

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.12 – 31.3.12****Antal henvendelser:**

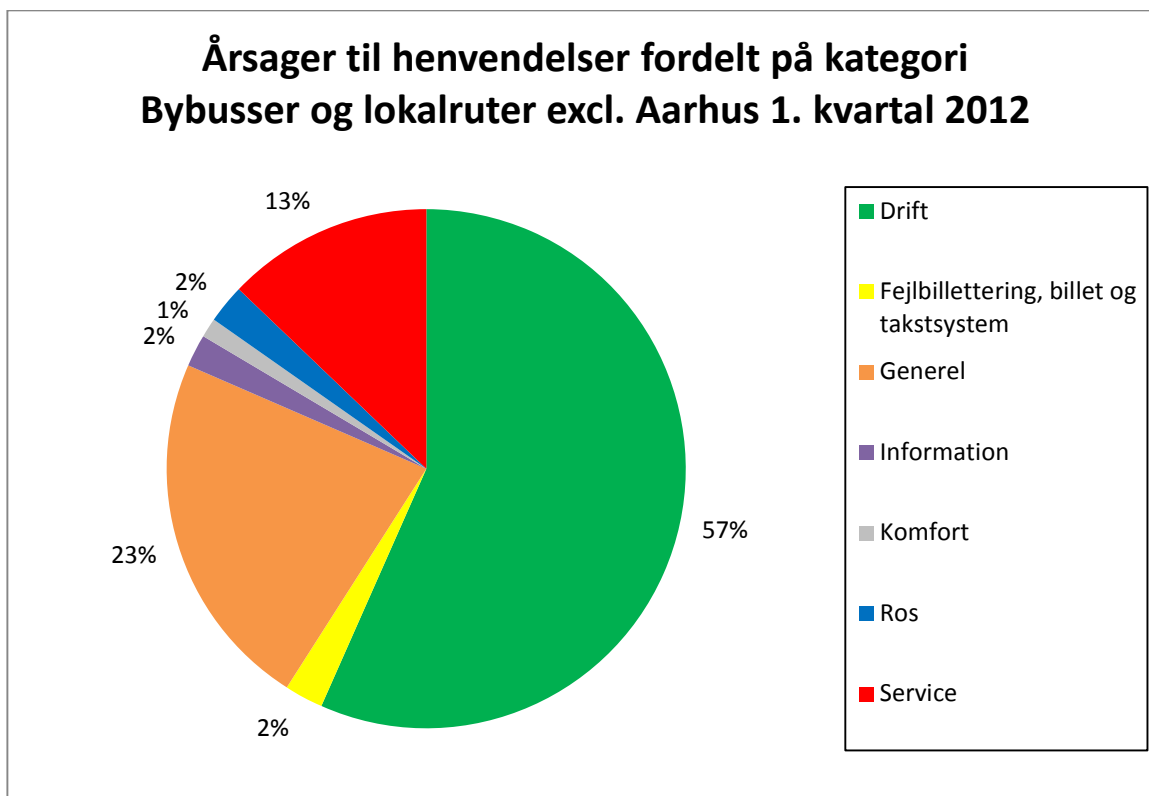
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	30
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	209
<b>Total</b>	<b>239</b>

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	5		5
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	17	5	22
Forbikørsel	Drift	15	3	18
Forsinkelse	Drift	54	4	58
Overfyldt bus	Drift	8	1	9
Ruteføring og korrespondance	Drift	5	1	6
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	19	8	27
Uheld i bussen	Drift	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	13	1	14
Klage over chaufførs opførsel	Service	16	1	17
Rygning	Service	1		1
Fejlinformation	Information	4		4
Hjemmesiden	Information	1		1
Ros	Ros	1	5	6
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	1	3
Generel	Generel	50	6	56
<b>Total</b>		<b>213</b>	<b>36</b>	<b>249</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



## Henvendelser fordelt årsag.

## Opdelt efter rute og kommune

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
<b>Herning Kommune</b>																					
Rute 2 Hammerum - Gjellerup									1												1
Rute 3 Snebjerg				1																	1
Rute 5 Birk - Gjellerup Øst					2																2
Rute 2 Hammerum - Gjellerup Natbus														2							2
Generelle kundehenvendelser				1		1												1			3
<b>Herning samlet</b>				2	2	1			1					2				1			9

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
<b>Holstebro Kommune</b>																					
Rute 4 Slotsgade - Viborgvej - Parkvej - Sletten - Mejrup								1													1
Generelle kundehenvendelser								1													1
<b>Holstebro samlet</b>								2													2

Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Horsens Kommunes</b>																						
Rute 1 Banegården - Sundvej - Bakkesvinget - Stensballe - Banegården			2	2	4					1		1										10
Rute 2 Banegården - Sundhedshuset - Bakkesvinget - Stensballe Strandvej - Banegården	1		1	1	1				2													6
Rute 4 Banegården - Spedalsø - Fjordparken - Dagnæsallé - Banegården				1																		1
Rute 7 Banegården - Torstedallé - Marsallé - Banegården			1							1												2
Rute 10 Banegården - Forum Horsens - Bakkesvinget - Banegården					3					1									1			5
<b>Horsens samlet</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>				<b>2</b>	<b>3</b>		<b>1</b>							<b>1</b>			<b>24</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Lemvig Kommune</b>																						
Rute 480 Lemvig - Lomborg - Bøvling												1										1
Rute 491 Lemvig - Bøvling - Bækmarksbro																			1			1
<b>Lemvig samlet</b>												1							1			2

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejllettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1 Nordskellet - Glarbjergvej - Mølleparken - Busterminalen - Vorup - Haslund										2											2
Rute 2 Busterminalen - Banegården - Gørtlervej - Kærsmindesbadet - Helsted			1		1	1			1	3											7
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Mariagervej - Busterminalen - Vorup - Paderup			1																1		2
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Mariagervej - Busterminalen - Kristrup - Paderup						2				1										2	5
Rute 6 Agerskellet/Nordskellet - Gl. Hobrovej - Busterminalen - Sygehuset - Dronningborg			2		1				3	3											9
Rute 7 Busterminalen - Vorup skole - Vorupkær - Tebbestrup					1														1		2
Rute 11 Busterminalen - Banegården - Viborgvej - Hornbæk - Tånum - (Ålum)						1				1										1	3
Rute 16 Busterminalen - Århusvej - Frederiksdalvej - Sdr. Borup - Brusgård - Ølst - Sdr. Borup - Haslund - Vorup - Busterminalen			1																		1
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå				1																	1
Rute 238 Randers - (Møllerup) - Tvede - Øster Tørslev - Udbyhøj						2							1	1						1	5
Generelle kundehenvendelser							2														2
<b>Randers samlet</b>			5	1	3	6	2		4	10			1	1					5	1	39

Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Ringkøbing - Skjern Kommune</b>																						
Rute 560 Ringkøbing - Lem - Dejbjerg - Stauning - Skjern										1												1
Rute 578 Videbæk – Fjelsevang - Haunstrup				1		1			1													3
Rute 590 Skjern - Lyne - Horne					1																	1
<b>Ringkøbing -Skjern samlet</b>				1	1	1			1	1												5

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Silkeborg Kommune</b>																						
Rute 1 Sygehuset - Sensommervej - Resenbro	1			3	4	1								2						3		14
Rute 2 Nytorv - Hvinningdal - Balle Kirkevej	1		4		2				1						1					2		11
Rute 3 Lysbro - Hvinningdal skole	1	1																				2
Rute 4 Remstruplund - Virklund					1	1			1													3
Rute 5 Lysbro - Funder			2	1																		3
Rute 6 Nørrevænget - Balle Kirkevej - Hvinningdal						12	1													2		15
Rute 7 Sejs - Svejlbæk				1	4	1																6
Rute 8 Lupinvej - Dalvejen - Nordre Højmarksvej																				3		3
Rute 9 Oslovej - Stockholmsvej - Nørreskov Bakke		1			3	3		1	1		1											10
Rute 10 Lyngbygade - Silkeborg Bad - Gjessø		1		1	1															1		4
Rute 11 Nørreskov Bakke - Arendalsvej - Oslovej				3	6	2			1	1		6								1		20
Rute 12 Kejlstrupvej - Teknisk skole - Tietgensvej		1			4	27								1						1		34
Rute 13 (gammel) Torvet - Langelinie - I.P. Jacobsensvej						1																1
Rute 29 Bryrup - Vrads - Hjøllund													2									2
Rute 31 Lemming - Serup - Skæggær - Silkeborg				1									1									2
Rute 32 Kragelund - Øster Bording - Silkeborg						1														4		5
Rute 313 Silkeborg - Fårvang - (Thorsø)								1														1
Rute 801 Kjellerup - Vium - Hvam													1									1
Rute 32 Natbus Silkeborg - Sinding - Kragelund - Frederiksdal - Kragelund - Sinding - Silkeborg					1																	1
Generelle kundehenvendelser	1		1			4		1					1									8
<b>Silkeborg samlet</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>42</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>		<b>146</b>	



## Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Hjemmesiden	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Skanderborg Kommune</b>																						
Rute 21 Skanderborg bybus			1			2																3
Rute 309 Skanderborg - Stilling - Jeksen - Stjær - Skovby - Galten			4													1			1			6
Rute 330 Skanderborg - Hårby - Veng - Nr. Vissing - Låsby					1																	1
<b>Skanderborg samlet</b>			<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>											<b>1</b>			<b>1</b>			<b>10</b>

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Hjemmesiden	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Skive Kommune</b>																						
Rute 403 Vinde					1																	1
Rute 411 Skive - Højslev – Virksund						1																1
Rute 420 Skive - Breum - Sundøre - Selde – Branden			1																			1
Rute 441 Harre - Oddense - Skive																				1		1
Generelle Kundehenvendelser						1																1
<b>Skive samlet</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>														<b>1</b>			<b>5</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Syddjurs Kommune</b>																						
Generelle kundehenvendelser					1																	1
<b>Syddjurs samlet</b>					1																	1

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Hjemmesiden	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Viborg Kommune</b>																						
Rute 1 Ellekonebakken - Trappetorvet - H. C. Andersens Vej					2																	2
Rute 2 Storcenteret - Trappetorvet - Odshøj																				1		1
Rute 4 Hedevænget - Trappetorvet - Vestervang					1				1													2
Rute 6 Amtmandshøjen - Trappetorvet - Fuglebakken										1												1
<b>Viborg samlet</b>					3				1	1									1			6

Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Bybusser og lokalruter samlet	Fejlbillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Hjemmesiden	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Total	5	4	22	18	58	56		3	14	17		9	6	6	1	1		1	27	1	249

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

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Bybus</b>	4	3	15	<b>22</b>
<b>Lokalrute</b>	1		7	<b>8</b>
<b>Antal</b>	5	3	22	<b>30</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Bybus</b>		374	2116,2	<b>2490,2</b>
<b>Lokalrute</b>			1528	<b>1528</b>
<b>Kr.</b>		<b>374</b>	<b>3644,2</b>	<b>4018,2</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	Bybus	Lokalrute	I alt
For tidlig kørt bus	3	1	4
Forsinkelse	6	1	7
Overfyldt bus	1		1
Ruteføring og korrespondance	1	1	2
Udgåede Ture og nedbrud	7	4	11
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>25</b>

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