

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.13 – 31.3.13**Antal henvendelser:**

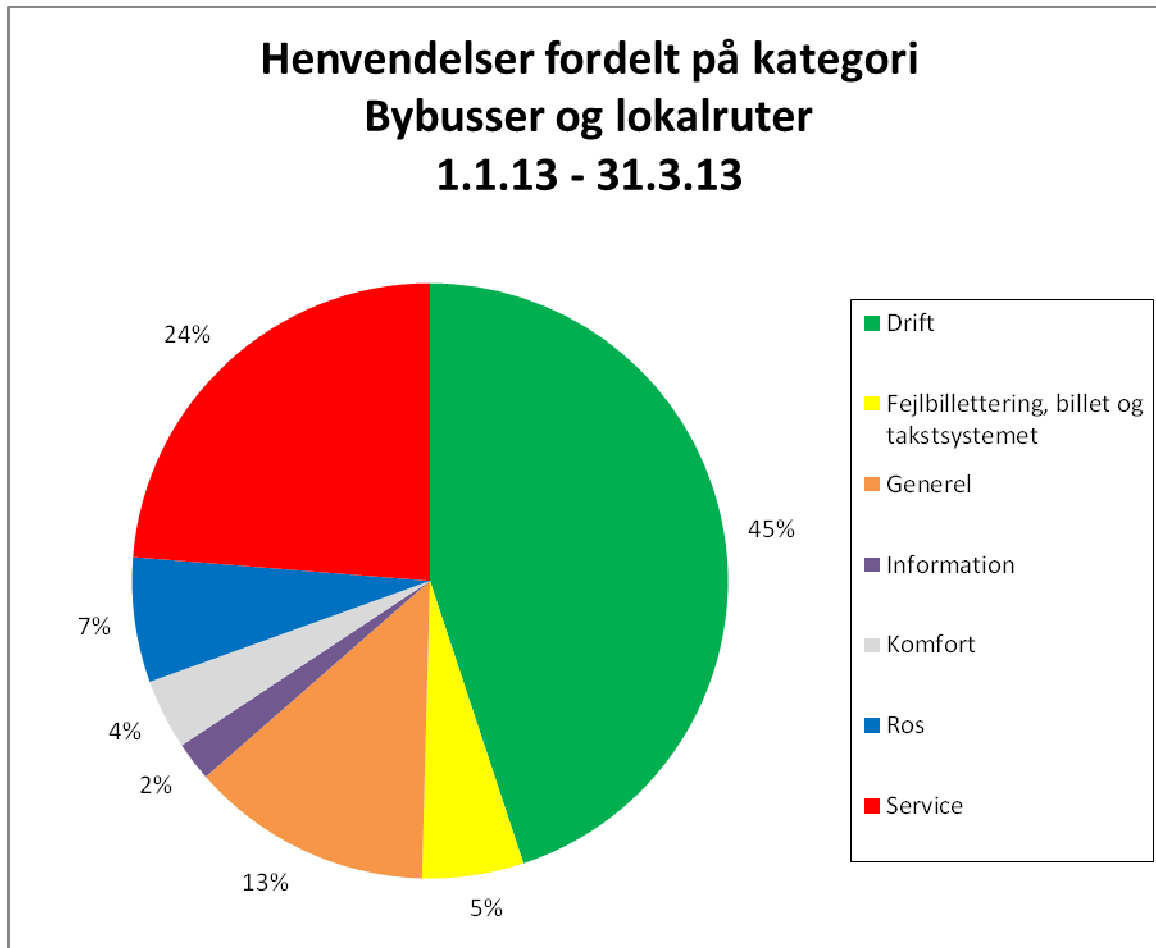
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	23
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	197
Total	220

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	Lokalruter	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10		10
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3		3
For tidligt kørt bus	Drift	8	1	9
Forbikørsel	Drift	21	7	28
Forsinkelse	Drift	37	3	40
Overfyldt bus	Drift	3	1	4
Ruteføring og korrespondance	Drift	4	3	7
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	16	2	18
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	3	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	15	5	20
Klage over chaufførs opførsel	Service	17	9	26
Rygning	Service	1	3	4
Fejlinformation	Information		1	1
Hjemmesiden	Information	1	1	2
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	16		16
Komfort i bussen	Komfort		1	1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	2	8
Generel	Generel	27	4	31
Total		190	46	236

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.**Fordeling bybusser:**

	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
Favrskov Kommune																						
Rute 1 Hadsten - Lerbjerg - Vissing - Galten					1																	1
Rute 12 Hammel - Sall - Thorsø - Haurum									1													1
Rute 314 Hammel - Skjød - Hadsten							2				2											4
Generelle henvendelser											1											1
Favrskov samlet					1		2		1		3											7

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Hedensted Kommune																							
Rute 704 Rårup - Hornsyld - Stouby / Ørum - (Vejlefjordskolen)							1																1
Hedensted samlet							1																1

Kundehenvendelser 1. 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1			1	1		1					1											4
Rute 2		1		1														1				3
Rute 3			1																			1
Rute 4	1		1																			2
Rute 8				1																		1
Rute 9				1																		1
Rute 101 Tingvej - Nørholmvej - H P Hansensvej - Gullestrupvej					1																	1
Rute 140 Aulum - Hodsager - Feldborg - Haderup																					1	1
Rute 150 Herning - Vildbjerg - Ørnhøj				1																		1
Rute 152 Skolebus Lind Skole og Højgårdskolen											1	1										2
Herning samlet	1	1	3	3	3		1				2	1						1			1	17

Kundehenvendelser 1. 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 4 Slotsgade - Viborgvej - Parkvej - Sletten - Mejrup				1														1				2
Rute 5 Slotsgade - Stationen - Ellebækvej - P.S. Krøyers Vej					1																	1
Rute 9 Slotsgade - Skivevej - Nyholmvej - Slotsgade	1																					1
Rute 291 Skolebus Mejdal - Halgård - Tvis - Nr. Felding												1										1
Generelle kundehenvendelser				1																		1
Holstebro samlet	1			2	1							1						1				6

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1 Banegården - Sundvej - Bakkesvinget - Stensballe – Banegården					4							2										3	9
Rute 2 Banegården - Sundhedshuset - Bakkesvinget - Stensballe Strandvej – Banegården			1	1	2					1		1										1	7
Rute 3 Banegården - Åboulevarden - Strandpromenaden - Sølystvej - Banegården																						1	1
Rute 4 Banegården - Spedalsø - Fjordparken - Dagnæsallé - Banegården								2			1								1			2	6
Rute 5 Banegården - Sundhedshuset - Ternevej - Krokusvej - Banegården	1				2																		3
Rute 7 Banegården - Torstedallé - Marsallé - Banegården												1											1
Rute 8 Banegården - Østerhåb - Saturnvej - Banegården			1																1				2
Rute 9 Banegården - Nørretorv - Forum Horsens - Priorsløkkevej – Banegården	1							1															2
Rute 10 Banegården - Forum Horsens - Bakkesvinget – Banegården					1								1									1	3
Generelle							1									1						1	3
Horsens samlet	2		2	1	9		1	3		1	1	4	1			1		2			9	37	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Ikast-Brande Kommune																							
Rute 171 Ikast - Tulstrup - Faurholdt - Munklinde																			1				1
Rute 182 Ikast - Gludsted - Hampen - Nr. Snede - Klovborg						1																	1
Ikast-Brande 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Odder Kommune																							
Rute 3 Banegården - Vennelundsvej - Banegården				1																			1
Odder samlet				1																			1

Kundehenvendelser 1. 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	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 Nordskellet - Glarbjergvej - Haslund	1				2			1		1		1								1	2	9
Rute 2 Busterminalen - Banegården - Helsted											3	1										4
Rute 3 Platanvej - Vorup - Paderup												1										1
Rute 4 Platanvej - Krstrup - Paderup	1										1											2
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej- Romalt	1	1									2	1									1	6
Rute 6 Agerskellet/ Nordskellet - Dronningborg		1	1	1	1			1			3	1									2	11
Rute 11 Busterminalen - Tånum - (Ålum)											1											1
Rute 12 Busterminalen - Rytterskolen - Borup	1																					1
Rute 14 Busterminalen - Gimming - Lem												1										1
Rute 16 Busterminalen - Århusvej - Frederiksdalvej Vorup					1							1									1	3
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå					1								1		1			1			1	5
Rute 238 Randers - Tørslev - Udbyhøj					2													1			1	4
Rute 1-2 Skolebus Assentoftskolen												1										1
Rabatruter												1										1
Generelle																	2				2	4
Randers samlet	4	2	1	5	3			2	1	10	9	1		1		2	2	2		1	10	54

Kundehenvendelser 1. 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 551 Skjern - Borris - Længstedal - Faster - Ejstrup- Astrup - Skjern												2										2
Rute 564 Rækker Mølle - Finderup - Hanning - Rækker Mølle													1									1
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk								1														1
Rute 577 Videbæk - Herborg - Mejericentret - Troldhede				2																		2
Rute 578 Videbæk - Vorgod - Fjeldstervang					1							1										2
Rute 580 Ringkøbing - Søndervig - Hvide Sande																					1	1
Ringkøbing-Skjern samlet				2	1			1				3	1								1	9

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Samsø Kommune																						
Rute 131 Nordby - Tranebjerg - Koldbykås										1												1
Samsø samlet										1												1

Kundehenvendelser 1. 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1 Sygehuset - Resenbro					3			2			1	1									6		13
Rute 2 Nytorv - Balle Kirkevej				2																			2
Rute 3 Lysbro - Hvinningdal Skole				4	2																	1	7
Rute 4 Remstruplund - Virklund	1				1			4															6
Rute 5 Lysbro - Funder				1	1																4	1	7
Rute 6 Nørrevænget - Balle Kirkevej - Hvinningdal	1			1	3																		5
Rute 7 Sejs - Svejbæk																					1		1
Rute 8 Lupinvej - Dalvejen - Nordre Højmarksvej					2			1															3
Rute 9 Oslovej - Nørreskov Bakke			1		1		1	1													2	2	8
Rute 10 Lyngbygade - Silkeborg Bad - Gjessø								1															1
Rute 11 Nørreskov Bakke - Arendalsvej - Oslovej				1	5	1	1	2				1											11
Rute 12 Kejlstrupvej - Teknisk Skole - Tietgensvej					1	1						1											3
Rute 35 Funder Skole - Kragelund Skole - Frederiksdal										1													1
Generelle					2																2	2	6
Silkeborg samlet	2		1	9	21	2	2	11		1	1	3									15	6	74

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 21 Skanderborg bybus				1							1	1											3
Rute 309			1																				1
Skanderborg samlet			1	1							1	1											4

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1											1												1
Struer Samlet											1												1

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Syddjurs kommune	Fejlbillettering	Taktsystem	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
Lokalrute 2												1										1
Syddjurs samlet												1										1

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1										1	1	1										3	
Rute 2				2		1						1										4	
Rute 3			1	1	1													1			1	5	
Rute 4																		1			2	3	
Rute 740				1																		1	
Rute 751								1														1	
Rute 765																1						1	
Rute 770												1										1	
Rute 775													1									1	
Generel																						1	1
Viborg samlet			1	4	1	1		1	1	1	1	3	1			1		2			4	21	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Lokalruter samlet	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
Lokalruter Samlet	10	3	9	28	40	4	7	18		6	20	26	4		1	2	2	8	1	16	31	236