

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	24-0376
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede: CVR-nummer:	Movia Flextrafik 29 89 65 69
Klagen vedrører:	Reglerne for omvejskørsel med Handicap Flextrafik
Parternes krav:	Klageren ønsker, at reglerne ændres, så kunderne ikke skal tåle 150% omvejskørsel, som de risikerer at skulle efter reglerne i dag Movia Flextrafik gør gældende, at ankenævnet ikke kan ændre reglerne, men har tilbagebetalt de 191 kr., som klageren betalte for turen, der ikke levede op til servicekriterierne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. maj 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises efter sin beskaffenhed, jf. ankenævnets vedtægter § 5, stk. 3, nr. 3), idet den falder uden for ankenævnets kompetence.

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

-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 forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er visiteret til at kunne benytte Movias Flextrafik Handicapkørsel, der tilbyder personer med funktionsnedsættelse at blive kørt og fulgt fra dør til dør på 104 ture om året. Flextrafik er en del af den kollektive trafik i Østdanmark, og derfor kører flere passagerer som regel med på samme tur. Kunden kan ikke regne med at blive kørt den direkte vej, men prisen for turen vil altid blive beregnet ud fra den korteste vej.

Når man tilmelder sig Movias Flextrafik, får man besked om reglerne enten online, eller i en folder, der sendes med posten.

Heri fremgår det blandt andet, at kunden med det samme i forbindelse med bestillingen får oplyst tidspunktet for, hvornår de bliver hentet. Kunden skal selv oplyse, hvis kunden skal være fremme på et bestemt tidspunkt, så Movia beregner, hvornår kunden skal hentes. Kunden kan blive sat af på bestemmelsesstedet op til 30 minutter før ønsket ankomst. Kunden anmodes om at fortælle turens formål, så Flextrafik er bekendt med turens vigtighed, og hvis der er andre passagerer, som skal hentes eller sættes af, kan turen blive forlænget med op til 150 pct. af den direkte rejsetid – dog skal alle kunne tåle mindst 30 minutters omvejskørsel. Når kunden tilmelder sig, skal kunden acceptere betingelserne for Flextrafik, herunder bestemmelsen om omvejskørsel.

Uddrag fra informationen om Flextrafik-ordningen:

”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 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.”

Den 17. juli 2024 kl. 11:49 bestilte klageren online hos Movia Flextrafik afhentning den 23. juli 2024 fra adressen [xxx]gade 5 i Næstved, med planlagt destination [klagerens bopæl] i Hvidovre. Klageren oplyste ikke at skulle være fremme på hjemadressen til et bestemt tidspunkt.

Movia Flextrafik har oplyst, at det fremgår af flexvognens GPS-log, at chaufføren ankom til afhentningsadressen i Næstved kl. 19:51. Her opholdt han sig i 2 minutter mens klageren steg om bord, hvorefter han fortsatte sin rute. Der skulle afhentes og afsættes flere borgere, før flexbilen ankom til klagerens hjemadresse kl. 22:39. Videre har Movia oplyst, at turen i deres system var beregnet at tage 63 minutter, og at klageren derfor skulle tåle, at turen kunne tage op til 2 timer og 38 minutter. I det konkrete tilfælde tog turen dog 2 timer og 46 minutter, hvilket ligger uden for de serviceaftaler, som Movia Flextrafik har indgået med deres ejere, kommunerne og regionerne.

Den følgende dag, den 24. juli 2024, klagede klageren over turen til Movia Flextrafik og udfyldte klageformularen således:

”Hændelsesforløb

Hvad er du utilfreds med og hvorfor?

Hej til Jer i Flextrafik.

Jeg bliver ganske enkelt nødt til at have en forklaring på hvorfor, jeg den 23-juli kl. 19.30 skulle hentes i Hyllinge for at blive kørt til Hvidovre, jeg skulle kører en ganske anseelige omvej til Nykøbing Sjælland, før jeg blev kørt til Hvidovre! Jeg kunne let være sat af på vejen. Det synes jeg ikke er i orden.

