

Vilkår for Flexhandicap og Flextur

Disse vilkår gælder for **Flexhandicap** og **Flextur** ("Flextrafik"), der udføres af Trafikselskabet Movia. Vilkårene er vores aftale med dig. Her finder du vigtig information om, hvad du kan forvente af os, og hvordan du bruger Flextrafik. På vores hjemmeside kan du også finde praktisk information og se hvordan du kontakter os.

Vilkårene gælder fra 1. januar 2026 og kan løbende opdateres. Du finder altid de aktuelle vilkår på <https://moviatrafik.dk/flexkunde> eller i vores Flextrafik App.

Al kørsel med Flextrafik udføres af private vognmænd for Movia. Flextrafik råder både over almindelige personbiler og liftbiler, afhængig af dit behov. Udgifterne til kørsel dækkes delvist af den enkelte kommune og delvist af din betaling.

Movia udfører Flextrafik med hjemmel i "Lov om trafikselskaber" Lovbekendtgørelse nr. 537 af 19/05/2025.

Kontaktoplysninger

Movias Kundecenter

Telefon: 70 26 27 27, Bestilling af Flexhandicap (tast 1), Bestilling af Flextur (tast 2)

Åbningstider: Alle dage kl. 07:00– 18:00

(Bemærk: Der kan være særlige åbningstider i forbindelse med jul og nytår)

Flextrafik driftsvagt

Telefon: 70 26 27 27 (tast 3)

Åbningstid: Alle dage, hele døgnet – året rundt.

(Driftsvagten kontaktes ved akutte problemer)

Flextrafik Kundeadministration

Telefon: 70 26 27 27 (tast 4)

Åbningstid: Alle hverdage kl. 09:00-12:00

Adresse

Movia

Hanne Varmings Plads 4

2500 Valby

E-mail: flextrafik@moviatrafik.dk

Hjemmeside: www.moviatrafik.dk

Kørselsordninger

Flexhandicap og Flextur er to forskellige kørselstilbud, med forskellige regler og priser. *Flexhandicap* er for borgere, der er visiteret af kommunen, mens *Flextur* kan bruges af alle. Læs mere om de to ordninger herunder.

Flexhandicap

Hvem kan køre

Flexhandicap er et tilbud til borgere, som er fyldt 18 år, og som har svært ved at benytte den almindelige kollektive transport uden hjælp fra andre. Du skal være godkendt til Flexhandicap af din bopælskommune. Det koster et årligt gebyr at være medlem, og derudover opkræves egenbetaling for hver rejse via månedsfakturering. Medlemskabet betales forud og gælder for hele kalenderåret. Du kan altid finde den aktuelle medlemspris på moviatrafik.dk/flexhandicap. Ved manglende betaling bliver du automatisk udmeldt og skal kontakte din bopælskommune og søge om optagelse igen.

Hvis du bliver medlem i januar, får du adgang til 104 enkeltrejser, som kan benyttes frem til årets udgang. Melder du dig ind senere på året, betaler du kun forholdsmæssigt medlemsgebyr for resten af året og får et tilsvarende, forholdsmæssigt antal rejser. Du kan læse mere om antallet af rejser på [Det koster flexhandicap](#). Bemærk, at ubrugte rejser **ikke** kan overføres til det næste år. Har du behov for yderligere rejser, skal du søge om dette gennem din bopælskommune.

Hvordan kører du

Flexhandicap kører døgnet rundt, alle årets dage.

Flexhandicap dækker Movias område, hvilket vil sige Sjælland, Lolland, Falster og Møn samt de brofaste øer. Hvis du har folkeregisteradresse på en ikke-brofast ø, tilbyder vi kørsel til dig her. Der tilbydes, også rejser på tværs af landsdele, læs mere nedenfor.

Med Flexhandicap kan du køre til alle formål – herunder besøg hos familie og venner, indkøb, fritidsaktiviteter, kulturelle arrangementer mv.

Flexhandicap tilbyder rejser "fra entrédør til entrédør" på private adresser. Chaufføren hjælper gerne med fx at tage overtøj på eller låse døren, men chaufføren har ikke pligt til at gå med ind i boligen.

Ved hospitaler og andre offentlige adresser bruger vi faste mødesteder, hvorfra og til chaufføren følger dig.

Landsdækkende rejser

Som medlem af Flexhandicap har du mulighed for at bruge op til 10 enkeltrejser årligt uden for Movias område som en del af dit abonnement.

Vi hjælper dig gerne med at arrangere en Landsdækkende rejse til både Jylland, Fyn og Bornholm. Du bliver kørt til en handicapvenlig togstation med Flextrafik, hvor chaufføren hjælper dig frem til det aftalte mødested på stationen. Her tager DSB's personale imod dig og sørger for hjælp til at komme ind og ud af toget.

Ved ankomst til destinationsstationen vil du blive hentet fra mødestedet af en chauffør fra Flextrafik, som hjælper videre frem til din endelige destination. Togbilletten er ikke inkluderet og skal betales særskilt til DSB. Den del af rejsen som foregår med Flextrafik bliver opkrævet via månedsfakturering.

Landsdækkende rejser skal bestilles telefonisk senest fem hverdage før afrejse.

Du har desuden mulighed for at benytte Flexhandicap lokalt i andre trafikselskabers områder. Denne type rejse skal bestilles telefonisk via Flextrafiks Kundeadministration senest hverdagen før rejsen ønskes udført.

Hjælp på trapper

Vognene er udstyret med en trappemaskine, der gør det muligt for chaufføren at hjælpe dig og din manuelle kørestol op og ned ad trapper op til 5. sal, hvis de fysiske adgangsforhold tillader det. Desværre kan vi ikke transportere elektriske kørestole ad trapper, men hvis du har mulighed for at skifte til en manuel kørestol med chaufførens hjælp, kan vi tilbyde en transportstol, hvis dette bestilles på forhånd.

Det er til enhver tid chaufføren og Movia, der vurderer, om det er muligt at bruge trappemaskine. Ved brug af trappemaskine, skal du være spændt fast med en sikkerhedssele.

Af hensyn til din og chaufførens sikkerhed er der nogle vigtige krav, der skal være opfyldt:

- Den udvendige hjulbredde på kørestolen må højst være 73 cm, og den indvendige hjulbredde skal have minimum 37 cm mellem tværstængerne på kørestolsrammen.
- Trindhøjden på trappen må maksimalt være 20 cm, og trindybden skal være mindst 11 cm.
- Trappeafsatsen skal være mindst 120 cm på hver led, så trappemaskinen kan komme rundt.
- Hvis der er monteret bøjler, anti-vip eller lignende på kørestolen, skal disse kunne fjernes uden brug af værktøj.
- Din kørestol og du selv må samlet ikke veje mere end 160 kg.
- Der må ikke være løse tæpper på trappen.
- Trappen skal være fri for is og sne.

Selvom både kørestol og trappen opfylder kravene, kan der være forhold, der gør, at trappebefordringen ikke kan gennemføres forsvarligt.

Opsigelse af Flexhandicap

Medlemskab af Flexhandicap fortsætter, indtil du eller din kommune opsiget det. Der er ingen opsigelsesfrist. Hvis din bevilling fra kommunen er midlertidig, ophører den automatisk på den oplyste dato.

Hvis du selv ønsker at opsiget dit medlemskab Flexhandicap, skal du kontakte Movia på flextrafik@moviatrafik.dk eller pr. telefon. Det er dit ansvar at give os besked om eventuelt forudbestilte rejser på din brugerprofil, så de kan blive slettet og du undgår at blive opkrævet for disse rejser. Allerede udførte rejser, som endnu ikke er afregnet, vil blive opkrævet som normalt. Medlemsgebyret refunderes ikke.

Du beholder din kundeprofil, så du stadig kan bestille rejser med Flextur.

Gratis kørsel med Movias Servicebusser

Som medlem af Flexhandicap kan du gratis benytte Movias servicebusser. Servicebusser er en speciel type busruter, som er henvendt til de ældre borgere og forbinder beboelseskvarterer, plejeboliger, borgerservice,

apoteker og stationer. Der kører servicebusser i følgende byer: Ballerup, Frederiksberg, Glostrup, Køge og Rødovre. Det er en forudsætning, at du har et servicebuskort. For at få udstedt kortet skal du indsende et vellignende pasfoto til vores postadresse.

For at få fornyet servicebuskortet er det en forudsætning, at du har betalt dit medlemskab og gjort brug af Flexhandicap inden for de seneste 12 måneder. Kortet bliver ikke fornyet automatisk – kontakt Flextrafiks Kundeadministration for fornyelse.

Flextur

Hvem kan køre

Flextur kan benyttes af alle borgere, og til alle rejseformål, hvis start- og slutadressen ligger i en kommune, der tilbyder Flextur. På Movias hjemmeside kan du altid se, hvilke kommuner, der tilbyder Flextur.

Du kan også bestille kørsel til børn under 16 år på din egen kundeprofil. Børn kører til halv takst. Hvis du vil oprette et barn på din kundeprofil, skal du kontakte Flextrafiks Kundeadministration. Børn over 16 år skal have deres egen kundeprofil.

Hvordan kører du

Flextur kører alle dage mellem kl. 06:00 og 23:00.

Med Flextur rejser du "fra kantsten til kantsten". Chaufføren er behjælpelig i og omkring bilen, men henter eller følger dig ikke til dørs, så her skal du være selvhjulpnen. Der opkræves betaling for hver rejse. Det er muligt at bestille faste, tilbagevendende ture.

Generelle vilkår

Vi kører ikke altid direkte

I Flextrafik kører vi sammen, fordi det samlet set gør rejser i flextrafikken billigere, både for dig og din kommune. Det betyder, at du kan opleve at køre sammen med andre kunder, som skal andre steder hen end dig. Ligesom du kender det fra Movias busser. Det betyder, at din rejse i nogle tilfælde vil være længere, end den direkte tur.

Dette kaldes "omvejskørsel", når rejsen samkøres med andre kunder. Rejsen kan derfor forlænges med op til 150 pct. i forhold til den direkte rejsetid. Dog må en rejse altid vare mindst 30 minutter.

Eksempel på turvarighed ved samkørsel:

- Hvis den direkte rejsetid mellem din start- og slutadresse er 20 minutter, kan rejsen tage op til 50 minutter ved samkørsel med andre kunder
(Beregningsmetode: 20 minutter + 150 pct. = 50 minutter)
- Hvis den direkte rejsetid er 10 minutter, kan rejsen forlænges til mindst 30 minutter, når der tages højde for eventuelle omveje.

Uanset omvejskørsel, er prisen for rejsen altid baseret på den direkte afstand.

Om vognene og sikkerhed

Alle passagerer skal bruge 3-punktsele under kørslen. Hvis du sidder i kørestol, sørger chaufføren for, at den bliver forsvarligt fastspændt i vognen. Chaufføren betjener ikke el-kørestol med joystick.

Hvis du bruger kørestol, er de vogne, du kører med, specielt indrettet til at transportere kørestole. For at sikre korrekt brug af liften på vognen, må din kørestol maksimalt være 140 cm lang og den samlede vægt (du og kørestol) må ikke overstige 500 kg. Bemærk venligst, at Flextrafik ikke transporterer personer liggende, og at køretøjer med forbrændingsmotor ikke kan medtages.

Hvad må du have med

Forskelle mellem Flexhandicap og Flextur:

Kategori	Flexhandicap	Flextur
Ledsagere / Medrejsende	Op til 2 ledsagere kan medtages	Op til 3 medrejsende kan medtages <i>(mod betaling)</i> .
Børn	Gratis medbringelse af op til 2 børn under 12 år. <i>(Bestilles telefonisk)</i>	Hvis du rejser med børn, skal du selv medbringe autostol/selepude. <i>(Børn under 135 cm skal sidde i autostol eller selepude)</i>
Hjælpemidler	Max. 2 hjælpemidler pr. rejse. Kun 1 el-dreven kørestol eller minicrosser.	Max. 1 hjælpemiddel <i>(fx rollator, kørestol eller el-scooter)</i> .
Hunde og dyr	Fører-/servicehund gratis. Ét mindre dyr i taske <i>(max. 1 stk.)</i> .	Du kan medbringe fører-/servicehund eller lille dyr i taske.
Bagage	Max. 1 kuffert + 1 håndbagage pr. person	Max. 1 kuffert + 1 håndbagage pr. person

Bestilling

Du har følgende bestillingsmuligheder:

- Via selvbetjening på movia.flextrafik.dk
(For Flextur kræver det, at du er opretter en brugerprofil og logger ind med MitID).
- Via Flextrafik-appen – hent den i Google Play eller App Store.
- Telefonisk på tlf. 70 26 27 27.
(Tast 1 for Flexhandicap, tast 2 for Flextur, tast 4 for Landsdækkende rejse.)

Fordele ved brug af selvbetjening og app:

- Bestille og afbestille rejser
- Se dine bookedede rejser
- Ændre oplysninger på din profil
(Der er dog nogle oplysninger, der kræver at du kontakter Flextrafik via mail eller telefon fx hvis du ændrer dit navn og/eller din folkeregisteradresse. Hvis du ønsker at medbringe et hjælpemiddel, som ikke er registreret på din brugerprofil.)

Du skal bestille din rejse senest 2 timer før rejsens start og tidligst 14 dage før.

Hvis rejsen skal foregå samme aften eller før kl. 08:00 næste dag, skal den bestilles inden kl. 18:00 via Movias Kundecenter og senest kl. 20:00 via selvbetjening.

Når du bestiller en rejse, er det vigtigt, at du angiver de rigtige adresser (vejnavn, by og postnummer) for at undgå, at vognen kører forgæves. Du er selv ansvarlig for, at adresserne er korrekte.

I forbindelse med julekørsel gælder der særlige regler, som vil fremgå af Movias hjemmeside i perioden op til jul.

Valg af afhentnings- eller ankomsttid

- Ønsker du afhentning på et bestemt tidspunkt?
Movia kan ikke garantere præcis ankomsttid til din destination. Du vil blive tilbudt et afhentningstidspunkt -15/+45 minutter i forhold til det ønskede afhentningstidspunkt.
Eksempel: Hvis du ønsker afhentning kl. 14:00, vil systemet finde en vogn mellem kl. 13:45 og 14:45.
- Ønsker du at være fremme senest et bestemt tidspunkt?
Systemet søger efter en ledig vogn, hvor du tidligst må sættes af 30 minutter før ønsket ankomst.
Eksempel: Hvis du skal være fremme senest kl. 14:00, kan du blive sat af mellem kl. 13:30 og 14:00.

Oplysninger vi har brug for ved bestilling

Når du bestiller en rejse, er der visse oplysninger, vi skal have for at kunne planlægge rejsen korrekt.

Kravene er forskellige for Flexhandicap og Flextur:

Oplysning	Flexhandicap	Flextur
Rejser du alene eller med andre?	Du kan tage op til 2 ledsagere med. Ledsagere skal være selvhjulpne og må ikke være medlem af Flexhandicap.	Du kan tage op til 3 medrejsende med. Her gælder ingen krav om at selvhjulpnehed.
Hjælpemidler	Du kan medbringe op til 2 hjælpemidler (fx rollator, kørestol eller el-scooter).	Du kan kun medbringe 1 hjælpemiddel .
Adgangsforhold	Vi skal vide, om der er trapper, elevator eller andre særlige forhold på adressen	Ikke påkrævet
Trappemaskine	Du skal oplyse, hvis du har behov for trappemaskine.	Ikke relevant
Fører/servicehund og små dyr	Tilladt at medbringe fører-/servicehund eller ét lille dyr i taske.	Samme regler gælder
Autostol og børn	Børn under 135 cm skal sidde i autostol eller på selepude	Samme regler gælder.
Bestilling for andre	Ikke muligt	Hvis en anden skal rejse på din kundeprofil, skal du oplyse navnet på den rejsende

Rejser, der skal bestilles telefonisk via Movias Kundecenter

Der er enkelte situationer, hvor du ikke kan bestille din rejse via selvbetjeningen, men i stedet skal ringe til Movias Kundecenter:

- Flexhandicap: Hvis du ønsker at bestille en rejse med et barn under 12 år, skal du ringe for at sikre, at barnet rejser gratis med. Du kan have op til to børn med gratis på Flexhandicap.
- Flextur: Hvis du ønsker at bestille en rejse for både barn og voksen, skal du ringe for at sikre, at barnet rejser til halv pris. Det er også nødvendigt at ringe, hvis du medbringer en barnevogn, eller hvis flere rejsende medbringer hjælpemidler.

Ordrebekræftelse, ændring og afbestilling

Bestiller du via telefon, skal du huske at få gentaget både bestilling og pris for at sikre, at oplysningerne er korrekte. Med selvbetjening fremgår oplysningerne automatisk. Når din rejse er bestilt via selvbetjeningen, modtager du en ordrebekræftelse på den e-mailadresse, der er registreret på din profil. Det er vigtigt, at du gennemgår ordrebekræftelsen og kontrollerer, at alle oplysninger er korrekte.

Ændring af rejser skal foretages online senest 2 timer før rejsens start. For at ændre en rejse skal du afbestille den eksisterende rejse og derefter bestille en ny.

Hvis du fortryder din bestilling af en rejse, skal du huske at afbestille rejsen.

Du kan afbestille via selvbetjeningen (internet eller app). Hvis du oplever problemer med at afbestille via selvbetjeningen, eller hvis der er mindre end 2 timer til rejsens start, bedes du kontakte os telefonisk (døgntåbent), så bilen ikke kører forgæves.

Du skal afbestille telefonisk, hvis din rejse er bestilt telefonisk, og omhandler en kombinationsrejse af voksen/barn eller en rejse, hvor der indgår en barnevogn.

Der gælder forskellige regler for, hvornår du senest skal afbestille din rejse, afhængigt af om du rejser med Flexhandicap eller Flextur.

For Flexhandicap er fristen kortere, da din rejse skal afbestilles senest 5 minutter før det aftalte afhentningstidspunkt. Hvis du ikke afbestiller rettidigt, tæller turen med i dit turregnskab og bliver opkrævet som udført inkl. eventuel ledsagertakst.

For Flextur skal du afbestille senest 2 timer før den planlagte afhentningstid. Hvis du afbestiller senere, vil turen blive opkrævet som udført inkl. eventuel ledsagertakst.

Forsinkelser og udebleven vogn

Chaufføren kan ankomme fra 5 minutter før og op til 15 minutter efter det aftalte afhentningstidspunkt.

Ankomst inden for dette tidsrum betragtes som rettidig, og du skal derfor være klar til afhentning i hele dette tidsinterval.

Hvis vognen er mere end 15 minutter forsinket, og du ikke er blevet kontaktet, skal du ringe til Flextrafiks Driftsvagt. Vi har åbent hele døgnet og vil altid forsøge at få din rejse til at lykkes.

Bemærk, at Flextrafik ikke er omfattet af Movias generelle rejsegaranti.

Hvis vognen udebliver, hæfter du ikke for betalingen af rejsen, så længe Flextrafiks driftsvagt har været kontaktet.

Hvis bilen kører forgæves

Du skal være klar ved afhentningsadressen fra 5 minutter før og op til 15 minutter efter det aftalte afhentningstidspunkt.

Hvis vognen ankommer inden for det aftalte tidsinterval (-5/+15 minutter), men ikke kan finde dig, hæfter du for betalingen af rejsen. Beløbet bliver automatisk trukket, som hvis rejsen var gennemført.

Du skal være opmærksom på, hvis du ikke møder frem til en bestilt rejse, vil en eventuel bestilt returkørsel blive annulleret.

Movia stiller ikke krav til chaufførerne om, at de i forbindelse med en afhentning ringer til dig.

Priser

I Flexhandicap opkræves et medlemsgebyr ved indmelding. Der er ikke noget medlemsgebyr i Flextur.

Når du bestiller en rejse, beregnes prisen ud fra den kortest mulige vej mellem start- og slutdestination – rundet op til nærmeste hele kilometer. Det er altså ikke den rute, chaufføren faktisk kører, der afgør prisen.

Der kan være mindre forskelle i prisen, afhængig af hvilken vej der køres, f.eks. på grund af trafikomlægninger.

Prisen beregnes ud fra en grundtakst pr. person - de første 5 km for Flexhandicap og de første 10 km for Flextur. Herefter betales der en kilometertakst. De aktuelle priser kan ses på Movias hjemmeside.

I Flexhandicap kan du gratis medtage to børn under 12 år, og det koster 50 pct. af turens pris at medbringe en ledsager. For Flextur gælder, at alle medrejsende betaler samme pris som hovedrejsende, mens børn under 16 år rejser til halv pris.

Når du bestiller Flextur via selvbetjeningen eller Flextrafiks app, opnår du 10 pct. rabat på den samlede pris for rejsen.

Det er kommunerne, der bestemmer taksten på Flextur indenfor kommunegrænse [movia_flextur_2025-01-31_v1](#)

Betaling

Betaling for Flexhandicap og Flextur håndteres på forskellige måder. For Flexhandicap kan du betale via girokort eller tilmelde betalingen til Betalingsservice. Afregningen for dine kørte rejser sker én gang om måneden og sendes som udgangspunkt til din e-Boks. Er du fritaget for digital post, vil fakturaen i stedet blive sendt til din folkeregisteradresse.

For Flextur kan der kun betales med betalingskort via selvbetjeningen eller Flextrafik-appen. Betalingen trækkes på din konto 7 dage efter den dato, hvor rejsen er udført. I den forbindelse udsendes en kvitteringsmail.

Betalingskort – via selvbetjening (web og app)

Betalingskortet skal tilmeldes kundeprofilen, før en rejse bestilles. Dit betalingskort godkendes via NETS, og du vil derfor blive guidet igennem en to-trins-godkendelse af dit kort. Movia tilbyder p.t. betaling med følgende betalingskort:

- Dankort/VISA Dankort
- Visa/Electron
- American Express
- MasterCard
- JCB

Det er vigtigt, at dine kortoplysninger altid er opdaterede, så du kan rejse. Du kan tilmelde eller skifte betalingskort via [movia.flextrafik.dk](#) under "Min bruger".

Flextur med fakturabetaling

Hvis du ikke har mulighed for at benytte selvbetjeningen via web eller app, kan du vælge at betale via en månedlig faktura. Denne løsning gælder kun for rejser, der bestilles telefonisk. Kontakt Movias Kundecenter for at få tilsendt et tilmeldingsskema. For at gøre betalingen nemmere kan fakturaen med fordel tilmeldes Betalingsservice.

Kontantbetaling i bilen

Hvis du bestiller en Flextur via Movias Kundecenter uden at oplyse dit personnummer, skal betalingen for rejsen ske direkte til chaufføren inden rejsens start. Det anbefales at betale med lige penge, da chaufføren kun er forpligtet til at give tilbage op til nærmeste 100 kr. På forlangende skal chaufføren altid udlevere en kvittering for betalingen.

Manglende betaling

Hvis vi mangler din betaling, vil du modtage op til to rykkere enten i din e-Boks/Digital Post eller pr. brev. Der pålægges et rykkergebyr på 100 kr. pr. rykkerskrivelse.

Manglende betaling kan f.eks. skyldes:

- Ubetalt medlemsabonnement i Flexhandicap
- Rejser der ikke er betalt til tiden.
- At betaling ikke kan gennemføres, fx. på grund af udløbet betalingskort.
Vær opmærksom på, at skyldige beløb ikke trækkes automatisk, selvom du opdaterer dit betalingskort.

Hvis du er i restance, skal betaling ske ved at følge anvisningerne i den fremsendte rykkerskrivelse. Alternativt kan du vælge at betale via MobilePay. Bemærk, at det ikke er muligt at bestille nye rejser, før det udestående beløb er betalt.

Alle bestilte rejser vil løbende blive slettet, uden yderligere varsel, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Der kan gå op til 3 hverdage, fra du har betalt, til du igen kan bestille.

Det er altid muligt at bestille Flextur telefonisk mod kontant betaling ved indstigning i bilen.

Hvis du ikke betaler dit udestående efter, rykker nummer to, vil gælden blive overdraget til inddrivelse hos Gældsstyrelsen.

Sletning af brugerprofil til onlinebestilling

Du kan, når som helst, slette din adgang til selvbetjeningen under "Min bruger" på movia.flextrafik.dk.

Hvis du sletter din brugerprofil, er det dit ansvar at få slettet eventuelt forudbestilte rejser med denne betalingsmetode. Hvis du ikke sletter rejser som ligger i bestilling, hæfter du for betalingen. Du kan også have udførte rejser, som endnu ikke er betalt, og de vil efterfølgende blive opkrævet som normalt.

Få besked, når bilen kommer

Det er muligt at modtage SMS-påmindelser om dine kommende rejser. Du kan tilmelde dig FlexUpdate direkte via din brugerprofil, eller du kan kontakte Movias kundecenter, som kan hjælpe dig med tilmeldingen. Med FlexUpdate modtager du en SMS 24 timer før rejsens start og igen cirka 15 minutter inden den lovede afhentning. Vi anbefaler, at du tilmelder dig denne service for at undgå misforståelser.

Vær opmærksom på, at SMS-påmindelsen er baseret på den planlagte ankomsttid. Chaufføren kan derfor ankomme lidt før eller efter det tidspunkt, der fremgår af SMS'en. Chaufføren får ikke besked om det tidspunkt, du modtager i påmindelsen. Du skal derfor altid forholde dig til den planlagte ankomsttid, som du får oplyst, når du bestiller turen.

Kommunikation med dig

Vi bruger dit telefonnummer, hvis vi har behov for at komme i kontakt med dig i forbindelse med en rejse. Når du bestiller eller afbestiller rejser via selvbetjeningen, modtager du en e-mail som bekræftelse på din handling. Det er derfor vigtigt, at dine kontaktoplysninger altid er opdaterede.

Øvrig information, herunder regninger, sender vi via e-Boks, medmindre du er fritaget for digital post. I så fald vil du modtage informationen med fysisk post.

Hvis du har pårørende eller andre, som skal hjælpe dig med Flextrafik, er de også velkomne til at kontakte os på dine vegne.

Behandling af personoplysninger

Alle personlige oplysninger bliver behandlet fortroligt og efter gældende lovgivning. Du kan læse om vores behandling af dine persondata i vores privatlivspolitik, som du finder på Movias hjemmeside [Privatlivspolitik - kunde i Flextrafik](#)

Klager

Hvis du ønsker at klage over kørsel med Flextrafik, er det vigtigt, at du kontakter os hurtigst muligt. Hvis der går lang tid, inden vi modtager din klage, kan det være svært at undersøge, hvad der skete på din rejse.

Vores chauffører har alle gennemgået lovpligtig uddannelse for at køre Flextrafik og Movia stiller en række krav til chauffører og vogne, så kørslen forgår sikkerhedsmæssigt forsvarlig og med en høj grad af service. Oplever du at det ikke sker, opfordrer vi til at du kontakter os, så vi kan undersøge sagen.

Du kan kontakte os her:

- Via vores klageformular:
<https://www.moviatrafik.dk/flexkunde/kundeinformation/ris-og-ros/klageformular/>
- Pr. post til Movia, Hanne Varmings Plads 4, 2500 Valby, Att.: Flextrafik

Movia er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, som du kan klage til. Inden du klager til ankenævnet, skal du have henvendt dig til Movia Flextrafik og fået svar fra os. Du kan kontakte Ankenævnet på:

www.abtm.dk

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
Automatikvej 1
2860 Søborg
mail@abtm.dk
Telefon: 22626500