

## Bilag 5 Liste over typer af kundehenvendelser

De punkter, der er markeret med gult bliver talt med ved opgørelsen af antallet af kundeklager, jf. afsnit 21.4.

nr. Hovedpunkt	nr.	Underpunkt	Søgeord
1 Køreplanlægning	1.1	Flere ture	køreplan, flere ture
	1.2	Ønske om ny linje eller rute	køreplan, ny linje, ny rute, ønske
	1.3	Korrespondancer bus/tog	køreplan, tog, stoppesteder, korrespondance
	1.4	Korrespondancer bus/bus	køreplan, stoppesteder, korrespondance
	1.5	Ændring af ruten	køreplan, ændring
	1.6	Ændring af køreplanstider	køreplan, ændring
	1.7	Spørgsmål til køreplan	køreplan
	1.8	Interval køreplan	linje, rute, interval, køreplan
2 Stoppestedet	2.1	Nye stoppesteder	køreplan, stoppested, linje, rute, vejarbejde
	2.2	Midlertidige stoppesteder	flytning, placering, vejarbejde
	2.3	Flytning af stoppested	midlertidig, placering, stoppested, vejarbejde
	2.4	Midlertidig omlægning	rute, flytning, stoppested, vejarbejde
	2.5	Nedlæggelse/nedlagt stoppested	rute, nedlagt, stoppested, vejarbejde
	2.6	Køreplanstavler	stoppested, køreplanstavler
	2.7	Læskærm/belysning/bænke m.m.	stoppested, læskærm, bænk, belysning
	2.8	Henvisnings skilte - mangler/fejl	henvisningsskilt, stoppested, fejl
3 Terminaler	3.1	Nedtællingsstandere	standere, terminal, nedtælling
	3.2	Vicos tavler	oversigt, terminal, vicos
4 Info-materiale	4.1	Fejl i køreplanschæfter/folder	brochure, information, fejl i køreplan
	4.2	Brochurer/reklamer	information, foldere, brochurer, kampagne
	4.3	Kampagner - ønsker/kritik	reklame, information, kampagne, ønsker, kritik
	4.4	Information	oplysning, information
5 Kundeplejeprogr	5.1	Sms-beskeder	besked, kundeplejeprogram, linjeinfo, sms
	5.2	Linjeinfo - diverse	kundeplejeprogram, linjeinfo, stoppestedstavler
6 Kørslen	6.1	Hasarderet kørsel	stærkt, voldsomt, opbremsninger, hasarderet
	6.2	Kører for langsomt	kørsel, langsomt
	6.3	Kører for hurtigt	kørsel, hurtigt
	6.4	Strejke	arbejdsnedlæggelse, fagligt møde, udgået tur, ingen bus
	6.5	Strejke - refusion	arbejdsnedlæggelse, fagligt møde, udgået tur, ingen bus, refusion
	6.6	Ekstraordinære driftsforstyrrelser - vejrlig/optog m.m.	snestorm, regn, glat, is, demonstration, optøjer

nr. Hovedpunkt	nr.	Underpunkt	Søgeord
7 Cykler/bilister og andre	7.1	Chikane kørsel i forhold til andre trafikanter	hasarderet, bilist, cyklist, chikane
	7.2	Kollision	hasarderet, bilist, cyklist, uheld, skader, kollision
	7.3	Personskade i forhold til andre trafikanter	uheld, fald, bilist, cyklist, personskade
8 Overholdelse af køreplanen	8.1	Bussen udgået	ingen, bussen udgået
	8.2	Bussen kørt for tidligt	ingen, bussen kørt for tidligt
	8.3	Bussen kørt for sent (10 minutter eller derunder)	bussen kørt for sent
	8.4	Bussen kørt for sent (over 10 minutter)	bussen kørt for sent
	8.5	Bussen kørt forkert vej	ingen, udgået, bussen kørt forkert
	8.6	Generelle uregelmæssigheder	ingen, udgået, forsinkelse, uregelmæssighed
	8.7	Bussen kørt præcist (Movia/DSB)	køreplan, tog, korrespondance, bussen
9 Stoppestedsbetjening	9.1	Manglende afsætning af passager	chauffør, forbikørsel, kunde, mangl. afsætning
	9.2	Forbikørsel af passagerer	overfyldte, chauffør, efterladte, stoppested, kunde, forbikørsel
	9.3	Tililende passagerer	chauffør, efterladte, stoppested, kunde, tililende
	9.4	Afsætning udenfor stoppested	chauffør, afsætning, stoppested
	9.5	Af- og påstigning ved stoppested eller vinkeområde	stoppested, kantsten, sænkning chauffør, landområde, vinkeområde
	9.6	Medtagelse af barnevogn eller afvist, sænkning/kantsten	plads, chauffør, sikkerhed, barnevogn
	9.7	Medtagelse af kørestol/rollator eller afvist	plads, chauffør, sikkerhed, kørestol
	9.8	Tomgang	stoppested, larm, forurening, tomgang
10 Betalings-spørgsmål	10.1	Manglende byttepenge (op til/over de nærmeste 100 kroner) med/uden kontrolafgift hos DSB/Metro	seddel, sedler, byttepenge, kontrolafgift
	10.2	Inddragelse af billet/kort med/uden kontrolafgift hos DSB/Metro	måned, periode, inddragelse, kort, kontrolafgift
	10.3	Fejlstempling, med/uden kontrolafgift hos DSB/Metro	kort, billet, kontrolafgift, bøde, fejl
	10.4	Fejlbillettering, med/uden kontrolafgift hos DSB/Metro	kort, billet, kontrolafgift, bøde, fejl
	10.5	Manglende billetter, med/uden kontrolafgift hos DSB/Metro	ingen, bøde, billetter, kontrolafgift

nr. Hovedpunkt	nr.	Underpunkt	Søgeord
<b>11 Chaufførens optræden</b>	11.1	Passager sat af bussen	kunde, sat af bussen
	11.2	Nægtet at medtage passager	kunde, nægtet at medtage
	11.3	Voldelig chauffør	overfald, voldelig, chauffør
	11.4	Manglende indgreb ved episode	overfald, chauffør, sikkerhed, indgreb
	11.5	Uhøflig chauffør	uhøflig, chauffør
	11.6	Chaufførens viden	manglende, viden, chauffør
	11.7	Stoppestedsannoncering - Blinde	chauffør, annoncering, blinde i bussen
	11.8	Samtale under kørslen	chauffør, samtale
	11.9	Chaufførens brug af mobiltelefon	sikkerhed, mobiltelefon
	11.10	Rygning	chauffør, lugt, gene, rygning
	11.11	Musik og radio	chauffør, larm, musik, radio
	11.12	Ros	chauffør, venlig, ros
	11.13	Chaufførens fremtræden	chauffør, udseende, hygiejne, lugt
	11.14	Chaufførens opførsel	chauffør, larm, samtale, tale, opførsel
<b>12 Uheld</b>	12.1	Klemt i dørene med eller uden erstatning	uheld, klemt, dør, erstatning
	12.2	Fald i bussen med eller uden erstatning	uheld, fald, erstatning, udstigning, trapper
	12.3	Ander skader i eller udenfor bussen med eller uden erstatning	uheld, andre skader, erstatning
	12.4	Beskadigelse af kundens ejendele eller ting klemt i dørene med eller uden erstatning	uheld, egendele, skade, dør, ting, erstatning
<b>13 Vedligeholdelse</b>	13.1	Snavset indvendig eller udvendig	rengøring, beskidt, snavset, indvendig, udvendig
	13.2	Løse eller manglende dele	vedligeholdelse, sæder, stopknapper, udstyr, holdestang, løse dele
	13.3	Gammel bus	gammel, vedligeholdelse, fejl
	13.4	Skiltning af bussen - fejl/kritik	vedligeholdelse, fejl, skiltning, læsbarhed, digital
<b>14 Støjgener</b>	14.1	Bremser - støj m.v.	støj, larm, hyletone, bremses
	14.2	Døre - støj/fejl/alarmtone	støj, larm, hyletone, døre, alarm
	14.3	Andet støj	
<b>15 Inventar og materiel</b>	15.1	Krav til sikkerhed	indretning, krav, sikkerhed
	15.2	Ønske om inventar	ting, indretning, ønske, inventar
	15.3	Indretning diverse	trin, trapper, indstigningshøjde, siddepladser
<b>16 Havnebusser</b>	16.1	Havnebusser diverse	vand, havn, stoppested, landgang, cykler, sejlads
<b>17 Indeklima</b>	17.1	Varme eller kulde i bussen	varme i bussen, kulde i bussen
	17.2	Indeklima diverse	luft, lugt, vinduer, manglende, for meget ventilation

nr. Hovedpunkt	nr.	Underpunkt	Søgeord
18 Rejsehjemmel	18.1	Refusion - klippekort	refusion, klippekort
	18.2	Refusion - periodekort	refusion, periodekort
	18.3	Refusion - pensionistkort	refusion, pensionistkort
	18.4	Billet- og kortsortiment	klippe, måneds, periode, billet, kortsortiment
	18.5	Movia og andre salgssteder	butikker, kiosker, kortsalg, movia, salgssteder
	18.6	Rejsehjemmel diverse	betalingssystemer, periodekort, dsb
19 Takstspørgsmål	19.1	Zonegrænser	overlap, skift, zonegrænser
	19.2	Zoneberegning	rejse, frem, tilbage, zoneberegning
	19.3	Klippekort/billetter	priser, zoner, klippekort, billetter
	19.4	Periodekort	priser, zoner, periodekort, zoner, prisstigninger
	19.5	Pensionist- eller efterlønskort	priser, zoner, regler, pensionistkort, efterlønskort
	19.6	Grænsekort/billetter VT, STS	priser, zoner, regler, grænsekort, billetter
	19.7	Diverse kort	priser, zoner, regler, kort
	19.8	Diverse Card	priser, zoner, regler, card
	19.9	Diverse billetter og klippekort	priser, zoner, regler, billetter, kort, klippekort
	19.10	Diverse tillæg	priser, zoner, regler, tillæg
20 Generelle rejseregler	20.1	Cirka-stoppesteder	forsinket, tidligt, cirka
	20.2	Husdyr	overfølsom, allergi, hund, kat, husdyr
	20.3	Diverse bagage	regler, bagage
	20.4	Barne- og klapvogne/kørestole	regler, barnevogne, klapvogne, kørestole
	20.5	Andre kunders opførsel	hensyn, støj, larm, gener, reserverede, kunder, opførsel
21 Hjemmesiden	21.1	Design og opbygning	hjemmeside, internet, homepage, design, opbygning
	21.2	Rejseplanlæggeren	hjemmeside, internet, homepage, rejseplanlæggeren
	21.3	Køreplan og kort	hjemmeside, internet, homepage, køreplan, kort
22 Front-end	22.1	Kundebetjening - telefon	kundecenter, telefon, frontend, kundebetjening
	22.2	Telefonsystemet	kundecenter, telefon, frontend, telefonsystemet
23 Back-office	23.1	Sagsbehandling - eksterne parter	kundecenter, back-office, sagsbehandling eksterne parter
	23.2	Sagsbehandling - interne parter	kundecenter, back-office, sagsbehandling interne parter
	23.3	Sagsbehandling - Back-office	kundecenter, back-office, sagsbehandling back-office
24 Rådhuspladsen	24.1	Kundebetjening - Rådhuspladsen	kundebetjening, rådhuspladsen
25 Trafiktjenesten	25.1	Billetkontrollør	billetkontrol, kontrollør
	25.2	Overfyldte busser	efterladte, forbikørsel, overfyldt

