

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2022-0184
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Movia Flextrafik
CVR-nummer: 29 89 65 69
- Klagen vedrører:** 120 kr., der ønskes refunderet for en tur med Flextrafik, der tog for lang tid og gjorde, at han kom for sent til sin aftale, tildeling af en gratis erstatningstur og kritik af den efterfølgende lange sagsbehandlingstid i Movia
- Parternes krav:** Klageren gør blandt andet gældende, at han ved bestilling af turen ikke fik oplyst, at han skulle acceptere en rejsetid på 1 time og 32 minutter
- Indklagede afviser kravene og beklager sagsbehandlingstiden
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rolf Olsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. december 2022 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at afvise klagerens krav og har beklaget og forklaret baggrunden for sagsbehandlingstiden. Men som følge af fejl i Movias indledende sagsbehandling vedrørende oplysningen om den forsinkelse, som klageren måtte tåle, skal Movia godtgøre klagerens udgift til klagegebyr i ankenævnet på 80 kr.

-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 tilmeldte sig i 2017 Movias Flexhandicapkørsel, 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 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.

I forbindelse med klagerens tilmelding til Flexhandicapkørsel sendte Movia ham en folder om Flextrafik med posten. Heri fremgik det blandt andet, at kunden med det samme i forbindelse med bestillingen får oplyst tidspunktet for, hvornår de bliver hentet, og skal oplyse tidspunkt, hvis man 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.

Klageren tilmeldte sig online Flextrafik Selvbetjening den 20. maj 2022, i hvilken forbindelse kunden skal acceptere betingelserne for Flextrafik, herunder bestemmelsen om omvejskørsel, der er gengivet ovenfor.

Den 27. maj 2022 bestilte klageren online en kørsel med Flextrafik til den 28. maj 2022, hvori han anførte ankomsttidspunktet til adressen i Skibby til senest kl. 12.

Systemet beregnede herefter klagerens tur til at skulle starte kl. 10:35 fra bopælen i Vanløse. Movia har oplyst, at vognens GPS viser, at den ankom til klagerens adresse kl. 10:39 og derfra fortsatte til Birkerød, hvor den skulle hente en anden kunde. Movia har videre oplyst, at deres bookingsystem på baggrund af de parametre, der indgår i beregningen, som fx myldretid, tidligere kørslers varighed og kundens servicetid ved befordringen, estimerede klagerens tur til at vare 46 minutter. Dette indebærer, at klagerens tur i alt måtte vare 1 time og 55 minutter for at holde sig inden for den fastsatte grænse på 150 % forlængelse af den direkte rejsetid.

Klageren har oplyst, at det tog næsten 45 minutter at komme fra Vanløse til Birkerød, hvor han måtte vente i bilen på den næste kunde i næsten 20 minutter, før Flexbilen kørte videre, og at det fra Birkerød til Skibby tog næsten yderligere 45 minutter, hvorfor han først ankom til Skibby kl. 12:30.

Movia har fremlagt log fra turen, hvoraf det fremgår, at Flexbilen ankom til Birkerød kl. 11:07, og har oplyst, at chaufføren skulle hjælpe borgeren, der var gangbesværet, med at komme fra entredøren til Flexbilen for at blive spændt korrekt fast, inden de kunne køre videre. Bilen holdt på adressen i i alt 17 minutter, hvorefter bilen forlod Birkerød kl. 11:24 og ankom til Skibby kl. 12:16. Movia har tilføjet, at forsinkelsen også skyldtes vejarbejde, som Movias bookingsystem ikke har mulighed for at tage højde for.

Som følge af forsinkelsen anmodede klageren den følgende dag den 29. maj 2022 Movia om at refundere de 120 kr., som han havde betalt for turen, og derudover at give ham en gratis erstatningstur.

Movia sendte ham et autosvar, hvori de oplyste en sagsbehandlingstid på 3 uger.

Da klageren ikke havde hørt fra Movia, ringede han til dem den 15. juli 2022. Ifølge det oplyste beklagede sagsbehandleren, at der havde været sygdom og nu var ferieafholdelse i det team, som skulle behandle hans klage. Klageren svarede, at han havde forståelse for situationen og godt kunne vente, når bare han vidste, at han fik svar. Sagsbehandleren lovede at dette ville ske, inden hun selv gik på ferie. Imidlertid blev hun langtidssygemeldt og fik ikke behandlet klagerens sag. Den efterfølgende sagsbehandler var selv kommet tilbage fra en sygemelding, hvorfor klageren først fik et svar fra Movia den 26. august 2022. Her forklarede sagsbehandleren, at klagerens tur måtte vare 1 time og 32 minutter, og at det var beklageligt, at de var gået ud over den tid, men eftersom klageren var kommet frem, var der ikke grundlag for at refundere udgifterne til kørslen.

Klageren svarede samme dag, at han nu havde indgivet klage til ankenævnet over Movias afslag og deres sagsbehandlingstid på 3 måneder. Han spurgte, hvordan Movia beregner, hvor lang tid en tur må tage, og om man kan få tiden oplyst telefonisk i kundecenteret.

Hertil svarede Movia, at kunden ifølge reglerne for Flexkørsel må tåle en omvejskørsel på op til 150% dog minimum 30 minutter, og at turene beregnes ud fra forskellige parametre, såsom servicekriterierne, den aftale servicetid til den enkelte kunde i forbindelse med handicap- eller behandlingkørsel og myldretidstrafik. Sagsbehandleren beklagede og redegjorde for grunden til den forlængede sagsbehandlingstid, som gengivet ovenfor.

Ankenævnets sekretariats undersøgelser:

Opklarende spørgsmål til Movia:

- 1) Hvornår tilmeldte klageren sig til Flextrafik online, hvor han accepterede betingelserne for Flexkørsel
- 2) Movia oplyser, at chaufføren opholdt sig 8 minutter på adressen i Birkerød, og at Flexbilen er registreret med et 17 minutters ophold på adressen i Birkerød. Skal det forstås således, at chaufføren ventede i bilen et vist tidsrum, inden han gik til borgerens bopæl?
- 3) Hvordan er flow'et / oplysningerne i kundens bestilling, herunder når kunden indtaster et "senest" tidspunkt for ankomst?
- 4) Henvises der i flow'et til de generelle betingelser for Flextrafik, herunder om de 150% forlængelse af den direkte køretid?

Movias svar:

"Ad 1 Kunden tilmeldte sig den nye Flextrafik Selvbetjening online den 20. maj 2022. Kunden havde også forud herfor mulighed for at bruge den tidligere version af selvbetjeningen via sit medlemskab af flextrafik.

Ad 2 Vi beklager, at vi har fået skrevet både 8 minutter og 17 minutter. Chaufføren (og bilen) befandt sig 17 minutter på den anden kundes adresse i Birkerød, inden turen fortsatte. Se herunder:

Navn	Stopnr afhentning	Fra adresse	Opsamling start tidspunkt	Opsamling slut tidspunkt	Afhentning opholdstid i sekunder
	54	[redacted] 2720 VANLØSE	10:37	10:39	106
	55	[Adresse Birkerød]	11:07	11:24	1065
	56	[redacted] 050 SKIBBY	12:16	12:16	0

Ad 3 Se screendumps indsat nedenfor. Når kunden bestiller online, skal der anføres et tidspunkt, og efterfølgende markeres i enten "Afgang" eller "Senest fremme".

Ad 4 De 150% omvejskørsel er oplyst i handelsbetingelserne, som kunden markerer, i forbindelse med bestillingen, at han accepterer, se nedenfor. Som nævnt fremgår dette dog også af folderen/vilkårene, som kunden modtog med posten i forbindelse med sin indmelding i ordningen.

Hvornår ønsker du at rejse

Vælg dato
17-11-2022

Angiv ønsket tidspunkt
12:00

Vi kører hele døgnet

Afgang
 Senest fremme

FRA/TIL TIDSPUNKT DETALJER GODKEND

Trafiksekskabet Movia
Gammel Køge Landevej 3
2500 Valby
E-mail: flextrafik@moviatrafik.dk
Telefon: 70 26 27 27
CVR 29 89 65 69

Tilgængelighedserklæring
Handelsbetingelser
Privatlivspolitik

Godkend for at gennemføre din bestilling

Rejsedetaljer

FlexHandicap, 1 person

Fra: [redacted] 2720 Vanløse
Til: [redacted] 4050 Skibby

Telefonnummer afhentning
25361687

Dato
17-11-2022

Ønsket senest fremme
kl. 12:00
Du får styrer at afhentningstidspunkt, når du har trykket "Godkend"

Hjælpemidler
Medbringer ikke hjælpemiddel

Pris
DKK 120,-

Vælg betalingsmetode

Faktura

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

Jeg accepterer gældende [handelsbetingelser](#)

FRA/TIL TIDSPUNKT DETALJER GODKEND

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Vedrørende det økonomiske krav på 120 kr.:

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

Om end det ligger flere år tilbage, at klageren har modtaget disse oplysninger, er de en del af reglerne for Flexordningen, og i klagerens tilfælde måtte han således tåle en kørsel fra Vanløse til Skibby af en samlet varighed på 1 time og 55 minutter. Klagerens tur tog ifølge Flexbilens GPS 1 time og 37 minutter, hvilket er inden for det tidsrum, som klageren måtte tåle. Det er ankenævnets opfattelse, at den omstændighed, at klageren havde meddelt kl. 12 som seneste ankomst-tidspunkt, ikke indebærer, at reglen om 150 % omvejskørsel sættes ud af kraft.

Ankenævnet bemærker, at det ikke efter de nuværende regler om Flextrafik er muligt at give økonomisk kompensation ved kundens forsinkelse i ankomst. Klageren har heller ikke i øvrigt godtgjort, at det indebærer et økonomisk tab for ham, at han kom frem kl. 12:16 og ikke 12:00.

Der er tale om et forbrugerforhold, hvor Movia har en særlig oplysningsforpligtelse om tungtvejende forhold. Ankenævnet finder, at en omvejskørsel på op til 150 % udgør et sådant tungtvejende forhold, og at Movia skal tydeliggøre denne oplysning i bestillingsflowet.

Således som bestillingsflow'et på nuværende tidspunkt præsenteres for kunden, hvor der gives en mulighed for at indtaste et "senest ankomsttidspunkt", men hvor der samtidigt ikke gives en synlig og tydelig oplysning om at måtte tåle 150 % tillæg i omvejskørsel, finder ankenævnet, at Movia har en forpligtelse til tage højde for dette, når afgangstiden beregnes for kunden.

Vedrørende Movias sagsbehandlingstid:

Inden sagen blev indbragt for ankenævnet, erkendte og beklagede Movia, at de ikke havde levet op til det meddelte om den forventede sagsbehandlingstid på 3 uger. Forsinkelsen skyldtes både sygdom og ferieafholdelse blandt personalet, hvilket klageren blev orienteret om i telefonsamtalen den 15. juli 2022. Ankenævnet anbefaler, at Movia i sådanne kendte situationer ændrer deres autosvar, så kunderne får en mere retvisende oplysning om, hvornår der kan forventes et svar fra Movia.

Imidlertid oplyste den pågældende sagsbehandler forkert om, hvor lang tid klageren havde måttet tåle, nemlig 1 time og 32 minutter, hvorefter turen havde overskredet det tilladte med 9 minutter.

Hvis klageren havde vidst, at hans tur reelt ikke havde overskredet de tidsmæssige rammer, kan det ikke afvises, at han ville have undladt at klage til ankenævnet, hvilket kostede ham 80 kr. i klagegebyr. Herefter skal Movia godtgøre ham denne udgift.

RETSGRUNDLAG:

Fra 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 handicap kørselsordning 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 handicap kørselsordning.

Medlemskab

Medlemsabonnementet af Flextrafiks handicap kørselsordning 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. Melder du 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.

Trinshøjden 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.

PRISOVERBLIK	
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.

PRISER FOR ØSTDANMARK			
Rejse længde Kilometer	Pris kr. (enkelt tur)	Pris kr. (+1 ledsager)	Pris kr. (+2 ledsagere)
Indtil – 5	24	36	48
10	36	54	72
20	60	90	120
40	108	162	216
50	120	180	240
60	132	198	264
100	180	270	360
150	240	360	480

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 udførelse 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 trafikkselskabers 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.

HER KØRER SERVICEBUSSENE	
Byområde	Linje
Ballerup	834 & 835
Frederiksberg	71, 72 & 74
Glostrup	847
Helsingør og Espergærde	840 & 841
Høje Taastrup og Hedehusene	850
Køge/Hastrup/Ølby	103
Rødovre	848

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

Trafikselskabet Movia Flextrafik

Gammel Køge Landevej 3

2500 Valby

flextrafik@moviatrafik.dk

moviatrafik.dk/flexhandicap.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Den 29. maj 2022 skriver jeg en klage over en kørt tur med Movia Flextrafik. For klagens konkrete detaljer henviser jeg til sagsnummeret hos Trafikselskabet Movia - sagsnummer: ESS036796-22 - Klage af 28. maj 2022.

Jeg rykker flere gange for svar fra den 29. maj 2022, og til den 26. august 2022, hvor Trafikselskabet Movia får besvaret min klage. I det automatiske svar, som Trafikselskabet Movia sender ud til mig umiddelbart efter indsendelsen af klagen står der, at der vil gå 3 uger fra min klage er modtaget, og til Movia sender mig svar. Da jeg rykker for svar på min klage efter halvanden måned er Movias forklaring, at der har været sygdom i det team, som skal behandle min klage. Desuden er klagetteamet også inde i en ferieperiode.

Ved modtagelsen af besvarelsen på min klage den 26. august 2022 fremgår det, at Movia beklager, at køreturen som omtales under det oplyste sagsnummer har været for lang, samt at jeg skal kunne "tåle", at turen kan tage op til 1 time og 32 minutter.

Jeg er ikke tilfreds med Movias fastholdelse af, at jeg ikke kan få mine penge tilbage, samt få tildelt en ny erstatningstur. Dette skyldes følgende forhold:

1. Jeg er, da jeg i sin tid er meldt ind i Movia Flextrafik ikke informeret om, at den kørte tur kan tage op til 1 time og 32 minutter, samt hvilke kriterier der skal være opfyldt for, at den kørte tur kan tage op til 1 time og 32 minutter

2. Jeg oplyses ikke om hvor, at jeg kan finde frem til de faktiske køretider for den type af tur, som jeg har kørt den 28. maj 2022, eller hvor jeg kan finde andre faktiske tider for køreture med Movia Flextrafik

3. Trafikselskabet Movia erkender i deres svar, af den 26. august 2022, at køreturen den 28. maj 2022 har været for lang, og har, først næsten 3 måneder efter den kørte tur indskærpet for chaufføren, at vedkommende skal kontakte Movias driftsvagt, hvis en anden kunde ikke er klar. Chaufføren bruger al for lang tid på at vente på den næste kunde end jeg synes er i orden. Jeg tvivler ligeledes på, at Movia kan gå tilbage og se i vognens GPS næsten 3 måneder efter, at turen har været kørt

4. Trafikselskabet Movia har været alt, alt for længe om at besvare min indsendte klage, af den 28. maj

2022. Når jeg rykker for hvornår der kan forventes svar, kommer de med den ene undskyldning efter den anden.

Jeg finder på den ovenstående baggrund derfor, at Trafikselskabet Movia bør:

1. Betale mig de 120 kr. tilbage, som turen kørt den 28. maj 2022 har kostet
2. Tildele mig en erstatningstur eftersom Movia erkender, at turen har været for lang, og beklager dette i deres svar
3. Oplyse mig om de kriterier der skal være opfyldt for, at en tur som den kørte kan tage op til 1 time og 32 minutter.

Jeg anmoder hermed Ankenævnet for Bus, tog og metro om, at tage stilling til forholdene som oplyses oven for, her i blandt, om jeg kan få mine penge for turen den 28. maj 2022 betalt tilbage, samt tildelt en ny erstatningstur. I må desuden også gerne tage stilling til, om I finder Movias begrundelse for behandlingen af selve klagen i orden, her i blandt, at behandlingen af min klage har taget næsten 3 måneder. Dette er meget imod deres automatiske svar som informerer om, at der vil gå op til 3 uger fra, at Movia har modtaget en klage, og til der kan forventes et svar. I anmodes samtidig om at få Movia til at forklare hvordan de vil sikre sig, at frister for besvarelse af klager fremadrettet overholdes.”

Indklagede anfører følgende:

”[Klageren] er kunde i Movias kørselsordning Flexhandicap og har over for ankenævnet rejst følgende klagepunkter;

Jeg finder på den ovenstående baggrund derfor, at Trafikselskabet Movia bør:

- 1. Betale mig de 120 kr. tilbage, som turen kørt den 28. maj 2022 har kostet*
- 2. Tildele mig en erstatningstur eftersom Movia erkender, at turen har været for lang, og beklager dette i deres svar*
- 3. Oplyse mig om de kriterier der skal være opfyldt for, at en tur som den kørte kan tage op til 1 time og 32 minutter.*

Klagen angår en tur med Movia Flextrafik 28. maj 2022. Vi vedlægger tidligere korrespondance mellem Anders Boholdt-Petersen og Movia vedrørende turen.

Turen er bestilt via Flextrafik selvbetjening 27. maj 2022 med aftalt afhentning den 28. maj 2022 kl. 10:35 fra adressen Spøttrupvej 1, Vanløse og planlagt destination Sikavej 31, Skibby. Ved bestillingen er det oplyst, at ankomsttidspunktet var kl. 12:00.

Flexvognens GPS-log viser, at chaufføren ankom til afhentningsadressen kl. 10:39, hvorefter han fortsætter sin rute. Chaufføren skal afhente endnu en borger i Birkerød, og vognen ankommer til den planlagte destination kl. 12:16. Vognen er dermed 16 minutter forsinket i forhold til det ønskede ankomsttidspunkt.

Turen var i Movias system beregnet til at tage 46 minutter, og ifølge servicekriterierne for Flex Handicap, må turen vare op til 150% ud over den direkte rejsetid. Vi har i tidligere svar oplyst over for kunden, at denne tur måtte tage op til 1 timer og 32 minutter. Dette var dog ikke korrekt, hvilket vi beklager. Den maksimale rejsetid for denne tur var i virkeligheden 1 time og 55 minutter og ikke 1 time og 32 minutter,. Turen tog i alt 1 time og 37 minutter (fra kl. 10:39 til kl. 12:16). Movia Flextrafik har over for kunden beklaget den lange køretid, men

den ligger inden for de servicekriterier, som handicapkørsel udføres efter og som fremgår af folderen "Værd at vide om flexhandicap", som kunden modtager ved tilmelding til ordningen. Vi henviser til folderen, som kan ses her:

<https://www.moviatrafik.dk/media/tkjfois0/v%C3%A6rd-at-vide-om-flextrafik-juni-2022.pdf>.

I forhold til kundens spørgsmål om hvilke kriterier, der indgår ved planlægning af ture, kan vi oplyse, at køretiden på de enkelte ture er beregnet efter forskellige parametre, som tager udgangspunkt i servicekriterierne, den aftalte servicetid til den enkelte kunde i forbindelse med handicap- eller behandlingskørsel og myldretidstrafik. Som udgangspunkt er varigheden af denne tur derfor ikke ud over det sædvanlige.

Det ændrer ikke ved det forhold, at kunden ikke var fremme til den planlagte tid kl. 12.00, men først kl. 12.16. Det er vi ærgerlige over, da det selvfølgelig er målet, at man som bruger af ordningen skal kunne regne med, at man kommer frem til det ønskede tidspunkt. Det har vi desværre ikke kunne leve op til på denne tur, hvilket vi beklager.

Selvom der er aftalt et ønsket ankomsttidspunkt, kan Movia ikke garantere, at dette til enhver tid vil kunne overholdes. Flextrafik er samkørsel, og blandt andet af den grund kan der opstå uforudsete situationer, som tilfældet var her, hvor udfordringer med afhentning af en anden kunde var en af årsagerne til at turen blev forsinket. Vi kan oplyse, at chaufføren opholdt sig på den anden kundes afhentningsadresse i Birkerød i 8 minutter. Tiden her går med, at chaufføren skal op og hente kunden ved entredøren ved plejehjemsboligen, og derefter følge kunden, som er gangbesværet til bilen, og sikre sig korrekt fastspænding, før han kan køre videre. Samtidig var der vejarbejde på ruten, der også medvirkede til forsinkelsen.

I Movia Flextrafik gør vi altid vores bedste i samarbejde med vognmænd og chauffører, for at få kunderne frem til tiden. Uforudsete omstændigheder, herunder afvikling af den generelle trafik påvirker dog kørslen og kan dermed også påvirke ankomsttidspunktet. Det er vores opfattelse, at der ikke her var tale om omstændigheder, der førte til forsinkelsen, som Movia kunne tage højde for ved planlægning af turen.

Da turen, på trods af forsinkelsen, blev udført, kan Movia desværre ikke tilbyde at refundere betalingen eller tilbyde en erstatningstur.

I forhold til den lange sagsbehandlingstid, så er det uacceptabelt, at Anders Boholdt-Petersen ikke har fået svar på sin klage tidligere. Som tidligere oplyst, skyldes dette desværre sygdom og ferie. Det ændrer dog ikke ved at sagsbehandlingstiden ikke har levet op til de standarder, som vi gerne vil tilbyde vores kunder. Det vil vi gerne igen beklage over for kunden."

Hertil har klageren anført (med sort) og indklagede har kommenteret (med rødt):

"Efter gennemlæsningen af Ankenævnets informationsskrivelse, samt Movia Flextrafik's udlægning af klagesagen, under klagesagsnummer 2022-0184, fremsendt til mig den 1. september 2022, kommer neden for mine bemærkninger/kommentarer:

1. Movia Flextrafik oplyser, at "Køretiden på de enkelte ture er beregnet efter forskellige parametre, som tager udgangspunkt i servicekriterierne, den aftalte servicetid til den enkelte kunde i forbindelse med handicap- eller behandlingskørsel og myldretidstrafik".

Yderligere oplyser Movia Flextrafik i svar af den 26. august 2022, at "Det er naturligvis beklageligt, at du har oplevet en for lang køretid. Det er bestemt ikke acceptabelt, og chaufføren har derfor fået en alvorlig påtale for dette, og er blevet indskærpet, at han altid skal kontakte Flextrafiks driftsvagt, såfremt en kunde ikke er klar til det aftalte afhentningstidspunkt. Driftsvagten vil herefter tage stilling til, om chaufføren skal fortsætte sin rute, eller om der er tid til at vente på kunden". Ifølge svaret fra Movia Flextrafik venter vi i 17 minutter i Birkerød - hvilket gør, at jeg bliver forsinket til mit bestemmelsessted. Yderligere oplyser den pågældende chauffør, at det igangværende vejarbejde gør, at forsinkelsen bliver værre end først antaget, hvilket, at jeg gør Movia Flextrafik opmærksom på i min oprindelige klage til dem fra den 28. maj 2022. Movia Flextrafik svarer i deres klagebesvarelse, fra den 26. august 2022 imidlertid ikke på mit oprindelige spørgsmål om hvorvidt, at det igangværende vejarbejde gør, at forsinkelsen bliver længere end den ville blive, hvis det udelukkende var forsinkelsen (ventetiden i Birkerød) som gjorde, at jeg kom for sent til mit bestemmelsessted.

Vi kan oplyse, at vi har registreret, at vognen befandt sig 17 minutter på adressen i Birkerød, men ikke opgjort hvordan den samlede forsinkelse i øvrigt er opstået, eller i hvilket omfang vejarbejde eller andre trafikale omstændigheder bidrog til den konkrete forsinkelse.

Derfor:

1.1. Movia Flextrafik anmodes venligst om at gøre rede for deres konkrete servicekriterier for kørsel med Movia Flextrafik, samt hvordan, at Movia Flextrafik kommer frem til, at en bestilt tur må vare op til 150 % længere end den direkte køretid. Der må være nogle øvrige servicekriterier som gør sig gældende ud over myldretidstrafik. Disse servicekriterier bedes venligst oplyst til brug for Ankenævnets behandling af klagen, samt så jeg kan blive oplyst om det, som jeg gerne vil have svar på.

Når jeg bestiller en kørsel med angivelse af "Senest fremme" forventer jeg, at jeg er fremme til dette tidspunkt.

Movia er enig i, at man skal kunne regne med at være senest fremme på det aftalte tidspunkt, uanset om turen gennemføres i myldretiden. Køretiden planlægges på baggrund af forskellige parametre indlagt i det system, der beregner og planlægger turene i flextrafik. I den planlægning indgår blandt andet data om tidligere registrerede køretider. Princippet om at en tur må vare op til 150% længere end den direkte køretid, er fastsat af Movia.

1.2. Har Movia Flextrafik mulighed for at tilføje information til deres selvbetjening vedrørende, at bestilte kørsler under Flex Handicap kan vare op til 150 % af den direkte køretid, samt at jeg som kunde skal kunne tåle minimum 30 minutters ekstra køretid?

Jeg godtager ikke, at Movia Flextrafik, i deres svar fra den 1. september 2022, henviser til en Pdf-fil på deres hjemmeside. Som kunde får jeg dels ikke besked når den pågældende Pdf-fil opdateres, og dels benytter jeg udelukkende selvbetjeningen hos Movia Flextrafik til at bestille kørsler. Derfor vil deres selvbetjening være en god mulighed for at oplyse omkring disse regler, så andre kunder ikke kommer ud i en lignende situation.

Vi kan oplyse, at klageren blev oprettet som bruger af handicapkørsel den 11. april 2017, og han fik i den forbindelse velkomstbrev tilsendt med fysisk post. I den forbindelse var der vedlagt folderen "Værd at vide om Flextrafik". Vi vedlægger den udgave af folderen, som kunden modtog (april 2016). På side 9 i folderen er princippet om køretiden beskrevet.

Derudover har klageren oprettet sig på selvbetjeningen movia.flextrafik.dk, hvor dette ligeledes er gentaget i de betingelser, som accepteres ved tilmeldingen.

1.2. Hvad er den konkrete forklaring på, at Movia Flextrafik planlægger den bestilte kørsel således, at jeg først skal til Birkerød, for herefter at køre til Skibby, når Movia Flextrafik kunne have planlagt den pågældende kørsel bedre - så vi for eksempel afhentede en anden kunde på vejen, det kunne for eksempel være i Frederikssund?

Kørslen planlægges så den overholder servicekriterierne, på baggrund af de parametre, der er indlejret i systemet. Systemet genberegner og re-planlægger konstant turene frem til udførelsen, så det sikres, at de vogne der er til rådighed udnyttes så effektivt som muligt, til gennemførelse af de ture der løbende bestilles.

2. Jeg udtaler ligeledes kritik af, at Movia Flextrafik, næsten 3 måneder efter den kørte tur giver chaufføren en alvorlig påtale. Som jeg skriver i min besvarelse til Movia Flextrafik (Afdelingen for Klager), fra den 26. august 2022:

"I dit (Ina Merete Andersens) svar neden for skriver du blandt andet, at Movia, næsten 3 måneder efter den kørte tur, har indskærpet over for den pågældende chauffør, at Movias Driftsvagt skal kontaktes hvis der går uforholdsmæssig lang tid før end kunden er klar, som skal hentes på adresse nummer 2 i Birkerød (undervejs fra Spøttrupvej 1, 2720 Vanløse, og til Sikavej 31, 4050 Skibby). Dette burde Movia, ifølge min fortolkning, have givet til chaufføren langt tidligere i forløbet - dette uafhængigt af, at I har været 3 måneder om at besvare min klage".

Derfor:

Hvad er forklaringen på, at Movia Flextrafik først 3 måneder efter den bestilte kørsel giver chaufføren en alvorlig påtale, og ikke er i stand til dette tidligere i klageforløbet?

Som kunde går jeg ud fra, at Movia Flextrafik har et ansvar for rettidigt at komme med alvorlige kritikpunkter til jeres chauffører. Det kan ikke forventes, at en chauffør kan huske hvad der skete på en konkret kørsel, der ligger flere måneder tilbage i tiden.

Movia har tidligere beklaget sagsbehandlingstiden og kan kun være enig i, at det havde været bedre, hvis sagsbehandlingstiden havde været kortere, og chaufføren derfor også var blevet kontaktet hurtigere. Vi har tidligere oplyst årsagen til den sene besvarelse. En hurtigere sagsbehandling eller orientering af chaufføren ville dog ikke have medført en anden håndtering af sagen.

3. Så er der hele den lange sagsbehandlingstid på 3 måneder. Her beklager Movia Flextrafik, og undskylder mange gange. Dette kan jeg ikke bruge til noget som helst!!

Under hele denne klagesag er Movia Flextrafik - på ingen måde - i stand til at holde mig opdateret - herunder at informere mig om den ekstraordinære lange sagsbehandlingstid der, ifølge min viden, skyldes, at begge sagsbehandlere hos Movia Flextrafik bliver sygemeldte for en kortere og længere periode. Jeg må hver gang selv opsøge Movia Flextrafik, og bliver ofte spist af med, at "Movia Flextrafik beklager - og vi kigger på klagesagen i næste uge".

Hvis Movia Flextrafik havde været i stand til at informere mig bedre, samt give chaufføren den alvorlige påtale langt tidligere i forløbet, havde jeg accepteret svaret - men med disse ekstraordinære omstændigheder fastholder jeg mit krav.

På baggrund af de ovenstående forhold fastholder jeg fortsat, at Movia Flextrafik skal betale mig de 120 kr. tilbage, samt give mig en ny erstatningstur. Dette uafhængigt af, at jeg - under normale omstændigheder - skal "kunne tåle at turen kan være op til 150 % længere end den direkte køretid".

Det er ikke Movias opfattelse, at sagsbehandlingstiden betyder, at brugerbetalingen for en gennemført tur skal bortfalde.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand