

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.13 – 30.6.13**Antal henvendelser:**

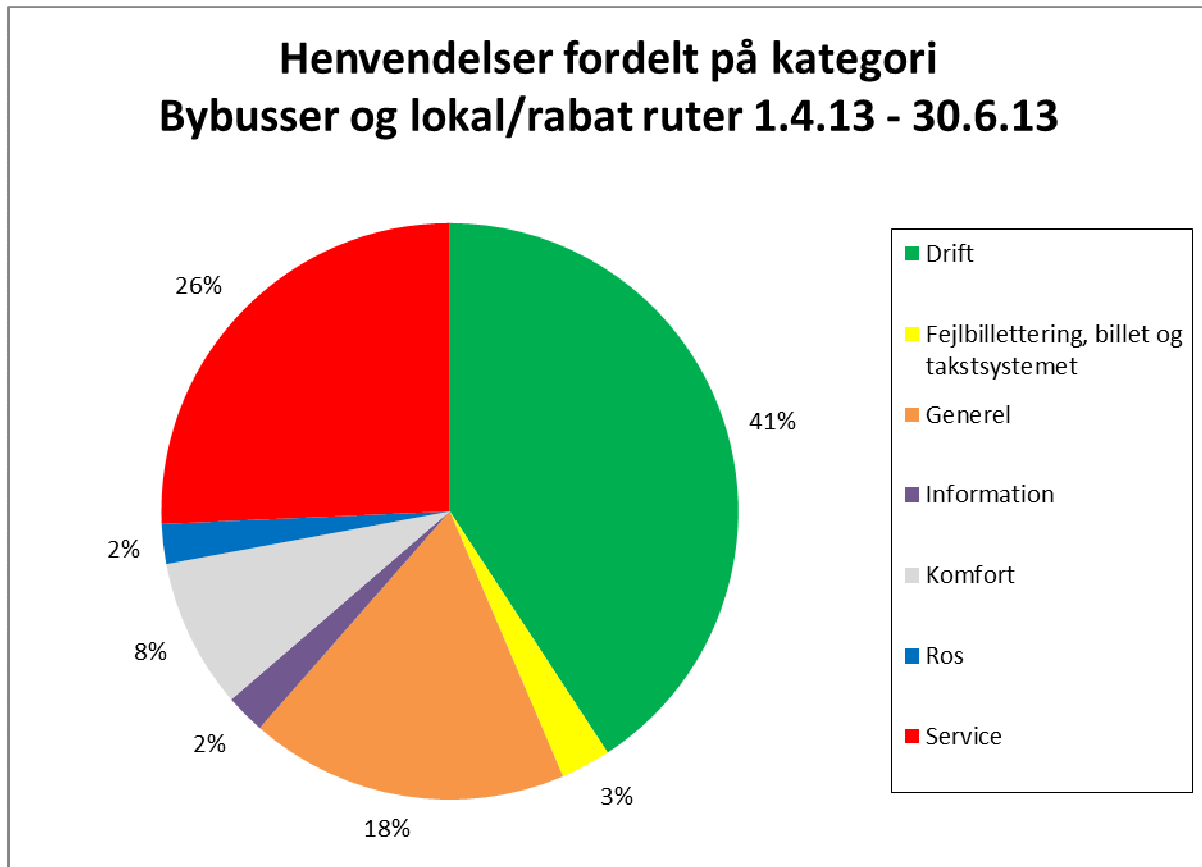
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	24
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	144
Total	168

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	1	4
	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
For tidligt kørt bus	Drift	8	4	12
Forbikørsel	Drift	6	18	24
Forsinkelse	Drift	10	3	13
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift	6	1	7
Udgående Ture og nedbrud	Drift	9	4	13
Uheld i bussen	Drift	2	1	3
Håndholdt mobiltelefon	Service	3		3
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	2	16
Klage over chaufførs opførsel	Service	19	6	25
Rygning	Service		1	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	2	2	4
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	3	1	4
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10	3	13
Generel	Generel	17	15	32
Total		116	63	179

