

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0298
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Movia Flextrafik
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** Et beløb på 26 kr. for en kørsel med Handicap Flextrafik, som klageren ønsker refunderet sammen med tildeling af en ny tur uden beregning
- Parternes krav:** Klageren gør gældende, at chaufførens opførsel skal medføre, at han ikke skal betale for turen og skal have tilbudt en ny gratis tur
- Indklagede fastholder klagerens betaling af 26 kr. for turen og afviser at tildele ham en ny tur uden beregning.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Jacob Ruben Hansen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

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

AFGØRELSE:

Klageren kan ikke få medhold i sine krav.

Da klageren ikke har fået medhold i 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er visiteret til at kunne benytte Handicap Flextrafik, hvor kunden kan bestille 104 kørsler med flextransport om året til en særlig beregning. Den 21. november 2022 havde klageren bestilt en kørsel fra Blindeinstituttet til hjemadressen i Vanløse.

Undervejs på turen, der kostede 26 kr., opstod der nogle uoverensstemmelser mellem chaufføren og klageren, som endte med, at chaufføren ringede til driftskontoret i Flextrafik, mens han bad klageren forblive i bilen.

Hvad, der præcist skete i den førte dialog, er dog uklart, men efter episoden anmodede klageren samme dag Movia Flextrafik om at refundere de 26 kr., som han var blevet trukket for turen, og om at tildele ham en ny tur uden beregning, idet han skrev:

"Konkret omhandler det chaufførens væremåde, samt kommunikationen med selve chaufføren. Jeg er rigtig, rigtig rystet over, at Movia har chauffører ansat, hvor kommunikationen fungerer så dårligt, og derfor fører til rigtig mange misforståelser/ubehageligheder.

Beskrivelse af forløbet:

1. Da jeg bliver afhentet på specialadressen Blindeinstituttet, er der en anden passager i vognen. På turen fra specialadressen Blindeinstituttet, og til medpassagerens slutadresse, er der ingen problemer
2. Da medpassageren er sat af, må jeg skifte fra et sæde i vognen til et andet, da jeg ellers får ondt i ryggen, fordi det første sæde, som jeg blev anvist af chaufføren, har en nakkestøtte så langt nede, så jeg har nakkestøtten ved mine skuldre. Ved dette skift af sæde kommenterer chaufføren på, at jeg ikke tager sikkerhedsselen korrekt på, og laver krøller på sikkerhedsselen. Dette retter chaufføren ud for mig
3. Da vi kører spørger jeg chaufføren, om der er meget at lave. Til dette svarer chaufføren, i et efter min mening hårdt tonefald, at chaufføren ikke må snakke med passagererne under kørslen. Det er første gang i de 5 år, at jeg har kørt med Flextrafik, at jeg får besked om dette
4. Chaufføren vil til gengæld gerne forklare mig om, at han har kørt med andre kunder, og, at jeg har haft besøg af en sød blind pige fra Østerbro. Dette er så ikke korrekt
5. Jeg informerer derfor chaufføren om, at jeg er lige glad med hvem chaufføren har kørt, og fra hvilke adresser. Chaufførerne har tavshedspligt. Der er desuden ikke noget som er mig mere ligegyldigt
6. Efterfølgende tænder chaufføren for radioen
7. Jeg spørger efterfølgende chaufføren, om han vil slukke for radioen. Til dette svarer chaufføren, igen i et hårdt tonefald, at jeg må affinde mig med hvad chaufføren vil - i det her tilfælde, at han gerne vil høre radio. Det er udelukkende chaufføren som bestemmer over passagererne. Jeg føler herefter, at chaufføren lukker dialogen
8. Da passagererne, så vidt jeg er orienteret har medbestemmelse, bliver jeg en smule sur. Jeg får derfor sagt, at chaufføren gerne må slukke for radioen, og at jeg vil klage over chaufføren, hvis han ikke slukker for radioen. Her vil jeg gerne sige undskyld - jeg har haft en lang dag den pågældende dag, og får derfor ikke kommunikeret rigtigt. Jeg skal selvfølgelig spørge på en anden måde, for eksempel, om chaufføren har mulighed for at slukke for radioen. Det var blot chaufførens hårde tonefald, som gjorde mig utilfreds, samt chaufførens påstand om, at jeg havde haft besøg af en - hvilket var decideret forkert. Jeg mener desuden, at jeg i det første forsøg spurgte korrekt ind til, om chaufføren ville slukke for radioen
9. Nu går det først helt galt:
 - 9.1. Da chaufføren hører ordet klage får jeg læst og påskrevet - her i blandt:
"Flextrafik mister chauffører på grund af os (passagerer) som klager"
"Hvis jeg klager over chaufføren, mister han sit job"
"Jeg er et utroligt dårligt menneske"
"Nu vil han ringe til Flextrafik"
 - 9.2. Jeg siger OK til, at chaufføren ringer til Flextrafik

9.3. Eftersom der er lang kø på at komme igennem til Flextrafik, når vi at komme frem til min egen slutadresse, før chaufføren kommer igennem. Chaufføren nægter mig imidlertid at komme ud af vognen, og beder mig om at tage sikkerhedsselen på igen - selv om, at vi holder ved min egen slutadresse. Som chaufføren siger, så "skal jeg høre efter hvad chaufførerne siger - de har førsteret over passagererne"

9.4. Da chaufføren kommer igennem til Driftsvagten hos Flextrafik forklarer chaufføren situationen. Driftsvagten får talt med chaufføren (imens, at jeg er på medhør). Vi bliver enige om, at jeg fremadrettet ikke må bruge ordet "klage" over chaufføren, og jeg giver chaufføren en undskyldning. Dette accepterer chaufføren - nu er jeg, ifølge chaufføren hans ven. Ifølge min egen fortolkning er jeg chaufførens kunde.

Imidlertid er jeg stadig så chokeret over chaufførens væremåde, så jeg ser mig nødsaget til at indgive en klage over chaufføren.

Der er flere forhold, som jeg undrer mig over, og derfor venligst anmoder om bliver besvaret:

1. Har chaufføren ret til at nægte mig at forlade vognen, når vi er ved min egen slutadresse, fordi chaufføren ringer til Flextrafik Driftsvagt, og jeg tilsyneladende skal lytte med på samtalen, hvor chaufføren påstår, at jeg har "truet" chaufføren med at indgive en skriftlig klage?