Dvs. Jeg tilbragte 3 timer i en bil. Chaufføren var der sandelig ikke noget i vejen med. Han var både hjælpsom og venlig.

Men hvad er der det, vi bliver budt som kunder?

På mig virker det ganske hensynsløst. Det blev langt over min mad tid, jeg havde sandelig ikke forventet at køre i så mange timer.

Desuden er det da længe at skulle holde sig, heldigvis var der toiletter på vejen.

Jeg er både vred og ked af, at blive behandlet på den måde.”

Movia svarede klageren:

”I din klage af 24. juli 2024 oplyser du, at du oplevede en meget lang omvejskørsel i forbindelse med din kørsel den 23. juli 2024, hvorfor du kom meget senere hjem end forventet, hvilket du ikke finder acceptabelt.

I klagesagsbehandlingen har vi jævnføre Forvaltningslovens bestemmelser indhentet en forklaring fra den operatør/chauffør, som kørte turen, lige som vi har benyttet os af de fakta, som vi kan aflæse i vores fagsystemer herunder flexvognens GPS-log. Vi sammenholder i sagsbehandlingen alle oplysninger, og du vil derfor i klagesvaret kunne opleve, at der kan forekomme afvigelser i forhold til din oplevelse af hændelsen.

Vi har kontrolleret bestillingen i vores turbestilling og her fremgår det, at turen er bestilt via internetbestillingen den 17. juli 2024 kl. 11:49 med aftalt afhentning den 23. juli 2024 kl. 19:30 fra adressen [xx]gade 5, Næstved og planlagt destination [klagerens bopæl], Hvidovre. Turen er *ikke* bestilt med, at du skulle være fremme på sin hjemadresse til et bestemt tidspunkt.

Af flexvognens GPS-log fremgår det, at chaufføren ankommer til afhentningsadressen kl. 19:51 Her opholder han sig i 2 minutter til kl. 19:53 hvorefter han fortsætter sin rute. Det er korrekt, yderligere borgere, som skulle afhentes/afsættes før chaufføren ankom til din hjemadresse kl. 22:39

Ifølge reglerne for ordningen skal man som bruger af ordningen kunne tåle omvejskørsel på op til 150 % af den direkte køretid, dog minimum 30 minutter, hvilket også fremgår af det materiale, som du modtog, da hun blev medlem af ordningen. Du vil kunne se det udsendte informationsmateriale på [vaerd-at-vide-om-flextrafik-2024_april-k3-aod.pdf \(moviatrafik.dk\)](#). Man kan derfor ikke forvente at blive kørt direkte, men skal kunne tåle omvejskørsel, som sikrer, at alle regioner og kommuner kan få udført flest mulige kørsler for færrest mulige midler, og dermed tilbyde og opretholde et meget højere serviceniveau for borgerne, end det ellers ville være muligt. Turene tilrettelægges ikke efter, hvordan ruten vil være mest optimal eller tage kortest tid for den borger, som er hentet først eller skal befordres længst men efter, hvornår vi har lovet en borger på ruten afhentning/afsætning.

Chaufføren får kun oplyst et stop ad gangen af Flextrafik, hvorfor han ved hvert stop skal melde klar for at få fremsendt næste destination. Det er dermed Flextrafik, som entydigt bestemmer chaufførens rute/rækkefølge. Chaufføren må ikke ændre rækkefølgen af sine stop uden forudgående aftale med Flextrafiks driftsvagt. Det nytter derfor ikke noget, at man som kunde har en anden opfattelse af, hvilken rute/rækkefølge chaufføren skal følge.

Turen er i vores system beregnet at tage 63 minutter, og du skal derfor tåle, at turen kan tage op til 2 timer og 38 minutter. I dette tilfælde har turen altså taget 2 timer og 46 minutter, hvilket ligger uden for de serviceaftaler, som Movia Flextrafik har indgået med vores ejere, kommunerne og regionerne.

Det er naturligvis beklageligt, du har oplevet en for lang køretid. Det er bestemt ikke acceptabelt, og vi har derfor på baggrund af din henvendelse orienteret teamlederen for Flextrafiks døgnbetjente vagt om episoden, og hændelsen inddrages til læring for planlægning og overvågning af fremtidige kørsler.

Såfremt der er en fysisk årsag, kan man søge kommunen om en tillægsbevilling til f.eks. direkte kørsel.

Der findes et særskilt ansøgningsskema til brug for ansøgning om tillægsydelse i forbindelse med bevilget handicapkørsel på [Ansøgning om tillæg til Flexhandicap \(moviatrafik.dk\)](https://www.moviatrafik.dk/ansogning-om-tillæg-til-flexhandicap)

Kommunen fastlægger selv, hvorledes de vil visitere i forhold til ekstra ture, lav vogn, forsædeplads og direkte- eller solokørsel ud fra kommunens vedtagne serviceniveau. Det er derfor kommunen, der entydigt afgør, om man blive visiteret til disse ekstraydelser. Afslutningsvis vil vi gerne undskyldte over for dig og din ledsager, at I har haft denne uheldige hændelse, og vi håber, at I ikke fremadrettet vil få lignende oplevelser."

Dette fik klageren til at skrive til Movia endnu engang:

"Mange tak for jeres ventede svar.

Jeg må tilstå, det er det værste gang øregas og feje for jeres egen dør, som jeg har hørt.

Alt skriver alt det jeg ved.

Det jeg anfægter, er at jeg skal køre næsten forbi, min egen adresse uden at blive sat af!

At I byder gamle mennesker at sidde i en bil så mange timer, er da fuldstændigt tosset.

Og mangel på konduite fra planlægningsside, måske en robot?

Men det er vel tilladt at chaufføren selv må tænke logisk.

Og ringe til vagten og spørge om dette er rimelig?

Jeg var både sulten og meget træt, og mine ben var hævet meget efter den tur!

Tænk at vi skal af på turen for at komme på toilettet fordi turen er så lang!

Jeg forventer ingen ændring, af jeres opfattelse, men håber dette tossede køren kan ophører."

Movia henviste derpå til deres tidligere svar, hvorefter klageren indbragte sagen for ankenævnet med anmodning om, at ankenævnet ændrer reglerne for omvejskørsel.

I forbindelse hermed har Movia pr. kulance refunderet prisen for klagerens tur, der kostede 191 kr., fordi deres servicekriterier for afhentning og omvejskørsel ikke var overholdt.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Således som sagen foreligger oplyst, lægger ankenævnet til grund, at klageren ved tilmelding til Handicap Flexkørselsordningen fik oplyst reglerne for Flextur, herunder at der må tåles en omvejskørsel på op til 150 % ud over den direkte køretid, dog minimum 30 minutter.

I klagerens tilfælde måtte hun således efter det oplyste tåle en kørsel af en samlet varighed på 2 timer og 38 minutter. Klagerens tur tog ifølge Flexbilens GPS 2 timer og 46 minutter, hvilket Movia har kompenseret for ved at refundere rejsens pris på 191 kr.

Reglerne om Flextrafik Handicapkørsel er indgået mellem kommuner/regioner, der ejer Movia, og Movia.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at ankenævnet ikke har kompetence til at ændre på disse regler. Ankenævnet understreger, at de tungtvejende oplysninger om omvejskørsel bør gøres tydelige for kunden i forbindelse med, at kunden bestiller sin kørsel, da det kan ligge flere år tilbage, at kunden har tilmeldt sig Flexordningen og fået meddelelse om reglerne.

Eftersom klageren er blevet refunderet turens pris, fordi den overskred de 150% omvejskørsel, er der ikke noget forhold, som ankenævnet kan pådømme, hvorfor klagen afvises.

Klagegebyret refunderes til klageren, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

— Hvad siger loven?

Lov om trafikselskaber, paragraf 11, beskriver de lovmæssige rammer for bevilling af handicapkørsel.

”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 som minimum pr. år omfatte 104 enkeltture så tæt til gadedøren som muligt og 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 trafikselskabet.

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

Movias folder om Flextrafik:

”Velkommen Trafikselskabet Movia, Flextrafik har en kørselsordning i Østdanmark (Sjælland, Lolland, Falster), som betyder, at personer med funktionsnedsættelse kan blive kørt og fulgt sikkert fra dør til dør. Her i folderen kan du læse om, hvordan ordningen fungerer, og hvordan du bestiller ture med Flextrafik. Til glæde for mange Flextrafik er en del af den kollektive trafik i Østdanmark. Det betyder, at flere passagerer kører med på samme tur. Du kan derfor ikke altid regne med at

blive kørt den direkte vej, når du bruger Flextrafik, men prisen for turen vil altid blive beregnet ud fra korteste vej.

Det kan du køre til

Du kan bruge denne kørselsordning til alle formål. Det er for eksempel besøg hos familie og venner, indkøb og kulturelle aktiviteter m.m. Reglen stammer fra det lovgrundlag, som den individuelle handicapkørselsordning bygger på. Behandlingskørsel Hvis du for eksempel skal til behandling hos en læge, tandlæge, fysioterapi eller på hospitalet, skal du undersøge om kørslen dækkes af din kommune eller region. Hvis kørslen ikke dækkes af kommunen eller regionen, kan du benytte din handicapkørselsordning.

Medlemskab

Medlemsabonnementet af Flextrafiks handicapkørselsordning er obligatorisk for alle medlemmer og betales forud. Medlemsabonnementet er dækkende for 12 måneder (1. januar – 31. december). Hvis abonnementet ikke betales efter påmindelse, bliver du automatisk udmeldt og du skal søge kommunen på ny om medlemskab.

Aktuelle takster vil altid kunne findes på moviatrafik.dk/flexhandicap. Medlemskabet det første år Hvis du er meldt ind i januar måned, har du ret til 104 ture, som du kan bruge resten af året. Mellem dig ind senere, betaler du kun medlemsabonnement for de måneder, der er tilbage af året, og får tildelt tilsvarende antal ture.

Du må køre 104 ture om året

Som medlem kan du køre 104 enkeltture i perioden 1. januar til 31. december. Hvis du ikke har brugt alle turene den 31. december, kan de resterende ture ikke overføres til det næste år. Ekstra ture Såfremt du måtte have behov for at køre mere end 104 ture om året (1. januar - 31. december), skal du søge via din kommune, som i ganske særlige tilfælde har mulighed for at visitere dig til ekstra ture.

Udmeldelse

Hvis du ikke længere ønsker at bruge ordningen og vil opsig dit abonnement, skal du sende en skriftlig opsigelse med post eller e-mail til: flextrafik@moviatrafik.dk. Medlemsabonnement for resterende måneder refunderes ikke.

Sådan betaler du for turen

Turen betales bagud. Hver måned får du en opgørelse over dit forbrug den forrige måned. Når du er tilmeldt Nets, trækkes pengene automatisk fra din konto, og betaling sker altid på sidste rettidige betalingsdato. På udskriften fremgår det tydeligt, hvad du har kørt, og hvad de enkelte ture har kostet. Er du ikke tilmeldt Nets, tillægges et gebyr på 50 kr. pr. regning. Betales regningen for sent, tillægges et rykkergebyr på 100 kr. pr. udsendt rykkerskrivelse. Manglende betaling kan medføre inddrivelse via SKAT.

