det selvfølgelig blive undersøgt, hvor meget dialog, der har været mellem Movia og Tårnby Kommune for at løse problemet med støjen!

Så på baggrund af 3 års blokering mener [klagerens søn], at Ankenævnet For Bus, Tog og Metro skal se på sagen, så andre borgere eller passagerer ikke bliver udsat for det samme. ”

Til dette har Movia svaret:

”Vi kan oplyse, at [klagerens søn] siden 9. oktober 2020 igen har haft mulighed for at kontakte Movia telefonisk fra sit eget telefonnummer. Dette har [klagerens søn] også benyttet sig af.

På baggrund af et længerevarende og eskalerende forløb vurderede Movia i efteråret 2017, at [klagerens søns] henvendelser havde nået et omfang og en karakter, som gjorde at Movia så sig nødsaget til at henvise [klagerens søn] til at kontakte os på anden vis end telefonisk. [Klagerens søns] telefoniske henvendelser havde altid det samme indhold, idet de handlede om den støj, som [klagerens søn] oplevede fra busstoppestedet ved Kastrup station, hvor han var bosat, og efter det oplyste fortsat er bosat.

Movias medarbejdere, herunder også Movias kommunikationsdirektør, havde mange og meget lange samtaler med [klagerens søn], dagligt. I nogle tilfælde optrådte [klagerens søn] på en måde, som virkede meget truende over for Movias ansatte, ligesom der også blev fremsat trusler om at gribe til vold i forhold til buschaufførerne, når de holdt med busserne ved Kastrup Station. Af hensyn til Movias medarbejdere og under hensyntagen til det samlede ressourceomfang, som [klagerens søns] henvendelser afstedkom, valgte Movia ud fra en samlet vurdering af sagens omfang og karakter, at skrive til [klagerens søn], at vi påtænkte at meddele ham, at han ikke fremover kunne kontakte Movia telefonisk. Vi henviser til tidligere fremsendt brev af 13. november 2017 til [klagerens søn].

Efter afsendelsen af dette brev ophørte de telefoniske henvendelser fra [klagerens søn], og vi modtog heller ikke bemærkninger til brevet.

Ud fra en opfattelse af, at de mange henvendelser fra [klagerens søn] herefter ophørte, valgte vi derfor internt, at der ikke var nogen grund til at gennemføre blokeringen af [klagerens søns] telefonnummer. Dette er årsagen til at brevet af 13. november 2017 ikke blev fulgt op fra Movias side. Efter [klagerens søns] henvendelse via Ankenævnet, har vi imidlertid konstateret, at [klagerens søns] telefonnummer alligevel var blevet spærret, trods interne instrukser om det modsatte. Det beror derfor på en intern misforståelse, at [klagerens søns] telefonnummer blev spærret, hvilket vi kun kan beklage.

Om dialogen med [klagerens søn] frem til 2017 kan oplyses, at dialogen i efteråret 2017 havde strakt sig over en årrække. Dialogen handlede om, at [klagerens søn] oplevede et for højt støjniveau i forbindelse

med Movias busser, som holdt ved Kastrup Station. [Klagerens søn] bor meget tæt ved stoppestedet. Movia traf undervejs i forløbet en række foranstaltninger for at nedbringe støjen fra busserne, herunder gennem dialog med både Tårnby kommune og det pågældende busselskab. Det er Movias oplevelse, at problemerne blev reduceret væsentligt ved denne mellemkomst. De tiltag, der har været foretaget for at nedbringe problemerne, omfatter blandt andet:

- Alle henvendelser fra [klageren] er konsekvent sendt videre til den ansvarlige busoperatør, med henblik på opfølgning over for chaufførerne, således at tomgangsregulativet i Tårnby Kommune overholdes. Det bemærkes, at det er Movias vurdering, at tomgangsregulativet nogle gange har været overskredet, mens det i andre tilfælde har vist sig, at der ikke var tale om en overskridelse af grænserne for tomgang. Af vores journalsystem fremgår det, at der er oprettet ca. 44 klager fra [klageren] gennem tiden.
- Den ansvarlige operatør har efter Movias opfattelse fulgt op på alle henvendelser fra [klageren] og indskærpet tomgangsreglerne for chaufførerne.
- Der har været foretaget støjmålinger af busserne ved Kastrup station samt efterfølgende opfølgning, så bussernes støjniveau blev bragt ned under de krav, Movia stiller i vores operatørkontrakter.
- Movia ændrede køreplanerne, så bussernes ophold ved Kastrup Metro, som var en endestation, blev minimeret.
- I 2016 – og efter Movias dialog med Tårnby Kommune, som også har modtaget henvendelser fra [klageren] om støj fra busserne – blev stoppestedet flyttet et stykke væk fra [klagerens] vindue.
- Der har været afholdt flere møder mellem Tårnby Kommune og Movia om sagen.
- Movias direktion har rettet skriftlig henvendelse til ledelsen hos den daværende operatør om vigtigheden af at overholde reglerne for tomgang. Brevet vedhæftes.
- Den tidligere operatør på linjen indførte et system til systematisk overvågning af tomgang på busserne med automatisk varsling i forbindelse med overskridelse af grænsen for tomgang.

I forbindelse med lanceringen af "Nyt Bynet" i efteråret 2019 blev betjeningsstrukturen i området ændret med virkning fra 13. oktober 2019. Resultatet er, at hvor der tidligere kørte en højfrekvent linje 2A, som blandt andet også kørte om natten, betjenes Kastrup station nu af linje 31. Linje 31 kører med mindre og nyere busser, færre afgang og uden natbetjening.

Udover linje 31 har den ny buslinje 32 nu stoppested ved Kastrup station. Linje 32 har kørt siden 18. oktober 2020, og linjen betjenes med el-busser, der ikke har motorstøj.

På baggrund af [klagerens søns] seneste henvendelser i 2020, har Movia indskærpet over for den nye operatør på linje 31, at tomgangsregulativet skal overholdes og gennem planlægningen sikret, at der er kort opholdstid fra bussen ankommer til den afgang igen. Vi har forstået, at [klagerens søn] også selv har taget kontakt til operatøren og givet udtryk for sine synspunkter, og at operatøren har haft en fornuftig dialog med [klagerens søn]. Det er væsentligt at bemærke, at ansvaret for overholdelse af tomgangsregulativer, påhviler operatøren, som både har ejerskabet og dispositionsretten over busserne. Overholdelse af tomgangsregulativer håndhæves af politiet, som kan udstede bøde i tilfælde af overtrædelse.

Efter indsættelsen af den ny buslinje 32 har der 6. november været et åstedsmøde med repræsentanter fra Tårnby Kommune, operatøren Anchersen og Movia. Her blev det aftalt, at Tårnby Kommune som vejmyndighed går videre med et forslag om at begrænse støjgenerne i forhold til boligerne ved stationen, ved at separere placeringen af de to linjer på stationspladsen.

Det er på den baggrund vores opfattelse, at Movia har gjort alt, hvad der er muligt i forhold til Movias handlemuligheder, for at begrænse de gener, som [klagerens søn] har oplevet, som konsekvens af at han bor ved et trafikalt knudepunkt.

Movia har nu som nævnt imødekommet [klagerens søns] ønske om at kunne kontakte os telefonisk igen, hvilket [klagerens søn] også har benyttet sig af. Vi ser derfor ikke umiddelbart at vi kan gøre mere for [klageren].

For god ordens skyld bemærker vi, at sagen efter Movias opfattelse ikke synes at være egnet til behandling ved ankenævnet. Det skyldes at sagen angår Movias aktiviteter som offentlig myndighed og ikke en civilretlig tvist vedrørende en rejse med kollektiv transport.”

Hertil har klageren svaret:

”Det er korrekt, at [klagerens søn] har haft adgang til Movia, siden den 9. oktober 2020. Men det er kun fordi [klagerens søn] har gjort Movia opmærksom på, at havde været blokeret i tre år, ved at benytte en anden persons telefon- det var ikke noget Movia selv havde opdaget. Det er også korrekt, at [klagerens søn] har benyttet sig af, at Movias blokering er blevet ophævet og har kontakte Movia telefonisk, da intet har ændret sig vedrørende forholdene på Kastrup Station. Det er den mulighed passagerne og borgerne har, når Movia ikke lever op til sit ansvar, så kan man kontakte Kundeservice.

I årene op til 2017, havde [klagerens søn] adskillige gange forsøgt, at få Movia til at gøre noget ved de eskalerende problemer ved Kastrup Station, men det var uden held, da Movia ikke kunne se problemerne! Når man beder en person med dysleksi om at skrive, frem for at ringe, så har man definitivt fået lukket ned for den person, og stiller borgeren ringere end andre borgere - Verdensmål 11.

Movia skriver i sit hørings svar, at [klagerens søn]s telefoniske henvendelser altid havde det samme indhold! Ja, selvfølgelig havde [klagerens søn]s henvendelser altid det samme indhold, da Movia ikke gjorde noget ved problemet. Desuden kan jeg tilføje, at [klagerens søn] ikke er den eneste borger ved Kastrup Station, der over en åre række har klaget og forsøgt at få Movia til at være en aktiv medspiller i at få løst problemerne på Kastrup Station.

Movia skriver videre, at medarbejdere herunder også Movias kommunikationsdirektør, havde mange og meget lange samtaler med [klagerens søn], dagligt. Det giver sig selv, hvis ikke man forsøger i samarbejde med borgerne/ passagerne at løse de problemer og gener de har ved at kommunen hyrer Movia til at drive buskørsel, så vil der komme mange og lange samtaler, med det samme indhold. Det virker, som om Movia har glemt, hvem de er til for!

Movia skriver videre, at [klagerens søn] skulle have fremsat trusler om at gribe til vold i forhold til buschaufførerne. Det er ikke korrekt. [klagerens søn] har med god grund været vred og ophidset, da man som selskab har siddet på sine hænder i forhold til at løse problemerne på Kastrup Station.

Movia skriver videre i hørings svaret. At man blokerede [klagerens søn]s telefon, af hensyn til Movias medarbejdere og under hensyntagen til det samlede ressourceomfang, som [klagerens søn]s henvendelser afstedkom. Hvis man som trafik selskab ikke løser problemerne, så vil man skulle bruge mange ressourcer på utilfredse borgere og passagerer. Man kunne også som selskab have valgt, at løse problemerne - men det gjorde man ikke. Derfor blev [klagerens søn] nødt til at ringe **HVER gang**, han oplevede at chaufførerne ikke overholdte regler og love. Det kan indskydes, at chaufførerne stadig nu tre år efter Movias blokering af [klagerens søn]s telefon, stadig ikke overholder love og regler! Desuden er det Movias opgave at løse problemer og udfordring, uanset hvor mange ressourcer de skal bruge.

Movia skriver videre, at man ud fra en samlet vurdering af sagens omfang og karakter, havde påtænkt at meddele ham, at han ikke fremover kunne kontakte Movia telefonisk. Desuden skriver Movia, at de telefoniske henvendelser fra [klagerens søn] ophørte og man aldrig modtog bemærkninger til brevet af den 13. november 2017.

Det er klart de telefoniske henvendelser ophørte fra november 2017 - man havde blokeret [klagerens søn]. Da [klagerens søn] flere gange har gjort opmærksom på, at han lider af svær dysleksi, og derfor ringer frem

for at skrive, virker det meget underligt og ganske nedværdigende, når Movia vælger at kontakte [klagerens søn] via brev og desuden i høringssvaret skriver, at man ikke fik en skriftlig tilbage melding fra [klagerens søn] på brevet af 13. november 2017.

Movia skiver videre, at det beror på en intern misforståelse, at [klagerens søn]s telefonnummer har været spærret i tre år og de beklager!

Det ændrer ikke på, at de i tre år har forhindret en borger/passager, i at kunne kontakte dem, som har diagnosen dysleksi. Det mest frygtelige i denne sag, udover, at der åbenlyst ikke er styr på procedurerne vedrørende blokeringer af borgere/passagerer, så må det siges, at Movias manglende evne til at få løs de pågældende problemer på Kastrup Station.

Movia skriver videre, at dialogen i efteråret 2017 havde strakt sig over en årrække. Dialogen handlede om, at [klagerens søn] oplevede et for højt støjniveau i forbindelse med Movias busser, som holdt ved Kastrup Station. [klagerens søn] bor meget tæt ved stoppestedet. Movia traf undervejs i forløbet en række foranstaltninger for at nedbringe støjen fra busserne, herunder gennem dialog med både Tårnby kommune og den pågældende operatør. Det er Movias oplevelse, at problemerne blev reduceret væsentligt ved denne mellemkomst. De tiltag, der har været foretaget for at nedbringe problemerne.

Desværre måtte dialogen med Movia strække sig over en årrække, da Movia ikke var lydhør overfor de kritik punkter [klagerens søn] og andre beboere fra hans bygning rejste. [klagerens søn] har i alle årene forsøgt at komme med løsningsforslag til problemerne, men man var ikke lydhør.

Det er fuldstændig forkert, når Movia skriver at støjen blev væsentligt reduceret! De løste aldrig problemet, hvilket nu kommer til at ske, ved [klagerens søn]s samarbejde med Tårnby Kommune.

Jeg vil henlede opmærksomheden på Movias punkter over forbedringer.

- [klagerens søn] og de andre borgere ringede selv til den pågældende operatør, Arriva. Movia nævner, at [klagerens søn] har rejst 44 klager. Det er helt grotesk, at man som borger har været nødt til det.

Den nuværende operatør Anchersen har [klagerens søn] og de andre borgere også kontakt til. Han ønsker ikke at give en kollektiv skideballe, men ønsker at få bussens nummer, tidspunkt, samt hvilke overtrædelser/ forseelser det drejer sig om, så han direkte kan kontakte den pågældende chauffør, det omhandle.

Dagsdato er der stadig problemer med chaufførerne. Her kan nævnes overtrædelse af Tårnby Kommunes tomgangsregulativ, på daglig basis- vi taler mere om reglen end om undtagelsen.

Man tisser i buskene og op ad Metroselskabet elevator, på trods af man har et

Pause rum med tilhørende WC

Man parkerer på handicappladsen, og går ind og holder pause i rummet.

- I de tre år, hvor [klagerens søn] ikke har haft mulighed for at klage telefonisk er det kun blevet værre og værre. Noget kunne tyde på, at chaufførerne tager det meget ilde op, at de får klager, da det på [klagerens søn] virker, som om de bevidst provokerer.
- Det system den tidligere operatør, Arriva indførte, kunne chaufførerne omgå. De tændte og slukkede bare 2-3 gange for bussen og kørte frem. På den måde startede uret forfra.

Movia skriver vedrørende "Nyt Bynet", at linje 31 ikke kører om natten. Dette er ikke korrekt. Linje 31 starter med at køre kl. 05.30 og slut tur på Kastrup Station kl. 00.54.

Det er korrekt at linje 32, der er en el-bus er sat ind den 18. oktober 2020. Men det er ikke korrekt, at der ikke er larm fra bussen. Når bussen bakker afgiver den en meget høj og skinger biplyd. Desuden slukker de ikke for motoren, da de ellers skal resætte Rejsekortet, hvilket chaufførerne ikke gider.

Det er på foranledning af [klagerens søn], mødet den 6. november 2020 blev sat i stand. Da [klagerens søn] havde møde med afdelingsleder for Teknik- og Miljø, [navn udeladt] den 5. november 2020, hvor [klagerens søn] kom med løsningsforslag til de problemer, der stadig er på Kastrup Station.

Uanset, hvad Movia mener om denne sag, er det et faktum, at de har blokeret [klagerens søn] i tre år, uden selv at være klar over det - og det er, hvad sagen handler om. Den handler ikke om støj, og Movias manglende evner til at løse problemer, men udelukkende om det faktum, at man blokerede [klagerens søn] i tre år, uden som trafikselskab, selv at være klar over det.

Man kommer uvilkårlig til at tænke på, om der kunne være andre borgere/passagerer, der er blokeret, uden Movia selv er klar over det.

Jeg vælger i samarbejde med [klagerens søn] at kommentere på Movias høringssvar, da der er faktuelle fejl og det skal oplyses. Movia bruger tre linjer på at forklare deres blokering af [klagerens søn], resten af brevet handler om at forsvare sig, hvilke ikke lykkedes særlig godt.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand