

## Kundehenvendelser 4. kvartal

### Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.10 – 31.12.10

### Antal henvendelser:

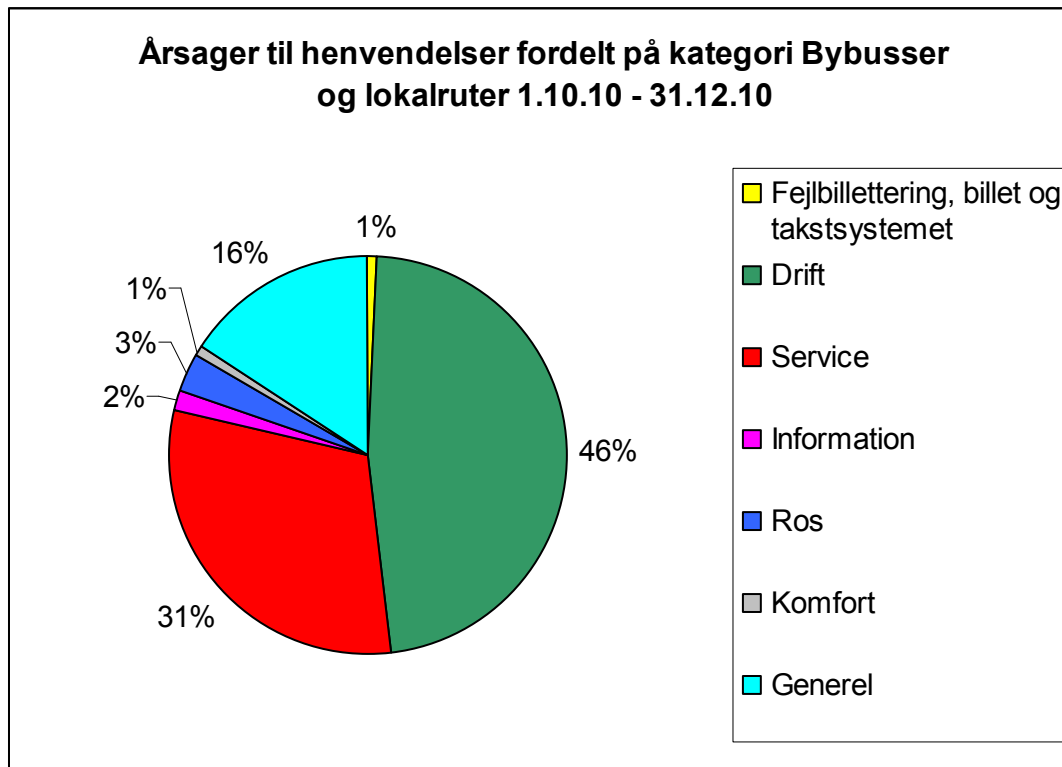
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	14
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	94
<b>Total</b>	<b>108</b>

En 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
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
For tidligt kørt bus	Drift	4	4	8
Forbikørsel	Drift	17		17
Forsinkelse	Drift	11	5	16
Overfyldt bus	Drift	2		2
Ruteføring og korrespondance	Drift	1	1	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	6	2	8
Uheld i bussen	Drift	3	1	4
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	9	2	11
Klage over chaufførs opførsel	Service	18	4	22
Rygning	Service	1		1
Fejlinformation	Information		1	1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	4		4
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Generel	Generel	14	5	19
<b>Total</b>		<b>94</b>	<b>27</b>	<b>121</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling bybusser:

Herning Kommunes bybusser	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	
Rute 1 Gullestrup				1		1						1										3
Rute 2 Hammerum - Gjellerup										1										1		2
Rute 3 Snejbjerg										1												1
Rute 5 Birk - Gjellerup Øst				1																		1
Rute 7 Holtbjerg			1																			1
Rute 8 Tjørring via Vestergade									1	1												2
<b>Herning bybusser samlet</b>			1	2		1			1	3		1								1		10

Holstebro Kommunes bybusser	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	
Rute 4 Slotsgade - Viborgvej - Parkvej - Sletten - Mejrup						1																1
Rute 6 Slotsgade - Herningvej - Mejdal - Slotsgade Total						1			1													2
<b>Holstebro bybusser samlet</b>						2			1													3

Kundehenvendelser 4. kvartal

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 bybusser</b>																						
Rute 1 Bakkesvinget - Banegården - Krokusvej Total				1	1															1		3
Rute 2 Bakkesvinget - Banegården - Dagnæs/Tyrsted				1																		1
Rute 3 Vestermarken - Banegården - Vedbæks Alle				1																		1
Rute 4 Banegården - Strandpromenaden - Stensballe					1										1							2
Rute 5 Banegården - Østergade - Stensballe					1																	1
Generelle kundehenvendelser						2							1									3
<b>Horsens bybusser samlet</b>				3	3	2							1		1					1		11

	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>Odder Kommunes bybusser</b>																						
Rute 1 Banegården - Højvænget - Banegården						1																1
<b>Odder bybusser samlet</b>						1																1

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
<b>Randers Kommunes bybusser</b>																						
Rute 1 Nordskellet - Mølleparken - Østervold - Vorup - Haslund						1			2	2												5
Rute 2 Østervold - Banegården - Sjællandsgade – Helsted					1																	1
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Østervold - Paderup				2	1	1			1	1			1							1		8
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Kristrup - Paderup Total				3					1	5										1		10
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej - Østervold - Romalt					2	1				1				1								5
Rute 6 Nordskellet - Østervold - Sygehuset – Dronningborg					1					1			1									3
Rute 10 Østervold - Banegården - Sjællandsgade - (Tånum)							1															1
Rute 11 Østervold - Banegården - Sjællandsgade – Tånum																				1		1
Generelle kundehenvendelser									1	1						1						3
<b>Randers bybusser samlet</b>				5	5	3	1		4	11	1		2	1		1				2	1	37

Kundehenvendelser 4. kvartal

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 Kommunes bybusser</b>																						
Rute 2 Torvet - Banegården - Lysbro - Padborgvej						1																1
Rute 4 Torvet - Marienlyst - Virklund Total			1							1												2
Rute 5 Torvet - Nørreskov Bakke - Arendalsvej				1	1	1	1			1												5
Rute 6 Torvet - Nytorv - Balle - Nordre Højmarksvej - Torvet				1						2												3
Rute 7 Torvet - Sejs - Svejbæk				1																		1
Rute 9 Torvet - Højskolen - Nørreskov Bakke - Torvet												1										1
Rute 11 Torvet - Nørreskov Bakke - Højskolen - Torvet									1													1
Rute 12 Torvet - Kejlstrupvej - Tietgensvej - Priorsvej				1																		1
Generelle kundehenvendelser					2	3			1				1									7
<b>Silkeborg bybusser samlet</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>4</b>		<b>1</b>	<b>1</b>									<b>22</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg Kommunes bybusser	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
Rute 21 Skanderborg bybus			2	3					1										1	1	8
<b>Skanderborg bybus samlet</b>			<b>2</b>	<b>3</b>					<b>1</b>										<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Viborg Kommunes bybusser	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
Rute 6 Amtmandshøjen - Trappetorvet - Fuglebakken																			1	1	2
<b>Viborg bybusser samlet</b>																			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Bybusser 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	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Total			4	17	11	14	2		9	18	1	2	4	1	1	1			6	3	94



Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Fordeling på lokalruter:

Faverskov kommune lokalruter	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	
Lokalrute 4 Hadsten - Lyngå - Vitten																			1			1
Rute 314 Hammel - Skjød - Hadsten										1								1				2
Generelle					1	1																2
<b>Faverskovs lokalruter samlet</b>					1	1				1								1	1			5

Herning kommune lokalruter	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 150 Herning - Vildbjerg - Ørnhøj					1																	1
<b>Hernings lokalruter samlet</b>					1																	1

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens kommune lokalruter	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 673 Dallerup - Sejet - Tyrsted Total									2													2
<b>Horsens lokalruter samlet</b>									<b>2</b>													<b>2</b>

Ikast-Brande kommunes lokalruter	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 190 Brande-Ikast Total			1		1																	2
<b>Ikast-Brande lokalruter samlet</b>			<b>1</b>		<b>1</b>																	<b>2</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Lemvig kommunes lokalruter	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	
Rute 491 Lemvig - Bøvling - Bækmarksbro							1															1
<b>Lemvig lokalruter samlet</b>							<b>1</b>															<b>1</b>

Ringkøbing-Skjern Kommune lokalruter	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	
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk		1				1																2
Rute 570 Ringkøbing - Spjald					1					1												2
Rute 577 Videbæk - Herborg - Mejericentret - Troldhede			1																			1
<b>Ringkøbing-Skjerns lokalruter samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>				<b>1</b>												<b>5</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal

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 lokalruter</b>																						
Rute 32 Silkeborg - Sinding - Kragelund - Frederiksdal Natbus			1																			1
Rute 33 Torvet - Lysbro - Funder -Kragelund - Frederiksdal					1																	1
Rute 801 Kjellerup - Vium - Hvam										1				1								2
<b>Silkeborgs lokalruter samlet</b>			1		1					1				1								4

	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>Skanderborg kommunes lokalruter</b>																						
Rute 330 Skanderborg - Jeksen - Nr. Vissing - Låsby			1																			1
<b>Skanderborg lokalruter samlet</b>			1																			1

Kundehenvendelser 4. kvartal

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>Skive Kommune lokalruter</b>																						
Rute 401 Breum - Sundsøre - Selde - Harre																					1	1
Rute 444 Skive - Lem - Lihme - Rødding - Balling - Skive										1												1
<b>Skives lokalruter samlet</b>										1											1	2

	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>Syddjurs Kommune lokalruter</b>																						
Rute 2 Knebel - Agri - Femmøller - Molskroen - (Handrup) - Ebeltoft						1																1
<b>Syddjurs lokalruter samlet</b>						1																1

Kundehenvendelser 4. kvartal

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>Viborg Kommune lokalruter</b>																						
Rute 71 Bjerringbro - Løvskal - Hammershøj						1																1
Rute 716 Viborg - Karup Lufthavn																			1			1
Rute 895 Pendlerrute Bjerringbro						1																1
<b>Viborgs lokalruter samlet</b>						2													1			3

	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>Lokalruter samlet</b>		1	4		5	5	1		2	4				1				1	2	1		27
<b>Total</b>		1	4		5	5	1		2	4				1				1	2	1		27

Kundehenvendelser 4. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

**Økonomisk kompensation.**

**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	1	2	11	<b>14</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Bybus</b>		200	852	<b>1052</b>
<b>Lokalrute</b>			608	<b>608</b>
<b>Kr.</b>		<b>200</b>	<b>1460</b>	<b>1660</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	I alt
Fejlinformation	
For tidligt kørt bus	1
Forbikørsel	4
Forsinkelse	3
Udgående Ture og nedbrud	4
Klage over chaufførs opførsel	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

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