

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2013-0369

Klageren: XX på egne vegne og på vegne sin ægtefælle
2300 Kbh. S.

Indklagede: Movia og Movia Flextrafik
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på periodekort samt rykkergebyr på 100 kr. og handicaptransport af ægtefællen

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 14. september 2013.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. oktober 2013.

Sagens omstændigheder: Den 13. august 2013 skulle klageren besøge sin ægtefælle på Hvidovre Hospital, og hun tog med Metro fra Lergravsparken st. i zone 01 til Kgs. Nytorv i zone 01, hvorfra hun skiftede til buslinje 1A. Som rejsehjemmel anvendte hun sit periodekort, der var gyldigt til zonerne 01, 02 og 03.

Ifølge klageren viste hun sit periodekort og stemplede desuden et klippekort ved påstigning på buslinje 1A.

Klippekortet er ikke fremlagt i sagen.

Ved stoppestedet Rosenhøj i zone 33 steg kontrolløreren på bussen, som efter kontrol af klagerens rejsehjemmel, pålagde hende en kontrolafgift på 750 kr. Kontrolløren anførte på kontrolafgiften som årsag til udstedelsen, at periodekortet manglende zone 33. Klageren nægtede at underskrive og at modtage kontrolafgiften.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften inden udløbet af betalingsfristen, sendte Movia hende en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 2. september 2013.

I mail dateret den 14. september 2013 til Movia Flextrafik, der havde forestået personbefordring af klagerens ægtefælle fra hospitalet til bopælen den 2. september 2013, og i mail dateret den 24.

september 2013 til Movia, begge modtaget i Movia den 30. september 2013, klagede klageren over rykkerskrivelsen, som hun mente var uberettiget, når hun aldrig havde modtaget den oprindelige opkrævning på 750 kr.

Hun klagede desuden over selve kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde forevist sit 3 zoners periodekort og et stemplet klippekort, men at kontrolløren havde sagt, at hun også skulle købe en tillægsbillet til 12,50 kr.

Derudover klagede hun over hendes ægtefælles hjemtransport fra hospitalet den 2. september 2013, idet taxachaufføren havde ladet ægtefællen gå alene fra taxaen til hoveddøren, hvorefter ægtefællen var faldet på sit nyopererede ben.

Movia svarede den 8. oktober 2013 følgende: "

Vi er blevet oplyst fra Flextrafik, at de har svaret på din henvendelse, og vi må derfor henvise hertil.

Jeg kan oplyse, at vi må fastholde det gebyr, som er tilsendt via brev. Det skyldes, at kontrolafgiften er "første brev", og da du gik fra denne i bussen, fremsendes brev med gebyr, når denne ikke er betalt.

Såfremt man ikke har købt billet til hele den tur man skal udføre, vil der blive udstedt en kontrolafgift, hvis der kommer kontrollører i bussen. Det skete denne dag, og du havde desværre ikke gyldig billet. Det er dig, som passagerer, der skal sikre at du har korrekt rejsehjemmel.

Jeg kan oplyse, at du har mulighed for at klage over denne afgørelse, da Trafikselskabet Movia er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Du kan læse mere om dette på deres hjemmeside www.abtm.dk hvor der ligger en klageformular, som beskriver hvordan du skal forholde dig.

"

Det har efterfølgende vist sig, at det ikke var korrekt, at Flextrafik havde svaret klageren på henvendelsen, som anført af Movia i brevet. Movia Flextrafik har oplyst over for ankenævnet, at Befordringsservice, der er ansvarlig for at modtage bestillinger om patientbefordring, havde anmodet Movia Flextrafik om en udtalelse på baggrund af en telefonisk henvendelse fra klageren til direktøren for Hvidovre Hospital. Movia Flextrafik sendte den 17. september 2013 en udtalelse til Befordringsservice med følgende indhold:

"

Operatøren har forklaret til mig, at chaufføren har forsøgt at følge patienten, men i det øjeblik chaufføren slukkede bilen, havde kunden allerede åbnet døren og var begyndt at gå mod sit hjem. Ifølge chaufføren ønskede patienten ikke chaufførens hjælp.

