

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.12 – 30.6.12**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	15
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	78
Total	93

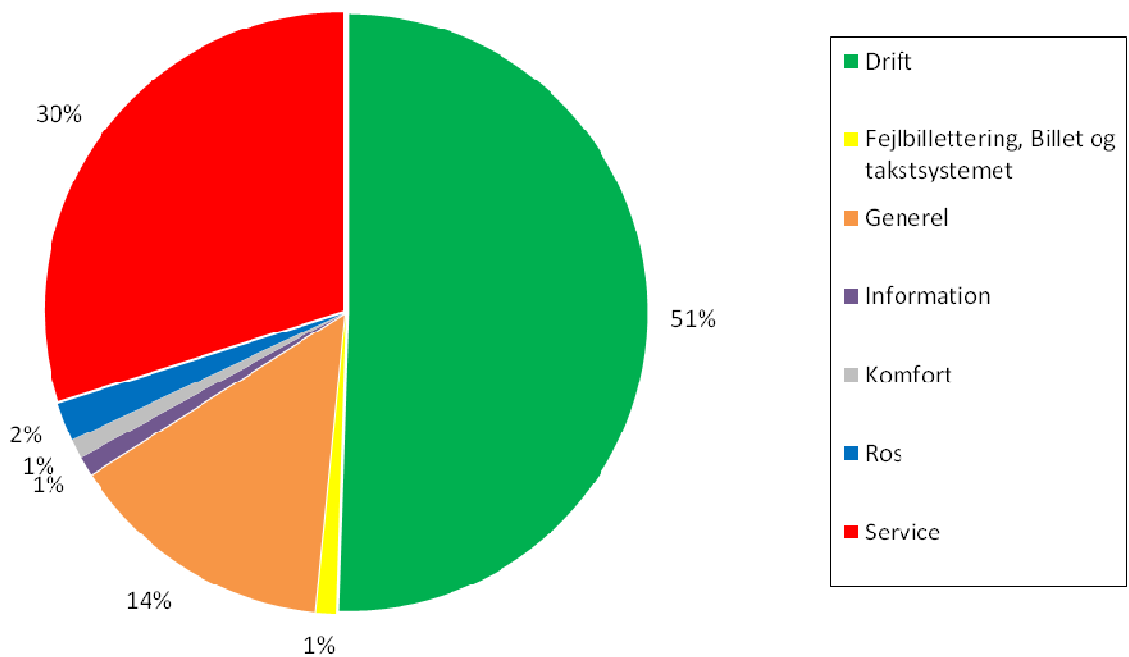
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybusser	Lokalruter	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	5	1	6
Forbikørsel	Drift	8	1	9
Forsinkelse	Drift	22	1	23
Ruteføring og korrespondance	Drift		1	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	4	3	7
Uheld i bussen	Drift	2	1	3
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	11	3	14
Klage over chaufførs opførsel	Service	9	3	12
Fejlinformation	Information		1	1
Ros	Ros	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1		1
Generel	Generel	12	2	14
Total		78	19	97

Henvendelser fordelt på kategori:

**Årsager til henvendelse fordelt på kategori.
Bybusser og lokalruter excl. Aarhus 2. kvartal 2012**



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Faverskov 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 9 Lading - Skjoldelev - Hammel					1																	
Generelle																					1	1
Faverskov samlet					1																1	2

Hedensted 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 209 Lindved - Rask Mølle								1														1
Hedensted samlet								1														1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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 2 Hammerum - Gjellerup					1																		1
Rute 3 Snebjerg				1																			1
Rute 6A Messecentret Og Godthåbsvej					1																		1
Rute S8 Servicebus - Tjørring via Sygehuset og Bytoften											1	1											2
Generelle																						3	3
Herning samlet				1	2						1	1										3	8

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 7 Slotsgade - Wagnersvej - Slotsgade			1																			1
Generelle											1	1										2
Holstebro samlet			1								1	1										3

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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	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	1																	2
Rute 2 Banegården - Sundhedshuset - Bakkesvinget - Stensballe Strandvej - Banegården			2	1	1			1														5
Rute 5 Banegården - Sundhedshuset - Ternevej - Krokusvej - Banegården					2		1															3
Rute 6 Banegården - Spedalsø - Vedbæksallé - Banegården								1														1
Rute 7 Banegården - Torsted - Ørnstrupvej			1																			1
Rute 10 Banegården - Forum Horsens - Bakkesvinget - Banegården												1										1
Generelle																					1	1
Horsens samlet			3	2	4		1	2			1										1	14

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Ikast-Brande Kommune																							
Rute 172 Ikast - Bording - Engesvang - Pårup - Christianshede												1											1
Ikast-Brande samlet												1											1

	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	
Odder Kommune																							
Rute 2 Banegården - Ankjær - Banegården											1												1
Odder samlet											1												1

Kundehenvendelser 2. 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 - Busterminalen - Vorup - Haslund				1																		1
Rute 2 Busterminalen - Banegården - Gørtlervej - Kærsmindesbadet - Helsted																					1	1
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Busterminalen - Vorup - Paderup									2	1												3
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Busterminalen - Kristrup - Paderup										1	1											2
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej - Busterminalen - Kristrup - Romalt				2																		2
Rute 6 Agerskellet/Nordskellet - Gl. Hobrovej - Busterminalen - Sygehuset - Dronningborg	1			1								2										4
Rute 10 Busterminalen - Hornbæk - Fladbro - (Tånum/Ålum)												1										1
Rute 11 Busterminalen - Banegården - Viborgvej - Hornbæk - Tånum - (Ålum)					2																	2
Rute 15 Busterminalen - Paderup – Brusgård											1											1
Generelle																					1	1
Randers samlet	1			1	5				2	3	4										2	18

Kundehenvendelser 2. 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 577 Videbæk – Herborg – Mejericentret - Troldhede											1	1											2
Ringkøbing-Skjern samlet											1	1											2

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 131 Nordby - Tranebjerg - Koldbykås																						1	1
Samsø samlet																						1	1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1 Sygehuset - Resenbro											1											1
Rute 2 Nytorv - Balle Kirkevej			1	1	1																	3
Rute 4 Remstruplund – Virklund					1																	1
Rute 5 Lysbro – Funder				1	1																	2
Rute 6 Nørrevænget - Balle Kirkevej – Hvinningdal					3																1	4
Rute 8 Lupinvej - Dalvejen - Nordre Højmarksvej					1						1											2
Rute 9 Oslovej - Nørreskov Bakke					1						1	1										3
Rute 10 Lyngbygade - Silkeborg Bad – Gjessø				1			1															2
Rute 11 Nørreskov Bakke - Arendalsvej – Oslovej				1	2		2				1										2	8
Rute 32 Kragelund - Øster Bording – Silkeborg							1								1							2
Rute 802 Kjellerup - Gråmose - Vinderslev								1														1
Rute 803 Kjellerup - Mausing – Vinderslev																				1		1
Generelle																					1	1
Silkeborg samlet			1	4	10			4	1		4	1			1					1	4	31

Kundehenvendelser 2. 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												1										1
Rute 309 Skanderborg - Stilling - Jeksen - Stjær - Skovby - Galten			1							1	1	1										4
Rute L1 Skanderborg - Vurring - Hylke - Brørup og omvendt								1														1
Skanderborg samlet			1					1		1	1	2										6

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

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 Ellekonebakken - Trappetorvet - H.C. Andersens Vej				1																		1
Rute 2 Viborg Storcenter - Trappetorvet - Odshøj																				1		1
Rute 3 Liseborg - Trappetorvet - Skaldehyøj											1											1
Rute 4 Hedevænget - Trappetorvet – Vestervang																					1	1
Rute 740 Viborg - Stoholm - Skive							1															1
Rute 750 Viborg - Tjele - Sjørring - Sønder Onsild											1											1
Rute 765 Møldrup - Klejtrup – Hobro				1																		1
Generelle																		1			1	2
Viborg samlet				1	1		1				2							1		1	2	9

Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Bybusser og lokalruter	Fejlbilllettering	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	1		6	9	23		1	7	3	3	14	12			1			1		2	14	97

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Bybusser	1		10	11
Lokalruter	1		3	4
Antal	2		13	15

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Bybusser			1811,50	1811,5
Lokalruter			595	595
Kr.			2406,5	2406,5

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	Bybusser	Lokalruter	I alt
For tidlig kørt bus	1		1
Forsinkelse	7		7
Udgåede Ture og nedbrud	2	2	4
Fejlinformation		1	1
Generel	1		1
Total	11	3	14

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