

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.14 – 30.6.14**Antal henvendelser:**

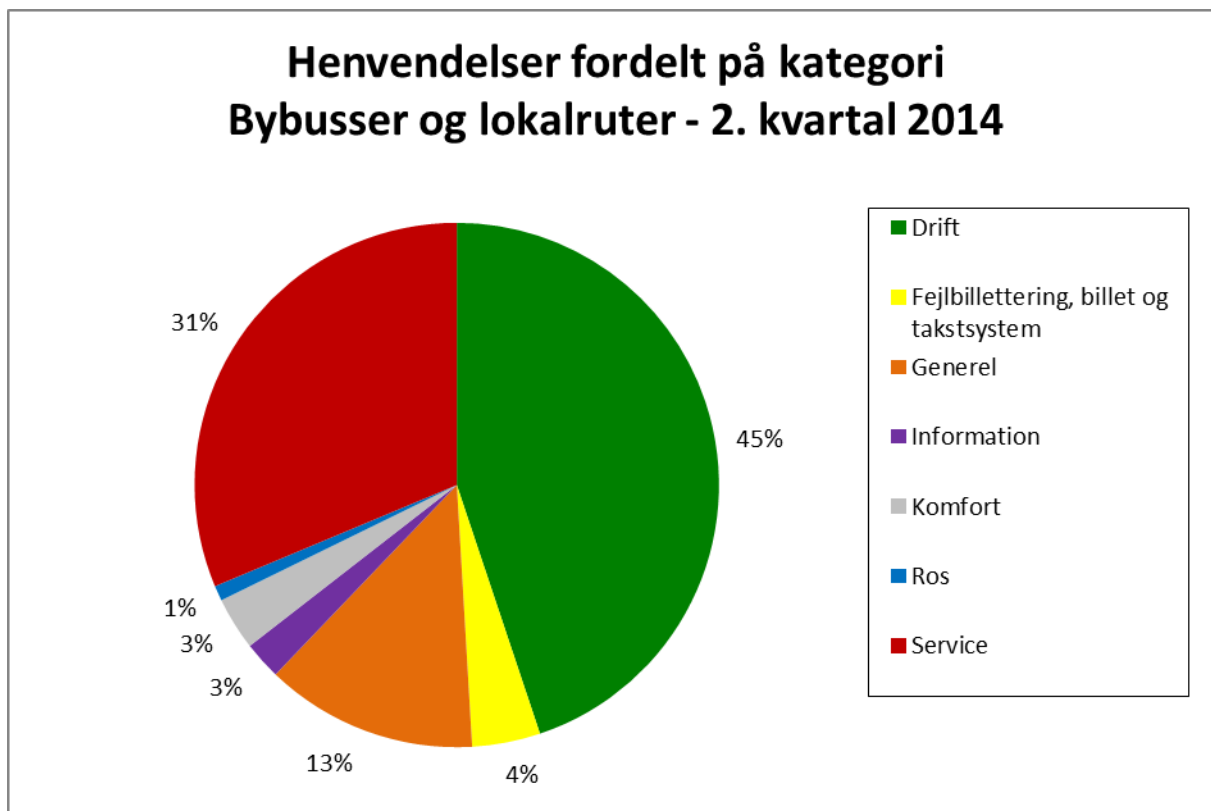
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	19
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	182
Total	201

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	5	1	6
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
For tidligt kørt bus	Drift	12	2	14
Forbikørsel	Drift	12	5	17
Forsinkelse	Drift	16	5	21
Overfyldt bus	Drift			
Ruteføring og korrespondance	Drift	15	4	19
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	15	5	20
Uheld i bussen	Drift	5		5
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	13	8	21
Klage over chaufførs opførsel	Service	27	13	40
Rygning	Service	1	1	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	2		2
Fejlinformation	Information	4	1	5
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	1	2	3
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	2	4
Generel	Generel	14	14	28
Total		150	64	214

