

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.15 – 31.12.15****Antal henvendelser:**

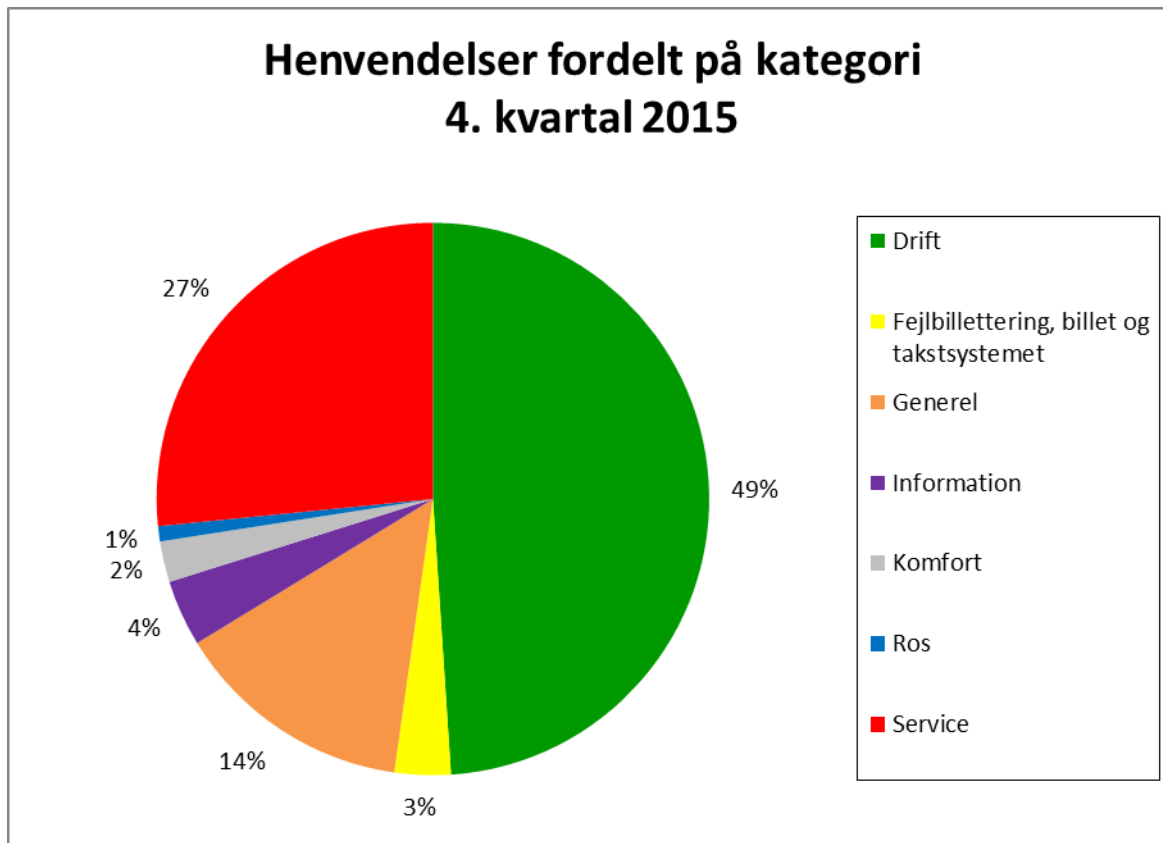
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	41
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	236
<b>Total</b>	<b>277</b>

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	Lokal/rabat ruter	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7	2	9
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		2	2
For tidligt kørt bus	Drift	6	6	12
Forbikørsel	Drift	21	8	29
Forsinkelse	Drift	36	8	44
Overfyldt bus	Drift	4	1	5
Ruteføring og korrespondance	Drift	25	15	40
Udgående Ture og nedbrud	Drift	17	11	28
Uheld i bussen	Drift	3	2	5
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	1	3
Klage over chaufførs kørsel	Service	23	12	35
Klage over chaufførs opførsel	Service	37	11	48
Rygning	Service	1		1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	8	3	11
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	3		3
Komfort i bussen	Komfort	1	3	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4		4
Generel	Generel	23	12	35
<b>Total</b>		<b>223</b>	<b>97</b>	<b>320</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



## Henvendelser fordelt på rute og årsag.

	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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
<b>Favrskov Kommune</b>																							
Rute 314						1																	1
Rabatruter				1							1												2
<b>Favrskov samlet</b>				1		1					1												3

	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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
<b>Hedensted Kommune</b>																							
Rute 209												1											1
Rute 695																						1	1
Rabatruter			1		1																		2
<b>Hedensted samlet</b>			1		1							1										1	4

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejllettering	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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1							1	1														2
Rute 2					1			2			1	1										5
Rute 3																					1	1
Rute 4					1						1	2			1							5
Rute 5							1	1							1						1	4
Rute 7					1				1													2
Rute 8A							4	1														5
Rute 8B							1															1
Rute 9				1			1					1										3
Rute 150								1														1
Generelle kundehenvendelser											1										2	3
<b>Herning samlet</b>				<b>1</b>	<b>3</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>			<b>2</b>							<b>4</b>	<b>32</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1												1											1
Rute 4																						1	1
Rute 5				1	2		1																4
Rute 252							1																1
Rute 270				1			1																2
Generelle kundehenvendelser																						1	1
<b>Holstebro samlet</b>				<b>2</b>	<b>2</b>		<b>3</b>					<b>1</b>										<b>2</b>	<b>10</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejlbillettering	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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					1						1	1											3
Rute 2			1		1							1											3
Rute 3				2											1								3
Rute 4				1	1														1				3
Rute 5	1		1									2											4
Rute 6							1																1
Rute 7					2							1										1	4
Rute 8					1							1										1	3
Rute 10					1																		1
Rute 11	1											1											2
Rute 112			1				2				1				1							1	6
Rute 851				1			1	1															3
Generelle kundehenvendelser											1	1										1	3
<b>Horsens samlet</b>	<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>		<b>4</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>8</b>			<b>2</b>				<b>1</b>		<b>4</b>	<b>39</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 2							1																1
Rute 182					1																		1
Rute 190							1	1															2
<b>Ikast-Brande samlet</b>					<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>															<b>4</b>

Lemvig 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 491																				1			1
<b>Lemvig samlet</b>																				<b>1</b>			<b>1</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Norrdjurs 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rabatruter											2	2											4
Generelle kundehenvendelser																						1	1
<b>Norrdjurs samlet</b>											<b>2</b>	<b>2</b>										<b>1</b>	<b>5</b>



Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejlbillettering	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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				1	3		2	3					1					1		1			12
Rute 2					1			1			2	1							1				6
Rute 3				3		2						1											6
Rute 4				4	2	1			1		4	5											17
Rute 4E					1			1				1										1	4
Rute 5	1			1	1						3	2										1	9
Rute 6							1	2	1			1									1		6
Rute 7					3		1																4
Rute 10											1	1											2
Rute 231	1		2		1			1	1		1											1	8
Rute 238												1											1
Generelle kundehenvendelser							1				1	1		1	1						1	1	7
<b>Randers samlet</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>		<b>12</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>82</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing-Skjern 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	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 561					1																		1
Rute 570					1																		1
Rute 577																				1			1
Rute 580								1			1												2
Rute 590								4							1								5
Rute 592							1																1
<b>Ringkøbing-Skjern samlet</b>					<b>2</b>		<b>1</b>	<b>5</b>			<b>1</b>				<b>1</b>					<b>1</b>			<b>11</b>

Samsø 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	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 131												1											1
<b>Samsø samlet</b>												<b>1</b>											<b>1</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				2			1				4	1											8
Rute 2			2					1															3
Rute 3																					1		1
Rute 3N								1															1
Rute 5								2														1	3
Rute 6					1				1														2
Rute 7							1								1								2
Rute 8				2																	1		3
Rute 9					1		2																3
Rute 11					1	1	1					3											6
Rute 12			1								1	1											3
Rute 31								1															1
Rute 34			1																				1
Rute 35							1																1
Rute 801									1														1
Rute 802	1	1			1																		3
Rute 803				1							1												2
Generelle kudhenvendelser							1		1							1					6		9
<b>Silkeborg samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>			<b>1</b>	<b>1</b>					<b>9</b>	<b>53</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 21					2																1	3	
Rute 309				1															1				2
Rute 330				1				1							1								3
Rabatruter											1	2										1	4
<b>Skanderborg samlet</b>				<b>2</b>	<b>2</b>			<b>1</b>			<b>1</b>	<b>2</b>			<b>1</b>				<b>1</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive 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	Rykning	Service entreprenører og	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 404	1																						1
Rute 411												1											1
Rute 420												2										1	3
Rute 441											3												3
Rute 443											1												1
Rute 444				2			2																4
<b>Skive samlet</b>	<b>1</b>			<b>2</b>			<b>2</b>				<b>4</b>	<b>3</b>										<b>1</b>	<b>13</b>

Syddjurs 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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				1																			1
<b>Syddjurs samlet</b>				<b>1</b>																			<b>1</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg 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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1			1	4		1						1			1								8
Rute 2	2			2							1	3			1								9
Rute 3	1										1							1					3
Rute 4				2	2		1					2			1						1		9
Rute S1								1															1
Rute 711																						3	3
Rute 712		1			1				1													1	4
Rute 740							1																1
Rute 750							1																1
Rute 766					1		1																2
Rute 770											1												1
Rute 771																						2	2
Rute 775			1				2																3
Generelle kundehenvendelser							1															1	2
<b>Viborg samlet</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>6</b>			<b>3</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	<b>49</b>	