

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.14 – 31.12.14****Antal henvendelser:**

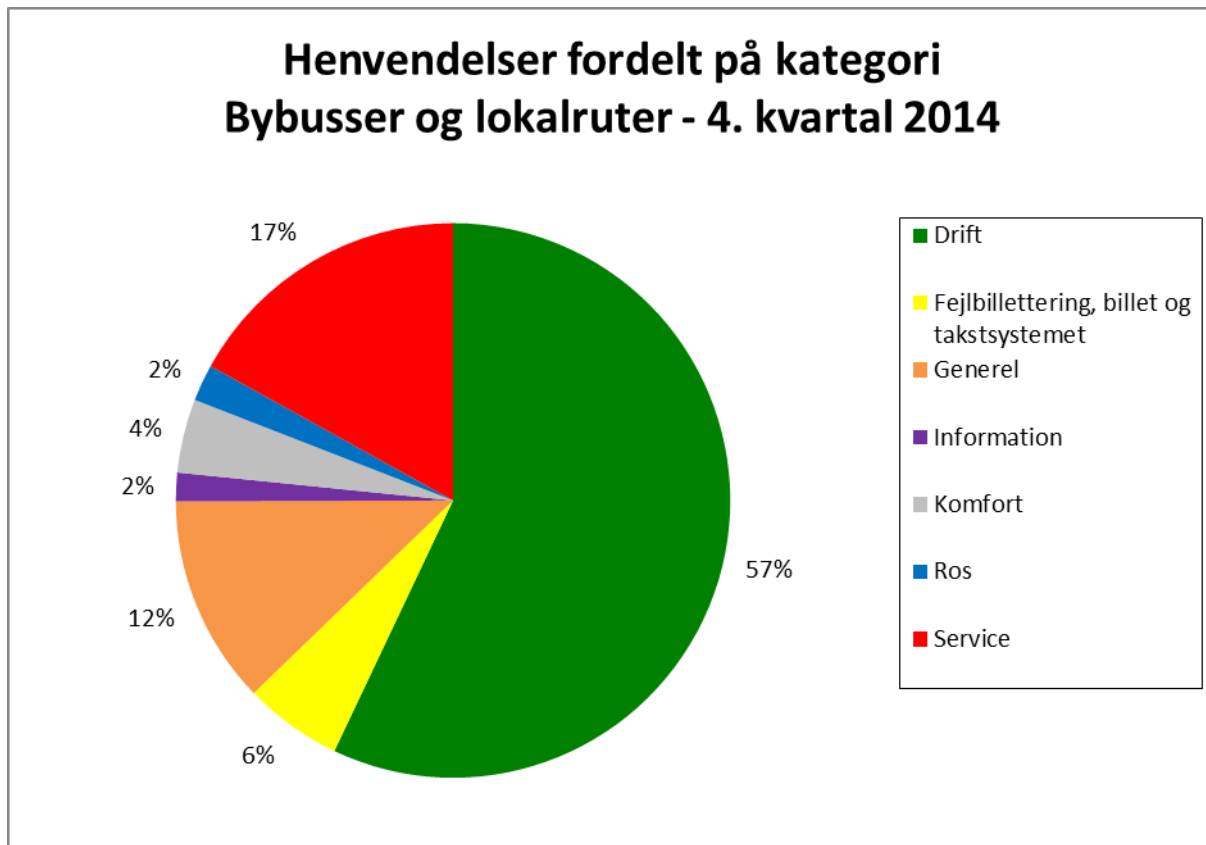
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	37
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	346
<b>Total</b>	<b>383</b>

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	6	4	10
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	8	14
For tidligt kørt bus	Drift	17	10	27
Forbikørsel	Drift	16	14	30
Forsinkelse	Drift	47	24	71
Overfyldt bus	Drift	11	14	25
Ruteføring og korrespondance	Drift	30	20	50
Udgående Ture og nedbrud	Drift	21	11	32
Uheld i bussen	Drift	4		4
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	20	6	26
Klage over chaufførs opførsel	Service	23	15	38
Rygning	Service	2	1	3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2
Fejlinformation	Information	5	1	6
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	6	3	9
Komfort i bussen	Komfort	2	1	3
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13	2	15
Generel	Generel	22	29	51
<b>Total</b>		<b>255</b>	<b>164</b>	<b>419</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Henvendelser fordelt på rute og årsag.

	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	
<b>Favrskov Kommune</b>																							
Rute 314				1	1	1	1					1	1										6
<b>Favrskov samlet</b>				1	1	1	1					1	1										6

	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	
<b>Hedensted Kommune</b>																							
Rute 114																						1	1
Rute 508							1	1															2
Generelle kundehenvendelser		1																				1	2
<b>Hedensted samlet</b>		1					1	1														2	5

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1			1	1	2	1			1			1						1				8
Rute 3	1		1		1		1					1										5
Rute 4										1	2		1									4
Rute 4 - Natbus							1															1
Rute 5A					2																	2
Rute 6					1																	1
Rute 8												1										1
Rute 8 - Natbus								1														1
Rute 101				1	2	4	1															8
Rute 144					1																	1
Rute 150				3	1		1	1			1	1									2	10
Generelle kundehenvendelser					1		1								1					1	3	7
<b>Herning samlet</b>			<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>49</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt		
Rute 1	1			2		1																	4	
Rute 3												1												1
Rute 4				2																				2
Rute 5							1				1													2
Rute 6					2		2	2				1												7
Rute 7				1	2		1																	4
Rute 9											1													1
Rute 10					1																			1
Rute 260	1						1																	2
Rute 270				1		2					1	1												5
Rute 283												1												1
Rute 291																					1			1
Generelle kundehenvendelser		2			2	1	6				1										2	2		16
<b>Holstebro samlet</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>2</b>			<b>4</b>	<b>4</b>									<b>3</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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 1			2	1				1	1	1	2											8	
Rute 2			2	1		1				1												5	
Rute 3						1																1	
Rute 4								1														1	
Rute 5	1			2				1														4	
Rute 6			1	1																		2	
Rute 7			1		1																	2	
Rute 8					1							2									1	1	5
Rute 9												1											1
Rute 10					1			1													1		3
Rute 11														1									1
Rute 112					4		1				1												6
Rute 501		1	1																				2
Rute 851					1																		1
Rabatruter			1	1			1																3
Generelle kundehenvendelser					2		1												2		1	2	8
<b>Horsens samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>1</b>				<b>2</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>53</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	
<b>Ikast-Brande Kommune</b>																							
Rute 171							1																1
Rute 172					1																		1
<b>Ikast-Brande samlet</b>					<b>1</b>		<b>1</b>																<b>2</b>

	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	
<b>Lemvig Kommune</b>																							
Rute 480			1															1					2
Rute 489			2	2	1																	1	6
Rute 491					1		1															1	3
Generelle kundehenvendelser												1											1
<b>Lemvig samlet</b>			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>1</b>					<b>1</b>						<b>1</b>				<b>2</b>	<b>12</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1			3															4
Rute 2				1	1	3									1								6
Rute 3					1																		1
Rute 4		1			1	1	1				1	1									2		8
Rute 4E					1																	1	2
Rute 5					2		1	1	2			2											8
Rute 6	2		2		3		1	1			1	2			1				1				14
Rute 10												1											1
Rute 11												1									1		2
Rute 16				1																			1
Rute 231					1	2	1	2				1										4	11
Rute 237				1				1				1			1								4
Rute 238												1											1
Generelle kundehenvendelser		1			1						2	1				1		2				3	11
<b>Randers samlet</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>11</b>			<b>3</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>74</b>	



## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing-Skjern 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 515					1																		1
Rute 560		1																					1
Rute 568																			1				1
Rute 577			1																				1
Rute 578							1				1												2
Rute 580		1				1		1															3
Rute 590			1																				1
Generelle kundehenvendelser		1																				1	2
<b>Ringkøbing-Skjern samlet</b>		<b>3</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>							<b>1</b>				<b>1</b>	<b>12</b>

Samsø 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 131		1																				1	2
Generelle kundehenvendelser	1																						1
<b>Samsø samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>																				<b>1</b>	<b>3</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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				1										1	4	
Rute 2					1						1	1							1				4
Rute 3					2		1																3
Rute 4			2	1			1					1			1								6
Rute 5					4		2																6
Rute 6					1																		1
Rute 7	1		1		2			1				1			1								7
Rute 8			1		1		1	1					1										5
Rute 9			1			1	1	2			1												6
Rute 10											1												1
Rute 11			1		3		1	2															7
Rute 12					2		1	4			1												8
Rute 29							1																1
Rute 31																						1	1
Rute 32												1										2	3
Rute 34																						1	1
Rute 35					1																		1
Rute 36					1																		1
Rute 313					1																		1
Rute 801							3					2		1					1				7
Rute 805				1			3				1												5
Rute 806							1																1
Generelle kundehenvendelser		1					1				1										3	5	11
<b>Silkeborg samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>10</b>			<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>			<b>2</b>		<b>3</b>	<b>10</b>	<b>91</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21						2						1											3
Rute 309			1									2											3
Rute 311																						1	1
Rute 330					1	1					1	1											4
Generelle kundehenvendelser												1											1
<b>Skanderborg samlet</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>					<b>1</b>	<b>5</b>										<b>1</b>	<b>12</b>

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 420							1														3	4	
Rute 441				1																			1
Rute 443				1																		1	2
Rute 444																						1	1
Generelle kundehenvendelser											1												1
<b>Skive samlet</b>				<b>2</b>			<b>1</b>				<b>1</b>											<b>5</b>	<b>9</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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	
Rute 342					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 1																						1	1
Rute 5							1																1
Rute 361			1		2			4															7
Generelle kundehenvendelser	1	1																				1	3
<b>Syddjurs samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>4</b>														<b>2</b>	<b>12</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

## 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1																				1		1	
Rute 2				1			2				1												4
Rute 4					1																1		2
Rute 712							2														1		3
Rute 740																			1				1
Rute 751					1																		1
Rute 765		1			1																		2
Rute 766	1																					2	3
Rute 770					1		1				1											3	6
Rute 771			1																				1
Generelle kundehenvendelser		1			1						1									1		3	7
<b>Viborg samlet</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>5</b>				<b>3</b>									<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>31</b>