

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.17 – 31.12.17****Antal henvendelser:**

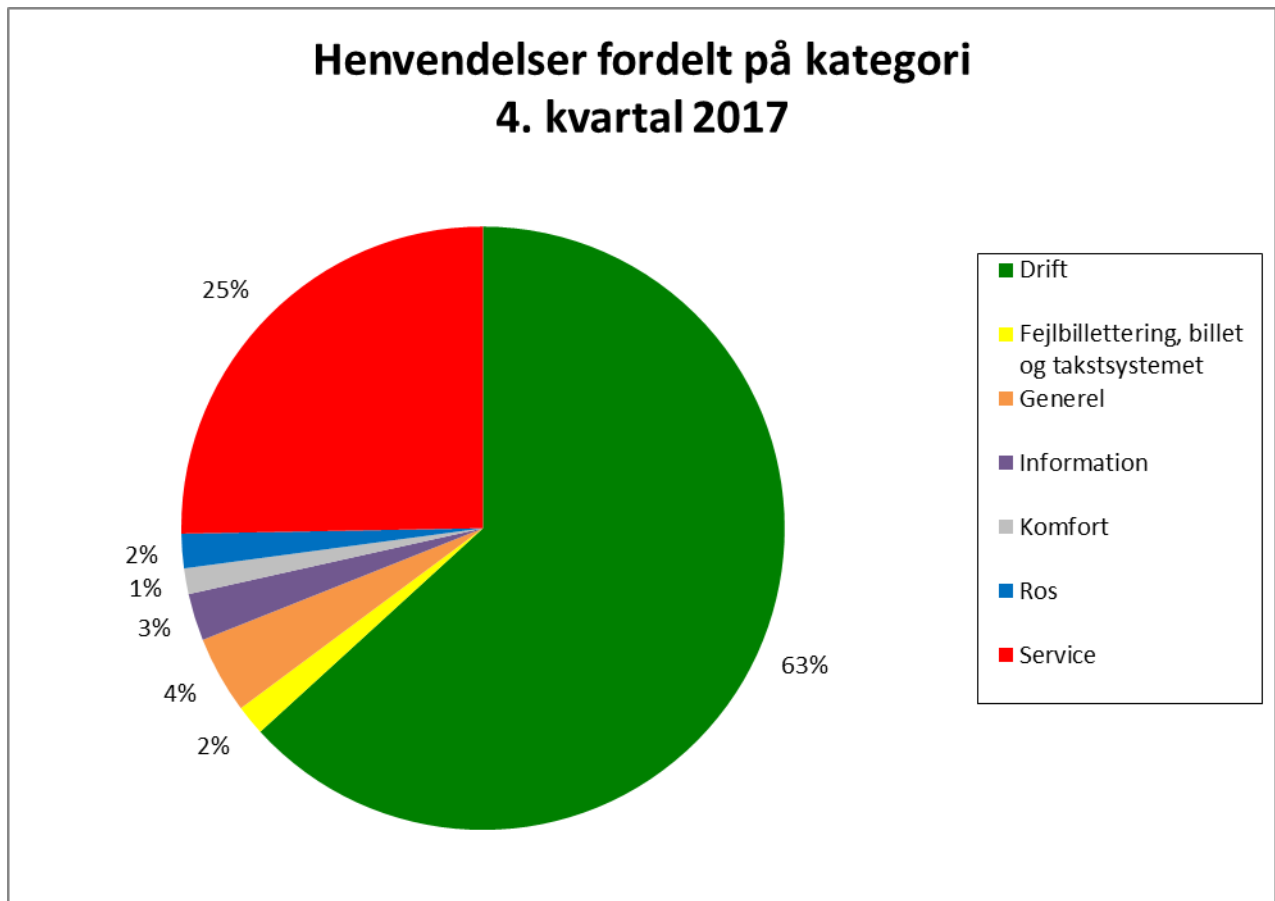
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	70
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	295
<b>Total</b>	<b>365</b>

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	2	1	3
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	2	3
For tidligt kørt bus	Drift	20	16	36
Forbikørsel	Drift	38	13	51
Forsinkelse	Drift	47	24	71
Overfyldt bus	Drift	3	5	8
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	23	19	42
Uheld i bussen	Drift	2		2
Forkert ruteføring	Drift	14	11	25
Mistet korrespondance	Drift	2	6	8
Køreplansønsker	Drift	13	19	32
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	23	10	33
Klage over chaufførs opførsel	Service	46	25	71
Rygning	Service	1	1	2
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	10	1	11
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	6	2	8
Komfort i bussen	Komfort			
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	2	6
Generel	Generel	13	5	18
<b>Total</b>		<b>273</b>	<b>162</b>	<b>435</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



## Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Favrskov Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 314							1						1																2
Rute 851												1	1																2
Rabatruter.															1	1													2
<b>Favrskov samlet</b>							<b>1</b>					<b>1</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>													<b>6</b>

Hedensted Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 114					1		3						2		1													1	10
Rute 694													1																1
Rute 696					2		6	4	2		5					4													23
<b>Hedensted samlet</b>					<b>3</b>		<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>7</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	<b>4</b>											<b>1</b>	<b>34</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1							2								2	2	1												7
Rute 2					2	2	1						1			2						2							10
Rute 3						4					1																		5
Rute 4						1	1				1					2						1							6
Rute 5							1					1																	2
Rute 7																1													1
Rute 8A					2						2																		4
Rute 8B					1				1																				2
Rute S8						1									1	2												1	5
Rute 101,102 og 103							1					1	1																3
Rute 140															1	1													2
Rute 150					2	1	1					1																	5
Rabatruter							1									1													2
Generelle kundehenv.									1						1	2						2						3	9
<b>Herning samlet</b>					<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>		<b>2</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</b>	<b>13</b>	<b>1</b>					<b>5</b>						<b>4</b>	<b>63</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplanssøsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1																1													1
Rute 2									1																				1
Rute 4						2																							2
Rute 5													1																1
Rute 10													1																1
Rute 252	1																												1
<b>Holstebro samlet</b>	<b>1</b>					<b>2</b>			<b>1</b>				<b>2</b>			<b>1</b>													<b>7</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Rejsebestemmelser	Wifi/Internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1	1				1	2	4	2	1						1							1							13
Rute 2					2	2	2			1					1	2													10
Rute 5						2																							2
Rute 6							2									1						3							6
Rute 7									1							1													2
Rute 8					3	1	1						1		1														7
Rute 9									2							1													3
Rute 10					1	1	2				1		1																6
Rute 11													1																1
Rute 112						2	1		4				1																8
Rute 501													2																2
Rute 621															1	1													2
Generelle kundehenv.													1		1												4	6	
<b>Horsens samlet</b>	<b>1</b>				<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>		<b>3</b>	<b>8</b>						<b>4</b>					<b>4</b>	<b>68</b>	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 172																1													1
Rute 191								1					1																2
Rabatruter							1	1	1						1	1													5
Generelle kundehenv.															1														1
<b>Ikast-Brande samlet</b>							<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			<b>1</b>			<b>2</b>	<b>2</b>												<b>9</b>	

Norrdjurs Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Telebybus Grenaa																											1	1	
Rabatruter								1																					1
Generelle kundehenv.															2											2			4
<b>Norrdjurs samlet</b>								<b>1</b>							<b>2</b>											<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odder Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1																												1	1
Rute 1003															1	1													2
Rute 1005							1																						1
<b>Odder samlet</b>							<b>1</b>								<b>1</b>	<b>1</b>												<b>1</b>	<b>4</b>



## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Rejsebestemmelser	Wifi/Internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1					1	1																							2
Rute 2					1	1		1								2													5
Rute 3							2								1														3
Rute 4					1	3								1	5	3													13
Rute 4e											1																		1
Rute 5															1														1
Rute 6	1					1									2	2													6
Rute 10		1			1	2					1		1			2													8
Rute 11					1		3		8																				12
Rute 13					1	1		1								1													4
Rute 16					1																								1
Rute 231					1	1									1	1									1				5
Rute 237					1	2		1							1	1													6
Rute 238													2		1							1			1		1		6
Generelle kundehenv.													1		1	1				1								1	5
<b>Randers samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>11</b>		<b>2</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>15</b>					<b>1</b>		<b>1</b>			<b>2</b>			<b>2</b>	<b>78</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing -Skjern Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert rutføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 515					3																								3
Rute 560						1							1		1	2												1	6
Rute 567							1									1													2
Rute 580									1			1	1			1													4
Rute 590					1							1																	2
Rute 596						1																							1
Rabatruter							2																				1	3	
<b>Ringkøbing -Skjern samlet</b>					<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>1</b>			<b>2</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>4</b>											<b>2</b>	<b>21</b>	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1															1	2									1				4
Rute 2					1	2	2		2							2													9
Rute 3						1										2						1							4
Rute 4						2	2																						4
Rute 4N									1																				1
Rute 5							1																						1
Rute 6						3									1														4
Rute 7						1	4		1		2																		8
Rute 8					1		1						1												1				4
Rute 9						3	1							1		2									3				10
Rute 10											1																		1
Rute 11						1					1					1									1				4
Rute 12						1		1																					2
Rute 31				1					1																				2
Rute 32																1													1
Rute 34									1																				1
Rute 35									1							2													3
Rute 801					1											1													2
Rute 802						1																							1
Rute 806													1																1
Rabatruter									3							1											1		5
Generelle kundehenv.												1				3												2	6
<b>Silkeborg samlet</b>				<b>1</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>						<b>1</b>			<b>6</b>		<b>3</b>	<b>78</b>	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 21									1	1					2	1				1									6
Rute 309						1	1	1			1					1	1										1		7
Rute 330						1					2																		3
Rabatruter					1																								1
<b>Skanderborg samlet</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>					<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			<b>1</b>							<b>1</b>		<b>17</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 41																										1		1	
Rute 402						1																							1
Rute 403							1																						1
Rute 412									1																				1
Rute 420													4																4
Rute 443													1																1
Rute 444						1																							1
<b>Skive samlet</b>						<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>5</b>													<b>1</b>		<b>10</b>	

Struer Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 335													1		1														2
<b>Struer samlet</b>													<b>1</b>		<b>1</b>														<b>2</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Syddjurs Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1				1																									1
Rute 361							1																						1
<b>Syddjurs samlet</b>				<b>1</b>			<b>1</b>																						<b>2</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1							2		1		1				1	1													6
Rute 2					2		1				1					1													5
Rute 3					1						1																		2
Rute 4					1		1																						2
Rute 711					1																								1
Rute 722																1													1
Rute 740						1																							1
Rute 750					2																								2
Rute 751					1																								1
Rute 766					1	1																							2
Rute 770				1			2					1																	4
Generelle kundehenv.													1													2			3
<b>Viborg samlet</b>				<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>		<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>										<b>2</b>		<b>30</b>	