

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.15 – 30.9.15****Antal henvendelser:**

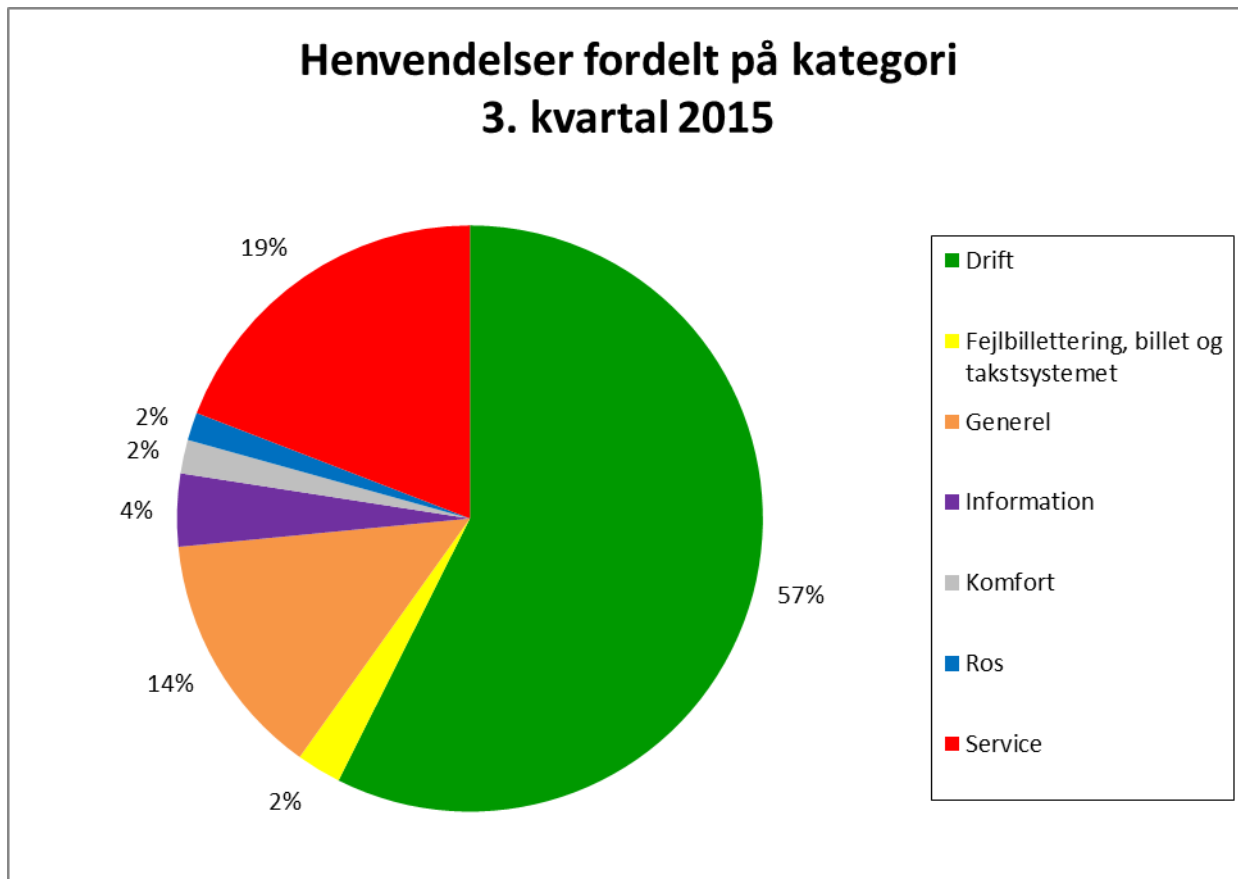
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	36
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	252
<b>Total</b>	<b>288</b>

Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

**Henvendelser fordelt på årsag og kategori:**

Årsag	Kategori	Bybusser	Lokal/rabat ruter	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	4	6
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	2
For tidligt kørt bus	Drift	17	7	24
Forbikørsel	Drift	25	10	35
Forsinkelse	Drift	18	5	23
Overfyldt bus	Drift	6	14	20
Ruteføring og korrespondance	Drift	25	33	58
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	15	10	25
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	1	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	22	9	31
Klage over chaufførs opførsel	Service	18	9	27
Rygning	Service		1	1
Service entreprenører og salgssteder	Service		1	1
Fejlinformation	Information	5	3	8
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	2	1	3
Ros	Ros	5		5
Komfort i bussen	Komfort		2	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4		4
Generel	Generel	32	12	44
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>123</b>	<b>324</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Favrskov Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 9											1											1
Rute 12					1		1															2
Rute 314																					1	1
Rabatruter											1											1
<b>Favrskov samlet</b>					<b>1</b>		<b>1</b>				<b>2</b>										<b>1</b>	<b>5</b>

Hedensted Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 696							1															1
Rabatruter							1															1
<b>Hedensted samlet</b>							<b>2</b>															<b>2</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1					1	3	1											6
Rute 3				1																			1
Rute 4							1				1											1	3
Rute 6A											1												1
Rute S8							1					1											2
Rute 9	1																						1
Rute 101			1			2						1											4
Rute 150				1																			1
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser		1				1	2					1				1						6	12
<b>Herning samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>			<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>				<b>1</b>					<b>8</b>	<b>32</b>	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1											1	1											2
Rute 4					1																		1
Rute 5							1															1	2
Rute 7				2			1														1		4
Rute 9											1											1	2
Rute 10			1																				1
Rute 283							1																1
Generelle kundehenvendelser											1	1										1	3
<b>Holstebro samlet</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>				<b>3</b>	<b>2</b>									<b>1</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 2			1																		1	2	
Rute 4			1	1				1				1											4
Rute 5					1			1			1	1											4
Rute 7			2																				2
Rute 8			7	1			2								1						1	1	13
Rute 10			2								1	1											4
Rute 11								1															1
Rute 112				1	1		4								1								7
Rabatruter												1											1
Generelle kundehenvendelser											1						1					1	3
<b>Horsens samlet</b>			<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>3</b>			<b>3</b>	<b>4</b>			<b>2</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 182						1					1												2
Rute 190				1																			1
<b>Ikast-Brande samlet</b>				<b>1</b>		<b>1</b>					<b>1</b>												<b>3</b>

Lemvig Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 491			1				1																2
<b>Lemvig samlet</b>			<b>1</b>				<b>1</b>																<b>2</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Norrdjurs Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				1								1											2
<b>Norrdjurs samlet</b>				<b>1</b>								<b>1</b>											<b>2</b>

Odder Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1008		1																					1
<b>Odder samlet</b>		<b>1</b>																					<b>1</b>



## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejllettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				1		1					1									1		4	
Rute 3				6		3	1					2			1				2				15
Rute 4	1			1	1			1			2	1										1	8
Rute 4E				1																			1
Rute 5								1	1														2
Rute 6				2	1					1					2						1		7
Rute 7					1																		1
Rute 10			1					1															2
Rute 11										1	1											1	3
Rute 14								1															1
Rute 231	2			1		1				2	1				2				1		1		11
Rute 238				2			3																5
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser											1	1					1	1				1	5
<b>Randers samlet</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>8</b>	<b>6</b>			<b>5</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing-Skjern Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 515				1		1						1											3
Rute 551																						1	1
Rute 560							1																1
Rute 567							2	2															4
Rute 568					1																		1
Rute 580							2	2				1											5
Rute 590							1																1
<b>Ringkøbing-Skjern samlet</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>				<b>2</b>										<b>1</b>	<b>16</b>

Samsø Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 131							1	1														1	3
<b>Samsø samlet</b>							<b>1</b>	<b>1</b>														<b>1</b>	<b>3</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1				1			1	2								1		1			1	7
Rute 2			1		1			2													1	5
Rute 3																					1	1
Rute 4								1			1										2	4
Rute 5				3			7	1							1							12
Rute 6					4		1															5
Rute 7			1	1							1	1						1				5
Rute 9								1			1											2
Rute 10				1																	1	2
Rute 11				1	3	1	1	1				1										8
Rute 12					1							1										2
Rute 31							1	1														2
Rute 34			1							1	1											3
Rute 35												1										1
Rute 313				1																		1
Rute 801							1															1
Rute 805							1															1
Generelle kundehenvendelser											1	1									2	4
<b>Silkeborg samlet</b>			<b>3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>9</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>			<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>			<b>8</b>	<b>66</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 21					1		1				1										3	6	
Rute 309					1	5	1												1				8
Rute 330						1	1																2
Rute 450											1												1
Rabatruter												1											1
Generelle kundehenvendelser							1														1	2	
<b>Skanderborg samlet</b>					<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>				<b>2</b>	<b>1</b>							<b>1</b>		<b>4</b>	<b>20</b>	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Service entreprenører og	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 41								1															1
Rute 311							1																1
Rute 403			1								1												2
Rute 404																						1	1
Rute 405							1																1
Rute 411							2																2
Rute 420			2			2	2																6
Rute 422								1															1
Rute 441													1										1
Rute 443	1		1		1																		3
<b>Skive samlet</b>	<b>1</b>		<b>4</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>1</b>		<b>1</b>									<b>1</b>	<b>19</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Generelle kundehenvendelser							1																1
<b>Struer samlet</b>							<b>1</b>																<b>1</b>

Syddjurs Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 2																						1	1
Generelle kundehenvendelser																						2	2
<b>Syddjurs samlet</b>																						<b>3</b>	<b>3</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1			1			1																	2
Rute 2				2		1																	3
Rute 4																					2		2
Rute 711						1																	1
Rute 712																					1		1
Rute 721			1																				1
Rute 740											1			1									2
Rute 741							1																1
Rute 751								2													1		3
Rute 765																					1		1
Rute 766	1		1			1						1											4
Rute 770							1				1												2
Rute 775												1					1						2
Generelle kundehenvendelser																					1		1
<b>Viborg samlet</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	<b>2</b>		<b>1</b>			<b>1</b>				<b>6</b>	<b>26</b>	