

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 25-0065

Klageren: xx
4220 Korsør

Indklagede: Movia Flextrafik
CVR-nummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Chaufførens adfærd i forbindelse med en flextrafik handicapkørsel

Parternes krav: Klageren ønsker, at chaufføren afskediges

Indklagede afviser klagens krav

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Nikola Kiørboe (2 stemmer)
Helle Berg Johansen
Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 20. august 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

Klagen afvises, da 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 tilmeldt Movias Flextrafikordning, som han benyttede den 7. januar 2025 for at komme til lægen kl. 15:15.

Ifølge klageren var chaufføren allerede 15 minutter forsinket, da han hentede klageren, og da chaufføren kl. 15:10 kørte forkert, gjorde klageren opmærksom på dette over for chaufføren. Herefter var der ifølge klageren en ordveksling, hvor chaufføren sagde "fuck dig, dumme svin" til klageren, og da de nåede frem, smed chaufføren klagerens rollator ud af bilen og tårnede sig op foran klageren for at få ham til at slå på chaufføren, hvilket klageren ikke gjorde.

Den 9. januar 2025 udfyldte klageren en klageformular til Movia flextrafik, idet han skrev følgende:

Vælg kørsel og dato for hændelse

Hvilken type kørsel er der tale om?

Type kørsel Flexhandicap

Turen det drejer sig om

Udtur/hjemtur **Udtur**

Dato for hændelse

Indtast dato for hændelse **07/01/2025**

Klagepunkter

Primært klagepunkt **02 Chaufføradfærd**

Klage over chaufføren

Hvis du vil klage over chaufføren, kan du her

vælge et eller flere klagepunkter

Chaufførens kørsel/hastighed Ja

Chaufføreropførsel/manglende service Ja

Anden klage over chaufføren (Beskrives under hændelsesforløb)

Ja

Klage over bilen

Hvis du vil klage over bilen, kan du her vælge

et eller flere klagepunkter

Anden klage over bilen (Beskrives under

hændelsesforløb)

Ja

Klage over turens forløb

Hvis du vil klage over turens forløb, kan du her

vælge et eller flere klagepunkter

Omvejskørsel **Ja**

Forsinkelse **Ja**

Klage over uheld / skade

Uheld/skade

Uheld/ingen personskade **Ja**

Hændelsesforløb

Hændelsesforløb

Hvad er du utilfreds med og hvorfor?

For det første var han 15 minutter forsent.!

For det andet, holdt han ca 200 meter fra min gadedør.

For det tredje kørte han en omvej, som jeg påtalte, hvorpå han sagde "Fuck dig, dumme svin" Dette vil jeg IKKE finde mig i!

For det fjerde, truede han mig, da vi endelig standsede, ved at gå truende til mig, som han var ved at give mig et par på skrinnet!

Jeg går med Roulater, og denne ville han ikke tage ud af bilen og sagde jeg skulle forlade hans bil.

Vedhæft evt. dokumentation

Vedhæft fil

Ønsker du svar

Ønsker du svar på din klage Ja

Operatøren, der har chaufføren ansat har svaret klageren:

"Hej,

Vi takker for din henvendelse og beklager dybt, at du har haft en dårlig oplevelse med vores chauffør. Vi sætter stor pris på, at du tager dig tid til at gøre os opmærksomme på hændelsen, så vi kan sikre, at vores service lever op til de forventninger, du med rette har til os.

Vi har undersøgt sagen og talt med chaufføren, som afviser at have udtalt sig på den måde eller truet dig, som du beskriver. Vi vil dog understrege, at vi tager alle klager alvorligt og ser nærmere på både din oplevelse og chaufførens udlægning af hændelsen.

Vedrørende ruten: Ifølge vores politik skal chaufføren følge GPS'en, som er forudindstillet af Flextrafik. Det betyder desværre, at chaufføren ikke altid kan tage alternative veje foreslået af kunden. Derudover kan det ske, at chaufføren skal afhente eller aflevere andre passagerer undervejs, hvilket kan medføre ændringer i ruten.

Vi er også kede af, hvis du har oplevet udfordringer med din rollator. Vores chauffører har pligt til at hjælpe passagerer med deres hjælpemidler, og vi vil sørge for at minde alle vores chauffører om vigtigheden af dette.

Vi beklager dybt, hvis du har følt dig dårligt behandlet, og vi ønsker at gøre alt, hvad vi kan, for at undgå lignende oplevelser i fremtiden.

MVH

Land Minibus"

Movia Flextrafik svarede klageren den 13. februar 2025, at chaufføren afviste klagerens påstande:

"Tak for din henvendelse af 9. januar 2025.

Lad mig indledningsvis beklage, at du har haft en dårlig oplevelse med vores chauffør. I Movia sætter stor pris på, at du har taget dig tid til at gøre os opmærksomme på hændelsen den 7. januar 2025, så vi kan sikre, at vores service lever op til de forventninger, du med rette har til os.

Vi har undersøgt sagen og talt med chaufføren, som afviser at have udtalt sig på den måde eller truet dig, som du beskriver. Vi vil dog understrege, at vi tager alle klager alvorligt og ser nærmere på både din oplevelse og chaufførens udlægning af hændelsen.

Vedrørende ruten: Ifølge vores politik skal chaufføren følge GPS'en, som er forudindstillet af Flextrafik. Det betyder desværre, at chaufføren ikke altid kan tage alternative veje foreslået af kunden. Derudover kan det ske, at chaufføren skal afhente eller aflevere andre passagerer undervejs, hvilket kan medføre ændringer i ruten.

Vi er også kede af, hvis du har oplevet udfordringer med din rollator. Vores chauffører har pligt til at hjælpe passagerer med deres hjælpemidler, og vi vil sørge for at minde alle vores chauffører om vigtigheden af dette.

Vi beklager dybt, hvis du har følt dig dårligt behandlet, og vi ønsker at gøre alt, hvad vi kan, for at undgå lignende oplevelser i fremtiden."

Dette fik klageren til at skrive til Flextrafik på ny:

"Hvis I IKKE vil gøre mere, må jeg å til politiet og melde ham for trusler!

Hvis dette ikke var sket, havde jeg jo ikke klaget over ham!

Jeg har selv kørt handicap kørsel og taxa og bus, så jeg ved selv, hvordan man skal opføre sig over for kunderne.

Jeg vil kræve, at den pågældende chauffør skal fyres!

JEG KAN KUN SIGE, DEN CHAUFFØR ER FULD AF LØGN!!!

Da jeg spurgte ham om, hvorfor han kørte den forkerte vej, begyndte han at sige, "FUCK DIG, DUMME SVIN". Dette finder jeg mig IKKE i!!

Så må jeg gå til politiet med sagen, og se hvad de vil gøre!

Det med at han truede mig, så er han dum!

Han var ude på, at jeg skulle slå ham, hvad jeg IKKE gjorde.

Hvis I ikke vil gøre noget, må jeg gå videre med sagen!

CHAUFFØREN ER FULD AF LØGN!!"

Movia svarede klageren samme dag, at de ikke fandt grundlag for at foretage sig yderligere:

"Tak for din henvendelse. Vi forstår, at du har haft en ubehagelig oplevelse, og vi beklager, at du har følt dig truet af chaufføren.

Movia har haft din klage til behandling og har fået en udtalelse fra den operatør, der har chaufføren ansat og som stod for kørslen. Efter en grundig gennemgang har vi ikke fundet tilstrækkeligt grundlag for yderligere handling i sagen.

Vi har dog sendt din indsigelse videre til operatøren, så de er opmærksomme på, at du ikke finder chaufførens forklaring for sandfærdig.

Hvis du mener, at Movias afgørelse er usaglig, har du mulighed for at anke sagen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som vi er medlem af. Du kan finde mere information og vejledning på deres hjemmeside: www.abtm.dk.

Vi beklager, at ikke kan imødekomme dit ønske, men vi håber, at ovenstående oplysninger kan være til hjælp."

Derefter indbragte klageren sagen for ankenævnet.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Det følger af ankenævnets vedtægter § 2, stk.1, at ankenævnet kan behandle civilretlige tvister mellem en passagerer og en trafikvirksomhed.

En civilretlig tvist indebærer, at der skal være tale om en tvist af en sådan karakter, at klageren ville kunne anlægge et søgsmål ved de almindelige domstole med et krav om betaling af et pengebeløb eller med en anerkendelsespåstand, samt at klageren har den fornødne retlige interesse.

Klagen til ankenævnet vedrører chaufførens opførsel under en konkret kørsel med Flextrafik handicapkørsel, og klageren ønsker, at chaufføren skal afskediges.

Chaufføren har ifølge Movia afvist at have opført sig som gengivet af klageren.

Det er således ikke muligt for ankenævnet at fastslå, hvad der reelt fandt sted, herunder om der er sket en overskridelse af Movias servicestandarder.

Ankenævnet finder det dog vigtigt at pointere, at hvis chaufføren har udtalt sig og behandlet klagerens rollator som gengivet af klageren, er dette en uprofessionel og kritisabel adfærd.

Det ligger imidlertid uden for ankenævnets virke at tale stilling til klagerens påstand om, at chaufføren skal afskediges, idet dette er et ansættelsesretligt anliggende.

Da klagen dermed afvises efter sin beskaffenhed som faldende uden for ankenævnets kompetence, skal klageren have refunderet sit klagegebyr, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Fra www.Movia.dk:

Movia er en offentlig virksomhed og reguleres af lov om trafikkselskaber. Movia varetager ifølge trafikskabsloven busdriften, lokalbanedriften samt kørslen med handicappede kunder.

Kommunerne har ansvaret for lokale busruter samt handicaptrafikken, og regionerne har ansvaret for de regionale busruter, lokalbaner samt befordring til sygehusene. Ud fra kommunerne og regionernes trafikbestillinger varetager Movia udbud af busdrift og kørselsordninger, den såkaldte Flextrafik, til private operatører.

Fra Flextrafik-ordningens folder:

Sådan bestiller du

Du kan bestille tur med mindst 2 timers frist på alle dage – dog ikke 24. december (juleaften). Særlig information om, hvordan du kan bestille kørsel i julen og nytåret udsendes særskilt. Du kan køre hele døgnet. 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 finder en tur til dig, inden for -15/+45 minutter i forhold til dit ønskede afhentningstidspunkt. Hvis du skal være fremme på et bestemt tidspunkt, er det vigtigt, at du fortæller os det.

Du skal være opmærksom på, at du kan ankomme til din destination op til 30 minutter før ønsket ankomst.

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 og bestiller, så både du og vi er sikre på, at alting er korrekt.

Du skal være klar til at blive hentet mellem 5 minutter før og 15 minutter efter den tid, du har aftalt. Du bliver hentet og fulgt af chaufføren fra entrédør til entrédør.

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. Vi tager altid udgangspunkt i den direkte afstand ad vej målt på et kort, og, ikke hvilken vej chaufføren kører. Priserne reguleres ved den årlige takstregulering i januar.

Hvis du venter forgæves Du vil blive ringet op hvis vognen er mere end 15 minutter forsinket. Er du ikke blevet hentet skal du straks ringe til flextrafik på telefon 70 26 27 27. Telefonen har åbent hele døgnet.

Hvis flextrafik ikke opnår kontakt med dig ved afhentning, skal du som udgangspunkt betale for turen. Vær opmærksom på at en eventuel hjemtur vil blive slettet, hvis vi kører forgæves efter dig."

Fra Movias udbudsbetingelser:

I Movias udbudsbetingelser punkt 7 er der fastsat krav til kørslens udførelse og driftskvalitet. Punkt 7.1 omhandler kundeservice.

Movia lægger vægt på, at betjeningen af passagererne sker på en god og forsvarlig måde. Operatøren og chaufførerne er forpligtet til at følge retningslinjerne for kørslen.

Chaufføren skal ved afhentning og aflevering af kunder hjælpe kunden ind og ud af vognen sammen med vedkommendes ejende, efter de gældende regler, der fremgår af Flextrafiks informationsmateriale. Movia forventer, at chaufføren selv kan vurdere den enkelte situation, og udvise passende konduite.

- *Chaufføren skal præsentere sig som chauffør fra flextrafik og nævne borgerens fulde navn ved afhentning for at sikre, at det er den rette borger, der afhentes*
- *Chaufføren er forpligtet til at medtage kundens førerhund/servicehund i vognen*
- *Chaufføren skal tilbyde sin hjælp til at få borgeren ind og ud af bolig ved start eller endt kørsel.*
- *Chaufføren skal tilbyde borgeren hjælp til at få overtøj af eller på ved start eller endt kørsel.*
- *Chaufføren skal tilbyde sin hjælp til at låse borgerens hoveddør, under borgerens opsyn og godkendelse, ved afhentning af borger. Dog kun når der er tale om en konventionel lås, eksempelvis en cylinderlås med nøgle.*
- *Chaufføren skal benytte kundens entre ved af og på montering af trappemaskine i tilfælde hvor der ikke er plads nok på reposen.*
- *Hvis chaufføren er i tvivl om at kunden kan tage vare på sig selv, skal Trafikstyringen altid kontaktes for vejledning.*

I tilfælde, hvor der for en tur kan forudses problemer af et omfang, som er større, end chaufføren kan varetage, har chaufføren ansvaret for at kontakte trafikstyringen med henblik på enten at rekvirere ledsager eller foranledige en nødvendig omorganisering af kørslen.

Operatøren skal sørge for, at vognene efterses for glemte sager, og for at evt. fundne sager indsamles og registreres (minimum dato, vogn og kundens navn). Penge, værdipapirer, særligt værdifulde smykker og lignende skal snarest afleveres til politiet, medens andre fundne sager kan opbevares på depotadressen/kontoret i op til 30 dage efter, at kørslen har fundet sted - og derefter afleveres til politiet."

Flextrafiks informationsmateriale kan findes via følgende links: <https://www.moviatrafik.dk/flexvogn-mand/information-til-chaufforer> <https://www.moviatrafik.dk/flexkunde/kundeinformation>

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

" Den 7.1.2025, blev jeg hentet af en MEGET ubehøvlet chauffør!

Under kørslen kørte han forkert, og dette sagde jeg på en pæn måde, men så sagde han at jeg skulle lade være med at være sur, det sagde jeg til ham, at det var jeg IKKE, men jeg skulle være hos lægen kl 15:15, og kl var 15:10, fordi han var 15 minutter for sent da han hentede mig, det kunne han jo ikke gøre for, og jeg pointerede jeg ikke.

Da jeg sagde til ham, at han kørte forkert, sagde han til mig "FUCK DIG DUMME SVIN".

DA VI SÅ STANDSEDE, TRUEDE HAN MIG, OG STILLEDE SIG OP OG VAR LIGE VED AT SLÅ MIG, OG SMED MIG UD AF BILEN OG SMED MIN ROULATER UD!

Jeg vil IKKE finde mig i den måde, som han behandlede mig på!

Jeg har klaget til Flex over denne episode, MEN Flex vil IKKE gøre noget, fordi de har haft fat i den pågældende chauffør og han nægter denne episode, og de har sagt, at jeg skal rette henvendelse til jer, hvis jeg vil gå videre med sagen, hvad jeg hermed gør.

Ønsker at opnå: Den pågældende chauffør SKAL fyres!

Jeg har ikke yderligere kommentarer, andet end jeg forholder mig til det jeg har skrevet!

Jeg vil stadig ikke finde mig i, den opførsel chaufføren gav mig den pågældende dag, at han IKKE skal true mig og ikke skal sige "fuck dig dumme svin". Det er ikke en måde at behandle sine kunder på!

Chaufføren kan åbenbart IKKE stå ved hvad han har sagt og gjort den pågældende dag! Dette er simpelthen for dårligt.

Han skal IKKE have lov til at køre handicap kørsel på den måde.

Han truede mig, da jeg skulle sf, og han ville IKKE sætte min roulater sf bilen.

Jeg er MEGET utilfreds med den behandling jeg har fået af chaufføren og Movia jeg har fået i denne sag!"

Indklagede anfører følgende:

"Movia har behandlet klagen, herunder indhentet en udtalelse fra operatøren, som har chaufføren ansat. Efter en gennemgang af sagens oplysninger, finder Movia ikke tilstrækkeligt grundlag for yderligere handling i sagen og har orienteret kunden herom. Kunden er samtidig blevet vejledt om muligheden for at indgive sagen til behandling i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Vi har for en god ordens skyld vedhæftet korrespondancen med kunden.

Imidlertid gør vi opmærksom på, at det er Movias vurdering, at denne sag ikke falder inden for Ankenævnets kompetence. Begrundelsen herfor er, at der ikke foreligger en civilretlig tvist mellem kunden og Movia, som kan danne grundlag for Ankenævnets behandling. Efter vores opfattelse omhandler klagen servicestandard og chaufførens adfærd, som normalt falder uden for Ankenævnets kompetence. Da der er tale om en sag med modsatrettede påstande, vurderer vi desuden, at klagens karakter ikke egner sig til behandling i Ankenævnet."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnnsformand