

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.10 – 31.3.10

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	8
Øvrige henvendelser	65
Total	93

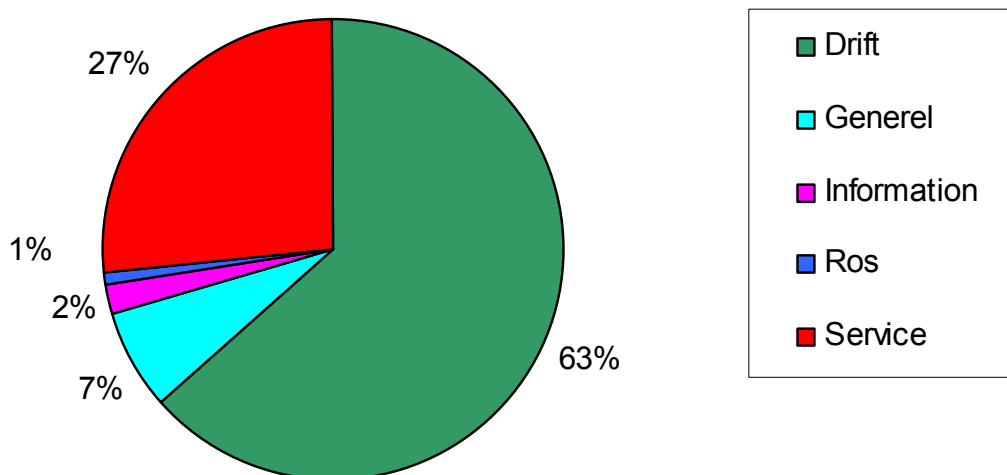
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus	Lokalrute	I alt
For tidligt kørt bus	Drift	4	1	5
Forbikørsel	Drift	8	6	14
Forsinkelse	Drift	18	7	25
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift	1	1	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	11	4	15
Uheld i bussen	Drift	2		2
Generel	Generel	5	2	7
Fejlinformation	Information		1	1
Salgssteder	Information		1	1
Ros	Ros	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	2	4
Klage over chaufførs kørsel	Service	6	1	7
Klage over chaufførs opførsel	Service	8	4	12
Rygning	Service	3	1	4
Total		70	31	101

Henvendelser fordelt på kategori:

**Årsager til henvendelser fordelt på kategorier
Bybusser og lokalruter 1.1.10 - 31.3.10**



Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på bybusser:

Horsens Kommunes bybusser	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1 Bakkesvinget - Banegården - Krokusvej	1											1		1		3
Rute 2 Bakkesvinget - Banegården – Dagnæs/Tyrsted		1						1				1				3
Rute 5 Banegården - Østergade – Stensballe							1	1								2
Horsens Kommune - Samlet	1	1					1	2				2		1		8

Herning Kommunes bybusser	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1 Gullestrup												1				1
Rute 2 Hammerum - Gjellerup		1												1		2
Rute 2A Gjellerup							1									1
Rute 4 Lind	1															1
Rute 9 Holmparken		1							1							2
Herning Kommune - Samlet	1	2					1		1			1		1		7

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Randers Kommunes bybusser																
Rute 1 Nordskellet - Mølleparken - Østervold - Vorup - Haslund		1	2					1								4
Rute 3 Platanvej - Jennumparken - Østervold – Paderup				1	1		2							1		5
Rute 4 Platanvej - Jennumparken - Kristrup – Paderup			2		1		1									4
Rute 5 Nordskellet - Glarbjergvej - Østervold – Romalt			2					2			1			1	1	7
Rute 6 Nordskellet - Østervold - Sygehuset – Dronningborg			4							1				4		9
Rute 10 Østervold - Banegården - Sjællandsgade - (Tånum)	1		1													2
Rute 11 Østervold - Banegården - Sjællandsgade – Tånum			2	1										1		4
Rute 14 Busterminalen - Udbyhøj - Rismølleskolen – Lem			1													1
Randers Kommune - Samlet	1	1	14	2	2		3	3		1	1			7	1	36

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Skanderborg Kommunes bybus																
Rute 21 Skanderborg bybus				1										1		2
Skanderborg Kommune – Samlet				1										1		2

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Silkeborg Kommunes bybusser	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 3 Torvet - Banegården – Hvinningdal		1	1	1											1	4
Rute 6 Torvet - Nytorv - Balle - Nordre Højmarksvej - Torvet		2														2
Rute 8 Torvet - Lupinvej - Resedavej - Dalvejen - Torvet		1														1
Rute 13 Torvet - Langelinie - I.P. Jacobesensvej								1								1
Silkeborg Kommune - Samlet		4	1	1				1							1	8

Viborg Kommune bybusser	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 3 Liseborg - Trappetorvet – Skaldehøj			1				1									2
Rute 4 Hedevangenget - Trappetorvet - Vestervang								1								1
Rute 5 Lundvej - Trappetorvet – Houlkær								1								1
Rute 6 Amtmandshøjen - Trappetorvet - Fuglebakken	1													1		2
Viborg Kommune - Samlet	1		1				1	2						1		6

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Holstebro Kommune bybusser																
Rute 4 Slotsgade - Viborgvej - Parkvej - Sletten - Mejrup			2													2
Rute 6 Slotsgade - Herningvej - Mejdal – Slotsgade				1												1
Holstebro Kommune - Samlet			2	1												3

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Bybusser samlet																
Total	4	8	18	5	2		6	8	1	1	1	3		11	2	70

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Fordeling på lokalruter:

Ikast-Brande Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 191 Brande - Ejstrupholm - Nr. Snede – Klovsborg						1										1
Ikast-Brande Kommune - Samlet						1										1

Faverskov Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Lokalrute 4 Hadsten - Lyngå – Vitten														1		1
Rute 3			1													1
Faverskov Kommune - Samlet			1											1		2

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Silkeborg Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 31 Silkeborg - Skægkær - Lemming – Serup			1				1	1								3
Rute 313								1								1
Rute 32 N Silkeborg - Sinding - Kragelund – Frederiksdal Natbus			1													1
Rute 35 Funder Skole - Kragelund Skole – Frederiksdal		3														3
Rute 801												1				1
Silkeborg Kommune – Samlet		3	2				1	2				1				9

Ringkøbing-Skjern Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
560 Ringkøbing - Lem - Dejbjerg - Stauning – Skjern		1														1
Rute 567 Skjern - Astrup – Videbæk			2		1			1						3		7
Rute 577 Videbæk - Herborg - Mejericentret – Trolldhede				1												1
Ringkøbing-Skjern Kommune – Samlet		1	2	1	1			1						3		9

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Samsø Kommunes lokalruter																
Rute 131 Nordby - Tranebjerg – Koldbykås	1	2														3
Samsø Kommune - Samlet	1	2														3

	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Skive Kommunes lokalruter																
Rute 311 Skive - Højslev – Virksund											1					1
Rute 401 Breum - Sundsøre - Selde – Harre								1								1
Skive Kommune – Samlet								1			1					2

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Struer Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 335			1										1			2
Struer Kommune – Samlet			1										1			2

Syddjurs Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Lokalrute 5 Ryomgård – Kolind - Skarresø - Kolind – Ryomgård					1											1
Syddjurs Kommune – Samlet					1											1

Viborg Kommunes lokalruter	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 716 Viborg - Karup Lufthavn			1	1												2
Viborg Kommune – Samlet			1	1												2

Kundehenvendelser 1. kvartal

Bybusser og lokalruter – ekskl. Århus

Lokalruter samlet	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Fejlinformation	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Overfyldtbus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Total	1	6	7	2	2	1	1	4			1	1	1	4		31

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	8	0	20	28

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Lokalrute	0	0	1619	1619
Bybus	0	0	824	824
Kr.	0	0	2443	2443

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
For tidligt kørt bus	2
Forbikørsel	2
Forsinkelse	8
Udgåede Ture og nedbrud	8
Total	20