

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.13 – 30.9.13****Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	28
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	229
<b>Total</b>	<b>257</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	4	3	7
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	5	9
For tidligt kørt bus	Drift	10	1	11
Forbikørsel	Drift	13	20	33
Forsinkelse	Drift	39	12	51
Overfyldt bus	Drift	5	15	20
Ruteføring og korrespondance	Drift	19	11	30
Udgående Ture og nedbrud	Drift	14	8	22
Uheld i bussen	Drift	3		3
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	1	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	16	4	20
Klage over chaufførs opførsel	Service	20	10	30
Rygning	Service		2	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2
Fejlinformation	Information	4	1	5
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	3	3	6
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5	1	6
Generel	Generel	15	16	31
<b>Total</b>		<b>180</b>	<b>114</b>	<b>294</b>

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling bybusser:

Favrskov 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 12											1											1	
Rute 314								1														1	2
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser												1											1
<b>Favrskov samlet</b>								<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>										<b>2</b>	<b>5</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Hedensted 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 696				1																		1
<b>Hedensted samlet</b>																						1

Herning 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1																		1				1
Rute 3	1	1						1				1										4
Rute 5	2											1										3
Rute 6		1																				1
101		1			2	3																6
150				2	1		1				2	1										7
Rabatruter																					1	1
Generelle kundehenvendelser									1		1											2
<b>Herning samlet</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>3</b>						<b>1</b>			<b>1</b>	<b>25</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Rykning	Service entreprenører og	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 1						1																1	2
Rute 4											1	1											2
Rute 5					1					1	1	1											4
Rute 291		1																					1
Rabatruter																						1	1
Generelle kundehenvendelser																						1	1
<b>Holstebro samlet</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>										<b>3</b>	<b>11</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Rygning	Service entreprenører og	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1				1	3		1		1		2	2								1		11
Rute 2			1		3						1											5
Rute 5				1							1				1					1		4
Rute 7			1															1				2
Rute 8					1														1			1
Rute 10					1																	1
Generelle kundehenvendelser		1																1			2	4
<b>Horsens samlet</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>4</b>	<b>2</b>			<b>1</b>			<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>28</b>

Norrdjurs 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 2							1															1	
<b>Norrdjurs samlet</b>							<b>1</b>																<b>1</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odde 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1																		1				1
Rute 3			1									1										2
Rabatruter												1									1	2
<b>Odde samlet</b>			<b>1</b>									<b>2</b>						<b>1</b>			<b>1</b>	<b>5</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejllettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Fejlinformation	Salgssteder	Ros	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1					1			2			1						4
Rute 2				1		1					2						4
Rute 3			1		4		1	1	1			1					9
Rute 4	1	1			1			1							1		5
Rute 5																2	2
Rute 6			1				1	1	1		1						5
Rute 7					1		2										3
Rute 10				1	1		1			1	2						6
Rute 14					1												1
Rute 231				1			1				1			1			4
Generelle kundehenvendelser													1				1
<b>Randers samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>44</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 560						2	1															1	4
Rute 570				3								1										1	5
Rute 580				2	2	1																1	6
<b>Ringkøbing Skjern samlet</b>				<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>					<b>1</b>										<b>3</b>	<b>15</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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 131			1	1		2	1					1											6
<b>Samsø samlet</b>			<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>					<b>1</b>											<b>6</b>



Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Service entreprenører og salgssteder	Ros	Generel	I alt
Rute 1				3		2	1	1	4	1				12
Rute 2			2	2			6							10
Rute 3				1										1
Rute 4				1										1
Rute 5		1		2					1					4
Rute 6						2						1		3
Rute 7		1		1									1	3
Rute 8			1	2	1									4
Rute 9		1		2	1		1			1				6
Rute 11				2	1	2			1				2	8
Rute 12			1	2										3
Rute 35	1			1										2
Rute 313	1		1	1										3
Rute 801										1				1
Rute 803				1		1								2
Rute 805												1	1	2
Generelle kundehenvendelser			1							1	1			3
<b>Silkeborg Samlet</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>68</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 21							1				1										1	3
Rute 309	1			2	1	4	1														2	11
Rabatruter				1			1															2
Generelle kundehenvendelser																					2	2
<b>Skanderborg samlet</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>				<b>1</b>										<b>5</b>	<b>18</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Generel	I alt
Rute 401			1								1
Rute 402	1										1
Rute 403									1		1
Rute 404						1					1
Rute 411					1					1	2
Rute 420							1				1
Rute 421				1							1
Rute 443		1	1					2	1		5
Rute 444					2						2
<b>Skive samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer 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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1															1							1
Rute 349								1														1
Rabatruter																						2
<b>Struer samlet</b>								1							1							2
																						4

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

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejllettering	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Ros	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1			1	1	3				1		1			1	8
Rute 2		1	2	1	1		1		2		1			1	10
Rute 3		1		1											2
Rute 4			1		1										2
Rute 711													1		1
Rute 712										1					1
Rute 740			1	1			1							2	5
Rute 751	1					6									7
Rute 765				1											1
Rute 770			3		2										5
Rabatruter												1			1
Generelle kundehenvendelser					1			1	1					1	4
<b>Viborg samlet</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>47</b>