nr. Hovedpunkt	nr. Underpunkt	Søgeord	
<b>26 Rejsekort</b>	<b>26.1</b>	Information, om og vedrørende rejsekort	Information, rejsekort
	<b>26.2</b>	Information, rejsehistorik	Information, rejsehistorik
	<b>26.3</b>	Information, saldo	Information, saldo
	<b>26.4</b>	Information, rejseregler/kortbestemmelser	Information, rejseregler, kortbestemmelser
	<b>26.5</b>	Information, placering og brug af udstyr	Information, placering, brug, udstyr
	<b>26.6</b>	Information, priser og takster	Information, priser, takster
	<b>26.7</b>	Udstyr, hærværk	Udstyr, hærværk
	<b>26.8</b>	Udstyr, fejl	Udstyr, fejl
	<b>26.9</b>	Udstyr, mangler	Udstyr, mangler
	<b>26.10</b>	Brochurer, hjemmeside, velkomstbrev/pakke	Brochurer, hjemmeside, velkomstbrev, velkomstpakke
	<b>26.11</b>	SMS/e-mail	SMS, e-mail
	<b>26.12</b>	Personale, opførsel	Personale, opførsel
	<b>26.13</b>	Personale, information	Personale, information
	<b>26.14</b>	Kontrol, kontrolafgift	Kontrol, kontrolafgift
	<b>26.15</b>	Kontrol, manglende kontrol	Kontrol, manglende
	<b>26.16</b>	Kontrol, information om kontrol/kontrolafgift	Kontrol, information, kontrolafgift
	<b>26.17</b>	Tank op, åbne tank op aftale	Tank op, åbne
	<b>26.18</b>	Tank op, lukke tank op aftale	Tank op, lukke
	<b>26.19</b>	Tank op, ændre tank op aftale	Tank op, ændre
	<b>26.20</b>	Tank op, fejl i tank op aftale	Tank op, fejl
	<b>26.21</b>	Tank op, direkte	Tank op, direkte
	<b>26.22</b>	Tank op, information	Tank op, information
	<b>26.23</b>	Kort, Bestilling af kort	Kort, Bestilling
	<b>26.24</b>	Kort, udstedelse	Kort, udstedelse
	<b>26.25</b>	Kort, Spærring	Kort, Spærring
	<b>26.26</b>	Kort, genåbning	Kort, genåbning
	<b>26.27</b>	Kort, lukning	Kort, lukning
	<b>26.28</b>	Kort, ændring	Kort, ændring
	<b>26.29</b>	Kort, fejl	Kort, fejl
	<b>26.30</b>	Kort, mistet/stjålet kort	Kort, mistet, stjålet
	<b>26.31</b>	Kort, defekt kort	Kort, defekt
	<b>26.32</b>	Kort, erstatningskort	Kort, erstatningskort
	<b>26.33</b>	Kort, indleverede kort	Kort, indleverede
	<b>26.34</b>	Kort, foto på kort	Kort, foto
	<b>26.35</b>	Check ind/ud, glemt	Check, ind, ud, glemt
	<b>26.36</b>	Check ind/ud, ikke muligt	Check, ind, ud, ikke muligt
	<b>26.37</b>	Forslag	Forslag
	<b>26.38</b>	Diverse	Diverse
	<b>26.39</b>	Pilot, vil gerne være pilotkunde	Pilot, pilotkunde
	<b>26.40</b>	Pilot, rejsedagbog	Pilot, rejsedagbog
	<b>26.41</b>	Pilot, aktiviteter for pioner-/pilotkunder	Pilot, aktiviteter, pionerkunde, pilotkunder
	<b>26.42</b>	Pilot, rejsekortguider	Pilot, rejsekortguider
	<b>26.43</b>	Pilot, information til pioner-/pilotkunder	Pilot, information, pionerkunde, pilotkunder
	<b>26.44</b>	Videresendt, RK a/s	Videresendt, RK
	<b>26.45</b>	Videresendt, fælles pilotgruppe	Videresendt, fælles, pilotgruppe
	<b>26.46</b>	Videresendt, Movia	Videresendt, Movia
	<b>26.47</b>	Videresendt, fælles Rejsekortenhed	Videresendt, fælles, Rejsekortenhed

<b>30 Rejsegaranti</b>	<b>30.01</b>	Rejsegaranti med cpr.nr.
	<b>30.02</b>	Rejsegaranti uden cpr.nr.