Vi har naturligvis endnu engang påtalt vigtigheden af, at selvom en patient giver udtryk for at han/hun kan klare sig selv fra bilen, så skal chaufførerne som de professionelle mennesker de nu engang er, stille og roligt følge med og sikre sig at patienten kommer vel frem.

"

Hvidovre Hospital/Befordringsservice havde ringet klageren op efter at have modtaget redegørelsen fra Movia Flextrafik. De havde redegjort for forløbet, som beskrevet i udtalelsen fra Movia Flextrafik, hvilket klageren ifølge Movia havde været tilfreds med, selv om hun mente, at chaufføren kunne have været mere omhyggelig over for ægtefællen.



Stoppstedsoversigt for en del af buslinje 1A:

Holmens Kanal		Kongens Nytorv
		Holmens Kirke
Vindebrogade		Christiansborg
		Stormbroen, Nationalmuseet
Tietgensgade		Glyptoteket
		Hovedbanegården
Ingerslevsgade		Dybbølsbro St.
		Knud Lavards Gade
Enghavevej		Enghave St.
Vigerslev Allé		Vestre Kirkegårds Allé
	2	Vestre Kirkegård Nord
		Toftegårds Plads
		Peder Hjorts Vej
		Vigerslev Allé Skole
		Fengersvej
		Vigerslev Allé St.
		Gladbovej
		Vigerslev Kirke
		Vigerslevvej
	33	Næsborgvej
		Hvidovregade
Hvidovrevej		Rosenhøj
Kettegård Alle		Arnold Nielsens Boulevard
Kettegård Alle		Hvidovre Hospital, Sløjfen
		Hvidovre Hospital
		Oppegårdsvej
Avedøre Havnevej		Hvidovre Hospital. Kollegiet
Brostykkevej		Avedøre Havnevej

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Ønsker annullering af kontrolafgiften og rykkergebyret samt at klage over transporten af ægtefællen fra hospitalet. Til støtte herfor har hun gjort gældende, at

hun blev kaldt hjem med et tidligere fly fra udlandet, fordi hendes 83-årige mand var faldet og havde flækket sin knæskal, og hun var på vej ud til ham på hospital, hvor han var indlagt og skulle opereres. Hun havde vist sit kort og også klippekort. Hun vidste ikke, at hun også skulle betale 12,50 kr. i tillægsbillet. Hun er selv syg, tidligere førtidspensionist, nu folkepensionist. De kom hjem fra efter at have boet en årrække i udlandet på grund af sygdom. De så et forandret Danmark!

Hun kan herfra læse, at Movia påstår, at hun ikke har anvendt klippekort på turen ud til Hvidovre Hospital. Det har hun – hun har både vist sit periodekort og også klippet en billet via sit klippekort.

Hun tog Metroen fra Lergravsparkens station og kørte med denne til Kongens Nytorv Metrostation, hvor hun stod af. Derefter tog hun buslinie 1 A, og ved påstigning viste hun sit periodekort og stemplede et klip på sit klippekort i den tro, at hun havde udført det nødvendige med hensyn til påkrævet betaling for turen.

Det kom fuldstændig bag på hende, at hun blev "anholdt" ved Hvidovre Hospital for manglende betaling af tillægsbillet til 12,50 kr. Det er jo absurd, at man kan blive påkrævet at skulle betale 850 kr. for manglende betaling af 12,50 kr. Man burde graduere bøderne i forhold til "forseelsen".

Men Movia rækker sig ikke en tøddel; forlanger ned i mindste detalje deres usmidige og usympatiske regler overholdt, men forlanger desværre ikke til gengæld service og venlighed/dygtighed fra deres sure, uvidende chaufførers side. Hun har flere gange været ude for, at en chauffør ikke har kunnet (eller villet) svare på spørgsmål om de mest nærliggende gadenavne/busforbindelser på deres egen rute.

Fra politisk side ønsker man, at borgerne i højere grad benytter den offentlige trafik, men de forsummer at se på sikkerheds-/serviceniveau for f.eks. de handicappede. Hun har som tidligere nævnt gift og har meget svært ved at holde balancen i busserne, ofte også på grund af hasarde-rede opbremsninger.

Hvad der skete ved Hvidovre Hospital, hvor hun blev standset af hele 3 kontrollanter, kan hun ikke svare på med sikkerhed. Hun kan sige, at hun havde det utrolig dårligt og faktisk var i en tilstand af chok - netop på grund af sin mands fald, som hun vidste ville munde ud i en operation af knæet.

Hun kan jo godt se, at det er som at slå i en dyne at få Movia Trafik til at medgive, at de i visse situationer burde tilgodese "skyldneren" en margin, når der som her er tale om, at man burde fravige sine endog meget strikse regler og vise menneskelige hensyn - men det ved hun jo godt, at sådan bliver udfaldet på sagen ikke. Selvfølgelig ved hun, hvordan sagen ender - de flyttede til udlandet i 2000 og kom på grund af hendes mands sygdom hjem til Danmark 11 år efter - desværre!

Derudover er det heller ikke rigtigt, når Movia skriver, at hun er blevet kontaktet telefonisk af Flextrafik i forbindelse med sin klage over den ekstremt dårlige og endda livsfarlige situation Flextrafik har sat hendes mand i den 2/9-13, da han blev kørt hjem fra Hvidovre Hospital.

Man har IKKE henvendt sig til hende og beklaget episoden, derimod har hun selv ringet til en direktør på Hvidovre Hospital og klaget over hændelsen, og hun er også senere blevet ringet op af Hvidovre Hospitals Administration, og man har omhyggeligt beklaget - men Flextrafik har altså aldrig henvendt sig til hende!

Med hensyn til hendes mands fald på fortovet foran deres hoveddør, den aften han blev kørt hjem fra Hvidovre Hospital, kan hun svare følgende: Det er meget muligt, at hendes mand har sagt til chaufføren, at han kunne klare selv at gå hen til deres hoveddør. Men det kunne han jo netop ikke, idet han faldt på fortovet. Det er et mirakel, at han ikke kom til skade ved faldet, for det var nøjagtig samme sted, han faldt et par måneder tidligere, hvor han som bekendt flækkede knæskallen og blev opereret.

Når man som chauffør kører fra en skadestue med en gammel mand, som desuden har en kronisk sygdom, har været på skadestue og få taget blodprøver, og selvfølgelig er usikker på benene, er det stadig ikke en undskyldning, at hendes mand har sagt, at han kan klare sig selv - man bør som chauffør for et hospital være mere agtpågivende og serviceminded, og som en selvfølge stige ud af sin bil og være en gammel mand behjælpelig - i øvrigt er det ifølge skadestuens udsagn til hende også pålagt ham at følge patienten HELT op til hans bopæl!

Movia: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når man står på bussen og til kontrolpersonalet når det forlanges.

I den konkrete sag er der ikke sket en aktiv handling i at sikre sig, at man har zoner nok til sin rejse. Kunden kunne ved påstigningen spørge chaufføren til råds om billettering. Inden påstigning af bussen har kunden haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen, som er opsat på stoppestedet.

I bussen bliver kunderne orienteret via displayet og gps-tale om zoneskift.

Kunden har ved kontrollen forevist et periodekort uden zone 33. Hvis kontrolløren også havde fået forevist et klippekort, havde hun noteret på kontrolafgiften nummeret på klippekortet. Kontrolløren har kun set et periodekort hvilket fremgår af afgiften.

I kundens mail af 30. september 2013 skriver kunden, at hun ikke vidste, at der også skulle købes en tillægsbillet. Movia har ud fra kundens oplysninger, de faktiske omstændigheder og en konkret vurdering ikke fundet anledning til at henlægge afgiften. Da kunden ikke har forevist noget klippekort sammen med sit periodekort på bussen, fastholder de kontrolafgiften og et rykkergebyr sendt den 7.9.2013. [2.9.2013]

Movia skal oplyse, at kunden ikke ønskede at modtage afgiften, hvorfor de fremsendte kunden et rykkerbrev.

Movia Flextrafik:

Klagerens henvendelse vedrørende dårlig behandling af klagerens mand den 2.9.2013 er blevet svaret af flextrafik til Region Hovedstaden, som så har svaret kunden telefonisk.

Deres sagsgang mht. klagesagsbehandlingen for Region Hovedstaden er følgende:

Typisk retter patienten henvendelse til Befordringsservice, når patienten eller pårørende har oplevet uregelmæssigheder i den kørsel, som er udført af Movia Flextrafik.

Movia Flextrafik bliver i den forbindelse bedt om at undersøge kritikpunkterne og vender tilbage med en redegørelse til Befordringsservice, hvorefter Befordringsservice svarer patienten/klageren. Movia Flextrafik er ansvarlig for den del der vedrører selve udførelsen af kørslerne (kritik af chaufføren, forsinkelser, overtrædelse af færdselsloven m.v.).

Befordringsservice er ansvarlig for selve bestillingen af kørslen og de kritikpunkter, der måtte omhandle det aftale serviceniveau for patientbefordringen (behov for særlig chaufførhjælp, omvejskørsel, hjælpemidler m.v.).

Den 10. september 2013 modtog Movia Flextrafik en utilsigtet hændelse fra Befordringsservice, som var blevet kontaktet telefonisk af klageren.

Den 17. september 2013 svarede Movia Flextrafik på henvendelsen til Befordringsservice.

Ifølge Befordringsservice forventede klageren egentlig ikke noget svar, men Hvidovre Hospital valgte alligevel at ringe klageren op, da de havde fået Movias redegørelse. Klageren blev her orienteret om det passerede, fuldstændigt som beskrevet af Movia Flextrafik, hvilket klageren var tilfreds med. Hun mente dog, at chaufføren burde have været mere omhyggelig over for patienten.

Det fremgår ikke af Movias journalsystem, at klageren også har rettet skriftlig henvendelse til Movia Flextrafik om sin mands patientbefordring den 2. september 2013.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Sekretariatet har anmodet klageren om at oplyse om hun har indsendt det omtalte klippekort i forbindelse med klage over kontrolafgiften.

Klageren har svaret følgende: "Som svar på din mail fra i dag kan jeg bekræfte, at jeg på intet tidspunkt har indsendt mit klippekort til Jer eller nogen andre. Det er blevet smidt væk, dumt kan jeg selvfølgelig godt se bagefter, men jeg har tidligere beskrevet, at jeg var både forvirret og bange i forhold til min mands generelle tilstand og hans forestående operation, og i den situation handler man jo ikke altid rationelt."

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort). Af Movias rejseregler fremgår det, at passageren ved rejsens begyndelse skal være i besiddelse af gyldig billet eller kort og selv skal sikre, at stempelingen (zonenummer, dato, klokkeslæt m.v.) er korrekt. Hvis man ikke har gyldig billet eller kort, når man bliver kontrolleret, skal man betale en kontrolafgift på 750 kr.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Fra region hovedstaden.dk om patientbefordring:

Kørsel og kørselsgodtgørelse

Region Hovedstaden har aftale med Movia Flextrafik og Falck om varetagelse af den siddende patientkørsel i regionen.

Movia er ansvarlig for kørslen i område Syd, som omfatter Glostrup Hospital, Hvidovre og Amager Hospital samt områdets psykiatriske centre.

