

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.12 – 30.9.12****Antal henvendelser:**

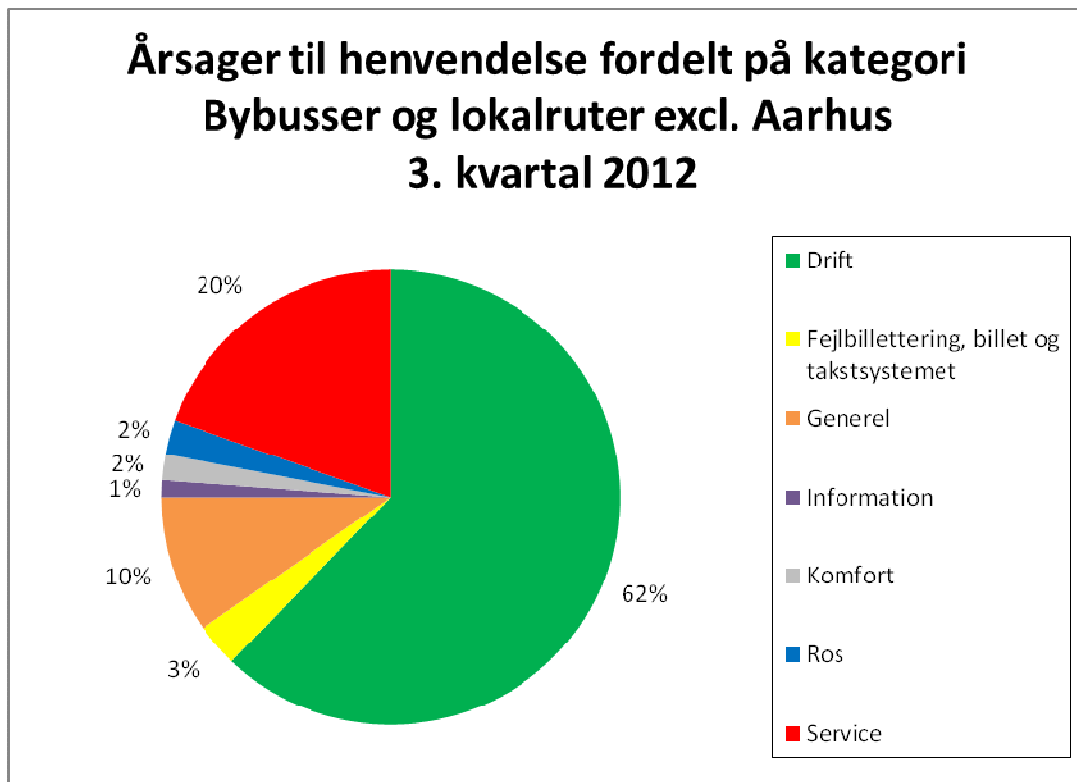
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	33
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	115
<b>Total</b>	<b>148</b>

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	3		3
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
For tidligt kørt bus	Drift	9	2	11
Forbikørsel	Drift	19	5	24
Forsinkelse	Drift	16	5	21
Overfyldt bus	Drift	7	7	14
Ruteføring og korrespondance	Drift	8	1	9
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	14	8	22
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	3		3
Klage over chaufførs kørsel	Service	14		14
Klage over chaufførs opførsel	Service	8	3	11
Rygning	Service		1	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	2	3
Fejlinformation	Information	1	1	2
Ros	Ros	4		4
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort		1	1
Generel	Generel	12	4	16
<b>Total</b>		<b>123</b>	<b>41</b>	<b>164</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Faverskov 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 314 Hammel - Skjød - Hadsten						1		1				1											3
<b>Faverskov samlet</b>						<b>1</b>		<b>1</b>				<b>1</b>											<b>3</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

Herning 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 1A&B											1											1
Rute 2 Hammerum - Gjellerup Vest					1																	1
Rute 6A Messecentret og Godthåbsvej				1		1																2
Rute S8 Servicebus - Tjørring via Sygehuset og Bytoften											1											1
Rute 9 A&B				1		1	1															3
Rute 150 Herning - Vildbjerg - Ørnholm								1														1
Generelle		1																				1
<b>Herning samlet</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>											<b>10</b>

Holstebro 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 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 6 Slotsgade - Herningvej - Mejdal - Slotsgade																				1		1
Rute 9 Slotsgade - Skivevej - Nyholmvej - Slotsgade					1																	1
<b>Holstebro samlet</b>				<b>1</b>	<b>1</b>						<b>1</b>									<b>1</b>		<b>4</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

Horsens 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	Rykning	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																		1
Rute 2 Banegården - Sundhedshuset - Bakkesvinget - Stensballe Strandvej – Banegården			2	1				1														4
Rute 3 Banegården - Åboulevarden - Strandpromenaden - Sølystvej - Banegården											1	1										2
Rute 5 Banegården - Sundhedshuset - Ternevej - Krokusvej – Banegården				1	3							1									2	7
Rute 8 Banegården - Østerhåb - Saturnvej - Banegården			1																			1
Rute 10 Banegården - Forum Horsens - Bakkesvinget – Banegården					1																	1
Generelle				1																		1
<b>Horsens samlet</b>			<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>										<b>2</b>	<b>17</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Generelle						1																	1
<b>Ikast-Brande samlet</b>						<b>1</b>																	<b>1</b>

Norddjurs 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	
Bybus Grenå	1			1																			2
Generelle																						1	1
<b>Ikast-Brande samlet</b>	<b>1</b>			<b>1</b>																		<b>1</b>	<b>3</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

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 - Busterminalen - Haslund								1			1	2										4
Rute 2 Busterminalen - Banegården - - Helsted								1														1
Rute 3 Platanvej - Busterminalen - Vorup - Paderup				2															1			3
Rute 4 Platanvej - Busterminalen - Kristrup - Paderup				1		1				1	1	1										5
Rute 6 Agerskellet/ Nordskellet - Busterminalen - Dronningborg		1			2			2			1										1	7
Rute 10 Busterminalen - Hornbæk - Fladbro - (Tånåm/Ålum)												1									1	2
Rute 11 Busterminalen - Banegården - Viborgvej - Hornbæk - Tånåm - (Ålum)					1		1				1											3
Rute 14 Busterminalen - Udbyhøj - Rismølleskolen - Lem						1																1
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå				1																		1
Rute 238 Randers - (Møllerup) - Tvede - Øster Tørslev - Udbyhøj					1			1														2
Generelle	1																					1
<b>Randers samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>							<b>1</b>		<b>2</b>	<b>30</b>



## Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

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 560 Ringkøbing - Lem - Dejbjerg - Stauning - Skjern																			1			1
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk								1														1
Rute 568 Skjern - Rækker Mølle - Videbæk					1	1		1						1								4
Rute 580 Ringkøbing - Søndervig - Hvide Sande				1								1										2
<b>Ringkøbing-Skjern samlet</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>				<b>1</b>		<b>1</b>					<b>1</b>			<b>8</b>

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 131 Nordby - Tranebjerg - Koldbykås																		1			2	3
<b>Samsø samlet</b>																		<b>1</b>			<b>2</b>	<b>3</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

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 Sygehuset - Resenbro										1	1											2
Rute 2 Nytorv - Balle Kirkevej			2				1				2											5
Rute 3 Lysbro - Hvinningdal Skole					1			2				1									1	5
Rute 4 Remstruplund - Virklund	1										1	1										3
Rute 5 Lysbro - Funder			1		1																	2
Rute 6 Nørrevænget - Balle Kirkevej - Hvinningdal					2															1		3
Rute 7 Sejs - Svejbæk			1	2			1	1							1						1	7
Rute 8 Lupinvej - Dalvejen - Nordre Højmarksvej				2			1															3
Rute 9 Oslovej - Nørreskov Bakke			1				1	2		1	1											6
Rute 11 Nørreskov Bakke - Arendalsvej - Oslovej								1												1		2
Rute 12 Kejlstrupvej - Teknisk Skole - Tietgensvej				1	2	2	1	1														7
Rute 31 Lemming - Serup - Skægkær - Silkeborg			1	1																		2
Rute 32 Kragelund - Øster Bording - Silkeborg				1				1														2
Generelle																					1	1
<b>Silkeborg samlet</b>	<b>1</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>		<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>			<b>1</b>					<b>2</b>	<b>3</b>	<b>50</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 21 Skanderborg bybus				1																	1	2	
Rute 309 Skanderborg - Stilling - Jeksen - Stjær - Skovby - Galten				1		1		2															4
Rute 330 Skanderborg - Hårby - Veng - Nr. Vissing - Låsby			2			2		2															6
<b>Skanderborg samlet</b>			<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>		<b>4</b>													<b>1</b>	<b>12</b>	

Skive 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 443 Skive - Balling - Rødding - Lihme - Lem - Skive					1							1											2
<b>Skive samlet</b>					<b>1</b>							<b>1</b>											<b>2</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

Viborg 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 2						1	1														1	3	
Rute S2 Trappetorvet - Mimersvej - Nørremøllevej - Trappetorvet								1						1									2
Rute 3																					1	1	
Rute 711 Viborg - Hald Ege - Birgittelyst - Almind														1									1
Rute 740 Viborg - Stoholm - Skive					2		1						1									1	5
Rute 751 Viborg - Løvskaal - Tindbæk					1	1																	2
Rute 765 Møldrup - Klejtrup - Hobro															1								1
Rute 770 Viborg - Bruunshåb - Bjerringbro				1																			1
Generelle						1					1										1	2	5
<b>Viborg samlet</b>				1	3	3	2	1			1		1	2	1						1	5	21

Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Aarhus

Bybusser og lokalruter	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
Samlet	3	2	11	24	21	14	9	22	1	3	14	11	1	3	2			1	2	4	16	164

**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	3	1	29	<b>33</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Bybus</b>		159	2255,5	<b>2414,5</b>
<b>Lokalrute</b>			2868	<b>2868</b>
<b>Kr.</b>		<b>159</b>	<b>5123,5</b>	<b>5282,5</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	I alt
Fejllettering	1
For tidligt kørt bus	1
Forbikørsel	8
Forsinkelse	3
Overfyldt bus	2
Ruteføring og korrespondance	5
Udgåede Ture og nedbrud	10
Fejlinformation	1
Generel	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

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