

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.14 – 30.9.14**Antal henvendelser:**

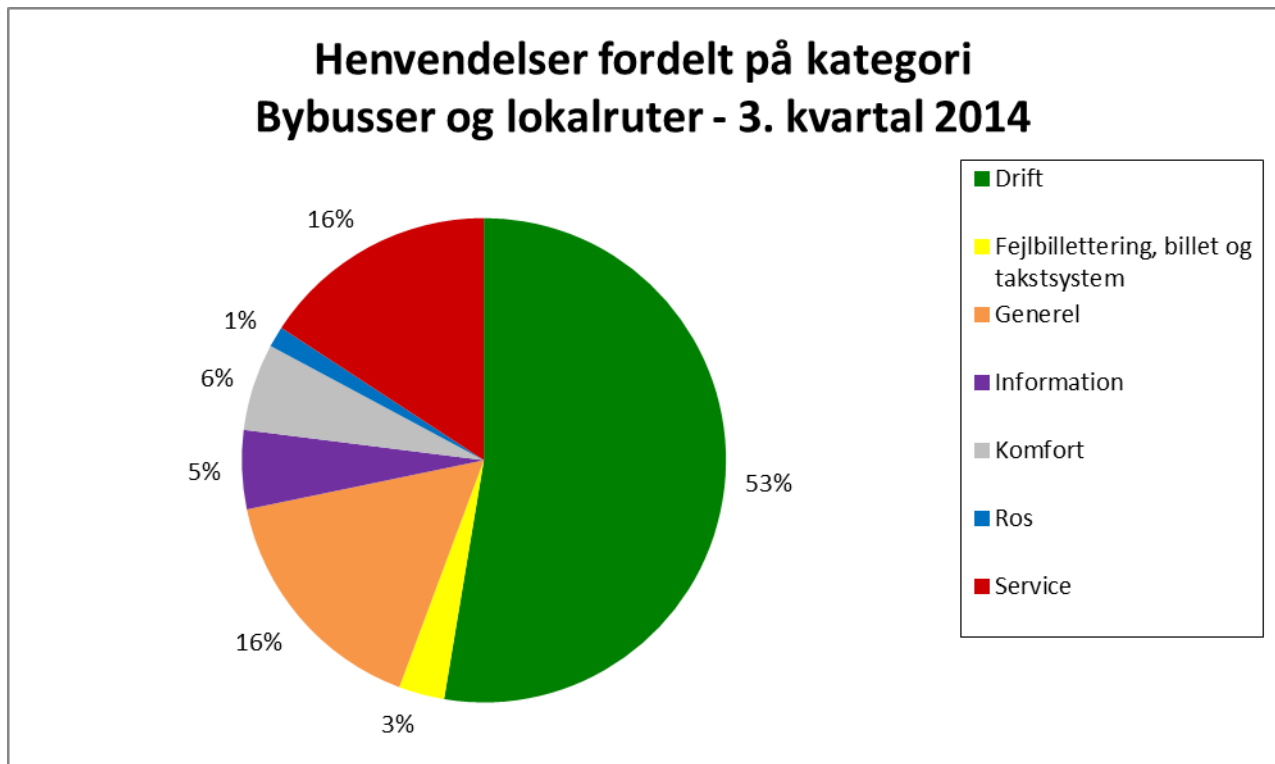
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	32
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	311
Total	343

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	3	3	6
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	2	5
For tidligt kørt bus	Drift	12	2	14
Forbikørsel	Drift	11	4	15
Forsinkelse	Drift	34	9	43
Overfyldt bus	Drift	4	31	35
Ruteføring og korrespondance	Drift	32	12	44
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	5	27
Uheld i bussen	Drift	9	3	12
Håndholdt mobiltelefon	Service	4		4
Klage over chaufførs kørsel	Service	10	3	13
Klage over chaufførs opførsel	Service	28	7	35
Rygning	Service	2	1	3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2
Fejlinformation	Information	11	3	14
Hjemmesiden	Information	4		4
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	3	2	5
Komfort i bussen	Komfort	7		7
Læhuse og stoppesteder	Komfort	11	3	14
Generel	Generel	21	37	58
Total		233	128	361

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 5																						1	1
Rute 314						4	1															2	7
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Favrskov samlet						4	1															4	9

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 209	1																					1	2
Rute 696																						1	1
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Hedensted samlet	1																					3	4

Kundehenvendelser 3. 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					1													3
Rute 3						1						3										4
Rute 5A				2																		2
Rute S7												1										1
Rute S8										1												1
Rute 101					1																	1
Rute 138																				1		1
Rute 150				1		1				1	1							2			1	7
Generelle kundehenvendelser	1			1	1	1								3					1	1		8
Herning samlet	1	1	5	1	2	1	1	1	2	5	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	28

