

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på bussjåfør - krav om innsyn i saken og erstatning for den dårlige behandlingen

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01643

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med bussen 21. oktober 2021. Klager viser til klagen innsendt til Ruter. Det fremgår av denne klagen at klager anfører at hun befant seg ombord på en buss på E18 på vei mot Slemmestad og at føreren nektet å la henne gå av. Klager opplevde hendelsen som traumatiserende. Klager forklarer at hun tok bussen kl. 15:23 fra National som hun gjør hver dag etter jobb, men denne dagen tok hun feil buss. Klager oppdaget ikke dette før bussen var på Vækerø, hvor hun i full panikk trykker på stoppknappen og går mot døren i det bussen skal til å stoppe for å slippe folk inn. Føreren åpner ikke døren, så klager trykker på knappen selv slik at dørene åpner seg. Når døren åpner seg, smeller den rett igjen før hun rekker å komme seg ut. Klager ser mot fører mens hun trykker på døren igjen, men døren åpner seg ikke. Klager forklarer at hun roper fra døren, men føreren er stum.

Klager går mot fører imens hun fortsetter å spørre om han kan åpne døren. Klager kommer frem til en fører som er spydig og kald. Bussen kjører ut av Lysaker og klager ber om få gå av, men føreren svarer at det ikke er lov med avstigning der. Klager forklarer at de fortsetter å krangle høylytt i bussen foran de andre passasjerene. Klager skjønner at det er en tapt sak og setter seg ned.

Klager bestemmer seg for å gå frem igjen og ber om å få ID-kort fordi hun ønsker å sende inn klage, samt anmelde han. Klager anfører at bussjåføren nekter. Klager hadde forsøkt å ringe til Ruters kundesenter, men ingenting var til hjelp. Klager forklarer at dette var stressende for henne da hun skulle hente sønnen sin i barnehagen, men rakk ikke dette på grunn av en fører som ikke ville slippe henne av.

Klager forklarer at hun har full forståelse for at fører ikke er pliktig til å stoppe når holdeplassen ikke er på ruten. I dette tilfellet tillater bussruten ikke avstigning før

Holmen, da kun påstigning hvilket bussen stoppet for. Klager erkjenner at hun tok feil buss, men mener det handler om mye mer enn dette. Klager mener det handler om medmenneskelighet. Klager forklarte fører situasjonen. Fører valgte å ikke stoppe, skjelle henne ut foran en full buss, var kald og hadde en ekkel holdning. Klager mener at han holdt henne på busen mot hennes vilje. Klager opplevde situasjonen som skremmende. Klager mener bussjåføren ikke er egnet til denne jobben.

Ruter vil ikke gi henne innsyn i hva de vil gjøre med saken og ikke hva de vil gjøre for å rette opp den dårlige opplevelsen. Klager vil komme i kontakt med busselskapet som kjører ruten for å få et svar på sakens utfall. Klager mener hun må få svar på sin klage.

Klager krever innsyn i saken og en form for erstatning for den dårlige behandlingen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reaksjonsform mot ansatte er ansett som en personalsak. Ifølge loven skal ikke tredjepart få innsyn i personalsaker.

Ruter har oversendt saken til Vy Buss som kjører på oppdrag fra oss. Det er Vy som følger opp sitt eget personal og Ruter kan etter forvaltningsloven § 13 ikke få innsyn i en personalsak. Ruter har faste oppfølgingsmøter, ca. 1 gang i måneden, med alle våre operatører hvor Ruter har oppsummeringer og gjennomgang av saker som er meldt inn.

Det er ikke et økonomisk krav i denne saken, så Ruter avviser dette kravet.

Nemnda bemerker

Klager har rettet en klage på oppførselen til en bussjåfør, og krever innsyn i saken og en erstatning for den dårlige behandlingen.

Nemnda finner å måtte avvise saken i medhold av forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 6-2 a da saken faller utenfor nemndas kompetanse etter § 1-3.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Kristin Aarre (SJ)