

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.12 – 31.12.12**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	47
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	238
Total	285

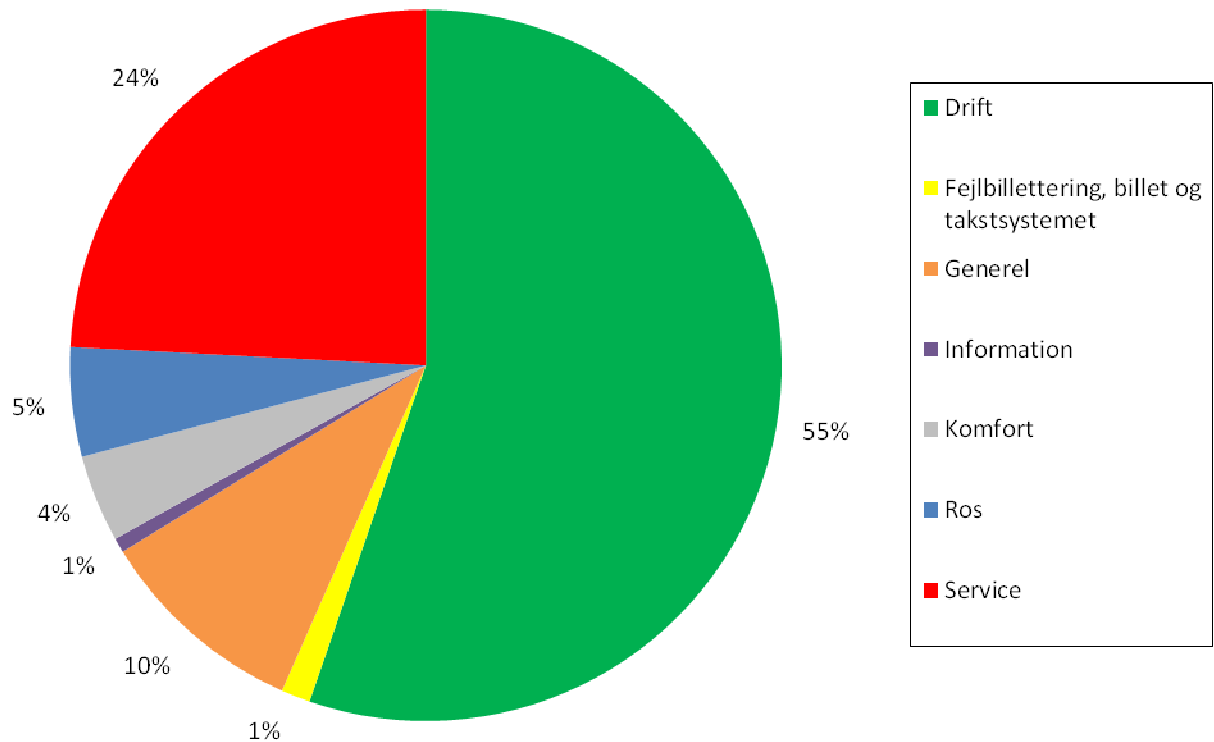
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybusser	Lokalruter	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	13	6	19
Forbikørsel	Drift	17	15	32
Forsinkelse	Drift	59	14	73
Overfyldt bus	Drift	6	1	7
Ruteføring og korrespondance	Drift	5	4	9
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	20	7	27
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	2	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	17	8	25
Klage over chaufførs opførsel	Service	35	7	42
Rygning	Service	1		1
Fejlinformation	Information	2		2
Ros	Ros	15		15
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10	2	12
Generel	Generel	15	14	29
		221	81	302

Henvendelser fordelt på kategori:

Henvendelser fordelt på kategori Bybusser og lokalruter excl. Aarhus 1.10.12-31.12.12



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Favrskov 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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 314 Hammel - Skjød - Hadsten			1	1				1										1				4
Generelle henvendelser																					1	1
Favrskov samlet			1	1				1										1			1	5

Hedensted 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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 693 Hedensted - Urlev - Ny Sebberup - Hedensted				1			1															2
Rute 696 Hedensted - Løsning - Uldum - Tørring	1											1										2
Hedensted samlet	1			1			1					1										4

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1A&B		1			3																		4
Rute 2 Hammerum - Gjellerup Vest					1		1	1															3
Rute 3 Snejbjerg via Vestergade					1																		1
Rute 4 Lind via Chr. Ydes Vej				2																			2
Rute 9 A&B	1																						1
Rute 139 Kibæk Skole												1											1
Rute 140 Aulum - Hodsager - Feldborg - Haderup											1												1
Rute 150 Herning - Vildbjerg - Ørnhøj			1	2							1	2										1	7
Generelle																						1	1
Herning samlet	1	1	1	4	5		1	1			2	3										2	21

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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 1 Slotsgade - Thorsvej - Døesvej - Slotsgade															1							1
Rute 5 Slotsgade - Stationen - Ellebækvej - P.S. Krøyers Vej				1																		1
Rute 265 Vinderup - Handbjerg - Ryde - Vinderu																		1				1
Rute 283 Holstebro - Hvam Mejeriby - Borbjerg - Skave - Hogager																					1	1
Holstebro samlet				1											1			1			1	4

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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				1	3			1			1	3										9
Rute 2 Banegården - Sundhedshuset - Bakkesvinget - Stensballe Strandvej – Banegården					1						2	3			1						1	8
Rute 4 Banegården - Spedalsø - Fjordparken - Dagnæsallé - Banegården											1	1										2
Rute 5 Banegården - Sundhedshuset - Ternevej - Krokusvej – Banegården				1	3			1			1							1				7
Rute 7 Banegården - Torstedallé - Marsallé - Banegården					1			1			1	1										4
Rute 8 Banegården - Østerhåb - Saturnvej - Banegården					2			1			1											4
Rute 9 Banegården - Nørretorv - Forum Horsens - Priorsløkkevej – Banegården												1						1				2
Rute 10 Banegården - Forum Horsens - Bakkesvinget – Banegården								1														1
Generelle			1							1											2	4
Horsens samlet			1	2	0			5		1	7	9			1			2			3	41

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute Brande bybus					1																		1
Rute Ikast bybus			1																				1
Rute 171 Ikast - Tulstrup - Faurholdt - Munklinde											1												1
Rute 172 Ikast - Bording - Engesvang - Pårup - Christianshede					1																		1
Rute 190 Brande-Ikast					2			3															5
Rute 193 Brande - Uhre - Brande																						1	1
Ikast-Brande samlet			1		4			3			1											1	10

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odde Kommune	Fejlbilllettering	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
Generelle				1																		1
Odde samlet				1																		1

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1 Nordskellet - Glarbjergvej - Haslund											2	1									1	1	5
Rute 2 Busterminalen - Banegården - Helsted					1		1	1															3
Rute 3 Platanvej - Vorup - Paderup												3											3
Rute 4 Platanvej - Krstrup - Paderup					3		2		1		3											1	10
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej- Romalt			1		3		2				2												8
Rute 6 Agerskellet/ Nordskellet - Dronningborg			2	1	2						1	2	1									1	10
Rute 10 Busterminalen - Fladbro - (Tånum/Ålum)				1	1		1																3
Rute 11 Busterminalen - Tånum - (Ålum)												1											1
Rute 12 Busterminalen - Rytterskolen - Borup																			1				1
Rute 14 Busterminalen - Gimming - Lem					1																1	1	3
Rute 21 Blommevej - Busterminalen																			1				1
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå			1	1	2						1												5
Rute 238 Randers - Tørslev - Udbyhøj				1	2																		3
Rute 1-2 Skolebus Assentoftskolen																						1	1
Rute 8 Skolebus Gjerlev- Enslev Skole					1																		1
Generelle			1		2						1	2										3	9
Randers samlet			5	4	8		1	6		1	5	4	1					2		2	8	67	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 551 Skjern - Borris - Længstedal - Faster - Ejstrup- Astrup - Skjern											2										1	3
Rute 560 Ringkøbing - Lem - Dejbjerg - Stauning - Skjern				1			1														1	3
Rute 561 Skjern - Borris - Sdr. Felding											1											1
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk										1												1
Rute 568 Skjern - Rækker Mølle - Videbæk											1	1										2
Rute 580 Ringkøbing - Søndervig - Hvide Sande			1									1									1	3
Ringkøbing-Skjern samlet			1	1			1		1	4	2										3	13

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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				1	1						1	1								1		5
Rute 2 Nytorv - Balle Kirkevej			1		3																	4
Rute 3 Lysbro - Hvinningdal Skole				1	3				2		1							2				9
Rute 4 Remstruplund - Virklund			1		1							2										4
Rute 5 Lysbro - Funder				2	2					1		1						1				7
Rute 6 Nørrevænget - Balle Kirkevej - Hvinningdal						2												1				3
Rute 7 Sejs - Svejbæk				1	1			1														3
Rute 8 Lupinvej - Dalvejen - Nordre Højmarksvej	1				1															1		3
Rute 9 Oslovej - Nørreskov Bakke			1			1	1	2				1								3		9
Rute 10 Lyngbygade - Silkeborg Bad - Gjessø							1															1
Rute 11 Nørreskov Bakke - Arendalsvej - Oslovej			1	3	1	3		2			2	1								4		17
Rute 12 Kejlstrupvej - Teknisk Skole - Tietgensvej			1		5	2														2		10
Rute 31 Lemming - Serup - Skæggær - Silkeborg				1																		1
Rute 32 Kragelund - Øster Bording - Silkeborg				1																		1
Rute 313 Silkeborg - Fårvang - (Thorsø)								1													1	2
Rute 803 Kjellerup - Mausing - Vinderslev												1										1
Generelle					2																	2
Silkeborg samlet	1		5	10	22	6	2	6	2	1	4	7						4		11	1	82

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 21 Skanderborg bybus				2	1							3											6
Rute 309 Skanderborg - Stilling - Jeksen - Stjær - Skovby - Galten					2	1	1	1														1	6
Generelle					1							1											2
Skanderborg samlet				2	4	1	1	1				4										1	14

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 401										1												1
Rute 404				2																		2
Rute 406					1																	1
Rute 422 Breum - Roslev - Durup - Selde - Thorum - Breum					1		1															2
Skive samlet				2	2		1			1												6

Struer 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 349 Hvidbjerg - Jegindø - Struer - Hvidbjerg																					1	1
Struer samlet																					1	1

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Syddjurs 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 5 Skolebus Ryomgård-Kolind- Skarresø-Kolind-Ryomgård				1																		1
Rute 11 Knebel - Skødshoved - Helgenæs				1																		1
Generelle																					1	1
Syddjurs samlet				1	1																1	3

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1			1	3		1														1		6
Rute S1											1											1
Rute 2			1	1							1							1			2	6
Rute 3					1																1	2
Rute 4								1				1						1		1		4
Rute 6												1										1
Rute 711 Viborg - Hald Ege - Birgittelyst - Almind			1	1																		2
Rute 740 Viborg - Stoholm - Skive				1																		1
Rute 751 Viborg - Løvskal - Tindbæk				1	1			1														3
Rute 765 Møldrup - Klejtrup - Hobro			1																			1
Rute 766 Viborg - Skals - Møldrup																						1
Rute 770 Viborg - Bruunshåb - Bjerringbro																						1
Generelle																						1
Viborg samlet			4	3	6		1	2			2	2						2		2	6	30

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Bybusser og lokalruter	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
Samlet	3	1	19	32	73	7	9	27		5	25	42	1		2			12		15	29	302

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	4	2	41	47

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Bybus		65	4907,58	4972,58
Lokalrute			2432,5	2432,5
Kr.		65	7340,08	7405,08

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejllettering	2
For tidligt kørt bus	1
Forbikørsel	7
Forsinkelse	19
Overfyldt bus	1
Ruteføring og korrespondance	1
Udgåede Ture og nedbrud	13
Total	44

Én refusion kan godt have mere end en årsag, derfor kan antallet af årsager overstige antallet af refusioner.