

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.10 – 30.6.10

Antal henvendelser:

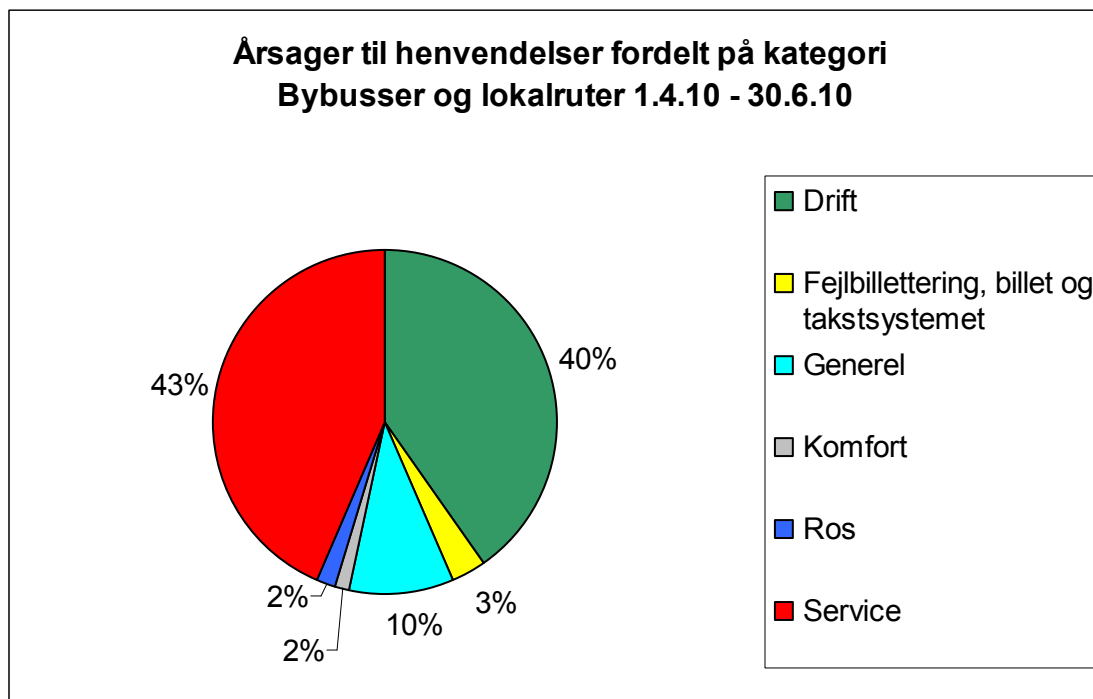
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	13
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	44
Total	57

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
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
For tidligt kørt bus	Drift	2		2
Forbikørsel	Drift	5		5
Forsinkelse	Drift	4	2	6
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift	2		2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	7		7
Uheld i bussen	Drift	1	1	2
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	7		7
Klage over chaufførs opførsel	Service	13	3	16
Rygning	Service	1		1
Ros	Ros	1		1
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Generel	Generel	5	1	6
Total		52	10	62

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på bybusser:

Horsens Kommunes bybusser	Fejlillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1 Bakkesvinget – Banegården - Krokusvej							1	1									2
Rute 2 Bakkesvinget – Banegården - Dagnæs/Tyrsted								1									1
Rute 3 Vestermarken – Banegården - Vedbæks Alle															1		1
Rute 4 Banegården - Strandpromenaden - Stensballe			2														2
Rute 5 Banegården – Østergade - Stensballe				1													1
Generelle					1												1
Horsens bybusser samlet			2	1	1		1	2							1		8

Herning kommunes bybusser	Fejlillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1 Gullestrup						1	1										2
Rute 2 Hammerum - Gjellerup											1						1
Rute 7 Holtbjerg								1									1
Generelle					2			1				2					5
Herning bybusser samlet					2	1	1	2			1	2					9

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	Fejlillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Randers kommunes bybusser																	
Rute 1 Nordskellet - Mølleparken - Østervold - Vorup - Haslund							1										1
Rute 2 Østervold - Banegården - Sjællandsgade - Helsted				1			1	2									4
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Østervold - Paderup						1		1							2		4
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Kristrup - Paderup								1									1
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej - Østervold - Romalt			1					1							3		5
Rute 6 Nordskellet - Østervold - Sygehuset - Dronningborg				1	1			2							1	1	6
Rute 7 Busterminalen - Vorup Skole - Vorupkær - Tebbestrup		1		1													2
Randers bybusser samlet		1	1	3	1	1	2	7							6	1	23

	Fejlillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Silkeborg kommunes bybusser																	
Rute 5 Torvet - Nørreskov Bakke - Arendalsvej								1									1
Rute 6 Torvet - Nytorv - Balle - Nordre Højmarksvej - Torvet							1										1
Rute 8 Torvet - Lupinvej - Resedavej - Dalvejen - Torvet		1															1
Rute 9 Torvet - Højskolen - Nørreskov Bakke - Torvet					1												1
Rute 10 Torvet - Banegården - Silkeborg Bad - Remstruplund							1										1
Rute 12 Torvet - Kejlstrupvej - Tietgensvej - Prioersvej			1							1							2
Rute 17 Torvet - Banegården - Silkeborg Bad - Gjessø - Torvet							1						1				2
Generelle									1								2
Silkeborg bybusser samlet		1	1		1		3	1	1	1			1				10

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Viborg kommunes bybusser	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 5 Lundvej - Trappetorvet - Houlkær			1														1
Viborg bybusser samlet			1														1

Holstebro kommunes bybusser	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 4 Slotsgade - Viborgvej - Parkvej - Sletten - Mejrup								1									1
Holstebro bybusser samlet								1									1

Bybusser Samlet	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Total		2	5	4	5	2	7	13	1	1	1	2	1		7	1	52

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Fordeling på lokalruter:

Herning kommunes lokalruter	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 150 Herning - Vildbjerg - Ørnhøj								1						1			2
Herning lokalruter samlet								1						1			2

Viborg kommunes lokalruter	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 716 Viborg - Karup Lufthavn	1			2													3
Viborg lokalruter samlet	1			2													3

Ringkøbing - Skjern kommunes lokalruter	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 567 Skjern - Astrup - Videbæk								1									1
Ringkøbing - Skjern lokalruter samlet								1									1

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Samsø kommunes lokalruter																	
Rute 131 Nordby - Tranebjerg - Koldbykås					1												1
Samsø lokalruter samlet					1												1

	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Skive kommunes lokalruter																	
Rute 42 Fur - Breum - Skive								1									1
Skive lokalruter samlet								1									1

	Fejlbillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Silkeborg kommunes lokalruter																	
Rute 34 Sejs - Hårup - Linå - Mollerup - Laven						1											1
Rute 33 Silkeborg - Funder - Funder Kirkeby																1	1
Silkeborg lokalruter samlet						1										1	2

Kundehenvendelser 2. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	Fejlillettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Lokalruter samlet																	
Total	1			2	1	1		3						1		1	10

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	4	4	5	13

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Bybus	0	200	401	601
Lokalrute	0	243	160	403
Kr.	0	443	561	1004

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Forbikørsel	1
Forsinkelse	3
Overfyldt bus	1
Udgående Ture og nedbrud	4
Klage over chaufførs opførsel	1
Generel	1
Total	11