Kørselsordningen i område Syd betyder, at patienter skal bestille kørsel ved at ringe til Kørselsservice Syd på tlf. 38 69 70 00 på alle hverdage fra kl. 8-16.

Falck er ansvarlig for kørslen i resten af Region Hovedstaden, som omfatter hospitalerne i Hillerød, Helsingør, Frederikssund, Gentofte, Herlev, Rigshospitalet, Bispebjerg og Frederiksberg samt Bornholm og de psykiatriske centre i området. Kørsler til disse hospitaler skal bestilles ved at ringe til hospitalsafdelingen. Tlf. nr. fremgår af indkaldelsesbrevet

Patienter til Bornholms Hospital skal kontakte patientrejser på tlf. 36 90 90 99

Læs mere i regionens folder "[Godt at vide - når du er visiteret til siddende patientbefordring](#)"

Hvis du er i tvivl om, hvilken ordning din kørsel tilhører, kan du kontakte behandlingsstedet og spørge.

Regler om kørsel

I det følgende gennemgås reglerne, og har du spørgsmål, kan du henvende dig til afdelingen/ klinikken eller det psykiatriske center. På nogle hospitaler er der oprettet særlige kørselskontorer. Du kan også henvende dig til en patientvejleder med spørgsmål om kørsel og kørselsgodtgørelse.

Som hovedregel skal du selv både sørge for og betale for kørslen, når du skal til behandling på hospitalet eller det psykiatriske center.

Du kan dog have ret til at blive kørt eller få kørselsgodtgørelse efter reglerne nedenfor.

Ret til kørsel eller kørselsgodtgørelse – hvem?

Du har ret til at blive kørt mellem din bopæl og hospitalet/det psykiatriske center eller få kørselsgodtgørelse, hvis du er henvist efter regionens visitationskriterier og du opfylder én af nedenstående betingelser:

- Du modtager pension efter de sociale pensionslove
- Du bor længere end 50 km fra det hospital/psykiatriske center, hvor den nødvendige behandling kan finde sted
- Du indkaldes til videre ambulans behandling i forbindelse med hospitalsbehandling/psykiatrisk behandling eller midlertidigt hjemsendes af hospitalet/det psykiatriske center og din fysiske eller psykiske tilstand udelukker transport med offentlige transportmidler.

På hospitalerne/psykiatriske centre Amager, Hvidovre og Glostrup er det Kørselsservice Syd, der beslutter, om du skal tilbydes at blive kørt, eller om du selv skal sørge for dette. Det beror på en sundhedsfaglig vurdering.

På regionens øvrige hospitaler/psykiatriske centre, er det hospitalet/centret, der beslutter, om du skal tilbydes at blive kørt, eller om du selv kan sørge for dette. Det beror på en sundhedsfaglig vurdering.

Til
Ej

Er du henvist efter Region Hovedstadens visitationskriterier til et af regionens egne hospitaler/psykiatriske centre, et af regionens samarbejdssygehuse, eller til en hospitalsafdeling med højt specialiserede funktioner, har du samme ret til at blive kørt eller få kørselsgodtgørelse som ovenfor.

Kørselsgodtgørelse – minimumsbeløb

Har du ret til at blive kørt, men selv sørger for det, kan du få kørselsgodtgørelse, hvis:

- du er pensionist og dine kørselsudgifter overstiger i alt 25 kr. (tur/retur).
- du har over 50 km til det nærmeste hospital/psykiatriske center i regionen og dine kørselsudgifter overstiger i alt 60 kr. (tur/retur).
- du har ret til at blive kørt, når du indkaldes til videre ambulansbehandling i forbindelse med hospitalsbehandling/psykiatrisk behandling, eller hjemsendes af hospitalet/centeret på weekendophold, kortere ferie eller lignende og dine kørselsudgifter overstiger i alt 60 kr. (tur/retur).

