

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.15 – 31.3.15**Antal henvendelser:**

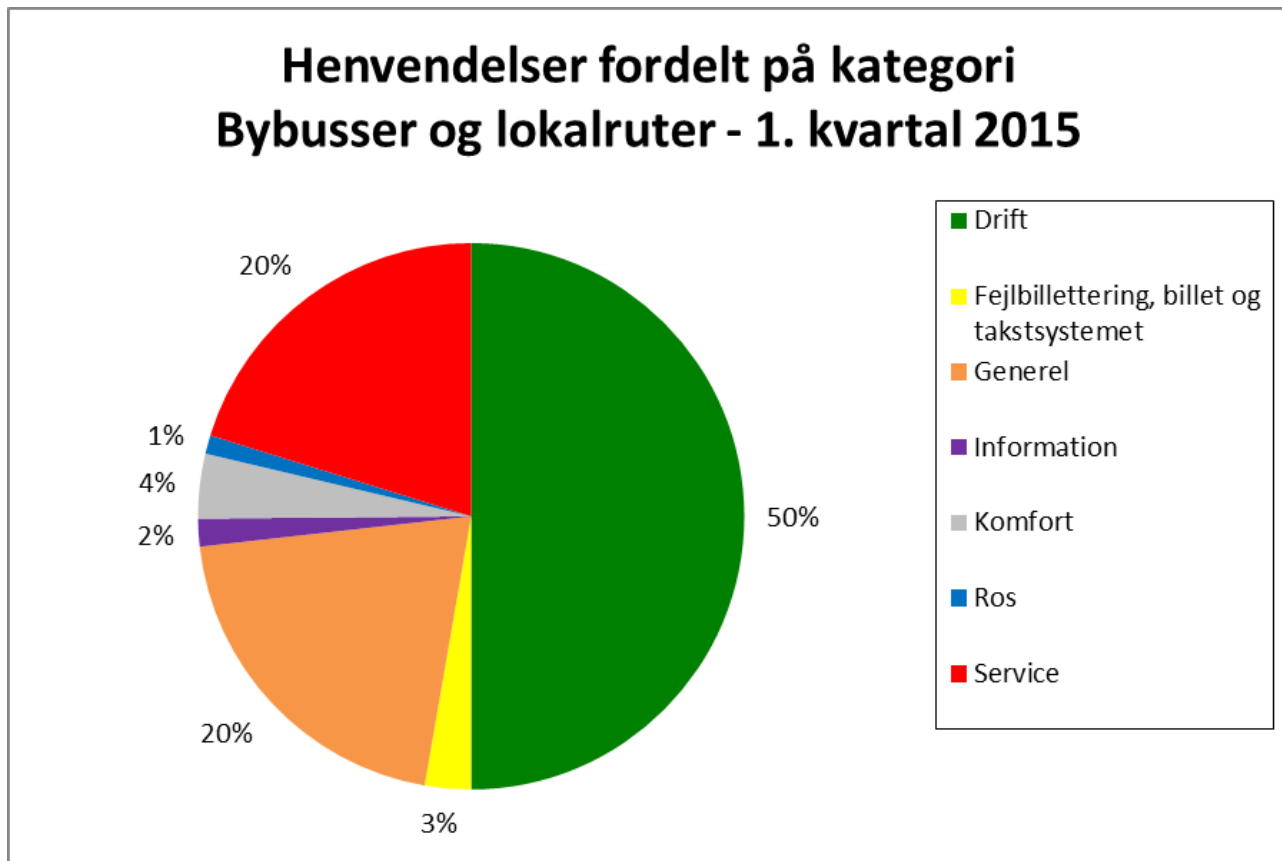
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	30
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	315
Total	345

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	1	3	4
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	2	6
For tidligt kørt bus	Drift	12	5	17
Forbikørsel	Drift	17	15	32
Forsinkelse	Drift	46	15	61
Overfyldt bus	Drift	7		7
Ruteføring og korrespondance	Drift	30	13	43
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	15	5	20
Uheld i bussen	Drift	3		3
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	3	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	21	7	28
Klage over chaufførs opførsel	Service	24	11	35
Rygning	Service	2		2
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	1	3
Fejlinformation	Information	4	1	5
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	4		4
Komfort i bussen	Komfort	2	2	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	2	10
Generel	Generel	54	21	75
Total		260	106	366

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Favrskov 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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 12			1																			1	
Rute 314			1									1											2
Rabatrute				1							1												2
Generelle kundehenvendelser		1					1			1		1											4
Favrskov samlet		1		2	1		1			1	1	2											9

Hedensted 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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Generelle kundehenvendelser																					1	1	2
Hedensted samlet																					1	1	2

Kundehenvendelser 1. 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	2		1				1	1						1					7
Rute 2			1	2	2																		5
Rute 4							2			1		1											4
Rute 5A			1	1	1																		3
Rute 7					1																		1
Rute 8A			1		1						1												3
Rute 8B									1														1
Rute 9				1	1																		2
Rute 101					1		1																2
Rute 150				2			2				2	2										1	9
Generelle kundehenvendelser		2					1							2					1		2	8	16
Herning samlet		2	3	7	9		7				1	1		2				2		2	9	53	

Kundehenvendelser 1. 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														1	3	
Rute 3												1											1
Rute 4							1																1
Rute 5							6															4	10
Rute 6																1							1
Rute 7					1																	1	2
Rute 9																				1			1
Rute 270				1																			1
Generelle kundehenvendelser							1													1	2		4
Holstebro samlet				1	1	1	8	1				1				1				2	8	24	

Kundehenvendelser 1. 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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1				1																		1	
Rute 2			2				1		1		1												5
Rute 3						1						1											2
Rute 4								1															1
Rute 5					1					1	1	1											4
Rute 7			1			1		1			2												5
Rute 8											1												1
Rute 10					1		1																2
Rute 11				1																			1
Rute 112												1											1
Rute 671							1																1
Generelle kundehenvendelser					1							2										5	8
Horsens samlet			3	2	3	2	3	2	1	1	5	5									5	32	

Kundehenvendelser 1. 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 1										1												1
Rute 2				1				1														2
Rute 182				1																		1
Rute 190				1	1			1		1												5
Generelle kundehenvendelser							1														1	2
Ikast-Brande samlet				3	1		1	2		2											2	11

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 480																					1	1
Rute 491																					1	1
Lemvig samlet																					2	2

Kundehenvendelser 1. 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	
Rute 1						1																	1
Generelle kundehenvendelser											1									1			2
Norrdjurs samlet						1					1								1				3

Odder 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
Generelle kundehenvendelser																						1	1
Odder samlet												1										1	2

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1					6						2	1	1					1					11
Rute 2				1	3			1			1				2							1	9
Rute 3				1	1		1				2	1											6
Rute 4					1						1	1											3
Rute 4E		1																					1
Rute 5				2								1						1	1				5
Rute 6					1							1			1							1	4
Rute 10			1								1												2
Rute 11							2				1												3
Rute 14					1										1								2
Rute 15				2																			2
Rute 21																						1	1
Rute 231				2								1											3
Rute 238				1	1			1				1											4
Generelle kundehenvendelser					1		4				3	2										10	20
Randers samlet		1	1	9	15		7	2			11	9	1		4			2	1		13	76	

Kundehenvendelser 1. 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 515					1																		1	
Rute 560												1												1
Rute 567				2																				2
Rute 580	1			1				1			2										1			6
Rute 590																						1		1
Generelle kundehenvendelser					1																			1
Ringkøbing-Skjern samlet	1			3	2			1			2	1									1	1		12

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				5																	6
Generelle kundehenvendelser																						1		1
Samsø samlet			1				5															1		7

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg 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					3		2					1									1	7	
Rute 2			1		1																1	3	
Rute 3					1			2														3	
Rute 4							1	1			1											3	
Rute 5					4			2				1										7	
Rute 6					1																1	2	
Rute 7					1	1						1										3	
Rute 8				1																		1	
Rute 9			1	1		1		2													2	7	
Rute 10												2										2	
Rute 11			1					2				3										6	
Rute 12			1		1		1														1	4	
Rute 31																					1	1	
Rute 32			1					1														2	
Rute 35			1	1	1					1		1										5	
Rute 313			1												1							2	
Rute 801							1															1	
Rute 802												1										1	
Rute 803				1																		1	
Rute 805					1									1								2	
Rute 806	1																					1	
Generelle kundehenvendelser		1			1		2															5	9
Silkeborg samlet	1	1	7	4	15	2	7	10		1	1	10		1	1					2	10	73	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21							1						1										2
Rute 309	1	1						1				1											4
Rute 330			1		1																		2
Generelle kundehenvendelser																					1	3	4
Skanderborg samlet	1	1	1		1		1	1				1	1								1	3	12

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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 401							1																1
Rute 404									1														1
Rute 411																						1	1
Rute 420					2																	2	4
Rute 422							1																1
Rute 443											1											1	2
Rute 444																						1	1
Generelle kundehenvendelser											1											1	2
Skive samlet					2		2		1		2											6	13

Kundehenvendelser 1. 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	
Rute 349																						1	1
Struer samlet																						1	1

Syddjurs 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	
Generelle kundehenvendelser																				1		1	2
Syddjurs samlet																				1		1	2

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1						1					1	1									2	5
Rute 2			1		1																	2
Rute 3				1	1																	2
Rute 4					4			1														5
Rute 712																					1	1
Rute 740					2		1														1	4
Rute 751					1														1		1	3
Rute 765					1																	1
Rute 766																					1	1
Rute 770																					1	1
Rute 771																					1	1
Generelle kundehenvendelser	1				1															1	3	6
Viborg samlet	1		1	1	11	1	1	1			1	1							1	1	11	32