Sådan bestiller du

Du kan bestille tur med 2 timers frist på alle dage – dog ikke til den 24. og 31. december. Særlig information om kørsel i julen udsendes særskilt. Du kan bestille ture op til 14 dage i forvejen. (Hvis

du skal på udenlandsrejser, kan du dog bestille returkørsel op til 90 dage frem). Du må gerne bestille flere ture på én gang. Når du bestiller en tur, får du samtidig at vide, hvornår du skal være klar til at blive hentet. Vi søger et tidspunkt inden for -15/+45 minutter i forhold til dit ønskede afhentningstidspunkt. Det er ikke muligt at bestille ture til ikke brofaste øer. Har du folkeregisteradresse på en ikke brofast ø skal du bestille ture via Flextrafiks driftsvagt. Du kan køre hele døgnet. OBS: Når du bestiller turen får du med det samme oplyst tidspunktet for, hvornår vi henter dig. Husk at få bestillingen og prisen gentaget, når du ringer, så både du og vi er sikre på, at alting er korrekt. Vi anbefaler, at du noterer dig de aftalte tidspunkter, så du ikke senere bliver i tvivl om, hvad vi har aftalt.

Bestil handicapkørsel på telefon: 70 26 27 27 Du skal ringe på telefon 70 26 27 27, når du vil køre med Flextrafik. Du kan ringe alle dage mellem kl. 08:00 – 18:00. Du bedes have disse oplysninger parat, når du ringer Du bliver bedt om at oplyse dit personnummer, når du ringer. Fuldstændigt navn, adresse, samt telefonnummer på de steder, du skal køres fra og til. Oplysninger om, hvorvidt der er trapper eller elevator på adresserne. Tidspunkt for turen – både ud og hjem.

Ledsagere, hjælpemidler m.m.

Hvis du skal være fremme på et bestemt tidspunkt, så fortæl os det, derefter beregner vi, hvornår du skal hentes. Du skal være opmærksom på, at du kan blive sat af op til 30 minutter før ønsket ankomst. Formål med turen, så vi er bekendt med turens vigtighed, specielt gældende ved f.eks. kirkelige handlinger. Det er en god ide at bestille hjemturen samtidig med udturen, så er det på plads. Bestilling via internettet For at logge på internettet skal du bruge dit kundenummer og en pinkode. Du kan få oplyst din pinkode ved at kontakte Flextrafiks Kundeadministration. Som handicapkunde har du mulighed for at bestille og afbestille dine ture via internettet. Du har også mulighed for at følge med i dit turregnskab Læs mere om, hvordan du kommer i gang på movia.flextrafik.dk eller kontakt Flextrafiks Kundeadministration.

Det må du tage gratis med på turen og skal oplyses ved bestillingen

To børn under 12 år. (kun ved telefonisk bestilling) Fører- eller servicehund. Små hunde og andre dyr i taske eller kurv - dog max. 1 stk. Nødvendige hjælpemidler – højst 2 stk. (dog kun 1 el-dreven kørestol/minicrosser). Bagage – max. 1 kuffert og 1 stk. håndbagage Vognene er indrettet til dig Hvis du bruger kørestol, bliver du kørt med minibusser, som er særligt indrettede til at tage kørestole med. Vognene har lift, så det er nemt at komme ind og ud. Din kørestol må højst være 140 cm lang og vægten på denne inklusiv dig må ikke overstige 400 kg.

Flextrafik transporterer ikke bårer, og tager heller ikke køretøjer med forbrændingsmotor med. Befordring ad trapper med kørestol Vognene har en trappemaskine, som gør det nemt at komme op og ned ad trapper med en manuel kørestol. Elektriske kørestole kan vi desværre ikke befordre ad trapper, men hvis du med chaufførens hjælp kan skifte til en manuel kørestol, stiller vi gerne en transportstol til rådighed.

