

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.13 – 31.12.13**Antal henvendelser:**

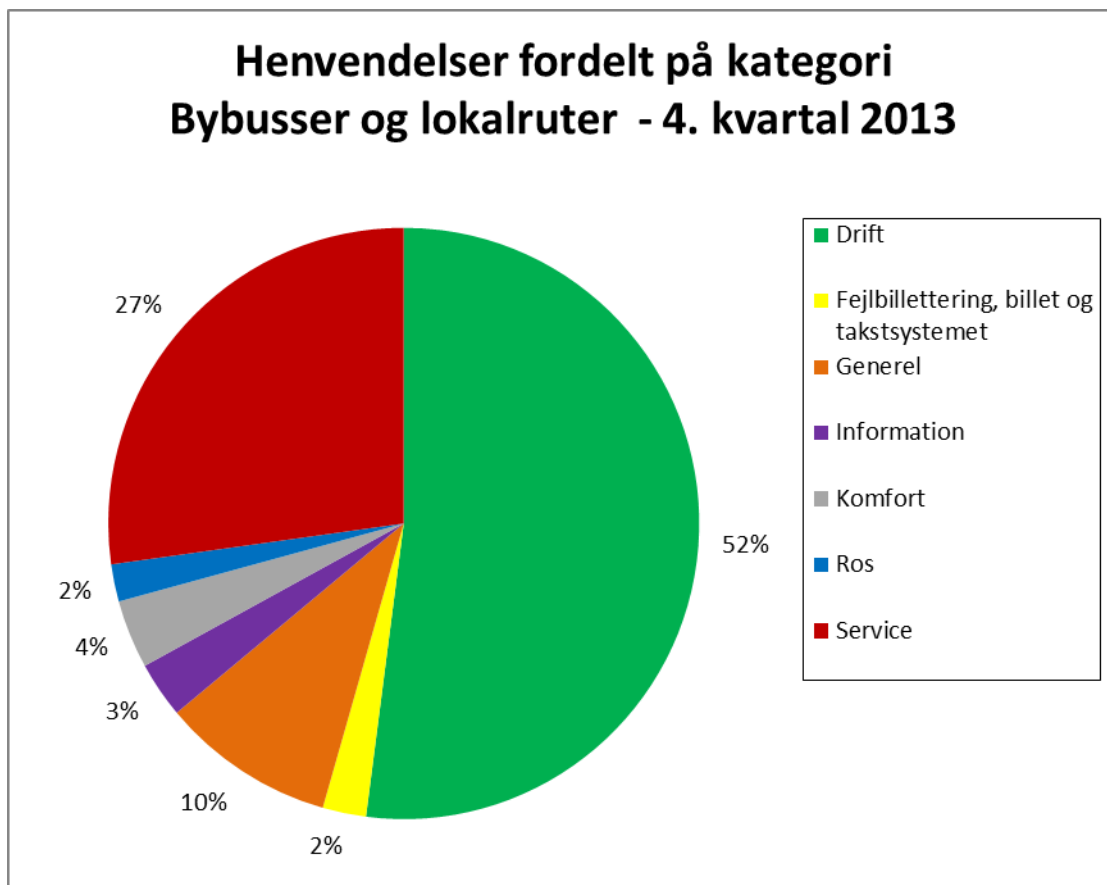
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	24
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	248
Total	272

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		4
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	2	3
For tidligt kørt bus	Drift	6	7	13
Forbikørsel	Drift	20	23	43
Forsinkelse	Drift	33	12	45
Overfyldt bus	Drift	7	4	11
Ruteføring og korrespondance	Drift	14	5	19
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	14	8	22
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	2	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	8	22
Klage over chaufførs opførsel	Service	38	8	46
Rygning	Service	2		2
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2
Fejlinformation	Information	3	2	5
Hjemmesiden	Information	1	1	2
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	6		6
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	1	9
Generel	Generel	16	12	28
Total		197	97	294

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
Favrskov samlet												1											1

	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 209				1			1																2
Rute 694											2	1											3
Rute 704															1								1
Rabatruter				1																			1
Hedensted samlet				2			1				2	1			1								7

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning 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					2			1		2		4											9
Rute 2					1		1				1												3
Rute 3		1						2														1	4
Rute 4								1															1
Rute 5A										1													1
Rute 8																1							1
Rute 8A												1											1
Rute 9	1																						1
Rute 101					1		1																2
Rute 140																						1	1
Rute 150					1																		1
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser							1														1	1	3
Herning samlet	1	1		1	4		3	4		3	1	5				1				1	4	29	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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 2				1																			1
Rute 4																						1	1
Rute 6				1																			1
Rute 8				1								1											2
Rute 260				1						1													2
Generelle kundehenvendelser	1																1						2
Holstebro samlet	1			4						1		2					1					2	11

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejllettering	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	2							1									1	5
Rute 2				2						1		2									1	6
Rute 3	1										1	1									1	4
Rute 5			1																			1
Rute 6				1							1	1										3
Rute 7				1																		1
Rute 8																					1	1
Rute 9				2																		2
Rute 10																					1	1
Rute 671					1																	1
Rabatruter															1						2	3
Generelle kundehenvendelser					1							2									2	5
Horsens samlet	1		1	7	4					1	2	7			1						9	33

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande 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	
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Norrdjurs samlet																						1	1

Norrdjurs 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 3															1								1
Rabatruter																						1	1
Norrdjurs samlet															1							1	2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odde 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 3																		1				1
Rabatruter											1											1
Generelle kundehenvendelser																					1	1
Odde samlet											1							1			1	3

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Fejlinformation	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1		2	1			2			1					7
Rute 2											1								1
Rute 3					1		2			2									5
Rute 4						1					2			1	1				5
Rute 5						1					3								4
Rute 6	1			3		1	1			2	3						1		12
Rute 10																	1		1
Rute 11											3								3
Rute 12						1													1
Rute 14					1														1
Rute 15					1														1
Rute 1-2 (Skolebus)																		1	1
Rute 231			1	2				1			1					1			6
Rute 238		1		2															3
Generelle kundehenvendelser							1		1	1		1					3		7
Randers samlet	1	1	1	7	4	4	6	2	1	5	15	1		2	2	5	1	58	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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
Rute 567					1	1																	2
Rute 580											1												1
Rabatruter				1																			1
Ringkøbing-Skjern samlet				2	2	1					1											1	7

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								3			1	1											5
Generelle kundehenvendelser								1															1
Samsø samlet								4			1	1											6

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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	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			2															3
Rute 3					1																		1
Rute 4				1																			1
Rute 5					2														1		1		4
Rute 6				1	3			1															5
Rute 7			2	1			1	2				2						1	1				10
Rute 8											2								1				3
Rute 9					5			1															6
Rute 10				1	1																		2
Rute 11			1	1	3	3	1	2			2	3											16
Rute 12					1							1											2
Rute 31				1		1																	2
Rute 32				2	1																		3
Rute 32N								1															1
Rute 313		1		1																			2
Rute 801											1												1
Rute 802			1									1											2
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Silkeborg samlet		1	4	9	18	4	3	10			5	8	1				1	3		1	1		69

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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			1																			1
Rute 309				4				1														5
Rute 330				1																		1
Rabatruter						1								1								2
Generelle kundehenvendelser																				1		1
Skanderborg samlet			1	5		1		1						1						1		10

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Skive Kommune																						
Rute 404			1					1														2
Rute 406						1																1
Rute 420				1																		1
Rute 421																					1	1
Rute 422			1																		1	2
Rute 441							1					1										2
Rute 443			1								1											2
Rute 444			1		2																	3
Generelle kundehenvendelser																					1	1
Skive samlet			4	1	2	1	1	1			1	1									3	15

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 335										1	1												2
Struer samlet										1	1												2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1				1	4						1	2									1	9
Rute 2			1		1		1			1	1	1			2							8
Rute 3														1								1
Rute 4				1	1																	2
Rute 711							1															1
Rute 712																					1	1
Rute 713																				1		1
Rute 740			1	1								1				1						4
Rute 741												1										1
Rute 765					4																	4
Rute 766				1																		1
Rute 771				1	1		1															3
Rute 775																					1	1
Generelle kundehenvendelser							2														1	3
Viborg samlet			2	5	11		5			1	2	5		1	2	1				1	4	40