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

	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	
Favrskov Kommune																							
Generelle kundehenvendelser											1											1	2
Favrskov samlet											1											1	2

	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	
Hedensted Kommune																							
Rute 660							1																1
Rute 696											1	1											2
Generelle kundehenvendelser			1																				1
Hedensted samlet			1				1				1	1											4

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1				2		1	4											8
Rute 2				1						1												1	3
Rute 3					1																		1
Rute 4			1								1	1											3
Rute 5A					1						1												2
Rute 7		1																					1
Rute 8A												1			1								2
Rute 140																						1	1
Rute 150					1			1			1	2											5
Generelle kundehenvendelser																						2	2
Herning samlet		1	1	1	4			1	2	1	4	8			1						4	28	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro 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	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 7											1	1										2
Rute 260																					1	1
Rute 265											1										1	2
Rute 283																					1	1
Rute 291																					1	1
Generelle kundehenvendelser							1															1
Holstebro samlet							1				2	1									4	8

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1							3											4
Rute 2	1		1																				2
Rute 5				2	1							1		1									5
Rute 7			2	1							1				1								5
Rute 8							2	1		1													4
Rute 10												1											1
Generelle kundehenvendelser					2																1	5	8
Horsens samlet	1		3	3	4		2	1		2	5			1	1						1	5	29

Kundehenvendelser 2. 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 182								1				1											1
Rute 190								1															1
Rute 191																						1	1
Ikast-Brande samlet								1				1										1	3

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	
Generelle kundehenvendelser													1										1
Lemvig samlet													1										1

Kundehenvendelser 2. 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 1											1												1
Norrdjurs samlet											1												1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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	1														3	
Rute 2												3											3
Rute 3					1		1	1	1			1						1					6
Rute 4				1	1		1				1												4
Rute 5				1				2			1											1	5
Rute 6			1		1			2				2											6
Rute 10												1											1
Rute 11		1						1															2
Rute 14			1																				1
Rute 21											1												1
Rute 231				1	1														1		2		5
Rute 238				1	1																		2
Randers samlet	1	1	2	4	5		3	7	1		3	7						1	1		3	39	

Kundehenvendelser 2. 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												2
Rute 578											1	1										1	3
Rute 580				2																		1	3
Rute 590								1															1
Ringkøbing-Skjern samlet			1	2				2			2	1										2	10

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
Samsø samlet	1																						1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 2					1						1	1											3
Rute 3				1			1	1															3
Rute 4			1	2	1		1																5
Rute 4N								2															2
Rute 5	1			2								2							1				6
Rute 6					1																		1
Rute 7			1																				1
Rute 8							2								1							1	4
Rute 9					1		1	2															4
Rute 11			1		1			2	1		1	2			1								9
Rute 12				1				1															2
Rute 32												1											1
Rute 34								1															1
Rute 35											1	3											4
Rute 36				1	1																		2
Rute 313							1																1
Rute 801												1											1
Rute 806							1																1
Generelle kundehenvendelser	1						1					1										2	5
Silkeborg samlet	2		3	7	6		8	9	1		3	11			2			1				3	56

Kundehenvendelser 2. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21			1																				1
Rute 330												1									2		3
Rute 450																						1	1
Rute 452												1											1
Skanderborg samlet			1									2									2	1	6

Skive 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 401							1																1
Rute 412																						1	1
Rute 422												1											1
Rute 441							1				1												2
Rute 443		1																		1			2
Generelle kundehenvendelser							1																1
Skive samlet		1					3				1	1								1	1	8	

Kundehenvendelser 2. 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1																			1			1	
Rute 342															1								1
Struer samlet															1				1			2	

Viborg 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1	1				1		1			1		1	1										6
Rute 2			2									1										1	4
Rute 4																					1		1
Rute 712					1																		1
Rute 765																						1	1
Generelle kundehenvendelser											1			1							1		3
Viborg samlet	1		2		2		1			1	1	2	1	1							1	3	16