

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Klage på hendelse med bussjåfør.

Dato

12.04.2023

Saksnummer

2023-00234

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun klager på en hendelse som hun hadde med en av Vy Buss' sjåfører på bussen fra Sykehuset Østfold Kalnes til Oslo kl. 15.21 den 21. desember 2022.

Klager anfører at hun fikk kjøpt en billett gjennom Vy-appen og viste den til sjåføren, som mente den var ugyldig. Klager anfører at det oppsto uenighet med sjåføren, og at hun prøvde å forklare, men han ville ikke høre. Klager anfører at sjåføren ble aggressiv og sa at hun måtte gå av bussen. Klager anfører at sjåføren dyttet henne på magen. Klager anfører at hun fikk vondt i magen, ble lei seg og gikk av bussen.

Klager anfører at hun var gravid og bare hadde én uke igjen til termin. Klager anfører at hun mener at en bussjåfør som henter passasjerer fra et sykehus, skal være mer forsiktig. Klager anfører at hun ikke hadde problemer med å betale for en annen billett, men sjåføren ville ikke høre på henne.

Klager anfører at hennes sterke misnøye er med bussjåførens oppførsel. Klager anfører at dette er fordi hun som gravid kvinne gikk om bord på en av Vy Buss' busser og ble utsatt for en aggressiv og skremmende holdning fra sjåføren grunnet en mulig systemfeil eller feilkjøpt billett. Klager anfører at oppførselen til sjåføren var uprofesjonell og uakseptabel.

Klager anfører at hun ønsker at det forhindres at lignende problemer oppstår i fremtiden.

Klager anfører at hun forstår at det er viktig for sjåfører å sikre at passasjerene har riktig billett, og hun forstår deres ansvar, men at dette ikke bør gjøres på en aggressiv måte. Klager anfører at den aktuelle sjåføren dyttet henne, og hun var gravid.

Klager anfører at hun ble sjokkert da hun fikk vite at alt selskapet gjorde etter at hun hadde klagd til dem, var å prate med sjåføren og spørre ham om hendelsen. Klager anfører at han benektet at han dyttet henne. Klager anfører at hun spurte om de kunne vise henne overvåkingsopptak fra bussen, men hun fikk beskjed om at de ikke har opptak lenger.

Klager anfører at sjåførens oppførsel ikke bør tolereres og krever grundig undersøkelse.

Klager anfører at hun spurte hvilke andre tiltak som ble iverksatt for å sikre at slikt ikke skjer igjen, men selskapet har ikke gitt henne noe tilfredsstillende svar. Klager anfører at dette er uakseptabelt og at hun gjerne vil ha en form for forsikring om at selskapet tar klager på alvor og vil ta nødvendige skritt for å forhindre lignende hendelser i fremtiden.

Klager anfører at hun håper at dette kan være med på å forbedre tjenesten som tilbys av Vy Buss. Klager anfører at hun forstår at ikke alle Vy Buss' sjåfører oppfører seg slik, og hun har møtt mange flinke og trivelige bussjåfører som har gitt henne utmerket service.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen dreier seg om en uenighet om gyldig billett, hvor klager mener at sjåfør ble aggressiv og dyttet henne i magen.

Vy Buss tar alle klager på alvor og forsøker å bringe på det rene hva innholdet for klagen er, og om det er beklagelsesgrunnlag, forbedringspotensial og/eller nødvendige endringer som må effektueres.

Ettersom bevisbildet er ufullstendig og man ikke har konkrete, håndfaste og objektive bevis, men kun partsforklaringer, er det uforsvarlig å konkludere i saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt klage på Vy Buss' sjåførs oppførsel på buss den 21. desember 2022.

Klager har blant annet anført at hun ble dyttet i magen av bussjåføren og bedt om å gå av bussen som følge av at hun ikke hadde riktig billett. Klager har oppgitt at hun har fått vite at sjåføren benekter å ha dyttet henne. Vy Buss har anført at det er uforsvarlig å konkludere i saken siden det kun foreligger partsforklaringer.

Slik nemnda forstår klagers henvendelse, dreier det seg ikke om krav om erstatning for kjøpt billett, men en klage på sjåførens oppførsel. Etter nemndas syn reiser saken en problemstilling som faller utenfor nemndas kompetanse, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 a.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)