

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.14 – 31.3.14**Antal henvendelser:**

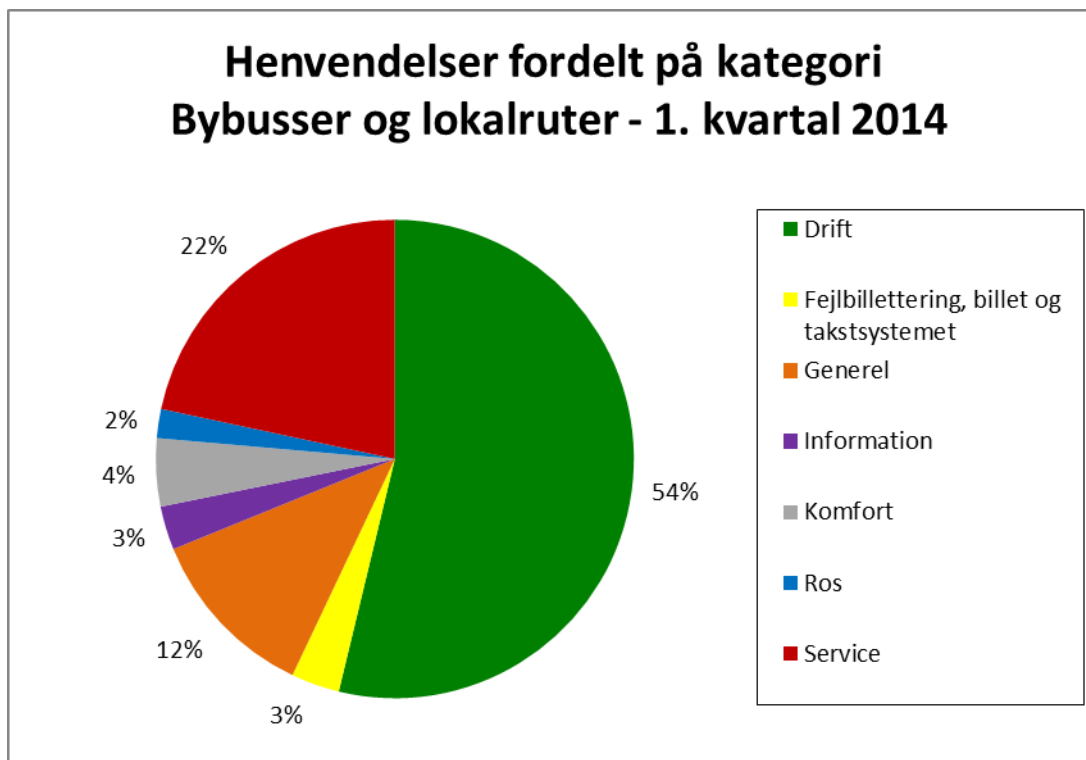
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 24 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | |
| Øvrige henvendelser | 254 |
| Total | 278 |

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 | 4 | 2 | 6 |
| Takstsystemet | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 | 3 | 4 |
| For tidligt kørt bus | Drift | 13 | 6 | 19 |
| Forbikørsel | Drift | 19 | 12 | 31 |
| Forsinkelse | Drift | 36 | 5 | 41 |
| Overfyldt bus | Drift | 6 | 1 | 7 |
| Ruteføring og korrespondance | Drift | 17 | 7 | 24 |
| Udgående Ture og nedbrud | Drift | 20 | 12 | 32 |
| Uheld i bussen | Drift | 8 | 2 | 10 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 2 | 1 | 3 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 14 | 4 | 18 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 26 | 16 | 42 |
| Rygning | Service | 2 | 1 | 3 |
| Service entreprenører og salgssteder | Service | | | |
| Fejlinformation | Information | 7 | | 7 |
| Hjemmesiden | Information | 1 | | 1 |
| Salgssteder | Information | 1 | | 1 |
| Ros | Ros | 5 | 1 | 6 |
| Komfort i bussen | Komfort | 1 | 4 | 5 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | 6 | 3 | 9 |
| Generel | Generel | 14 | 22 | 36 |
| Total | | 203 | 102 | 305 |

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

| | 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 | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|---|
| Favrskov Kommune | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rute 314 | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Favrskov samlet | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |

| | 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 | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-----------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|---|
| Hedensted Kommune | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rute 209 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 696 | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | 2 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Hedensted samlet | | | 1 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | | 4 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

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 | 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 | 1 | | | | 4 | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | 8 |
| Rute 2 - Natbus | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| Rute 3 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 4 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 6 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 8A | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute S8 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 101 | | | | | | | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 140 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Rute 150 | 1 | | | | 1 | | 1 | 5 | | | | 2 | | | | | | | | 2 | | 1 | 13 |
| Generelle kundehenvendelser | | 1 | 1 | | | | | 1 | | | 1 | 1 | | | 2 | | | | | | 1 | 2 | 10 |
| Herning samlet | 2 | 1 | 1 | 3 | 6 | | 4 | 7 | 2 | | 2 | 8 | | | 3 | | | | 2 | 1 | 4 | 46 | |

Kundehenvendelser 1. 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 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | 2 |
| Rute 3 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 251 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | 3 |
| Holstebro samlet | 2 | | 1 | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | | 1 | | 7 |

Kundehenvendelser 1. 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 | Rykning | Service entreprenører og | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|----------|-------|-----------|
| Rute 1 | | | | | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 2 | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 4 |
| Rute 3 | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 4 | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 6 | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 7 | | | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 8 | | | 1 | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 5 |
| Rute 9 | | | | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 10 | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 671 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | | | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 3 |
| Horsens samlet | | | 5 | 6 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | | 1 | 3 | | | | | | | 1 | 1 | 1 | | 32 |

Kundehenvendelser 1. 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 | Rykning | Service entreprenører og salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-----------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|---|
| Rute 182 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ikast-Brande samlet | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |

| 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 | Rykning | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | 3 |

Kundehenvendelser 1. 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 | Fejlinformation | Ros | Komfort i bussen | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|-----------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-----------------|----------|------------------|-------------------------|----------|-----------|
| Rute 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | 2 | | | 2 | | | | 7 |
| Rute 2 | | | | | | | | | | | 1 | 3 | | | | | | | 4 |
| Rute 3 | | | | | | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 5 |
| Rute 4 | | | | | 1 | | 1 | 3 | 1 | | 1 | 2 | | | | | | | 9 |
| Rute 4E | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| Rute 5 | | | 1 | | 1 | 2 | 1 | | | | | 1 | | | | | | | 6 |
| Rute 6 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Rute 11 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| Rute 13 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| Rute 14 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 16 | | | | 2 | | | | 2 | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 231 | | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | 5 |
| Rute 238 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 2 | 3 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Randers samlet | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 6 | 2 | 1 | 5 | 11 | | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 53 |

Kundehenvendelser 1. 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 551 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | |
| Rute 560 | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 561 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 567 | | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 568 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 570 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 578 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 580 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Rute 590 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ringkøbing-Skjern samlet | | | 2 | 3 | 2 | | | 2 | | | | 3 | | | | | | | | | | 4 | 16 |

| 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 1. 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 | Ryning | Service entreprenører og salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|--------------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------|------------------|-------------------------|----------|-----------|---|
| Rute 1 | | | 1 | | 1 | | | 2 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 2 | | | | | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 3 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Rute 4 | | | | | 2 | | | 2 | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 6 |
| Rute 4N | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Rute 6 | | | | | 4 | | | 2 | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | 7 |
| Rute 7 | | | 2 | | | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 8 | | | 3 | 1 | 1 | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 2 | 9 |
| Rute 9 | | | | | 2 | | | | | | | 2 | | | | | | | 1 | | | 1 | 6 |
| Rute 10 | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | 3 |
| Rute 11 | | | | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | 9 |
| Rute 12 | | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 | 5 |
| Rute 32 | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 35 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 |
| Rute 313 | | | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 801 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 803 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 805 | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 3 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | 1 | | | | 1 | | 4 |
| Silkeborg samlet | | | 7 | 6 | 16 | 2 | 4 | 13 | 1 | 1 | 7 | 7 | | | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 8 | 80 | |

Kundehenvendelser 1. 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 | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|-------------------------|---------|----------|-----------|
| Rute 21 | | | | | 1 | | 2 | | | 1 | | 1 | 2 | | | | | | | | | | 7 |
| Rute 309 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Rute 330 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Skanderborg samlet | | | | 1 | 1 | | 2 | | | 1 | | 3 | 2 | | | | | | | | | 2 | 12 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Skive 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 403 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 406 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 411 | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 420 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 |
| Rute 443 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Skive samlet | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 3 | 9 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Struer 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 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Struer samlet | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

| Syddjurs 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 | |
|-----------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|----------|----------|----------|
| Lokalruter Syddjurs Kommune | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| Syddjurs samlet | | | | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | 4 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Viborg 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 | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 4 |
| Rute 2 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 3 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 4 | | | 1 | | | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute S1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 712 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Rute 740 | | | | | | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 4 |
| Rute 741 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 750 | | | 2 | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 765 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 766 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Rute 770 | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 775 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenvendelser | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| Viborg samlet | | 1 | | 4 | 2 | | 8 | 2 | 1 | | 3 | 4 | | | 1 | | | | | 1 | 5 | 32 |