

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om beklagelse etter ufin oppførsel av fører.

Dato

18.10.2021

Saksnummer

2021-01301

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen men slet med å få billett-applikasjonen på mobilen til å fungere. Da klager spurte fører om hjelp opplevde hun å bli møtt med en nedlatende tone, og at han hang henne ut foran de andre reisende om bord i bussen. Klager har sendt klage til ansvarlig selskap, men ikke fått noen respons.

Klager ønsker at Ruter tar dette opp med vedkommende det gjelder, slik at andre reisende ikke blir utsatt for en slik oppførsel.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ruter beklager at klager fikk mangelfull tilbakemelding i innsendt førerklage til selskapet. Nytt svar ble sendt til klager via selskapets saksbehandlingssystem den 1. september 2021. Saken er også videresendt til VY buss som har ansvar for linje 270 for intern oppfølging.

Det er vanlig rutine ved klage på førere at Ruter videresender saken til det aktuelle selskapet som har personalansvar for fører. I nytt svar til klager ble det sendt følgende melding fra Ruter:

Fører skal selvsagt ikke opptre på en måte som gjør at kundene blir ubekvemme og lei seg. De skal opptre på en høflig og profesjonell måte ved kontroll av billetten. De skal være hensynsfulle og hjelpsomme til kunder som opplever problemer i betalingssituasjonen.

Nemnda bemerker

Saken gjelder krav om oppretting av personalsak som følge av ufin oppførsel hos fører.

Etter nemndas syn fremstår ikke saken å være noen tvist mellom Ruter og klager, jf. Transportklagenemndforskriften § 1-3. Det foreligger ikke noe gebyr eller annen sanksjon

som det klages over. Etter nemnda syn, faller saken utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav a), og saken avvises.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Olav Grøttland (Vy)