Kundehenvendelser 3. 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	Ryging	Service entreprenører og	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1						2																	2
Rute 3			1																				1
Rute 4					2	1						1											4
Rute 6						1																	1
Rute 7																						1	1
Rute 8						1																	1
Rute 283																						1	1
Generelle kundehenvendelser						1									1							3	5
Holstebro samlet			1		2	2	4					1			1							5	16

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

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	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1			1				1					2											4
Rute 2					1						1												2
Rute 3												1											1
Rute 4					1		2																3
Rute 8					1							1									1		3
Rute 9											1							1					2
Rute 10								2													1		3
Generelle kundehenvendelser					1		1												1	1	1	4	8
Horsens samlet			1		4		4	2			2	4						1	1	3	4	26	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 182												1										1	
Rute 190				1			1															1	3
Rute 191							1															1	2
Generelle kundehenvendelser							1															1	2
Ikast-Brande samlet				1			3					1										3	8

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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 480					1																		1
Rute 491																						1	1
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Lemvig samlet					1																	2	3

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	
Norrdjurs Kommune																							
Rute 2							1																1
Norrdjurs samlet							1																1

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					3			2		1	1	3			1								11
Rute 2				1	3																		4
Rute 3				1	1		2	2			1			1									8
Rute 4	1			1		2	1		1		1	1							1				9
Rute 4E			1		3		1																5
Rute 5							2	1				2								1			6
Rute 6			2		1		1	1				4	1		2						1		13
Rute 7							2																2
Rute 10					1		1	1	1														4
Rute 11					1			2															3
Rute 15			1																				1
Rute 231			1	1		1		1			1										1	2	8
Rute 238																						1	1
Generelle kundehenvendelser		1		1			1		1										1	1	3		9
Randers samlet	1	1	5	5	3	3	1	1	0	3	1	4	0	1	1	3				3	3	6	84

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

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	
Rute 551												1											1
Rute 560			1									1									1	3	
Rute 570											1												1
Rute 578					1																		1
Rute 580	1											1										2	4
Ringkøbing-Skjern samlet	1		1			1	1				1	3									3	11	

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	2	5
Samsø samlet					1			1													1	2	5

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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			2											1				4
Rute 2				2				1								1							4
Rute 3								1															1
Rute 4																1							1
Rute 5												1											1
Rute 6	1			1				1															3
Rute 7			2		1		1														1		5
Rute 8					2			1															3
Rute 9			1		1		1					2											5
Rute 10					2		1	1															4
Rute 11					1						1	2											4
Rute 12			1					1				1											3
Rute 31							2							1								1	4
Rute 32					1										1								2
Rute 35							1															1	2
Rute 313					1	1		1				1	1		1							2	8
Rute 801							1																1
Rute 802		1																					1
Rute 805							2	1															3
Generelle kundehenvendelser					1						1		1		1						3	3	10
Silkeborg samlet	1	1	4	3	11	1	9	8	2		2	7	2	1	3	2			1	4	7	69	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 21			1	1				2			1												5
Rute 309				2		14																1	17
Rute 330						8																2	10
Generelle kundehenvendelser	1											1							1		1		4
Skanderborg samlet	1		1	3		22		2			1	1						1		1	3	36	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 401																	1				1	2
Rute 402				1				1														2
Rute 411																					1	1
Rute 420																					1	1
Rute 421							1															1
Rute 443									1													1
Rute 444									1													1
Generelle kundehenvendelser																					1	1
Skive samlet				1			1	1	2								1				4	10

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer 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 335																						1	1	
Rute 342															1								1	2
Generelle kundehenvendelser							1															1	2	
Struer samlet							1								1							3	5	

Syddjurs 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	
Rabatrute												1											1
Generelle kundehenvendelser					1		1																2
Syddjurs samlet					1		1					1											3

Kundehenvendelser 3. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg 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		1	1		3		2	2					1				1				12
Rute 2				1	1			1	2			1						1				1	8
Rute 4							1				1				1	1						2	6
Rute S1								1															1
Rute 711																						1	1
Rute 712									1														1
Rute 721						1																	1
Rute 740					1																		1
Rute 751	1	1																				1	3
Rute 765					2																		2
Rute 770																						2	2
Rute 772																						1	1
Generelle kundehenvendelser							1					1			1	1							4
Viborg samlet	1	2		2	5	1	5	2	5	2	1	2			3	2		1	1		8	43	