2. Har chaufføren ret i, at vedkommende bliver fyret, hvis der klages mere over den pågældende chauffør?

Det undrer mig virkelig, at chaufføren farer op over, at jeg får benyttet ordet "klage" i en sætning. For ja, der er mange klager over de chauffører, som kører Flextrafik. Jeg er klar over, at Flextrafik mangler chauffører. Dette giver dog ikke chaufføren ret til at:

Komme med diverse holdninger/meninger, her i blandt, at jeg er et utroligt dårligt menneske. Chaufføren kender mig dårligt nok

Flere gange tale til mig i nedgørende tonefald, og nægte at snakke med mig imens, at chaufføren er i kø til Driftsvagten hos Movia Flextrafik. For som chaufføren siger, så har vedkommende, underligt nok, ikke lyst til at snakke med mig

Nægte mig at forlade vognen ved min egen slutadresse fordi, at chaufføren skal igennem til Movia Flextrafik

Nægte mig at oplyse om formålet med, at jeg skal høre på samtalen mellem chaufføren og Driftsvagten hos Movia Flextrafik.

3. Hvilket formål har den pågældende chauffør haft med, at jeg skulle blive i vognen imens, at vedkommende ringede til Movias Driftsvagt - at jeg skulle forsvare mig selv, eller høre på chaufførens kommentarer af forløbet?

Jeg spurgte flere gange undervejs imens, at chaufføren ventede på at komme igennem. Til mine spørgsmål svinede chaufføren mig til, og gad for øvrigt ikke snakke med mig. Jeg skulle fandme slappe af - og i øvrigt høre efter hvad chaufføren sagde. Jeg måtte, på ingen måde, forlade vognen. Jeg forklarede undervejs, at jeg ikke havde truet chaufføren med en klage - men chaufføren var lige glad. Jeg var et rigtigt, rigtigt dårligt menneske.

Da jeg endelig fik lov til at komme ud af vognen sagde chaufføren til mig, at ordet "klage" gjorde ham rigtig ked af det, fordi mange andre chauffører netop var blevet fyret. Dette har jeg forståelse for - men en så dårlig kommunikation har jeg aldrig før oplevet. En chauffør skal aldrig, aldrig mere sige til mig at jeg er et dårligt menneske, og nærmest holde mig som gidsel i vognen foran min egen adresse!!

Endelig sluttede chaufføren af med at sige, at jeg "nu var hans ven", fordi vi havde fået talt episoden med radioen igennem. En påstand, som er decideret løgn! Jeg er på ingen måde chaufførens ven, og dette ønsker jeg heller ikke på nogen måde. Jeg er chaufførens kunde, bestilt igennem Movia Flextrafik - længere er den ikke!

4. Jeg nægter selvfølgelig fremadrettet at køre med den pågældende chauffør efter min oplevelse.

Kan I fjerne ham fra systemet, når jeg bestiller kørsler, og hvis nej, kan jeg så blot nægte at køre med chaufføren, hvis vedkommende kommer igen?

5. I hvor mange år har den pågældende chauffør kørt for Movia Flextrafik (han nævnte selv 10 år)?

Jeg er imidlertid meget usikker på hans forklaring. Chaufføren virkede nemlig træt, og nævnte også, at han havde kørt hele dagen. Det er derfor min fornemmelse, at ordet "klage", i chaufførens hoved, blev tolket som en fyreseddel. Dette har jeg heldigvis ingen indflydelse på - men jeg håber da ikke, at det er tilfældet.

Hvis chaufføren blot havde besvaret mine spørgsmål undervejs om formålet med, at vedkommende ringede til Driftsvagten hos Movia Flextrafik, og ikke havde svinet mig så meget til, som I kan se af den ovenstående klage, havde jeg ikke lavet en skriftlig klage over chaufføren.

6. Jeg anmoder venligst Movia Flextrafik om at betale mig de 26. kr. tilbage for den pågældende tur, samt lægge en ny tur ind som erstatning. Jeg følte mig nærmest som gidsel i chaufførens vogn, fordi jeg ikke måtte forlade vognen foran min egen slutadresse. Jeg er igen rigtig, rigtig chokeret over chaufførens opførsel! Jeg har aldrig før oplevet en så dårlig tur med Movia Flextrafik. Heldigvis er mange rigtig flinke - der er blot nogle brodne kar imellem."

Movia Flextrafik svarede klageren den 14. december 2022:

"Indledningsvis skal vi beklage det sene svar, som du med rette har rykket for.

Vi har på baggrund af din henvendelse haft sagen til udtalelse hos den operatør/chauffør, som kørte turen, og han har svaret følgende:

"Chaufføren siger bare at han gerne vil koncentrere sig i trafikken, og gider ikke og høre så mange personlige spørgsmål der gentages flere gange om dagen. Der er et skilt i vognen: ingen samtale med chaufføren under kørsel."

Desværre finder vi operatørens svar for mangelfuldt og vi vil derfor i den kommende tid holde fokus på det pågældende vognløb. Hvis det viser sig, at der skulle være en tendens til kritisabel kundebehandling, vil operatøren og chaufføren blive indkaldt til en samtale her i Movia om det videre samarbejde.

Jeg har indsat Movias holdnings svar på dine spørgsmål med rødt nedenfor:

3. Da vi kører spørger jeg chaufføren, om der er meget at lave. Til dette svarer chaufføren, i et efter min mening hårdt tonefald, at chaufføren ikke må snakke med passagererne under kørslen. Det er første gang i de 5 år, at jeg har kørt med Flextrafik, at jeg får besked om dette

4. Chaufføren vil til gengæld gerne forklare mig om, at han har kørt med andre kunder, og, at jeg har haft besøg af en sød blind pige fra Østerbro. Dette er så ikke korrekt

Det er blevet indskærpet over for chaufføren, at når han ikke ønsker at samtale med kunderne i bilen, så bør dette gælde begge veje.

5. Jeg informerer derfor chaufføren om, at jeg er lige glad med hvem chaufføren har kørt, og fra hvilke adresser. Chaufførerne har tavshedspligt. Der er desuden ikke noget som er mig mere ligegyldigt

Det er helt korrekt at chaufførerne som kører for Flextrafik er omfattet af tavshedspligt, hvorfor chaufføren bestemt ikke bør udtale sig om andre borgere.

