

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.10 – 30.9.10

Antal henvendelser:

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	11
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	54
Total	64

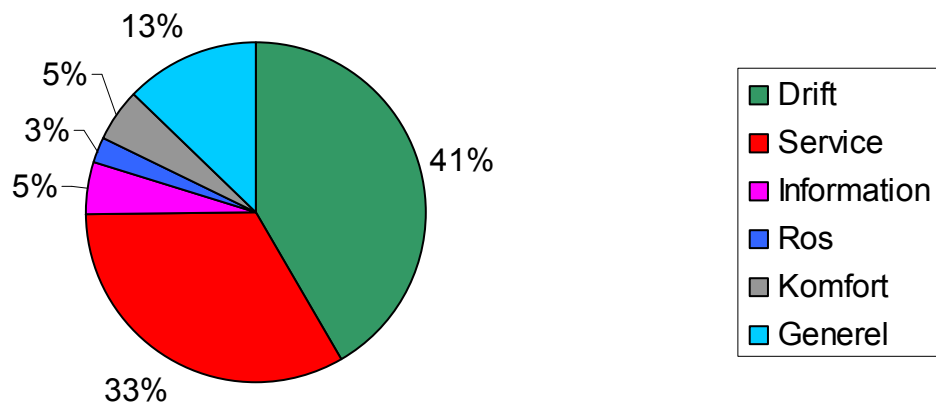
En kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybusser	Lokalruter	I alt
For tidligt kørt bus	Drift	7	1	8
Forbikørsel	Drift	5	6	11
Forsinkelse	Drift	8		8
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift		1	1
Udgående Ture og nedbrud	Drift	1	2	3
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	4	2	6
Klage over chaufførs opførsel	Service	8	6	14
Rygning	Service		2	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	3	1	4
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2		2
Generel	Generel	9	1	10
Total		56	23	79

Henvendelser fordelt på kategori:

**Årsager til henvendelser fordelt på kategori
Bybusser og lokalruter 1.7.10 - 30.9.10**



Kundehenvendelser 3. 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 5 Birk - Hammerum			1	1	1					1			1									5
Rute 9 Holmparken					1																	1
Generelle kundehenvendelser		1				3																4
Hernings bybusser samlet		1	1	1	3	3		1		1			1				1					13

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 7 Slotsgade - Niels W Gades Vej - Wagnersvej - Slotsgade						1																1
Generelle						1																1
Holstebros bybusser samlet						2																2

Kundehenvendelser 3. 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	
Horsens Kommunes bybusser																						
Rute 2 Bakkesvinget - Banegården - Dagnæs/Tyrsted										2												2
Rute 5 Banegården - Østergade - Stensballe		1																				1
Generelle kundehenvendelser		1						1														2
Horsens bybusser samlet		2						1	2													5

Kundehenvendelser 3. 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	
Randers Kommunes bybusser																						
Rute 1 Nordskellet - Mølleparken - Østervold - Vorup - Haslund					2		1		1			1										5
Rute 2 Østervold - Banegården - Sjællandsgade - Helsted									1													1
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Østervold - Paderup							1															1
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Kristrup - Paderup										1												1
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej - Østervold - Romalt			1	1																		2
Rute 6 Nordskellet - Østervold - Sygehuset - Dronningborg					1								1									2
Rute 7 Busterminalen - Vorup Skole - Vorupkær - Tebbestrup			1																			1
Rute 10 Østervold - Banegården - Sjællandsgade - (Tånum)						1			1	2	1									1	1	7
Rute 11 Busterminalen - Banegården - Viborgvej - Hornbæk - Tånum				2																		2
Generelle kundehenvendelser						1																1
Randers bybusser samlet			2	3	3	2	2		3	3	1	1	1							1	1	23

Kundehenvendelser 3. 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	
Silkeborg Kommunes bybusser																						
Rute 5 Torvet - Nørreskov Bakke - Arendsvej										1												1
Rute 7 Torvet - Sejs - Svejebæk			3			1																4
Rute 12 Torvet - Kejlstrupvej - Tietgensvej – Priorsvej			1		1																	2
Rute 13 Torvet - Langelinie - I.P. Jacobsensvej										1												1
Silkeborgs bybusser samlet			4		1	1				2												8

	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	
Skanderborg Kommunes bybusser																						
Rute 21 Skanderborg bybus				1																		1
Skanderborgs bybusser samlet				1																		1

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer 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	
Struer bybus					1																	1
Struers bybusser samlet					1																	1

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	
Generelle kundehenvendelser						1			1		1											3
Viborgs bybusser samlet						1			1		1											3

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Bybusser samlet	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
Total		3	7	5	8	9	2	2	4	8	2	1	2				1		1	1	56

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Fordeling på lokalruter:

Faverskov 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	
Lokalrute 4 Hadsten - Lyngå - Vitten										1												1
Rute 314 Hammel - Skjød - Hadsten							1															1
Faverskovs lokalruter samlet							1			1												2

Hedensted 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 694 Hedensted - Ørum - Daugaard										2												2
Hedensteds lokalruter samlet										2												2

Kundehenvendelser 3. 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	
Herning kommune lokalruter																						
Rute 150 Herning - Vildbjerg - Ørnhøj									1													1
Hernings lokalruter samlet									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	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
Ringkøbing-Skjern Kommune lokalruter																						
Rute 560 Ringkøbing - Lem - Dejbjerg - Stauning - Skjern				2																		2
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk				1																		1
Ringkøbing-Skjerns lokalruter samlet				3																		3

Kundehenvendelser 3. 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	
Samsø Kommune lokalruter																						
Rute 131 Nordby - Tranebjerg – Koldbykås														1						2		3
Samsøs lokalruter samlet														1					2		3	

	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	
Silkeborg Kommune lokalruter																						
Rute 313 Silkeborg - Fårvang - (Thorsø)										1												1
Rute 33 Torvet - Lysbro - Funder -Kragelund - Frederiksdal				1																		1
Silkeborgs lokalruter samlet				1						1												2

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive 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 42 Skive-Breum-Fur									1													1
Rute 444 Skive - Lem - Lihme - Rødding - Balling - Skive				1																		1
Skives lokalruter samlet				1					1													2

Syddjurs 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	
Lokalrute 7 Ådalsskolen										1					1							2
Lokalruter Syddjurs Kommune														1								1
Generelle kundehenvendelser						1				1												2
Syddjurs lokalruter samlet						1				2				2								5

Kundehenvendelser 3. 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	
Viborg Kommune lokalruter																						
Rute 716 Viborg - Karup Lufthavn		1																				1
Rute 891 Rødkjærsbro - Vindum - Bjerringbro				1																		1
Rute 895 Pendlerrute Bjerringbro			1																			1
Viborgs lokalruter samlet	1	1	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	
Lokalruter samlet																						
Total		1	1	6		1	1		2	6				1	2				2			23

Kundehenvendelser 3. kvartal

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	1	1	9	11

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Bybus		50	579	629
Lokalrute			575	575
Kr.			1154	1204

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlinformation	1
For tidligt kørt bus	1
Forbikørsel	3
Forsinkelse	2
Udgåede Ture og nedbrud	3
Klage over chaufførs kørsel	1
Total	11