Trappebefordring kan ske op til 5. sal, og af hensyn til sikkerheden er der nogle krav, som skal være opfyldt: Hjulbredden (udvendig) må højst være 73 cm, og der skal være minimum 37 cm (indvendig) mellem tværstængerne på kørestolsrammen. Hvis der er monteret bøjler, anti-vip eller lignende bag på kørestolen, skal det kunne afmonteres uden brug af værktøj. Du og din kørestol må ikke veje mere end 160 kg tilsammen. Trindhøjden på trappen må ikke overstige 20 cm, og trindybden skal være mindst 11 cm. Der må ikke være løse tæpper på trappen. Trappen skal være fri for is og sne. Trappeafsatsen skal være minimum 120 cm på hver led, for at trappemaskinen

kan komme rundt. Der henvises til Faktablade på: moviatrafik.dk/flexhandicap. Selvom din kørestol og trappen opfylder kravene, kan der være forhold som gør, at trappebefordring ikke er forsvarlig.

Når du skal køre

Vær klar til at blive hentet mellem 5 minutter før og 15 minutter efter den tid, du har aftalt. Du bliver hentet og fulgt fra entrédør til entrédør. Chaufføren hjælper gerne med overtøj og låse, men er ikke forpligtet til at gå med ind. Kørestole bliver forsvarligt fastspændt i minibussen. Hvis du har elektrisk kørestol med kontrolpanel (joystik) på armlæn, skal chaufføren ikke betjene kørestolen. Der henvises i øvrigt til Faktablade på: moviatrafik.dk/flexhandicap. Alle passagerer skal spændes fast med 3-punktsele. Når der anvendes trappemaskine, skal du være spændt fast med sikkerhedssele.

Ved hospitaler og andre offentlige adresser har Flextrafik faste holdepladser, hvor du bliver sat af og hentet. Du får i forvejen at vide, hvor den faste holdeplads er. Chaufføren følger dig til og fra den aftalte indgang/ plads. Hvis du skal køres til bus, tog, fly eller færge, bliver du kørt til og fra vores faste holdeplads på stedet, men ikke ombord.

Omvejskørsel

Hvis der er andre passagerer, som skal hentes eller sættes af, kan din tur blive forlænget med op til 150 pct. af den direkte rejsetid – dog skal alle kunne tåle mindst 30 minutters omvejskørsel.

Det koster en tur

Prisen for en tur beregnes ud fra den kortest mulige rute afrundet til nærmeste antal hele kilometer – der tages altid udgangspunkt i den direkte afstand ad vej – målt på et kort og ikke hvilken vej chaufføren kører. Taksterne reguleres ved den årlige takstregulering i januar måned. Grundtaksten er 24 kr. inkl. 5 km. Derefter koster turen 2,40 kr. pr. km. de efterfølgende 35 km. Ture ud over de 40 km afregnes med 1,20 kr. pr. km.

Når du bestiller en tur, oplyser du, hvor du vil hentes, og hvor du vil hen. Du får oplyst, hvad turen kommer til at koste. P.g.a. ensrettede veje og lignende kan der være små variationer mellem priserne til og fra en adresse.

PRISER FOR ØSTDANMARK P ERBLIK Medlemsabonnement (1. jan-31. dec) 300,00 kr. Grundtakst inkl. 5 km. pr. tur 24,00 kr. Kilometerpris mellem 5 og 40 km 2,40 kr. Kilometerpris over 40 km 1,20 kr. Ledsagere, pr. ledsager + 50 pct. af turens pris Girogebyr for ikke-Nets kunder, pr. regning 50,00 kr. Rykkergebyr 100,00 kr

Hvis du alligevel ikke skal af sted

Hvis du skal afbestille dine ture, skal du ringe til vores driftsvagt på telefon 70 26 27 27 – der har åbent hele døgnet. Husk at afbestille din tur så hurtigt som muligt, så andre kan få glæde af den. Du skal senest afbestille turen 5 minutter før det aftalte tidspunkt for afhentning. Hvis du ikke gør det, skal du betale turens fulde pris inklusiv eventuel ledsagertakst, og antallet af ture vil blive nedskrevet i dit turregnskab. Hvis du har bestilt plads til en ledsager, der alligevel ikke skal med, skal du også huske at oplyse os om det. Ellers skal du betale ledsagertaksten. Hvis du venter forgæves

Vi ringer til dig, hvis der opstår forsinkelser på turen.