Kørselsgodtgørelsen svarer til udgiften til kørsel med det efter forholdene billigste forsvarlige transportmiddel.

Der kan ydes kørselsgodtgørelse ved anvendelse af offentlige transportmidler, herunder bus, tog og færge, samt taxa og privatbil m.v.

privatbil m.v.

Kørselsgodtgørelse – hvordan?

For hospitalerne/de psykiatriske centre Amager, Hvidovre og Glostrup

Har du ret til kørsel, er det Kørselsservice Syd, der sørger for, at du bliver kørt fra din bopæl til hospitalet/centret og tilbage igen. Kørslen vil ofte ske sammen med andre patienter, der skal til behandling samme sted.

Du skal kontakte Kørselsservice Syd for at høre om dine muligheder for kørsel.

Har du ret til kørsel og beslutter Kørselsservice Syd, at du selv kan sørge for dette, kan du søge om kørselsgodtgørelse på det hospital/center, du bliver eller er blevet behandlet på.

Har du valgt at blive behandlet på et offentligt hospital/psykiatrisk center uden for Region Hovedstaden eller på et privathospital/en privat psykiatrisk klinik, skal du sende din ansøgning om kørselsgodtgørelse til Enhed for Sygehusvalg.

For regionens øvrige hospitaler/psykiatriske centre

Har du ret til kørsel, er det hospitalet/det psykiatriske center, der sørger for, at du bliver kørt fra din bopæl til hospitalet/centret og tilbage igen. Kørslen vil ofte ske sammen med andre patienter, der skal til behandling samme sted.

Du skal kontakte afdelingen/centret, for at høre om dine muligheder for kørsel eller kørselsgodtgørelse.

Har du ret til kørsel og beslutter afdelingen/centret, at du selv kan sørge for dette, kan du søge om kørselsgodtgørelse på det hospital/center, du bliver eller er blevet behandlet på.

Du kan klage til Patientombuddet over afgørelser vedrørende kørsel eller kørselsgodtgørelse.

Du skal indgive din skriftlige klage over afgørelsen til Patientombuddet inden 4 uger efter, at du har modtaget afgørelsen. Patientombuddet kan dog, hvis der er særlige grunde, behandle din klage efter de 4 ugers udløb.

Hvis du efter en undersøgelse eller behandling på et hospital eller i et psykiatrisk center vil klage over, at hospitalet/det psykiatriske center ikke tilbød dig kørsel, regnes klagefristen normalt fra det tidspunkt, hvor du er blevet vejledt om eller i øvrigt blev opmærksom på din klagemulighed.

Hvis du vil klage over et afslag på en anmodning om kørselsgodtgørelse, regnes klagefristen fra tidspunktet for modtagelsen af afslaget om kørselsgodtgørelse.

Hvis du har NemID, kan du klage elektronisk på www.Patientombuddet.dk. Her er også et klageskema, som du kan udskrive, udfylde og sende med post til Patientombuddet.

Er du utilfreds med håndteringen af kørslen, er det hospitalet/det psykiatriske center du skal kontakte. Patienter til hospitalerne/psykiatriske centre på Amager, Hvidovre og Glostrup skal kontakte Kørselsservice Syd.

Fra Ankenævnets vedtægter:

Nævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler civilretlige tvister angående rejser med kollektiv trafik i Danmark mellem forbrugere og udbydere af Bus, Tog og Metro. En klage kan angå samtlige omstændigheder i et retsforhold imellem parterne.

Stk. 2. Ved kollektiv trafik forstås trafik, der udføres regelmæssigt og efter en køreplan og med almen adgang og kørsel der træder i stedet herfor, herunder individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede jf. Lov om Trafikselskaber § 19, stk. 2, nr. 1.

Fra Lov om trafikelskaber: ”

Individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede

§ 11. Trafikselskabet skal for svært bevægelseshæmmede over 18 år etablere individuel handicapkørsel, som rækker ud over transport til behandling, terapi og lign.

Stk. 2. Individuel handicapkørsel skal

- 1) som minimum pr. år omfatte 104 enkeltture så tæt til gadedøren som muligt og
- 2) foregå i et egnet køretøj.

Stk. 3. Individuel handicapkørsel skal bestilles i rimelig tid inden kørslen.

Stk. 4. Taksterne for individuel handicapkørsel må ikke være væsentligt højere end taksten for øvrig trafik, der varetages af trafikelskabet.

Stk. 5. Trafikselskaberne skal inddrage handicaporganisationerne i forbindelse med tilrettelæggelsen af ordningen for individuel handicapkørsel.

Tilladelser til rutekørsel

§ 19. Ved rutekørsel forstås regelmæssig befordring af personer med motorkøretøj i en bestemt trafikforbindelse, som finder sted over mindst 3 kørselsdage og mindst én gang om ugen, og hvor på- eller afstigning kan ske inden for forud fastsatte områder, jf. dog stk. 2. Der kan tillige tilbydes en ekstra ydelse, hvis kørslen er åben for alle uanset ønske om benyttelse af denne ekstra ydelse.

Stk. 2. Er rutekørslen åben for alle, betegnes denne som »almindelig rutekørsel«. Uanset stk. 1 forstås ved almindelig rutekørsel endvidere

- 1) individuel handicapkørsel for svært bevægelseshæmmede, som rækker ud over befordring til behandling, terapi og lign., jf. § 11...”

Den konkrete sag:

Vedr. klagen over kontrolafgiften:

Klagerens abonnementskort var gyldigt til zone 01, 02 og 03.

Kontrollen foregik i zone 33, hvortil klagerens abonnementskort ikke var gyldigt.

Kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Klageren har både i den første henvendelse til Movia og til ankenævnet anført, at hun ved påstigning på bussen på Kgs. Nytorv tillige stemplede et klippekort. Dette er ikke noteret på kontrolafgiften, hvor klagerens periodekorts nummer blev noteret, og hvis der havde været vist et klippekort stemplet i zone 01, ville der ikke have været grundlag for at udstede en kontrolafgift. Da klageren aldrig har indsendt noget klippekort, og da hun nævner, at kontrolløren oplyste, at hun skulle have købt en tillægsbillet for at have haft gyldig rejsehjemmel, finder ankenævnet, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at Movia herefter skal bære ansvaret for klagerens manglende rejsehjemmel.

Klageren nægtede at modtage den kontrolafgift, som kontrolløren udstedte til hende, og hvorpå indsigelses- og betalingsfrist fremgik. Det beroede herefter på klagerens egne forhold, at hun ikke var bekendt med disse frister, og Movia var berettiget til at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. den 2. september 2013, jf. lov om renter ved forsinket betaling.

Vedrørende klagen over Flextrafik:

Det er ankenævnets opfattelse, at den transport, som blev ydet klagerens ægtefælle den 2. september 2013 på vej hjem fra Hvidovre Hospital, ikke er en sådan ydelse, som omtalt i lov om trafikskaber § 19, stk. 2, nr. 1, jf. § 11 om svært bevægelseshæmmede, hvorfor klage over ydelsen ikke er omfattet af ankenævnets kompetence, jf. ankenævnets vedtægter § 2, stk. 2, modsætningsvist.

Ankenævnet foretager sig ikke yderligere i anledning af denne del af klagen, men bemærker, at det fremgår af Region Hovedstadens hjemmeside, at klage over transporten skal ske til hospitalet, hvilket har klageren gjort.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt rykkegebyr på 100 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 26, stk. 4, modsætningsvist.

Klagen over transporten af ægtefællen afvises, da den falder uden for ankenævnets kompetence.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 3. april 2014



Tine Vuust
Nævnshoved