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.**Fordeling Lokal, Rabat og bybusser:**

Favrskov 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rabatruter																					1	1
Favrskov samlet																					1	1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

Hedensted 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 696												1										1
Rute 704		1																				1
Rabatruter				1																		1
Hedensted samlet		1		1								1										3

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1																		1				1	
Rute 2	1											2											3
Rute 3			2								1												3
Rute 5							1																1
Rute 8S												1											1
Rute 140																						1	1
Rute 150																						1	1
Rabatruter					1																	1	2
Herning samlet	1		2		1		1				1	3						1			3	13	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

Holstebro 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	Ryghing	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1																					2	2	
Rute 4											1											1	1
Rute 5															1							1	2
Rabatruter				1																			1
Holstebro samlet				1							1				1							3	6

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1				1							1	2										4
Rute 2												1			1			1				3
Rute 3									1													1
Rute 4				1																		1
Rute 5								1													2	3
Rute 6											1	1										2
Rute 7											1										2	3
Rute 8			1																1			2
Rute 9			1								1											2
Rute 10												1										1
Generelle kundehenvendelser											1	1									2	4
Horsens samlet			2	1	1			1	1	5	6				1			1	1		6	26

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Ikast Brande Kommune																						
Rute 190																					1	1
Rabatruter																					1	1
Ikast Brande samlet																					2	2

	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Odder Kommune																							
Rabatruter				1																			1
Odder samlet				1																			1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

Randers 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	Ryghing	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1							1	1											2			4
Rute 2												2									1	3
Rute 3									1		1											2
Rute 4							1	1	1		1	2										6
Rute 5	1																					1
Rute 6			1				1			1	1	1										5
Rute 12												1										1
Rute 16							1													1		2
Rute 231				1																		1
Rute 238			1	3							1									1		6
Rabatruter								1														1
Generelle kundehenvendelser																		2			1	3
Randers samlet	1		2	4			4	3	2	1	4	6						4		2	2	35

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 561				1																		1
Rute 580								1				2										3
Rute 590					1																	1
Ringkøbing-Skjern samlet				1	1			1				2										5

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Samsø Kommune																							
Rute 131				1				1				1										2	5
Samsø samlet				1				1				1										2	5

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1					1																		1
Rute 2			1					1															2
Rute 4				1	1																		2
Rute 4N				1																			1
Rute 5				1				1		1	1												4
Rute 6					2							1											3
Rute 7								1															1
Rute 8							1																1
Rute 9				1														1	1				3
Rute 11				1	1	1		2			1			1									7
Rute 12			1		2			1															4
Rute 31				1																			1
Rute 32				1				1															2
Rute 313				4																			4
Rute 801												1											1
Rute 802			1																				1
Rute 805				1																			1
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser																						2	2
Silkeborg samlet			3	12	7	1	1	7		1	2	2		1				1	1		3	42	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 21	1											1										2
Rute 309			1										1									2
Rabatruter											1											1
Skanderborg samlet	1		1								1	1	1									5

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

Skive 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 411									1													1	
Rute 444												1										2	3
Generelle henvendelser																			1			1	2
Skive samlet									1			1						1			3	6	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 349																					1	1
Struer samlet																					1	1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 361															1			1				2
Syddjurs samlet															1			1				2

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - 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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1					1																	1	
Rute 2			1									1							2		1	2	7
Rute 3											1	1									1		3
Rute 4					1																		1
Rute 717				2																			2
Rute 721					1																		1
Rute 740																						1	1
Rute 741																			1			1	2
Rute 751			1																				1
Rute 765							1																1
Rute 766															1								1
Rute 771																			1				1
Rute 772																						1	1
Rute 775	1																						1
Generelle kundehenvendelser											1											1	2
Viborg samlet	1		2	2	3		1				2	2			1			4		2	6	26	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Bybusser og lokal/rabat ruter - ekskl. Århus

Bybusser og lokalruter	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Samlet	4	1	1 2	2 4	1 3	1	7	1 3	3	3	1 6	2 5	1	1	4			1 3	2	4	3 2	179