7. Jeg spørger efterfølgende chaufføren, om han vil slukke for radioen. Til dette svarer chaufføren, igen i et hårdt tonefald, at jeg må affinde mig med hvad chaufføren vil - i det her tilfælde, at han gerne vil høre radio. Det er udelukkende chaufføren som bestemmer over passagererne. Jeg føler herefter, at chaufføren lukker dialogen

Radioen kan være et vigtigt redskab i forhold til modtagelse af trafikmeldinger for chaufføren – men volumen skal naturligvis være "passende", så alle parter i flexvognen tilgodeses bedst muligt.

8. Da passagererne, så vidt jeg er orienteret har medbestemmelse, bliver jeg en smule sur. Jeg får derfor sagt, at chaufføren gerne må slukke for radioen, og at jeg vil klage over chaufføren, hvis han ikke slukker for radioen. Her vil jeg gerne sige undskyld - jeg har haft en lang dag den pågældende dag, og får derfor ikke kommunikeret rigtigt. Jeg skal selvfølgelig spørge på en anden måde, for eksempel, om chaufføren har mulighed for at slukke for radioen. Det var blot chaufførens hårde tonefald, som gjorde mig utilfreds, samt chaufførens påstand om, at jeg havde haft besøg af en - hvilket var decideret forkert. Jeg mener desuden, at jeg i det første forsøg spurgte korrekt ind til, om chaufføren ville slukke for radioen.

Det er som udgangspunkt chaufføren, som har ansvaret kørslen, borgerne og anvisning af pladser i flexvognen, men vi har naturligvis en forventning om, at dialogen herom foregår på en høflig og respektfuld måde, chauffører og borgere/ledsagere imellem.

Der er flere forhold, som jeg undrer mig over, og derfor venligst anmoder om bliver besvaret:

1. Har chaufføren ret til at nægte mig at forlade vognen, når vi er ved min egen slutadresse, fordi chaufføren ringer til Flextrafik Driftsvagt, og jeg tilsyneladende skal lytte med på samtalen, hvor chaufføren påstår, at jeg har "truet" chaufføren med at indgive en skriftlig klage?

Nej, chaufføren har bestemt ikke lov til at tilbageholde dig i bilen, hvis du ønsker at forlade denne på bestemmelsesstedet.

2. Har chaufføren ret i, at vedkommende bliver fyret, hvis der klages mere over den pågældende chauffør? Det undrer mig virkelig, at chaufføren farer op over, at jeg får benyttet ordet "klage" i en sætning. For ja, der er mange klager over de chauffører, som kører Flextrafik. Jeg er klar over, at Flextrafik mangler chauffører. Dette giver dog ikke chaufføren ret til at: Komme med diverse holdninger/meninger, her i blandt, at jeg er et utroligt dårligt menneske. Chaufføren kender mig dårligt nok Flere gange tale til mig i nedgørende tonefald, og nægte at snakke med mig imens, at chaufføren er i kø til Driftsvagten hos Movia Flextrafik. For som chaufføren siger, så har vedkommende, underligt nok, ikke lyst til at snakke med mig Nægte mig at forlade vognen ved min egen slutadresse fordi, at chaufføren skal igennem til Movia Flextrafik Nægte mig at oplyse om formålet med, at jeg skal høre på samtalen mellem chaufføren og Driftsvagten hos Movia Flextrafik.

Til information kan vi oplyse, at Flextrafiks kørsel er udliciteret til eksterne vognmænd, og det er dem som ansætter chaufførerne og dermed har ansvaret for, at de personaleretslige betingelser overholdes. Movia Flextrafik har dog et kontrolpanel, som kontinuerligt fører kontrol med operatørerne – herunder de personaleretslige forhold.

3. Hvilket formål har den pågældende chauffør haft med, at jeg skulle blive i vognen imens, at vedkommende ringede til Movias Driftsvagt - at jeg skulle forsvare mig selv, eller høre på chaufførens kommentarer af forløbet? Jeg spurgte flere gange undervejs imens, at chaufføren ventede på at komme igennem. Til mine spørgsmål svinede chaufføren mig til, og gad for øvrigt ikke snakke med mig. Jeg skulle fandme slappe af - og i øvrigt høre efter hvad chaufføren sagde. Jeg måtte, på ingen måde, forlade vognen. Jeg forklarede undervejs, at jeg ikke havde truet chaufføren med en klage - men chaufføren var lige glad. Jeg var et rigtigt, rigtigt dårligt menneske. Da jeg endelig fik lov til at komme ud af vognen, sagde chaufføren til mig, at ordet "klage" gjorde ham rigtig ked af det, fordi mange andre chauffører netop var blevet fyret. Dette har jeg forståelse for - men en så dårlig kommunikation har jeg aldrig før oplevet. En chauffør skal aldrig, aldrig mere sige til mig at jeg er et dårligt menneske, og nærmest holde mig som gidsel i vognen

foran min egen adresse!! Endelig sluttede chaufføren af med at sige, at jeg "nu var hans ven", fordi vi havde fået talt episoden med radioen igennem. En påstand, som er decideret løgn! Jeg er på ingen måde chaufførens ven, og dette ønsker jeg heller ikke på nogen måde. Jeg er chaufførens kunde, bestilt igennem Movia Flextrafik - længere er den ikke!

Vi forventer selvfølgelig, at kørslen kan foregå i gensidig respekt chauffører og kunder imellem, herunder at man respekterer hinandens forskellighed og behov for samtale, jævnføre chaufførens forklaring (se ovenstående)

4. Jeg nægter selvfølgelig fremadrettet at køre med den pågældende chauffør efter min oplevelse. Kan I fjerne ham fra systemet, når jeg bestiller kørsler, og hvis nej, kan jeg så blot nægte at køre med chaufføren, hvis vedkommende kommer igen?

Det er ikke teknisk muligt at fravælge en specifik chauffør/vognløb, hvorfor vi ikke kan garantere dig, at du ikke vil opleve, at den samme chauffør, vil få tildelt din kørsel en anden gang. Du har naturligvis altid ret til at afvise en kørsel/chauffør, men vi skal gøre opmærksom på, at egenbetalingen for ture, som først aflyses ved flexvognens ankomst til afhentningsadressen, vil blive opkrævet, da chaufføren har forsøgt afhentning.

5. I hvor mange år har den pågældende chauffør kørt for Movia Flextrafik (han nævnte selv 10 år)? Jeg er imidlertid meget usikker på hans forklaring. Chaufføren virkede nemlig træt, og nævnte også, at han havde kørt hele dagen. Det er derfor min fornemmelse, at ordet "klage", i chaufførens hoved, blev tolket som en fyreseddel. Dette har jeg heldigvis ingen indflydelse på - men jeg håber da ikke, at det er tilfældet. Hvis chaufføren blot havde besvaret mine spørgsmål undervejs om formålet med, at vedkommende ringede til Driftsvagten hos Movia Flextrafik, og ikke havde svinet mig så meget til, som I kan se af den ovenstående klage, havde jeg ikke lavet en skriftlig klage over chaufføren.

Da det er de enkelte operatører, som ansætter/afskediger chaufførerne har Movia Flextrafik ikke noget kendskab til de enkelte chaufførers anciennitet.

6. Jeg anmoder venligst Movia Flextrafik om at betale mig de 26. kr. tilbage for den pågældende tur, samt lægge en ny tur ind som erstatning. Jeg følte mig nærmest som gidsel i chaufførens vogn, fordi jeg ikke måtte forlade vognen foran min egen slutadresse. Jeg følte mig nærmest som gidsel i chaufførens vogn, fordi jeg ikke måtte forlade vognen foran min egen slutadresse.

Vi har naturligvis forståelse for din frustration i forbindelse med episoden, men da turen er gennemført, fastholder vi betalingen for turen, ligesom vi ikke ser nogen anledning til at tildele dig en ekstra tur.

Det er naturligvis meget beklageligt, at du har haft denne meget kedelige oplevelse. Det er bestemt ikke acceptabelt, og chaufføren har derfor fået en påtale og er blevet indskærpet, at han altid skal optræde høfligt og professionelt, når han udfører sin opgave for os. Vi har også stor forståelse for dit behov for at interagere med chaufføren, men chaufførerne er som ovenfor oplyst ikke forpligtet til at indgå samtale med vores kunder ud over det som måtte være nødvendigt i forhold til den konkrete befordring.

Afslutningsvis vil vi gerne undskylde over for dig, at du har haft denne meget uheldige oplevelse, og vi håber, at du ikke fremadrettet vil få lignende oplevelser.

Læs om vores behandling af personoplysninger her: <https://www.moviatrafik.dk/om-os/persondata/privatlivspolitik-kunder-i-movia> ”

Samme dag, den 14. december 2022, indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor parterne har skrevet yderligere om sagen, hvilket fremgår nedenfor under parternes anbringender.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ankenævnet skal afgøre, om klageren skal have refunderet 26 kr. for den kørte tur, og om han derudover skal have tildelt en ny tur uden beregning som følge af chaufførens opførsel.

Ankenævnet konstaterer, at turen blev udført i henhold til bestillingen i Flextrafikordningen og blev beregnet derefter.

Movia har beklaget klagerens oplevelse af chaufførens opførsel. De eventuelle konsekvenser heraf, er et internt kontraktuelt og ansættelsesretligt anliggende mellem Movia Flextrafik, vognmanden og dennes ansatte chauffør, som det falder uden for ankenævnets virke at bedømme.

Som følge af det anførte, er der ikke grundlag for at klageren skal have refunderet sin betaling af 26 kr. for turen.

Movia har oplyst, at det ikke er teknisk muligt at udelukke chaufføren fra at køre turen med klageren fremover, og ankenævnet kan ikke pålægge Movia at iværksætte tekniske foranstaltninger til at imødekomme dette ønske fra klageren.

De herudover stillede spørgsmål fra klageren til Movia Flextrafik anser ankenævnet for at være besvaret i relevant omfang i forbindelse med nærværende sags partsindlæg, og ankenævnet finder ikke belæg for at klageren skal tildeles en ny tur uden beregning.

RETSGRUNDLAG:

Fra Flextrafikordningen:

”Prisen for kørsel med flexhandicap svarer til kørsel med den traditionelle kollektive transport

En tur med flexhandicap koster 24 kroner for de første 5 km, svarende til en 2 zoners kontantbillet med bus, tog eller metro.

Kører du længere end 5 km, så koster turen 2,40 kr./km op til de første kørte 40 km. Hver kilometer udover 40 km. koster 1,20 kr./km. Du får altid oplyst prisen for din tur med flexhandicap ved bestilling, og du betaler kun for de direkte antal km. fra A til B.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Den 21. november 2022 klager jeg over en kørt tur med Movia Flextrafik Handicap. Turen går fra specialadressen Blindeinstituttet, og til min egen adresse, [udeladt] 2720 Vanløse.

Undervejs på turen opfører den pågældende chauffør sig rigtig, rigtig ubehagelig over for mig som kunde - blandt andet taler chaufføren flere gange i et meget hårdt tonefald til mig, ligesom at chaufføren nægter mig at forlade vognen, fordi jeg har "truet" chaufføren med at indgive en klage som følge af den ubehagelige oplevelse. Jeg var rigtig, rigtig rystet over, at Movia Flextrafik havde/har så dårlige chauffører ansat.

Eftersom Movia Flextrafik Handicap imidlertid nægter mig at få refunderet turen, samt få lagt en ekstra tur i mit i skrivende stund seneste regnskab over kørte ture, anmoder jeg hermed venligst om Ankenævnets stillingtagen til, om det er rimeligt, at jeg ikke får mine penge tilbage, samt, at jeg ikke får lagt en tur til mit regnskab over kørte ture. Dette skyldes chaufførens meget, meget ubehagelige måde at være på, samt det faktum, at operatøren skriver et så inkompetent svar over min klage, som det er tilfældet.”

Indklagede anfører følgende:

”Sagen angår en tur med Movia Flextrafik den 21. november 2022. Flextrafik-bilen er ankommet rettidigt, kl. 18:03 på Rymarksvej 1, Hellerup og sætter kunden af på [klagerens adresse] hvor bilen ankommer kl. 18:23.

Det fremgår af sagen, at kunden er utilfreds med chaufførens opførsel og på den baggrund ønsker refusion af egenbetaling for turen samt tildeling af kompositionstur. Movia kan desværre ikke imødekomme kundens ønske om erstatning, på baggrund af den dialog/uoverensstemmelse, der desværre har været mellem kunden og chaufføren. Vi fastholder derfor betalingen for turen, som er udført i henhold til bestillingen, også selvom dialogen mellem kunden og chaufføren ikke har været den bedste.

Vi henviser til kundens klage til Movia for beskrivelse af kundens oplevelse af turen og Movias efterfølgende svar herpå, jf. bilag.

Vi har indhentet chaufførens forklaring af hændelsesforløbet. Denne er indsat i sin helhed nedenfor:

”Det hele startede med at jeg hentede [klageren] fra blindeinstituttet d. 21. november år 2022 som skulle afleveres til [klagerens adresse], 2720 Vanløse.

Som sædvanlig i mit arbejde hentede jeg borgen ind i bilen og startede med at køre turen. Kortet efter vi har kørt, startede borgen med at spørge mig private spørgsmål såsom hvor mange timer arbejde jeg om dagen og om det er hårdt at arbejde i Flextrafik. Jeg var faktisk ikke interesseret at svare hans spørgsmål i det var for personligt for mig. Derfor jeg har besluttet mig at tænder for radio for at distrahere hans nysgerrige spørgsmål. Bagefter beordrede han mig til slukke for radio og efter at jeg har nægtet at slukke for radio truede han mig at klage til Flextrafik.

After der er opstået misforståelse og samtalen gik i den forkerte retninger, kontaktede jeg flextrafik for at afklare hændelsen. Medarbejdere i Flextrafiks kørselskontoret har oplyste borgen [klageren] at han kan ikke bestemmer over chaufføren og chaufføren må godt høre radio under turen.

Det var det hele det er sket og udover dette er det noget som han har selv opfundet. Jeg har arbejdet hos flextrafik i mange år og har mange erfaring med hensyn til håndtering og servicering forskellige handicappede og ældre borger.

Hvis jeg opfører til dagligt på mit arbejde på den måde han beskrive mig, var jeg for længst været uden et arbejde om det er flextrafik chauffør job eller hvilken som helst andet job. Jeg håber, at min forklaring har været fornuftigt.”

Det er ikke muligt for os at fastslå præcist, hvordan dialogen har udspillet sig, da kun chaufføren og kunden var til stede i bilen, og da samtaler kan opfattes meget forskelligt af de involverede parter. En kommunikation, som beskrevet af kunden, skal ikke forekomme og Movia beklager, at kunden har haft en dårlig

oplevelse af turen og samtalen. Vi kan også se af chaufførens beskrivelse, at denne heller ikke har oplevet samtalen som hensigtsmæssig. Vi beklager, at kunden har haft denne dårlige oplevelse, som vi forventer ikke vil gentage sig i fremtiden.”

Til dette har klageren anført:

”På baggrund af jeres fremsendte besvarelse fra Movia Flextrafik, af den 6. januar år 2023, skal jeg hermed komme med yderligere spørgsmål til Movia Flextrafik, som venligst bedes besvaret skriftligt. Jeg gør opmærksom på, at jeg flere gange har forsøgt at stille de neden for anførte spørgsmål til Movia Flextrafik - som dog undlader at besvare mine spørgsmål:

1. På hvad baggrund nægter chaufføren, som kørte mig den 21. november år 2023 at forlade vognen foran min egen adresse, da vi holder foran denne imens, at chaufføren venter på at komme igennem til Movias driftsvagt, og hvad har formålet været med denne tilbageholdelse af mig som passager?

Jeg betragter chaufførens tilbageholdelse af mig som passager som, at han tog mig som gidsel - og dette er et for mig temmelig relevant spørgsmål i forhold til, om jeg overhovedet fremadrettet vil benytte Movia Flextrafik som transportmiddel. Som jeg har nævnt for Movia har jeg ytret ønske om, at jeg ikke længere kører med den pågældende chauffør i fremtiden. Ifølge Movias Svar fra den 14. december år 2022 er dette ikke muligt - det oplyses ikke hvorfor.

Jeg anmoder derfor venligst om svar på hvorfor, at Movia Flextrafik ikke har mulighed for at udelukke bestemte chauffører fra bestemte kundeprofiler, når der bestilles kørsler, samt om dette bliver muligt i fremtiden.

På baggrund af chaufførens opførsel kan jeg i øvrigt oplyse, at jeg ikke kører med Movia Flextrafik i øjeblikket - og overvejer virkelig meget, om jeg skal benytte Movia Flextrafik i fremtiden.

2. Eftersom chaufføren tog mig som gidsel ved at nægte mig at forlade vognen foran min slutadresse, og flere gange - i et meget hårdt tonefald gjorde mig opmærksom på, at chaufføren bestemte, og at jeg for øvrigt blot skulle rette mig efter chaufførens anvisninger, betragter jeg ikke den pågældende tur som værende gennemført. Jeg fastholder stadig derfor, at få mine penge tilbage for den pågældende tur, samt enten en garanti for, at jeg ikke kører med den pågældende chauffør i fremtiden, eller at den pågældende chauffør bliver afskediget.

3. Jeg anmoder ligeledes venligst Movia Flextrafik om at besvare følgende spørgsmål, som de ikke har været i stand til efter min besvarelse fra den 14. december år 2022:

3.1. Hvor ofte vil Movia Flextrafik følge op og holde øje med det pågældende vognløb, og den pågældende chauffør i forhold til yderligere klager, og hvor mange yderligere klager skal der til før end, at operatøren, og chaufføren, vil blive indkaldt til en samtale om det videre samarbejde med Movia Flextrafik?

3.2. Hvordan forholder chaufføren sig til den påtale som han har fået af Movia Flextrafik på baggrund af min klage - vil chaufføren overhovedet tage jeres påtale seriøst?

3.3. Vognmanden henviser i sin besvarelse på min klage til, at der sidder skilte i vognene om, at samtale med chaufføren ikke er tilladt. Nu har jeg kørt med Movia Flextrafik Handicap i 5 år, og har aldrig før fået oplyst, at der sidder sådanne skilte.

I hvor mange år har der siddet sådanne skilte i de vogne som betjener Flextrafik Handicap?

Ud fra chaufførens samlede svar, sendt til Klagenævnet for Bus, Tog og Metro den 6. januar år 2023 fremgår det ikke, at der sidder skilte om, at jeg som kunde ikke må tale med chaufførerne. Ud fra chaufførens svar fremgår det heller ikke, at chaufføren mener, at jeg ikke må tale med chaufføren grundet de pågældende skilte - så der er nogle uoverensstemmelser her - som jeg venligst anmoder om bliver korrigeret af Movia Flextrafik.

Det ville - i stedet for blot at pisse på mig som passager - for det var det som jeg følte, at den pågældende chauffør gjorde under kørslen den 21. november år 2022, have været på sin plads, hvis den pågældende chauffør blot, stille og roligt havde sagt, at han ikke ville snakke om hvor meget han havde kørt hos Movia. Omvendt nævnte chaufføren også for mig, at han havde kørt nogle søde piger fra Østerbro og ud til min hjemmeadresse - hvilket var decideret løgn. Sådan noget pis gider jeg ikke høre på når jeg kører med Movia Flextrafik!

Chaufførens påstand om, at han har arbejdet i mange år hos Movia Flextrafik betragter jeg på ingen måde som værende troværdig/fyldestgørende - jeg henviser til min første klage til Movia Flextrafik, sendt ind til dem den 21. november år 2022, hvor jeg tydeligt - og meget rystet, forklarer om hele hændelsesforløbet."

Og direkte til Movia Flextrafik under ankenævns sagen:

"Jeg har til information, den 17. januar 2023, modtaget det samlede svar fra Movia Flextrafik, som I har sendt til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, den 6. januar 2023.

Eftersom jeg ikke er tilfreds med Movia Flextrafiks håndtering af min klage, plus, at Movia Flextrafik mangler at besvare nogle - for mig - ret centrale spørgsmål omkring chaufførens adfærd - her i blandt hvorfor, at chaufføren nægter mig at forlade vognen foran min egen adresse imens, at chaufføren sidder i kø til driftsvagten hos Movia Flextrafik, gør jeg opmærksom på, at disse yderligere spørgsmål er stillet til jer, igennem Ankenævnet for Bus, Tog og Metro den 17. januar 2023. Jeg betragter derfor ikke sagen som værende afsluttet!

Spørgsmålene er stillet med henblik på, at få disse besvaret af Movia Flextrafik, så jeg blandt andet kan tage stilling til, om jeg i fremtiden overhovedet vil benytte Movia Flextrafik som transportmiddel. Med jeres meget, meget ringe service, manglende forståelse for passagerernes situation, plus, at I bevidst undlader at besvare spørgsmål, er Movia Flextrafik så ringe at benytte, så jeg helt overvejer at melde mig ud af ordningen. I hele år 2022 har jeg haft 4 klager sendt ind til jer - og de spænder over, at I sætter mig af 5 kilometer forkert i forhold til min oplyste slutadresse - og kører fra mig, ikke kan overholde et senest fremmetidspunkt, og nu en chauffør - som ifølge min fortolkning bevidst lyver, for at beholde sit arbejde! Magen til dårlig selskab skal der ledes længe efter.

Jeg kan ikke bruge til noget, at Movia Flextrafik har udliciteret kørslen af Flextrafik til forskellige vognmænd - vognmænd, der naturligt nok, lyver i forhold til konkrete episoder for, at chaufførerne kan beholde deres arbejde! Ifølge min fortolkning gør Movia Flextrafik slet, slet ikke nok for at følge op med de forskellige vognmænd der kører for Movia Flextrafik.

Når jeg indgiver en klage over en chauffør, der praktisk taget har gjort mig så rystet, så jeg efterfølgende ikke kan sove, og er rigtig, rigtig bange for at køre med Movia Flextrafik bagefter, er det ikke nok med den besvarelse, som chaufføren er kommet med i første omgang! Nej - jeg opdiger selvfølgelig ikke en hændelse, hvis den ikke har fundet sted. Det at klage til Movia Flextrafik er en så lang procedure, så der skal meget til for, at jeg overhovedet vil bruge den fornødne tid hertil!

Movia Flextrafik bør være en aflastning - ikke en belastning. Grundet chaufførens idiotiske opførsel, under kørslen den 21. november år 2022, samt det faktum, at Movia Flextrafik tilsyneladende ikke kan blackliste (udelukke) ham fra min kundeprofil, når jeg bestiller turer, har jeg desværre måtte lave følgende tiltag, hvor ét af disse, måske begge, forhåbentlig kun er midlertidige tiltag:

1. Meldt mig ud af den fritidsaktivitet, som jeg gik til ude på Blindeinstituttet. Jeg kan ikke overskue hvad chaufføren vil gøre næste gang, at han eventuelt henter mig igen. For jeg sagde et forkert ord, som pissede ham fuldstændig af, og hvis ja, bliver jeg så låst inde i vognen i flere minutter - og svinet til på det groveste
2. Benytter ikke Flextrafik i øjeblikket, til der dels kommer fuldstændig klarhed over hvorfor, at Movia Flextrafik ikke kan blackliste (udelukke) chaufføren fra min kundeprofil, når jeg bestiller turer, samt chaufførens formål med at nægte mig at forlade vognen foran min egen adresse imens, at chaufføren sidder i kø til Movias Driftsvagt. Alt efter Movias svar kan det være, at jeg vil benytte Movia Flextrafik igen. Jeg går ud fra, at min kundeprofil hos Movia Flextrafik, på trods af den igangværende klagesag, stadig er aktiv, så jeg kan bestille nye turer hos Movia Flextrafik.

Har Movia Flextrafik venligst mulighed for at bekræfte eller afkræfte, om min kundeprofil hos Movia Flextrafik stadig er aktiv?

Da jeg er blind, er jeg, sjovt nok, ikke i stand til at se hverken telefonnummeret på vognmanden (der, så vidt jeg ved, står uden på vognen), eller til at genkende chaufføren ved eventuelle fremtidige turer bestilt igennem Movia Flextrafik. Jeg har praktisk talt derfor ingen chance for at genkende chaufføren, hvis han bliver sendt ud til mig igen.

Derfor vil det bedste være, at chaufføren udelukkes fra min kundeprofil, hvis jeg i fremtiden skal benytte Movia Flextrafik som transportmiddel - også selv om dette vil kræve lidt fra Movia Flextrafiks side i forhold til det rent tekniske.

Jeg vil have en 100 % garanti for, at den pågældende chauffør ikke afhenter mig igen - og ikke kun en 50 % garanti.

Jeg mener fortsat, at den pågældende chauffør ikke er egnet som chauffør for mennesker. Hold kæft hvor er det plad at nægte mig som passager at forlade vognen foran min egen adresse - og så undlade at forklare årsagen, når jeg spørger. Hvis chaufføren blot havde besvaret mit spørgsmål, ville vi ikke have kommunikeret frem og tilbage angående denne her klage!

Jeg har kørt meget med Movia Flextrafik igennem snart 6 år, og det er heldigvis gået rigtig godt i de fleste tilfælde. Det er derfor ærgerligt og trist, at en enkelt chaufførs opførsel skal betyde, at jeg må droppe fritidsaktiviteter, samt have endnu dyrere regninger til taxa, fordi jeg simpelthen ikke tør køre med den pågældende chauffør igen!

De spørgsmål, som jeg nu stiller igennem Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, stiller jeg første gang til Movia Flextrafik den 14. december år 2022. På trods af jeres samlede svar, som Movia sender til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, den 6. januar år 2023, er Movia Flextrafik ikke i stand til at besvare disse spørgsmål ordentligt. Det er derfor, at jeg stiller spørgsmålene én gang til, igennem Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Når Movia Flextrafik har så ringe chauffører ansat, der absolut ingen situationsfornemmelse har for mig som passager, af ubevidste grunde nægter mig at forlade vognen foran min egen adresse (fordi chaufføren er i kø til Movias Driftsvagt), og flere gange gør mig opmærksom på, at han kender mange som er fyret grundet os der klager, er jeg nødsaget til at holde fast. Derfor er det mig som passager der bestemmer hvornår, at jeg er tilfreds med svaret fra Movia Flextrafik - og ikke jer!

Movia Flextrafik er ikke en gang i stand til at give mig pengene tilbage for den kørte tur, på trods af jeres meget ringe chauffør, der nu - dels i den første besvarelse fra den 14. december år 2022, samt i jeres samlede besvarelse af den 6. januar år 2023, kommer med 2 forskellige forklaringer vedrørende hændelsesforløbet. I den første besvarelse nævner chaufføren, at der sidder skilte i vognen som oplyser, at det ikke er tilladt at snakke med chaufføren. I den anden besvarelse nævner chaufføren, at mine spørgsmål er af for privat karakter til, at chaufføren har lyst til at besvare spørgsmålene. Så sig dog det i stedet for blot at flippe totalt ud på mig.

Hvilken en forklaring er korrekt, og hvilken en forklaring er den mest troværdige??

Movia Flextrafik hører fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, i forhold til mine yderligere spørgsmål.

Movia Flextrafik er naturligvis mere end velkommen til at sende denne besvarelse videre til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvis I mener, at denne besvarelse har relevans i forhold til Ankenævnets sagsbehandling - om ikke andet, så blot i forhold til journaliseringen. Hvis Movia Flextrafik har nogle kommentarer til denne besvarelse, er I også velkommen til at komme med denne."

Hertil har Movia svaret:

" Movia Flextrafik har haft en del korrespondance med kunden omkring forskellige hændelsesforløb og har forsøgt efter bedste evne at svare på de fremsendte spørgsmål. Vi beklager hvis kunden ikke oplever, at hans spørgsmål er blevet besvaret.

Vi vil gerne fastslå, at det er problematisk, at han har følt sig tilbageholdt i bilen på en tur udført af Movia. Dette er selvfølgelig ikke acceptabelt, og det er også blevet påtalt. Vi har handlet ud fra de muligheder, vi har i forhold til vores kontrakter med vognmanden. Hvis Movia Flextrafik modtager en klage over en chauffør, beder vi om en udtalelse hos den vognmand, som har chaufføren ansat. Vi har en klar forventning om, at vognmanden som arbejdsgiver forholder sig til klagen og om nødvendigt følger op over for chaufføren. Da chaufførerne netop ikke er ansat hos Movia, men hos de respektive vognmænd, som udfører kørslen, har Movia imidlertid ikke direkte indflydelse på personaleretlige forhold.

Hvad angår spørgsmålet om opfølgning over for den pågældende operatør og chauffør, kan vi oplyse, at Movia Flextrafik løbende holder øje med, om enkelte vognløb skulle skulle sig ud. Dog er det væsentligt at bemærke, at en del vognløb køres af forskellige chauffører, og Movia har som udgangspunkt ikke kendskab til, hvilken chauffør som kører det enkelte vognløb på et givent tidspunkt. Det er altid være en individuel vurdering i det enkelte tilfælde, hvornår og hvordan Movia eventuelt kan og bør gribe ind. [klageren]s ønske om, at Movia Flextrafik udelukker den pågældende chauffør fra fremtidig kørsel med ham, er ikke teknisk muligt, og vi kan derfor ikke garantere, at den pågældende chauffør ikke afhenter [klageren].

Vi er som tidligere nævnt ikke i stand til at afgøre, hvad der præcist er foregået i vognen. Dog kan vi oplyse, at Movia ikke stiller krav om, at chaufføren ikke må samtale under kørslen. Hvorvidt de enkelte operatører har en politik på området, har vi ikke kendskab til, eller hvorvidt der er enkelte operatører, som har opsat skiltning i deres biler. Det er dog til enhver tid chaufførens ansvar, at færdselslovens regler overholdes, og samtale under kørsel kan være et element i færdselssikkerheden.

Movia ser med stor alvor på klagesager, og vi bruger mange ressourcer på at sikre den bedst mulige service i vores kørselsordning. Vi undersøger og følger løbende op på kvalitetsniveauet i alle Flextrafik-ordningerne. Formålet med disse kvalitetsopfølgninger er at undersøge kvaliteten af

vognmændenes arbejde, herunder uniformering, rettidighed, service, vognens stand og chaufførernes uddannelsesniveau. Hertil foretager vi hvert år en stor kundetilfredshedsundersøgelse, hvor tilfredsheden blandt vores kunder i de enkelte kørselsordninger måles. Resultatet af kundetilfredshedsundersøgelsen for 2022 er offentliggjort på www.moviatrafik.dk og findes på følgende link: [MOVIA FLEXTRAFIK - BRUGERUNDERSØGELSE \(moviatrafik.dk\)](http://www.moviatrafik.dk). Vi kan derfor ikke genkende [klageren]s oplevelse af, at vi ikke handler på de sager, som vi bliver gjort bekendt med, hvilket også er sket i denne sag.

Afslutningsvis kan vi på forespørgsel oplyse, at [klageren] ikke er udmeldt af handicapkørselsordningen, idet det kræver, at der fremsendes en udmeldelse til Movia. Vi håber, at ovenstående har besvaret [klageren]s supplerende spørgsmål til sagen."

Til dette har klageren anført:

"Jeg har følgende yderligere kommentarer/spørgsmål, som Ankenævnet for Bus, Tog, og Metro, venligst anmodes om sendes videre til Movia Flextrafik, med henblik på besvarelse:

Eftersom Movia Flextrafik stadig enten ikke er i stand til, eller simpelthen ikke vil besvare mine opfølgende spørgsmål vedrørende den pågældende chaufførs adfærd forsøger jeg én gang til - for sidste gang. Jeg finder det dybt, dybt kritisabelt, at Movia Flextrafik, selv om, at jeg spørger flere gange, stadig ikke følger op igen med den pågældende chauffør - specielt taget hans opførsel i betragtning, hvor han holder mig som gidsel i vognen - og nægter mig at forlade vognen!!

I svaret, som Movia Flextrafik har sendt direkte til mig den 14. december 2022, skriver I blandt andet følgende:

"" Chaufføren siger bare, at han gerne vil koncentrere sig i trafikken, og gider ikke og høre så mange personlige spørgsmål der gentages flere gange om dagen. Der er et skilt i vognen: ingen samtale med chaufføren under kørsel".

Desværre finder vi operatørens svar for mangelfuldt og vi vil derfor i den kommende tid holde fokus på det pågældende vognløb. Hvis det viser sig, at der skulle være en tendens til kritisabel kundebetjening, vil operatøren og chaufføren blive indkaldt til en samtale her i Movia om det videre samarbejde".

Jeg stiller derfor, ligeledes den 14. december 2023, følgende spørgsmål direkte til Movia Flextrafik - som dags dato endnu ikke er besvaret:

1. Hvor ofte vil Movia Flextrafik følge op og holde øje med det pågældende vognløb, og den pågældende chauffør i forhold til yderligere klager, og hvor mange yderligere klager skal der til før end, at operatøren, og chaufføren, vil blive indkaldt til en samtale om det videre samarbejde med Movia Flextrafik?

Jeres svar fra den 10. februar 2023 om, at "Hvad angår spørgsmålet om opfølgning over for den pågældende operatør og chauffør, kan vi oplyse, at Movia Flextrafik løbende holder øje med, om enkelte vognløb skulle skulle sig ud", er ikke brugbart for mig. Jeg har udelukkende fokus på den pågældende chaufførs opførsel.

2. Hvordan forholder chaufføren sig til den påtale som han har fået af Movia Flextrafik på baggrund af min klage - vil chaufføren overhovedet tage jeres påtale seriøst?

Jeg mener, at Movia Flextrafik, der har til opgave at transportere mennesker med funktionsnedsættelser - det være sig fysisk, og mentalt, bør tage en så kritisabel klage, som den jeg kommer med den 22. november 2022, rigtig seriøst. Når jeg derfor spørger Movia Flextrafik om de oven for stillede spørgsmål, anmoder jeg derfor venligst om, hvis det er muligt, at disse forelægges for den pågældende vognmand - således, at jeg rent faktisk kan få besvaret mine spørgsmål!! Hvis, at Movia Flextrafik ikke er i stand til at foreligge spørgsmålene over for chaufføren/vognmanden, anmoder jeg venligst Movia Flextrafik om at begrunde dette meget fyldestgørende, for eksempel, at spørgsmål ikke kan sendes til chaufførerne, når der er gået mere end 2 måneder siden, at en given tur blev kørt.

Det duer simpelthen ikke, at jeg kører med den pågældende chauffør igen, hvis chaufføren gør noget lignende. Når han har kunne holde mig tilbage én gang, kan han også gøre det igen - hvis jeg får sagt et forkert ord, som chaufføren opfatter som værende negativt! Jeg er, som I kan se neden for, tvunget til at give chaufføren en chance til, men så skal der også være helt, helt klare linjer således, at ordet "klage" ikke får chaufføren til at flippe fuldstændigt ud.

Yderligere spørgsmål:

3. Har Movia Flextrafik siden, at jeg skrev min første klage, fået andre henvendelser omkring den pågældende chauffør, der, jævnfør jeres svar oven for, har ført til yderligere samtaler, og/eller møde omkring det videre samarbejde med chaufføren/vognmanden?

Siden Movia Flextrafik desværre ikke kan udelukke den pågældende chauffør fra min kundeprofil, når jeg bestiller ture med Movia Flextrafik, er det rigtig, rigtig vigtigt, at jeg føler mig tryk hvis nu, at den pågældende chauffør sendes ud til mig igen! Jeg er jo i givet fald tvunget til at køre med chaufføren.

4. Har Movia Flextrafik mulighed for at gå videre i forhold til, at få gjort det muligt at bestemte vognmænd/chauffører kan udelukkes fra kundernes profiler, når der bestilles ture med Movia Flextrafik?

Dette ville ikke kun have gavnet mig i denne klagesag. Det vil også gavne andre, som af den ene, eller den anden årsag, er utrygge ved at køre med bestemte chauffører.

5. Hvis jeg kører med den pågældende chauffør igen, og han laver en lignende hændelse, hvor han holder mig tilbage i vognen - skal jeg så kontakte politiet direkte?

6. Får chauffører, at jeg som kunde klager over hos Movia Flextrafik adgang til mine personlige oplysninger, herunder adresse, og hvordan forholder jeg mig, hvis en chauffør, som jeg klager over, på nogen måde for eksempel kommer fysisk ud på min adresse, fordi jeg klager?

7. Har jeg som kunde hos Movia Flextrafik altid mulighed for at få oplyst hvilken en vogn/vognmand, at jeg kører med, når turen er afsluttet så jeg kan gøre mit til, at jeg ikke kører med den pågældende chauffør igen?

Hvis ja anmoder jeg venligst Movia Flextrafik om at oplyse mig disse informationer hvad angår turen, som denne klagesag omhandler."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand