

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.15 – 30.6.15**Antal henvendelser:**

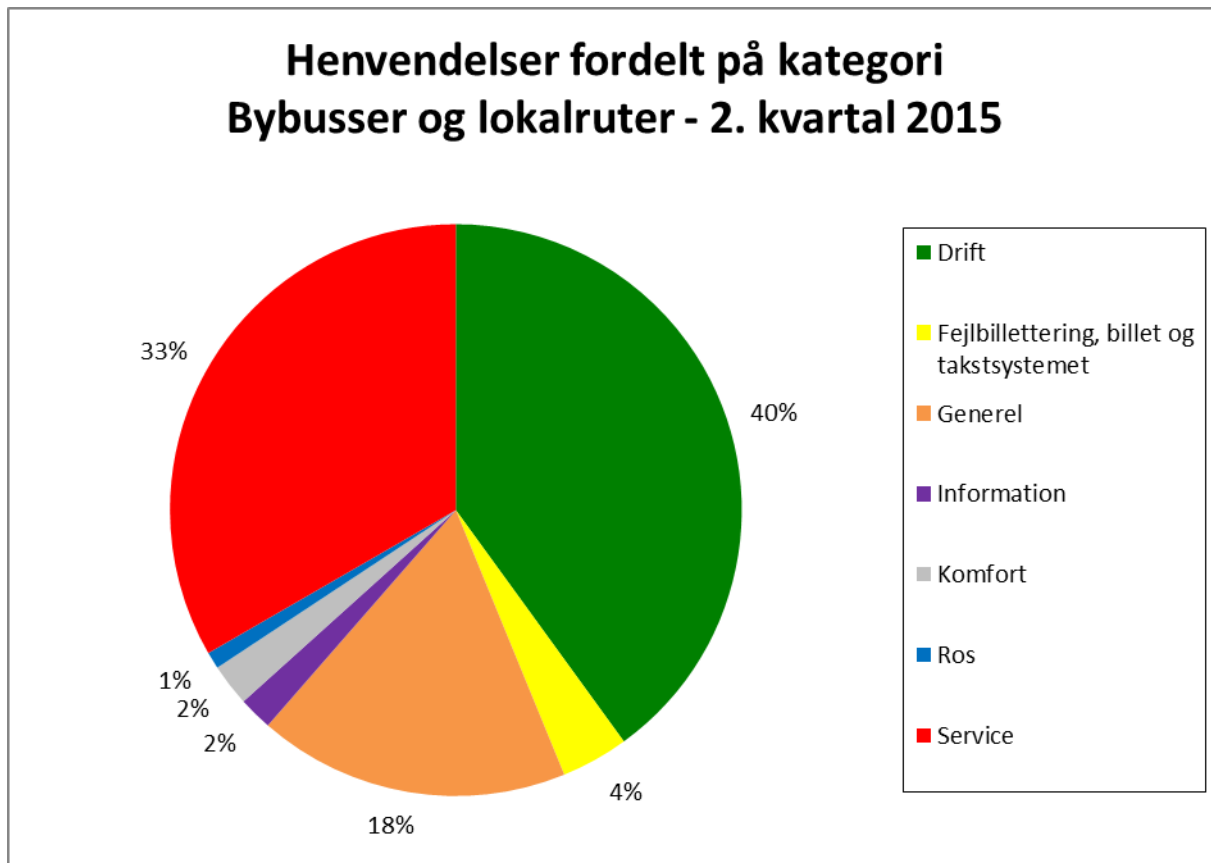
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	17
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	178
Total	195

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	4	1	5
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
For tidligt kørt bus	Drift	8	3	11
Forbikørsel	Drift	12	3	15
Forsinkelse	Drift	11	5	16
Overfyldt bus	Drift	2		2
Ruteføring og korrespondance	Drift	11	6	17
Udgående Ture og nedbrud	Drift	20	2	22
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	22	1	23
Klage over chaufførs opførsel	Service	32	12	44
Rygning	Service		1	1
Service entreprenører og salgssteder	Service			
Fejlinformation	Information	2		2
Hjemmesiden	Information	1	1	2
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4		4
Generel	Generel	22	15	37
Total		159	51	210

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Favrskov Kommune																							
Rute 314																						2	2
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Favrskov samlet																						3	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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Hedensted Kommune																							
Rute 696							1					2											3
Generelle kundehenvendelser					1							1											2
Hedensted samlet					1		1					3											5

Kundehenvendelser 2. 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1	1		1			1	1				1	3											8
Rute 2			1																				1
Rute 3				1																			1
Rute 4																						1	1
Rute 5A	1																						1
Rute 6					1						1												2
Rute 7											1												1
Rute 8A								1		1	1												3
Rute 8B																			1				1
Rute 9												1											1
Rute S9					1																		1
Rute 150	1																						1
Generelle kundehenvendelser																						4	4
Herning samlet	3		2	1	2	1	1	1		1	4	4						1			5	26	

Kundehenvendelser 2. 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 7			1									1										1	3
Rute 238							1																1
Rabatruter							1																1
Generelle kundehenvendelser																			1	1	1		3
Holstebro samlet			1				2					1							1	1	2		8

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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	
Rute 1												1										1	
Rute 2												1				1						1	3
Rute 4				1																			1
Rute 5				1								4											5
Rute 6				1																			1
Rute 7												1											1
Rute 8			1	1	1		3															1	7
Rute 9											1												1
Rute 10				1								1											2
Rute 11					1			2				1											4
Rute 112							2					1											3
Rute 621												1											1
Generelle kundehenvendelser												1										3	4
Horsens samlet			1	5	2		5	2			1	2				1						5	34

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	
Ikast-Brande Kommune																							
Rute 1			1																		1		2
Rute 171				1																			1
Rute 172																						1	1
Rute 182												1											1
Ikast-Brande samlet			1	1								1									1	1	5

	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	
Norrdjurs Kommune																							
Generelle kundehenvendelser										1													1
Norrdjurs samlet										1													1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odde 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	
Generelle kundehenvendelser											1	1											2
Odde samlet											1	1											2

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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 1					1			1															2
Rute 2			1					1			1											1	4
Rute 3					1			1			1											1	4
Rute 4					1			1			2	3											7
Rute 4E																						1	1
Rute 5								2			3	2			1								8
Rute 6			1																			1	2
Rute 10	1	1		1							1	2			1								7
Rute 11				1							2								1				4
Rute 12							1																1
Rute 231					1						1	2											4
Generelle kundehenvendelser												2											2
Randers samlet	1	1	2	2	4		1	6			11	11			2			1			4	46	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing-Skjern 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 580												1										1	2
Ringkøbing-Skjern samlet												1										1	2

Samsø 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 131																						1	1
Samsø samlet																						1	1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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 1			1				2					1											4
Rute 2				1				2															3
Rute 3											1												1
Rute 5								2			1												3
Rute 6																				1			1
Rute 7				1		1		1	1		1												5
Rute 8							1	1															2
Rute 9					1		1	2				1										1	6
Rute 10				1																			1
Rute 11							1				1	1								1	1		5
Rute 12					2			1															3
Rute 31								1															1
Rute 313																						1	1
Rute 803			1																				1
Generelle kundehenvendelser					1							1										1	3
Silkeborg samlet			2	3	4	1	5	10	1		4	4								2	4	40	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

	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	
Skanderborg Kommune																							
Rute 21				1								2											3
Rute 309			1																			1	2
Generelle kundehenvendelser											1	1										2	4
Skanderborg samlet			1	1							1	3										3	9

	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	
Skive Kommune																							
Rute 403																						2	2
Rute 411																						1	1
Rute 420					1							1											2
Rute 444			1																				1
Skive samlet			1		1							1										3	6

Kundehenvendelser 2. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer 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	
Rabatruter																1							1
Struer samlet																1							1

Kundehenvendelser 2. 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1	1	1						1															3
Rute 2								1															1
Rute 3											1												1
Rute 711					1																		1
Rute 712					1																		1
Rute 717				1																			1
Rute 740		1					1																2
Rute 765				1								1										2	4
Rute 766																						2	2
Rute 770												1	1										2
Rute 775								1															1
Generelle kundehenvendelser							1															1	2
Viborg samlet	1	2		2	2		2	3			1	2	1									5	21