Hvis bilen er mere end 15 minutter forsinket, vil du blive kontaktet, hvis du har oplyst et telefonnummer. Hvis du ikke hører noget, skal du straks ringe til Flextrafiks driftsvagt på telefon 70 26 27 27. Flextrafiks driftsvagt har åbent hele døgnet. Hvis Flextrafik kører forgæves efter dig Hvis Flextrafik ikke opnår kontakt med dig ved afhentning, skal du som udgangspunkt betale for turen. Vær opmærksom på at en evt. hjemtur vil blive slettet, hvis vi kører forgæves efter dig. Ledsagere kan godt komme med

Du må tage op til to ledsagere med på turen. Hver ledsager koster et tillæg på 50 pct. af turens pris. Husk at fortælle os i forvejen, hvis du skal have ledsager med. Vær opmærksom på, at din ledsager ikke selv må have brug for hjælp eller selv være medlem. Den ene ledsager kan være gratis efter visitation fra kommunen. Flextrafik kan i særlige tilfælde stille krav om, at der ved den praktiske udførsel af kørslen altid skal medbringes en visiteret ledsager.

Landsdækkende handicapkørsel

Flextrafik hjælper dig gerne med at arrangere en rejse fra dør til dør til f.eks Jylland, Fyn og Bornholm. Du vil blive kørt til en handicapvenlig togstation, hvor DSBs. Personale hjælper dig ind i toget. Når du er fremme ved ankomststationen, bliver du hjulpet af toget. Flextrafik kører dig til dit bestemmelsessted. Ud over prisen for turene med Flextrafik, skal du selv betale togbilletten. Du skal bestille rejsen senest fem hverdage inden du vil af sted i Flextrafiks Kundeadministration Du kan også køre i andre trafikelskabers områder til de normale takster og regler. Vær opmærksom på, at en sådan tur skal bestilles senest dagen før i Flextrafiks Kundeadministrations åbningstid (hverdage mellem klokken 08:30 og 14:00.) Du har 10 enkeltrejser til rådighed af de tildelte ture pr. kalenderår

Kør gratis med Movias Servicebusser Dit medlemskab giver dig mulighed for at køre gratis med Movias servicebusser. For at få et servicebuskort, skal du indsende et vellignende pasfoto til Flextrafik. 10 Kontakt Når du vil i kontakt med Flextrafik er der kun et telefonnummer, som du skal bruge 70 26 27 27. Bestilling – bestille/annullere ture Alle dage kl. 08:00-18:00 (tast 2 i telefonmenuen). Driftsvagt – afbestilling/ændring af ture samme dag Hvis der er mindre end 2 timer til turens udførelse. Hele døgnet, alle dage året rundt (tast 1 i telefonmenuen). Driftsvagt – hvis vognen ikke er ankommet som aftalt Hvis der er gået mere end 15 minutter fra det aftalte ankomsttidspunkt. Hele døgnet, alle dage året rundt (tast 1 i telefonmenuen). Administration - spørgsmål til medlemskab, regninger, betalinger, landsdækkende rejse og klager Mandag – fredag kl. 08:30-14:00 (tast 3 i telefonmenuen). Vores adresse og e-mail Trafikelskabet Movia Flextrafik Gammel Køge Landevej 3 2500 Valby flextrafik@moviatrafik.dk moviatrafik.dk/flexhandicap.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Jeg bliver ganske enkelt nødt til at have en forklaring på hvorfor, jeg den 23-juli kl. 19.30 skulle hentes i Hyllinge for at blive kørt til Hvidovre, jeg skulle køre en ganske ansenlige omvej til Nykøbing Sjælland, før jeg blev kørt til Hvidovre!

Det synes jeg ikke er i orden. Dvs. Jeg tilbragte 3 timer i en bil. Chaufføren var der sandelig ikke noget i vejen med. Han var både hjælpsom og venlig.

Men hvad er der det, vi bliver budt som kunder?

På mig virker det ganske hensynsløst. Det blev langt over min mad tid, jeg havde sandelig ikke forventet at køre i så mange timer.

Desuden er det da længe at skulle holde sig, heldigvis var der toiletter på vejen.
Jeg er både vred og ked af at blive behandlet sådan.

Det jeg anfægter, er at jeg skal køre næsten forbi, min egen adresse uden at blive sat af!
At I byder gamle mennesker at sidde i en bil så mange timer, er da fuldstændigt tosset.
Og mangel på konduite fra planlægningsside, måske en robot?
Men det er vel tilladt at chaufføren selv må tænke logisk.
Og ringe til vagten og spørge om dette er rimelig?
Jeg var både sulten og meget træt, og mine ben var hævet meget efter den tur!
Tænk at vi skal af på turen for at komme på toilettet fordi turen er så lang!
Jeg forventer ingen ændring, af jeres opfattelse, men håber dette tossede køren kan ophører.
Ønsker at opnå: At der bliver ændret på den parksis, at vi skal køres rundt så mange timer. Jeg har fået oplyst, at jeg har kørt et minut længere, end det er tillad hos Flexhandicap!
Det er ganske tåbeligt, dette må kunne gøres bedre. Vi er jo deres kunder og trods alt dem de lever af.”

Indklagede anfører følgende:

” Movia besvarer hermed klagen vedrørende flexordningens generelle vilkår om omvejskørsel. Kundens klage og Movias besvarelse heraf er vedlagt.

Vi bemærker, at sagen ikke synes egnet til behandling ved Ankenævnet for bus, tog og metro, da sagen angår flexhandicaps vilkår om omvejskørsel, som Movia selv fastsætter.

Vilkåret om omvejskørsel for flexhandicap på op til 150% er indført for at reducere tomkørsel og kunne tilbyde et større antal ture årligt. Borgere visiteres til ordningen af bopælskommunen. Bopælskommunen yder tilskud til den enkelte tur. Borgeren betaler kun for den direkte vej.

Alle ture på tværs af flexsturordningerne koordineres i et it-planlægningssystem. Planlægningssystemet finder den mest optimale økonomiske tur ud fra den billigste vogn og vilkåret om omvejskørsel. Chaufføren modtager for hver tur en ny destination. Kundens evt. mellemstationer er ukendt for chaufføren. Chaufføren kan ringe ind til Flextrafik driftsvagt for efter aftale med driftsvagten at ændre ruten. Vi er bevidste om, at 150% omvejskørsel er meget, og vi optimerer løbende på planlægningssystemet. Vi kan oplyse, at gennemsnittet ligger på under 50% for omvejskørsel (i august 2024 på 45,4%).

Idet vi ikke har overholdt servicekriterierne for afhentning og omvejskørsel, vil vi i den helt særlige situation pr. kulance tilbagebetale prisen for turen på 191 kr. til kundens NemKonto, når vi hører fra Ankenævnet, at sagen kan afsluttes på denne måde.

Til dette har klageren svaret:

” Jeg ønsker at fastholde min klage, jeg kan ikke købes for 191 kr, det er ikke beløbet, men en principalsag fordi behandlingen af kunderne er uacceptabel. Omvejskørsel bør ikke være nødvendig, det kaldes rettidig omhu og almindelig planlægning af turen, og bør ikke volde problemer.”

Hertil har Movia anført:

”Vi kan ikke tilbyde at lave vilkåret om omvejskørsel for flexhandicap på op til 150% om.

Idet vi ikke har overholdt servicekriterierne for afhentning og omvejskørsel, vil vi i den helt særlige situation pr. kulance tilbagebetale prisen for turen på 191 kr. til kundens NemKonto."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnshoved