

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2020-0054
Klageren:	XX på vegne af sin svigermor YY 4200 Slagelse
Indklagede: CVR-nummer:	Movia 29896569
Klagen vedrører:	Klagerens svigermor faldt og kom til skade, da chaufføren fra Flexhandicap ikke hjalp hende op i bilen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet udtaler kritik af chaufførens adfærd, og at der sættes standarder for Flexhandicap, som skal overholdes Indklagede gør gældende, at da det ikke kan afgøres præcist, hvad der skete i situationen, kan sagen ikke behandles i ankenævnet, og da de har indskærpet over for vognmanden, hvorledes borgerne skal hjælpes, er der i øvrigt ikke et retsforhold, som ankenævnet kan tage stilling til
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. september 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Ankenævnet tager til efterretning, at Movia har påtalt og indskærpet over for chaufføren samt undskyldt det passerede over for klageren og dennes svigermor.

Da klageren har fået medhold i den rejste kritik, tilbagetales klagegebyret, jf. vedtægterne § 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 forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klagerens svigermor havde bestilt en kørsel med Movia Flexhandicap den 22. januar 2020. Handicapkørsel sker på særlige vilkår blandt andet efter en visitation i kommunen, hvor det afgøres, om pågældende borger er berettiget til ydelsen.

Ifølge Movias hjemmeside:

"Flextrafik, som bl.a. har til opgave at sørge for at svært bevægelseshæmmede, blinde og stærkt svagtsende får samme tilbud som alle andre. Flextrafik kører på hele Sjælland, Lolland, Falster og Møn.

Flextrafik tilbyder derfor kollektiv handicapkørsel fra dør til dør. Der vil ofte være flere passagerer med i vognen, og der vil af og til blive kørt en omvej.

Flextrafik omfatter kørsel til alle formål som eksempelvis besøg hos familie og venner, indkøb og kulturelle aktiviteter. Ved kørsel til behandling eller terapi hos eksempelvis lægen, hospitalet, fysioterapeuten eller tandlægen.

Kontakt din kommune eller region om de dækker kørslen. Hvis de ikke dækker kørslen, kan handicapordningen benyttes.

Hvem kan blive medlem?

For at blive medlem af kørselsordningen skal følgende betingelser være opfyldt: Du skal være fyldt 18 år. Du skal have fast bopæl i Østdanmark. (Sjælland, Lolland, Falster, Møn eller brofaste øer) Du skal være svært bevægelseshæmmet, blind eller stærkt svagsynet. (Ved svært bevægelseshæmmede forstås kørestolsbrugere og personer, der bruger ganghjælpemidler som krykkestokke og rollator eller lignende).

Hvordan bliver du medlem?

Du skal henvende dig til din kommune og få et ansøgningskema. Det udfyldte ansøgningskema afleveres til kommunen..."

Ifølge klageren faldt hans svigermor i forbindelse med indstigning i bilen, da chaufføren ikke hjalp hende. Hun forvred det ene ben og fik en blodansamling på størrelse med en halv grapefrugt på det andet ben. Klagerens ægtefælle skrev derfor dagen efter følgende til Movia Flextrafik:

"Alvorlig klage over Handicap Flextur den 22-1-2020

Den 22.1.2020 skulle min mor hentes på adressen [udeladt] kl. 15.30, Flex handicapbilen kom, min mor, som er 91 år og meget dårlig gående, seende og hørende og er afhængig af hjælpemidler, skulle åbenbart selv gå ind i bilen, som angiveligt var en buslignende bil med lift som har høje trin, det kunne min mor ikke, men hun forsøgte, da hun ikke fik hjælp af chaufføren, hvilket resulterede i fald og synlige skade på min mor. Hjemmeplejen kontaktede hjem-

mesygeplejersken, som synede skaderne og efterfølgende indberettede dem til min mors læge.

Jeg vil klage over den chauffør, som kørte denne Flex handicap tur, fordi han ikke hjalp min mor, en meget svag klient, og som han var ansvarlig for, men bare lod klare sig selv, det hverken kan eller vil vi finde os i. Der må være en procedure til hvordan I sikrer jer, at de chauffører, som I sender ud efter klienter i Flex handicap biler, hvor klienterne er så svage og handicappede som min mor, ved hvordan man behandler svage medborgere.

Vi ønsker en beskrivelse af, hvad vi kan forvente når vi bestiller en Flexhandicap tur, det er ikke første gang vi er blevet dårligt behandlet.

Vi forventer at I tager sagen alvorligt, og gør noget ved det, for det gør vi.

P.S. Den chauffør som kørte min mor til [hjemadressen], var sød og hjælpsom præcis som min mor havde krav på og forventede, ros til hende.”

Movia svarede herefter:

”I din klage af 23. januar oplyser du, at [svigermoren] havde svært vil at komme op i liftvognen, at hun ikke fik nogen hjælp af chaufføren, hvilket resulterede i at hun faldt og kom til skade.

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

”Vi har adspurgt den pågældende chauffør, som stiller sig meget uforstående overfor klagen.

Kunden blev hjulpet fra døren til flexvognen. Kunden havde dog svært ved at løfte benet op på trinnet, hvorfor chaufføren foreslår at bruge liften, hvilket afslås.

Ved at tage fat under kundens skuldre, lykkedes det kunden at komme ind i bussen.

Da kunden er meget dårligt gående, forslog chaufføren at bruge liften ved afsætningsadressen, hvilket kunden ikke var interesseret i.

Kunden blev fulgt ind til bestemmelsesstedet. Da chaufføren afleverer kunden, har kunden ikke været ude for uheld af nogen art, ej heller er der nogen form for mærker el. skader på personen.”

Som du kan se af ovenstående, er der forskellig opfattelse af hændelsesforløbet, hvorfor det kan være svært at komme sagen nærmere.

I Flextrafik går vi højt op i, at vores chauffører har gennemgået en god uddannelse, som omfatter kørsel, sikkerhed og håndtering af handicappede, ældre og svagelige borgere. Chaufførerne, som kører for Movia, skal være professionelle, venlige, servicemindede og udvise hjælpsomhed over for vore kunder. De skal assistere, hvor kunderne ikke kan klare sig selv – og med empati og respekt for borgerne og deres fysiske og psykiske formåen.

Operatøren/chaufføren er kontraktligt forpligtet til at indsende en uheldsrapport inden 24 timer, såfremt der sker uheld i forbindelse med en befordring. Til orientering kan vi oplyse, at vi ikke har modtaget en uheldsrapport i forbindelse med [svigermorens] kørsel den 22. januar 2020.

Det er naturligvis beklageligt, at [svigermoren] har haft oplevelsen af, at hun ikke har fået den hjælp, som hun er berettiget til. Det er bestemt ikke acceptabelt, da Trafikselskabet Movia/Flextrafik tager det meget alvorligt, hvis der sker uheld i forbindelse med en kørsel.

Chaufføren har derfor fået en alvorlig påtale og er blevet indskærpet, at han altid skal udføre opgaven i henhold til de retningslinjer der ligger for ordningen.

Afslutningsvis vil vi gerne undskyldte over for dig, at du haft denne uheldige hændelse, og vi håber, at du ikke fremadrettet vil få lignende oplevelser. ”

Klageren skrev følgende til Movia den 19. februar 2020:

”Det er betydeligt skrappt at jeres operatør/chauffør oplyser citat ” *Da chaufføren afleverer kunden, har kunden ikke været ude for uheld af nogen art, ej heller er der nogen form for mærker el. skader på personen*” citat slut, beviseligt har min svigermor forvredet det ene ben og fået en blodansamling på størrelse med en halv grapefrugt på det andet ben, dette kan bevises ved, at min svigermor blev undersøgt af hjemmeplejen som hidkaldte en hjemmesygeplejerske og efterfølgende tilset af egen læge, så at påstå der ingen skader var, er usandt, hvilket vi kan bevise.

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

”Vi har adspurgt den pågældende chauffør, som stiller sig meget uforstående overfor klagen.

Kunden blev hjulpet fra døren til flexvognen. **Dette er korrekt**

Kunden havde dog svært ved at løfte benet op på trinnet, hvorfor chaufføren foreslår at bruge liften, hvilket afslås. **Dette er ikke korrekt**

Ved at tage fat under kundens skuldre, lykkedes det kunden at komme ind i bussen. **Dette er ikke korrekt, min svigermor fik ingen hjælp til at entre bussen før uheldet var sket**

Da kunden er meget dårligt gående, foreslog chaufføren at bruge liften ved afsætningsadressen, hvilket kunden ikke var interesseret i. **Dette er ikke korrekt**

Kunden blev fulgt ind til bestemmelsesstedet. Da chaufføren afleverer kunden, har kunden ikke været ude for uheld af nogen art, ej heller er der nogen form for mærker el. skader på personen. **Dette er ikke korrekt, min svigermor blev ikke fulgt til døren, da hendes nabo kom hende til hjælp, da hun skulle ind i huset og hun havde pådraget sig ovenstående skaden ved afhentningen [hjemadressen]”.**

Vi stiller os uforstående overfor svaret, som overhovedet ikke er i overensstemmelse med den hændelse, som min svigermor har beskrevet.

Det er ikke første gang, vi har oplevet at jeres operatør/chauffør benægter de hændelser, som vi har været vidne til og hørt om.

Som du kan se af ovenstående, er der forskellig opfattelse af hændelsesforløbet, hvorfor det kan være svært at komme sagen nærmere.

Det virker, som ovenstående, er en standart formulering I bruger når der klages over en kørsel med Flex Handicap, det ligger for os mellem linjerne at I betragter os som løgnere, det er vi ikke, hvis I er i tvivl kan I bare bede om en lægeerklæring, betalt af jer selvfølgelig, så vil I få syn for sagn.

Min svigermor vil P.T. ikke bestille Flex Handicap kørsel, da hun er bange for, at hun ikke får den hjælp hun skal have, så hun undgår uheld og skader. For ikke at blive afvist med den begrundelse at I ikke kan komme sagen nærmere sendes kopi til nedenstående.

Plandirektør [navn], Flextrafikchef [navn] og Produktchef [navn].”

Movia Flextrafik svarede:

"Tak for din tilbagemelding.

Der skal ikke herske nogen tvivl om, at Movia ser meget alvorligt på en sådan klage, og vi har derfor videregivet din tilbagemelding til operatøren/chaufføren og spurgt ham, om han ønsker at revidere sin tidligere forklaring. Vi vil vende tilbage til dig, når vi har modtaget et svar."

Og senere:

"Vi har nu haft sagen ude hos operatøren og bedt ham om at forholde sig til klagen endnu en gang. Operatøren har oplyst mig om, at chaufføren ikke har yderligere bemærkninger, og at han fastholder sin forklaring. Vi har derfor fokus på operatøren og kan oplyse, at såfremt der kommer endnu en klage på det pågældende vognløb, vil operatøren/chaufføren blive indkaldt til et møde med Flextrafiks operatøransvarlige. Vi skal endnu en gang undskyldte over forløbet over for [svigermoren], og vi håber, at hun fremadrettet igen vil føle sig tryk ved at benytte Flextrafik."

Klageren har under den efterfølgende ankenævns sag indsendt erklæring fra sygeplejersken og lægen:

Smerter efter fald

Hej

Borger har været faldet i flexbilen i går, direkte på knæene. Særligt det hø knæ er meget ømt ved berøring samt tryk. Borger føler selv at der er noget anderledes i knæet og mister kræften i det ved mobilisering. Det gør meget ondt når hun skal bruge det. Hun kan dårligt gå og er blevet voldsomt forskrækket.

Er det noget i vil se på?
Kh Pia L. Sygeplejerske

23. januar 2020

30-01-2020 Sygdom i muskel/skeletsystem IKA
Beh.: PK

Diagnoser:
L99 Sygdom i muskel/skeletsystem IKA

Kontakt tekst:
Slået bg. knæ. Obj. især se an

24-01-2020 sv: Smerter efter fald
Beh.: MM

Hej Pia

P. Kahlke kommer og besøger pt. d. 28/1-20 og laver en vurdering.
God weekend

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har noteret sig, at Movia har givet chaufføren en alvorlig påtale, og at han er blevet indskærpet altid at udføre opgaven i henhold til de retningslinjer, der gælder for Flextrafikordningen.

Ankenævnet forstår dette således, at der foreligger en forpligtelse for chaufføren til at yde en særlig service, og at Movia anerkender, at klagerens svigermor ikke fik den optimale ydelse i henhold til denne forpligtelse, hvilket Movia har undskyldt over for klageren/svigermoren.

Movia har efter ankenævnets opfattelse dermed gjort, hvad der med rimelighed kan forlanges på det foreliggende grundlag.

Da klageren har fået medhold i den rejste kritik, tilbagebetales klagegebyret, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2.

RETSGRUNDLAG:

Uddrag af informationen på hjemmesiden:

Flexhandicap

Flexhandicap er et tilbud til bevægelseshæmmede samt blinde og stærkt svagsynede.

Flexhandicap er en kørselsordning, der sikrer, at svært bevægelseshæmmede samt blinde og stærkt svagsynede får samme tilbud som alle andre. Det kan for eksempel være besøg hos familie og venner, indkøb og kulturelle aktiviteter.

Kørselsordningen dækker hele Movias område, det vil sige hele Sjælland, Lolland, Falster og Møn samt de brofaste øer. Kørslen foregår på alle årets dage og hele døgnet.

Som bruger af Flexhandicap kan du køre 104 enkeltture i perioden 1. januar til 31. december. Hvis du får behov for at køre mere end 104 ture i et kalenderår, skal du søge via din kommune, som i særlige tilfælde har mulighed for at visitere til flere ture. Hvis du ikke har brugt alle turene den 31. december, kan de resterende ture ikke overføres til det næste år.

Sådan bliver du medlem af Flexhandicap

For at blive medlem af kørselsordningen skal du henvende dig i din kommune, som visiterer dig til kørslen.

Kør gratis med Movias servicebusser

Som medlem af Flexhandicap kan du køre gratis med alle Movias servicebusser. Chaufføren hjælper dig med at komme ind og ud. Der er indstigning i gadeniveau, og alle servicebusser har ramper til kørestole.

For at få et servicebuskort, som du kan bruge i servicebusserne, skal du indsende et pasfoto til Flextrafik. Kortet skal fornyes hvert år til januar ved henvendelse til Flextrafik administration.

Særligt for kørestolsbrugere

Din kørestol må være op til 140 cm lang, og den samlede vægt for bruger samt kørestol må være max 400 kg.

Elektriske kørestole kan vi desværre ikke transportere på trapper, men hvis du med chaufførens hjælp kan skifte til en transportstol, stiller vi en til rådighed for dig. Kørestole bliver og skal være forsvarligt fastspændt i bussen.

Alle passagerer skal spændes fast med sikkerhedssele.

Flextrafik transporterer ikke bærer og tager heller ikke køretøjer med forbrændingsmotor med.

Op og ned ad trapper

Busserne er indrettet med en trappemaskine, som gør det nemt at komme op og ned ad trapper med en manuel kørestol. Når du bruger trappemaskinen, skal du være spændt fast med mavebælte. Trappetransport kan ske op til 5. sal, og af hensyn til sikkerheden er der nogle krav, som skal være opfyldt:

- Din kørestol skal have en hjulbredde på mindst 37 (indvendig) og højst 73 cm (udvendig)
- 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
- Trappeafsatsen skal være minimum 120 cm på hver led
- Der må ikke være løse tæpper på trappen.

Fra folder om Flex Handicap:

”Det må du tage gratis med på turen: Nødvendige hjælpemidler – højst 2 stk. (dog kun 1 stk. el-dreven hjælpemiddel). Bagage – højst 1 kuffert og 1 stk. håndbagage.

Ledsagere kan godt komme med Du må tage op til to ledsagere med på turen. Hver ledsager koster et til-læg på 50 procent af turens pris. Vær opmærksom på, at din ledsager ikke selv må have brug for hjælp eller være handicapkunde hos Flextrafik.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

”At Flex Handicap tager deres ansvar på sig og behandler vores ældre borgere korrekt. Flex Handicap afviser hændelsen trods skader på klienten og vidner til forløbet efter svar fra operatør/chauffør, svar med vores kommentar.”

Indklagede anfører følgende:

”Movia Flextrafiks medarbejder har efterfølgende den 27. februar haft en god telefonsamtale med [klageren] om sagen. Under samtalen blev det forklaret, at Movia tager sagen alvorligt og har handlet på den, så langt som det overhovedet er muligt for os. Da kunden og Movias chauffør har givet forskellige forklaringer om, hvad der skete i forbindelse med kørslen, så er det ikke i praksis muligt at komme det nærmere, hvilket [klageren] også udtrykte forståelse for under samtalen. Dette er ikke udtryk for, hvem Movia finder mest troværdig. Vi kan kun medgive, at kunderne altid skal have den fornødne hjælp til at komme ind og ud ad bilerne, og hvis det ikke er sket i forbindelse med denne tur, så er det ikke i overensstemmelse med de standarder, Movia ønsker at tilbyde vores kunder. Movia har derfor også indskærpet dette over for vognmanden og chaufføren, uanset hvad der måtte være hændelsesforløbet i denne sag.

Movia har ligeledes aftalt med [klageren], at det nu er noteret hos Movia Flextrafik, at hans svigermor ser og hører dårligt, og at hun altid skal hjælpes ind i bilen via liften.

Det fremgår af klageformularen, at det der ønskes opnået i forbindelse med klagen til ankenævnet er 1) en beskrivelse af, hvad der kan forventes, når der bestilles en Flexhandicap tur, og 2) at Flexhandicap tager ansvaret på sig og behandler ældre borgere korrekt.

Det er vores opfattelse, at disse forhold er beskrevet og imødekommet i den korrespondance og samtale, der har været med kundens pårørende om sagen. Det er derfor vores opfattelse at Movia har imødekommet de fremsatte klagepunkter i det omfang, det er praktisk muligt for os. Vi ser derfor ikke umiddelbart at der i denne sag er yderligere spørgsmål, som ankenævnet kan tage stilling til. Det er samtidig vores opfattelse, at sagen ikke er egnet til behandling i nævnet, henset til at en endelig afklaring af, hvad der er passeret, beror på mundtlige forklaringer. Sagen bør derfor afvises.

Movia vil afslutningsvis gerne igen over for kunden og kundens pårørende beklage den oplevelse, som kunden har haft. Vi håber, at vi fremover kan leve op til kundens berettigede forventninger om at det er trygt at køre med Movia Flextrafik. ”

Til dette har klageren anført:

”

- 1) Vi er ikke overrasket over, at vi som bruger af Flex Handicap ikke har nogen mulighed for at vinde sagen endside få en uforbeholden undskyldning.
- 2) Det er ikke rigtigt, at det er påstand mod påstand, min svigermor har fysiske skader efter turen, skader som blev tilset af bl.a. hjemmesygeplejersken og egen læge.
- 3) Vi har ligeledes et vidne/hjælper som kan bevidne at chaufføren ikke hjalp min svigermor ind til hendes bopæl.
- 4) Vi har tidligere klaget over en chauffør, som overtrådte diverse hastighedsgrænser og talte i håndholdt mobil, under hele turen, hvilket også blev afvist med påstand mod påstand.

Jfr. ovenstående er vi klar over, at vi ikke som almindelig bruger/borger kan få hjælp fra jer ”Ankenævnet”, vi får en sludder for en sludder og så bedes vi droppe sagen, det er ikke tilfredsstillende, men ikke overraskende. Vi er vidende om andre, som heller ikke føler sig godt behandlet af Flex Handicap, nogen har klaget, andre har ikke, da de på forhånd regnede med, at der var noget at gøre, hvilket jo også er tilfældet.

Vi er meget skuffede over sagens forløb, da vi jo har håndgribelige beviser, som bare afvises med påstand mod påstand.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand