

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0199
- Klageren:** Marijo Tomic
8200 Aarhus
- Indklagede:** Midttrafik Flextrafik
CVR-nummer: 29 94 31 76
- Klagen vedrører:** 90 kr., der er opkrævet for en tur med Flextrafik samt 599 kr. for en efterfølgende taxaregning, fordi klageren bad om at blive sat af Flexbilen
- Parternes krav:** Klageren ønsker at få refunderet betalingen for Flextransporten og udgiften til taxaregningen, og gør gældende, at chaufføren ikke kørte den direkte vej, hvorfor klageren flere gange bad om at blive sat af, hvilket chaufføren nægtede, før de havde hentet den næste kunde. Efter at være blevet sat af, måtte klageren tage en taxa for at være sikker på at nå sin aftale
- Indklagede har under ankenævns sagen tilbudt at tilbagebetale de 90 kr., som klageren betalte for Flextransporten og herudover tilbudt at betale 46 kr. af taxaregningen, der udgør prisdifferencen mellem en taxa fra Skejby Sygehus til Odder og fra klagerens hjemadresse til Od der, der er 2 km kortere
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Dorte Lundqvist Bang (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. april 2023 truffet følgende

AFGØRELSE:

Midttrafik er berettiget til at afvise at betale klagerens udgift til taxaregningen.

Da klageren ikke har fået medhold i den væsentligste del af klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er kørestolsbruger og er visiteret til at kunne benytte Handicap Flextransport med Midttrafik. Denne transport er en del af den kollektive transport, hvorfor kunden må forvente, at der skal andre passagerer med på turen, og kunden må tåle en omvejskørsel på op til 100% af den direkte strækning.

Det fremgår af Midttrafiks rejseregler om handicap Flextransport, at kunden kan blive tilbudt et tidspunkt på op til - 15/ + 45 minutter i forhold til det ønskede afhentningstidspunkt, som kunden har indtastet i online-formularen. Det tidspunkt, der herefter oplyses til kunden som afhentningstidspunkt, kan afvige med mellem -5/+20 minutter. Kunden accepterer vilkårene og tidspunktet, inden bestillingen gennemføres.

Den 5. juli 2022 bestilte klageren en Flextransport til den følgende dag, den 6. juli 2022, fra bopælsadressen i Aarhus til Odder med afhentning kl. 11:30. Han blev herefter tilbudt afhentning kl. 11:55, hvilket han accepterede i onlineformularen. Klageren bestilte turen tre gange og annullerede to af bestillingerne, formentlig fordi han i de første forsøg ikke blev tilbudt afhentning kl. 11:30, som ønsket:

Loggen fra bestillingen:

The screenshot displays a booking log with five entries, each separated by a dashed line. Each entry contains the following information:

- Booking ID: 060722 1155
- Status: T, S, I, S, I
- Time: 11:30, 11:55, 11:30, 11:55, 11:30
- Origin: Aarhus (ÅRH)
- Destination: Odder (ODD)
- Contact information: 050722
- Phone number: 050722
- Additional details: MIDTDY 3816 060722, INTERNET 050722 1048 I, 0, 0 0)

Klageren blev afhentet kl. 12, men da han ikke var opmærksom på, at der kunne forekomme omvejskørsel, og han kort tid efter starten opdagede, at chaufføren ikke kørte den direkte vej fra klagerens bopæl til Odder, spurgte han chaufføren, om han ville kunne nå sin aftale i Odder, hvilket chaufføren ikke mente. Derpå bad klageren om at blive kørt hjem igen, men dette ville chaufføren ikke, for han skulle til Skejby Sygehus, hvor en anden kunde ventede, som han ikke ville lade blive forsinket. Ifølge klageren bad han derefter om at blive sat af med det samme, men dette ville chaufføren heller ikke. Klageren åbnede derfor bildøren og bad igen om at blive sat af, hvilket chaufføren stadigvæk nægtede.

Efter ankomst til Skejby Sygehus blev klageren sat af flexbilen, og han ringede efter en taxa for at blive kørt til Odder. Turen kostede ham 599 kr., som han efterfølgende bad Midttrafik om at godtgøre sammen med de 90 kr., han var blevet trukket for Flextransporten, der ikke var blevet gennemført.

Midttrafik beklagede, at klageren ikke havde kunnet nå sin aftale og de gener, det havde medført, men afviste at være forpligtet til at refundere eller godtgøre noget beløb, fordi han havde bestilt sin tur til afhentning kl. 11.55, og var blevet hentet kl. 12.00, og i henhold til betingelserne måtte tåle helt op til 100% omvejskørsel, og desuden ikke havde meddelt noget seneste ankomsttidspunkt.

Under den efterfølgende ankenævns sag har Midttrafik tilbudt at refundere de 90 kr. for Flextransporten til klageren, fordi chaufføren burde have sat klageren af ved det første mulige sted efter, at klageren havde fremsat ønske om at komme af.

Derudover har de tilbudt at godtgøre ham 46 kr. af taxaregningen, hvilket er den anslåede ekstrapris på taxakørsel af de yderligere 2 km fra Skejby Sygehus til Odder i stedet for fra klagerens hjemadresse til Odder. Men de har afvist, at klageren kan få yderligere godtgørelse eller Rejsegaranti, da han blev afhentet rettidigt inden for servicerammerne.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af onlinebestillingen fremlagt af Midttrafik, at klageren i forbindelse med bestilling af transporten den 6. juli 2022 blev tilbudt et afhentningstidspunkt kl. 11:55, hvilket han accepterede. Klageren oplyste ikke noget seneste ankomsttidspunkt i forbindelse med bestillingen.

Han blev afhentet kl. 12:00, hvilket var inden for tidsrammen. Klageren var muligvis ikke klar over, at man som kunde ved Midttrafiks Flextrafik skal tåle op til 100% omvejskørsel, hvilket var baggrunden for, at han bad om at blive sat af.

Ankenævnet noterer sig, at Midttrafik har oplyst, at chaufføren burde have sat klageren af tidligere, og at de vil tilbagebetale de 90 kr. til klageren, samt at de vil godtgøre 46 kr. af taxaregningen.

Der ses ikke i betingelserne for Midttrafiks Flextrafik og Rejsegaranti at være nogen forpligtelse for Midttrafik til at godtgøre klageren taxaregningen på 599 kr. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der ikke var tale om, at Flexturen var mere end 20 minutter forsinket, idet turen

blev påbegyndt inden for den tidsramme, som klageren accepterede ved at gennemføre bestillingsflow'et og godkende handelsbetingelserne.

Det skal derfor afgøres, om Midttrafik på andet grundlag er forpligtet til at godtgøre klagerens taxa-udgifter.

Klageren valgte af egen drift at tage en taxa, da det gik op for ham, at Flexturen ikke ville blive kørt direkte fra hans bopæl til Odder.

Allerede fordi klageren ifølge betingelserne for Flextrafik måtte tåle en omvejskørsel og derudover ikke havde indtastet noget seneste ankomsttidspunkt, har Midttrafik ikke foretaget en ansvarspådragende handling eller undladelse ved at køre til Skejby Sygehus for at hente en yderligere kunde.

Herefter kan klageren ikke få medhold i sit krav ud over den tilbudte refusion på i alt 136 kr.

RETSGRUNDLAG:

HANDICAPKØRSEL I REGION MIDTJYLLAND

Midttrafik udfører handicapkørsel i samarbejde med kommunerne i Region Midtjylland. For at bruge Midttrafiks handicapkørsel, skal du være visiteret af din kommune.

HVAD ER HANDICAPKØRSEL?

Handicapkørsel er en del af den kollektive trafik. Det betyder, at flere kunder kan køre med på samme tur. Det betyder også, at du ikke altid vil blive kørt den direkte vej, men du betaler altid kun for den korteste vej. Din tur kan blive forlænget med op til 100 % af din direkte køretid.

Der skelnes mellem to typer ture:

- Ture under 100 km
- Ture over 100 km

Du kan bruge handicapkørsel fra kl. 6.00 - 24.00 (seneste afhentningstidspunkt) alle ugens dage.

Det er meget vigtigt, at du giver os besked, hvis du får ny adresse eller nyt telefonnummer.

Vær opmærksom på, at det kræver en ny visitation, hvis du flytter til en ny kommune.

DET KAN DU KØRE TIL

Du kan bruge handicapkørsel til alle formål, fx besøg hos familie og venner, indkøb og kulturelle aktiviteter. Hvis du skal til terapi eller behandling hos fx lægen, hospitalet eller fysioterapeuten, skal du først kontakte din kommune eller region for at høre, om de dækker kørslen. Hvis ikke, kan du benytte handicapkørsel.

DU HAR 104 TURE PR. ÅR

Når du er visiteret til handicapkørsel, har du ret til 104 enkeltture pr. kalenderår. Hvis du bor i Aarhus Kommune, har du ret til yderligere 21 enkeltture internt i kommunen. Ubrugte ture kan ikke overføres til et nyt år. Pr. 1. januar får du nye ture.

Hvis du ikke har brugt kørselsordningen inden for de sidste tre år, udmeldes du automatisk.

SERVICENIVEAU

Turen foregår fra gadedør til gadedør i gadeniveau. Trapper og lignende skal du selv kunne klare, evt. med visiteret medhjælp. Læs om tilkøb af trappemaskine på side 13.

TURE UNDER 100 KM

Når du bestiller en tur, skal du være opmærksom på:

- Du skal bestille turen mindst to timer før afrejse (undtagen 24. og 31. december, hvor der er særlige bestillingsfrister).
- Du kan bestille ture op til 14 dage i forvejen.
- Du må gerne bestille flere ture på én gang.
- Du kan bestille faste ture for en længere periode.
- Når du bestiller, får du oplyst, hvad turen koster, og hvornår du bliver hentet.
- Du skal være klar 5 min. før, da bilen kan komme fra 5 min. før til 20 min. efter det aftalte afhentningstidspunkt. Du må gerne vente på bilen indenfor, men du skal gå ud, når du ser bilen komme.

BESTILLING ONLINE ELLER I APP

Du har mulighed for at bestille og betale din tur online på midttrafik.flextrafik.dk eller i Flextrafik app'en.

BESTILLING PR. TELEFON

Du kan bestille ture på tlf. 87 40 83 00 (tast 1) alle ugens dage kl. 8.00 - 16.00.

Når du bestiller, skal du oplyse:

- CPR-nummer eller kundenummer og dit fulde navn.
- Nøjagtig start- og slutadresse samt kommune.
- Det tidspunkt du enten ønsker at blive hentet eller være fremme.
- Eventuelt hvad du skal køres til, fx frisør (navn på denne).
- Antal gæster, visiteret medhjælp og hjælpemidler.
- Om du medbringer barnevogn eller autostol. Der er ikke autostole i bilerne.

Noter selv de aftalte tidspunkter ned samt det samlede antal ture, du har brugt.

SKAL DU VÆRE FREMME PÅ ET BESTEMT TIDSPUNKT?

- Du kan bestille turen til den tid, du senest skal være fremme. Det er vigtigt, at du giver os besked, hvis du skal til en vigtig begivenhed med et fast starttidspunkt.
- Du kan også bestille turen til den tid, du gerne vil afhentes. Her kan vi dog ikke love, hvornår du præcist er fremme på ankomstadressen. Du vil blive tilbudt et afhentningstidspunkt -15/+45 min. i forhold til det ønskede tidspunkt.

Når du bestiller, får du besked om, hvornår du bliver hentet.

Det er vigtigt, at du er klar til den aftalte tid, da der kan være andre kunder med i bilen.

REJSEGARANTI

Vi forsøger at kontakte dig, hvis vi bliver forsinket. Hvis du venter mere end 20 min., skal du ringe på tlf. 87 40 83 00 (tast 0).

- Hvis du efter aftale med Midttrafik selv bestiller en taxa, kan du efterfølgende få beløbet refunderet.
- Hvis du efter aftale med Midttrafik får en til at køre dig i privat bil, kan føreren efterfølgende få udgiften refunderet.
- Når du kører handicapkørsel, kan du, efter aftale med Midttrafik, vælge at vente på bilen og få turen uden beregning.

RING EFTER EN TAXA ELLER KØR I EGEN BIL

Vi refunderer kørselsudgifter op til 75 km med taxa og 75 km t/r i bil. Du lægger selv ud for udgifterne. Rejser du med taxa, skal du huske at få en kvittering, som du skal sende med din ansøgning.

For at sikre en hurtig sagsbehandling, skal vi have modtaget din ansøgning senest 14 dage efter, at du har benyttet dig af rejsegarantien. Hvis ansøgningsfristen overskrides, kan du ikke forvente at få dine udgifter refunderet.

Får du godkendt din ansøgning, overfører vi beløbet til din NemKonto syv hverdage efter, at vi har modtaget din ansøgning.

HER GÆLDER REJSEGARANTIE

- Hvis Midttrafik er skyld i, at du kommer mindst 20 minutter for sent til dit rejsemål, hvis du ved bestillingen har oplyst, hvornår du senest skulle være fremme.

HER GÆLDER REJSEGARANTIE IKKE

- Hvis forsinkelsen skyldes forhold, som Midttrafik ikke har indflydelse på (force majeure). Det kan fx være arbejdsnedlæggelser, blokader, dårligt vejr med kraftig sne, isslag, orkan, trafikuheld eller pludseligt opståede forhold, hvor en tilsvarende transport i personbil vurderes at være generet i samme udstrækning.
- Hvis Midttrafik senest 24 timer før har informeret om ændret kørsel på midttrafik.dk eller via andre lokale medier.
- Hvis du bliver forsinket i forbindelse med skift til eller fra tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab.
- Udgifter til tabt arbejdsfortjeneste.
- Den del af rejsen du ville have udført med tog, fly, færge eller busser fra et privat busselskab (fx udgift til ny billet).

- Du kan bruge handicapkørsel alle ugens dage kl. 6.00 - 24.00. Der er specielle bestillingsfrister for ture til 24. og 31. december
- Du bliver kørt i taxa, liftbil eller personbil
- Bestil turen til den tid, du senest skal være fremme (du kan være fremme op til 30 min. før), eller
- Bestil turen til den tid, du ønsker at blive hentet (tidspunktet kan blive -15/+45 min. ift. dit ønske)
- Du får oplyst dit afhentningstidspunkt ved bestilling (bilen kommer -5/+20 min. ift. det oplyste tidspunkt, og du skal stå klar, når bilen kommer)
- Der kan være andre kunder med bilen, derfor kan turen blive lidt længere (og tage op til dobbelt så lang tid) end den direkte vej fra A til B. Du betaler altid kun for den direkte vej.
- Kørslen er fra gadedør til gadedør i gadeplan og omfatter kørsel til alle formål. Fx besøg hos familie, indkøb og kulturelle aktiviteter*

) Ved kørsel til behandling eller terapi fx hos lægen, hospitalet og fysioterapeut skal du kontakte din hjemkommune eller region for at høre, om de dækker din kørsel. Hvis de ikke dækker din kørsel, kan handicapordningen bruges.

Fra Midttrafiks information om onlinebestilling af Flextrafik:

Bestil en tur

Når du er logget ind, får du vist de kørselsordninger, som du kan bestille. Følgende eksempel er en bruger, som både kan bestille handicapkørsel, Flextur Ung og Flextur:

Mine rejsemuligheder

<p>Handicapkørsel Udførte rejser samt kommende rejser (d.d. +14 dage frem): 0</p> <p>Du er godkendt til at bestille handicapkørsel. Når du bestiller, kan du se det, du er godkendt til, fx. hvilke hjælpemidler du gerne må medbringe. Husk at bestille senest 2 timer før, du skal afsted.</p> <p style="text-align: center;">Bestil tur</p>	<p>Flextur Ung</p> <p>Du er oprettet til at bestille Flextur Ung. Husk at bestille senest 1 time før, du skal afsted.</p> <p style="text-align: center;">Bestil tur</p>	<p>Flextur</p> <p>Alle kan bestille Flextur. Husk at bestille senest 1 time før, du skal afsted.</p> <p style="text-align: center;">Bestil tur</p>
---	--	---

Fra/til – Rejseadresser

2. Udfyld adressen, du ønsker at rejse fra og til

Tip: Hvis du ikke kender adressen og/eller ønsker at rejse til et knudepunkt, kan du klikke på knappen under adressefeltene og derefter skrive fx Bilka Horsens, Djurs Sommerland eller "Knodepunkt Viborg Sygehus" i adressefeltet.

3. Klik på "Fortsæt"

Tidspunkt – Hvornår ønsker du at rejse

4. Udfyld datoen
5. Udfyld tidspunktet, hvor du enten:
 6. Ønsker at blive afhentet (klik på "Afgang") eller hvor du ønsker at være fremme (klik på "Senest fremme")

Bemærk venligst, at dit afgangstidspunkt endnu ikke er bekræftet. Du får dit endelige afgangstidspunkt, når du har godkendt bestillingen.
7. Klik "Fortsæt"

Detaljer - Udfyld information om din rejse

8. Udfyld informationer om din rejse, f.eks. om I er flere, der skal rejse sammen
9. Udfyld "telefonnummer", så chaufføren kan kontakte dig. Er det en anden end dig, som rejser, udfyldes "navn på rejsende"
10. Har du et synshandicap, medbringer ilt eller bagage, bedes du vælge dette
11. Udfyld om du medbringer hjælpemidler
12. Klik "Fortsæt"

Kvittering

16. Du har nu bestilt en tur og modtager en bekræftelse på mail. God tur!

Bemærk venligst, at det endelige afhentningstidspunkt fremgår af din kvittering
Du kan blive hentet -5/+20 min. i forhold til det oplyste afhentningstidspunkt

Eksempel

Ifølge prisberegner fra Taxa123.nu koster en taxa fra Skejby Sygehus til Odder 630 kr., mens den koster 584 kr. fra klagers hjemadresse til Odder

TAXA 123.nu **Prisberegner** **Prisberegner**

Benyt vores prisberegner til at udregne taxapriser hurtig og nemt. Indtast blot din til og fra destination og vi giver dig et overblik over
Takster fastsættes i overensstemmelse med reglerne fastsat af Færdselsstyrelsen
Færge- og brogafgifter betales særskilt.

30 Kilometer **40** Minutter

Almindelig Taxa - max. 4 passagerer

Takst 1 - Hverdage kl. 06-18	630 kr.
Takst 2 - Kl. 18-06, samt weekend og helligdage hele døgnet.	730 kr.
Takst 3 - 24., 25., 26., 31. dec og 1 jan	880 kr.

TAXA 123.nu **Prisberegner** **Prisberegner**

Færge- og brogafgifter betales særskilt.

27 Kilometer **38** Minutter

Almindelig Taxa - max. 4 passagerer

Takst 1 - Hverdage kl. 06-18	584 kr.
Takst 2 - Kl. 18-06, samt weekend og helligdage hele døgnet.	675 kr.
Takst 3 - 24., 25., 26., 31. dec og 1 jan	810 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Jeg er handicappet og er kørestols bruger. Jeg har bestilt kørsel flere dage før og mere end dobbelt tid inden møde jeg skulle til. Chauffør bliver lidt forsinket men alligevel er der til nok så vi kan nå min aftale. 300 meter efter vi begynder og køre optager jeg at han kører forkert vej. Jeg spørger ham hvorfor kører han denne vej og han siger at der er flere som skal med og han skal hente dem. Så spørger jeg ham om vi kan nå min aftale og han siger at det tror han ikke vi kan. Jeg siger med det samme at han skal køre mig hjem igen, han siger at det kan han ikke, så siger jeg til ham at han skal stoppe bilen jeg skal af. Det nægter han også. Jeg åbner døren mens han kører og siger til ham at jeg skal af og jeg skal ikke med, stadig han vil ikke stoppe. Jeg siger til ham flere gange at han skal stoppe bilen jeg skal ikke med. Det nægter han stadigvæk og kører mig til det stad han skal hente en passager mere hvor jeg stiger af og var nød til at tage en taxa for at kunne nå min aftale. De sender mig regning på 90kr for at have kapret mig som jeg absolut syntes ikke jeg skal betale. Jeg vil også have at de betaler min taxa tur på 600kr. Fordi det er deres skyld at jeg var nødt til at tage taxa. Jeg har forsøgt at løse problemet med dem, men jeg har på fornemmelse at de har hverken tid eller lyst til at bruge på mig.”

Indklagede anfører følgende:

"Midttrafik fastholder afslag på refusion af taxa, men annullerer den opkrævede egenbetaling. Midttrafik tilbyder at dække 46 kr. af taxaregningen, som er differencen mellem en taxa fra Skejby Sygehus og en taxa fra klagers hjemadresse til destinationen i Odder.

30.8.2022

Klager skriver til Midttrafik, at han ikke forstår regningen, Midttrafik har sendt.

5.9.2022

Midttrafik skriver til klager, at han har bestilt kørsel online fra hjemadresse til Odder, men at klager selv vælger at stå af ved Skejby Sygehus. Regningen er for den tur.

6.9.2022

Klager skriver, at vi vælger køre ham omkring, så han ikke kan nå sin aftale, og han vil derfor ikke betale. Klager skriver endvidere, at han vil have refunderet 600 kr. for en taxa til Odder.

10.9.2022

Klager rykker for svar.

16.9.2022

Midttrafik giver klager afslag på refusion af taxa, da klager er afhentet rettidigt, og man ved flextur kan forvente, at der er samkørsel samt turen kan tage dobbelt så lang tid, som den direkte vej vil tage. Klager har bestilt til afhentning kl. 11.55 og blev hentet ca. kl. 12.00, hvilket er inden for -5/+20 minutter.

- Du kan bruge Flextur alle ugens dage kl. 6.00 - 24.00, undtagen 24. og 31. december
- Du bliver kørt i taxa, liftbil eller personbil
- Bestil turen til den tid, du senest skal være fremme (du kan være fremme op til 45 min. før), eller
- Bestil turen til den tid, du ønsker at blive hentet (tidspunktet kan blive -15/+45 min. ift. dit ønske)
- Du får oplyst dit afhentningstidspunkt ved bestilling (bilen kommer -5/+20 min. ift. det oplyste tidspunkt, og du skal stå klar ved vejen/kantstenen, når bilen kommer)
- Der kan være andre kunder med bilen. Det betyder, at turen kan blive længere (og tage op til dobbelt så lang tid) end den direkte vej fra A til B. Du betaler altid kun for den direkte vej.

Midttrafik fastholder egenbetalingen med henvisning til at klager selv har bestilt turen og valgt at afbryde turen ved Skejby Sygehus.

16.9.2022

Klager svarer Midttrafik, at han har bestilt turen kl. 11.30, og at Midttrafik har rykket den 2 gange. Klager oplyser endvidere, at han efter 300 m bad om at blive kørt hjem eller sat af.

20.9.2022

Midttrafik modtager klageskema fra Ankenævnet. Midttrafik har på dette tidspunkt ikke besvaret klagers svar fra 16.9.2022. Da det nu er en ankesag, behandles klagers svar i forbindelse med sagsfremstillingen.

Det er ny information for Midttrafik, at klager havde bedt om at blive kørt hjem eller sat af efter 300 m. (afstanden kan ikke be- eller afkræftes). Chaufføren kan ikke køre klager hjem, da der står en anden kunde ved Skejby Sygehus og venter, som ellers vil blive for sent afhentet. Men chaufføren burde have sat klager ved først mulige sted, efter klager havde fremsat ønsket. Klager burde derfor ikke have været opkrævet for kørsel til Skejby Sygehus.

Midttrafik annullerer derfor den fremsendte regning.

Taxaregningen

Klager skriver, at han har bestilt turen kl. 11.30, og at Midttrafik har rykket den 2 gange.

Det er ikke korrekt. Klager har selv bestilt turen online 3 gange og selv afbestilt de 2 første bestillinger. Alle 3 bestillinger har været tilbudt til kl. 11.55, hvilket klager har accepteret i bestillingen. I nedenstående udklip fra klagers bestillingslog, kan man se, at der er 3 bestillinger og 2 afbestillinger, samt at det er onlinebestillinger.

Den øverste linie inden for hver (af-)bestilling indeholder bestilte dato og klokkeslæt for afhentningen. I står for indlæst og S står for slettet. Den nederste linie inden for hver (af-

)bestilling indeholder dato og klokkeslæt for (af-)bestillingen. [Gengivet ovenfor under sagsfremstillingen]

Klager har muligvis forsøgt at bestille en flextur til kl. 11.30, men det fremgår af bestilingsflowet, at det endelige afgangstidspunkt kan være fra 15 minutter før og op til 45 minutter efter det ønskede. Man får oplyst det endelige afhentningstidspunkt, inden man godkender endelig. Afhentningstidspunktet står endvidere tydeligt på kvitteringen.
Se uddrag af vejledning:

Tidspunkt – Hvornår ønsker du at rejse

4. Udfyld datoen
5. Udfyld tidspunktet, hvor du enten:
 6. Ønsker at blive afhentet (klik på "Afgang") eller hvor du ønsker at være fremme (klik på "Senest fremme")
Bemærk venligst, at dit afgangstidspunkt endnu ikke er bekræftet. Du får dit endelige afgangstidspunkt, når du har godkendt bestillingen.
7. Klik "Fortsæt"

Hvornår ønsker du at rejse

Vælg dato

Angiv ønskede tidspunkt

Du kan bestille Flextur hver dag mellem kl. 6 og kl. 24.

Afgang

Senest fremme

Fortsæt

Bemærk venligst

Dit afgangstidspunkt er endnu ikke bekræftet. For at koordinere og planlægge din kørsel bedst muligt finder vi dit endelige afgangstidspunkt fra 15 minutter før og op til 45 efter dit ønskede afgangstidspunkt. Du får først dit endelige afhentningstidspunkt, når du har godkendt din bestilling.

FRA/TIL TIDSPUNKT DETALJER GODKEND

15. Din bestilling ser rigtig ud:

a. Vælg betalingsmetode

OBS. For at betale med Faktura, skal du være oprettet.
Du kan oprette dig ved at udfylde denne [formular](#)

b. Accepter, at du har læst handelsbetingelserne

c. Klik "Godkend"

Godkend for at gennemføre din bestilling

Flextur, 1 person
Fra: Midsommervej 5, 8600 Silkeborg
Til: Viborg Sygehus (knudepunkt), 8800 Viborg

Navn på primær rejsende

Telefonnummer afhentning

Dato
17-12-2021

Ønsket senest fremme
Kl. 15:00
Du får oplyst dit afhentningstidspunkt, når du har trykket "Godkend"

Hjælpemidler
Medbringer ikke hjælpemiddel

Pris
DKK 233,-

Vælg betalingsmetode
 Betalingsskort
 Faktura

Du kan altid afbestille rejsen efter de gældende [afbestillingsregler](#).

Jeg accepterer gældende [handelsbetingelser](#)

Ret bestilling

Godkend

FRA/TIL TIDSPUNKT DETALJER GODKEND

Kvittering

16. Du har nu bestilt en tur og modtager en bekræftelse på mail. God tur!

Bemærk venligst, at det endelige afhentningstidspunkt fremgår af din kvittering
Du kan blive hentet -5/+20 min. i forhold til det oplyste afhentningstidspunkt

Kvittering

Flextur den 17-12-2021 for 1 person

Fra: Midsommervej 5, 8600 Silkebor
Til: Viborg Sygehus (knudepunkt), 8800 Viborg

Afhentningstidspunkt
Kl. 14:00

Pris i alt DKK 233,-

Du kan altid afbestille rejsen efter gældende [afbestillingsregler](#). Du har valgt at betale med betalingskort.

Bestil returrejse Afbestil rejse Kopier rejse Mine rejser

Klager har bestilt til afhentningstidspunkt og er afhentet rettidigt inden for de -5/+20 minutter, som reglerne siger. Klager har endvidere ikke været opmærksom på, at der kan forekomme samkørsel og omvejskørsel.

Midttrafik har levet op til det lovede serviceniveau, og afslår derfor at dække klagers taxa. Midttrafik vil dog dække differencen på anslået 46 kr. mellem en taxa fra Skejby Sygehus til Odder og en taxa fra klagers hjemadresse til Odder, da der er ca. 2 km længere. Ifølge prisberegner fra Taxa123.nu koster en taxa fra Skejby Sygehus til Odder 630 kr., mens den koster 584 kr. fra klagers hjemadresse til Odder.”

Hertil har klageren anført:

”De skriver som om jeg blev kørt frivillig til Skejby sygehus, frivillig stoppet turen og frivillig tog taxa og som alt var efter aftale. Intet af det var frivillig. Jeg blev simpelthen tvunget til det. Jeg forstår stadig ikke at de kidnapper mig, og de lader som om alt var efter aftale. Jeg modtog en regning fra Midt trafik på 90kr som jeg desværre den 7.10.2022 har betalt og som skal have tilbage også. Det værste er at jeg tror at det er normalt for dem. De kører som det passer dem. Kunderne har ikke noget og sige.”

Til dette har Midttrafik svaret:

”Midttrafik anerkender tydeligt i sagsfremstillingen, at chaufføren burde have sat klager af ved først mulige sted, efter klager havde fremsat ønsket. Det er da også på den baggrund, at Midttrafik ville annullere fakturaen på 90 kr. samt betale 46 kr. som er den anslåede ekstrapris for at have taget en taxa fra Skejby Sygehus i stedet for klagers hjemadresse. Fakturaen har klager dog betalt, hvorfor Midttrafik vil tilbagebetale de 90 kr. Dvs. samlet tilbyder Midttrafik at refundere 136 kr.

Midttrafik fastholder fortsat afslaget på rejsegaranti, da Midttrafik har hentet klager rettidigt.”

Dette har klageren afvist:

”Jeg accepterer ikke deres forslag. Vi kan afslutte denne sag kun når jeg har fået 690kr. Og måske endnu vigtigere er at de skal opføre sig ordenlig og lytte lidt til di menesker de kører med. Efter sådan en behandling som jeg har fået så syntes jeg at det er skræmmende at de stadig kører med syge mennesker. Jeg forstår heller ikke at jeg skal straffes og har ikke gjort noget forkert.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand