

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.17 – 30.9.17**Antal henvendelser:**

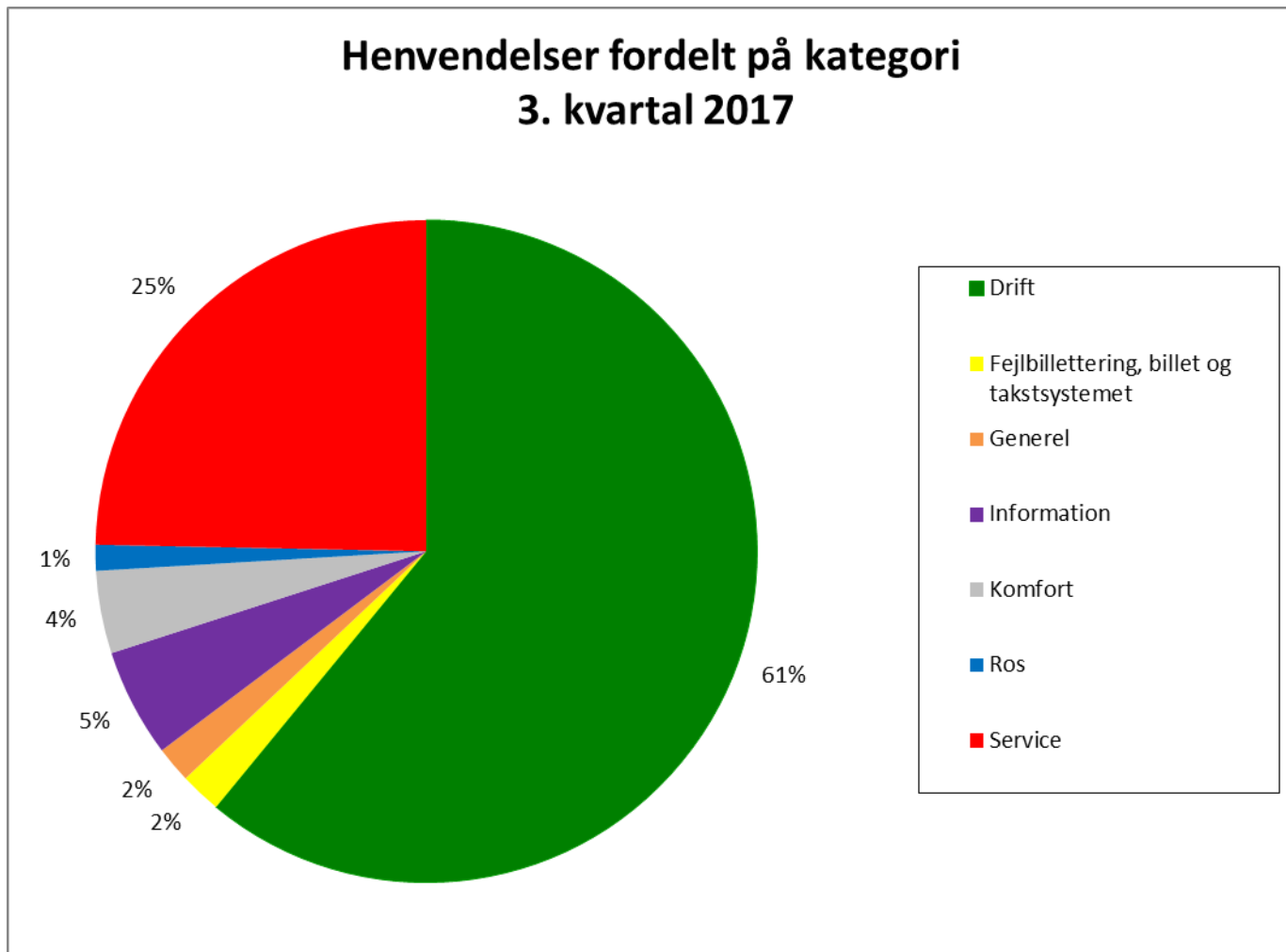
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	74
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	279
Total	353

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
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
For tidligt kørt bus	Drift	18	8	26
Forbikørsel	Drift	21	17	38
Forsinkelse	Drift	18	9	27
Overfyldt bus	Drift	8	6	14
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	26	27	53
Uheld i bussen	Drift	3		3
Forkert ruteføring	Drift	11	9	20
Mistet korrespondance	Drift	1	3	4
Køreplansønsker	Drift	22	35	57
Håndholdt mobiltelefon	Service	4		4
Klage over chaufførs kørsel	Service	17	10	27
Klage over chaufførs opførsel	Service	38	22	60
Rygning	Service	2	2	4
Rejsebestemmelser	Service		2	2
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service		1	1
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	14	7	21
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2	3	5
Komfort i bussen	Komfort	5	2	7
Læhuse og stoppesteder	Komfort	7	2	9
Generel	Generel	4	3	7
Total		225	172	397

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
Rute 851						1																							1
Rabatruter.															1														1
Favrskov samlet						1			1						1														3

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 209													1																1
Rute 694					1																								1
Rute 696						1	1									1													3
Hedensted samlet					1	1	1						1		1														5

Kundehenvendelser 3. 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															1														1
Rute 2						1		1																					2
Rute 3					2																								2
Rute 4								2														1							3
Rute 5								2																					2
Rute 6															1														1
Rute 8B									1						1														2
Rute 9						2			1						1	1													5
Rute 101,102 og 103					1		1	1	1				2																6
Rabatruter						1		1																					2
Generelle kundehenv.				2									1												1			1	5
Herning samlet				2	3	4	1	2	6	2			3		1	4						1			1			1	31

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro Kommune	Fejlbillettering	Taktsystem	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																2
Rute 3																1													1
Rute 5													1																1
Rute 6													1									1							2
Rute 9													1																1
Rute 252																									1				1
Rute 270											1																	1	2
Rute 283													1																1
Rabatruter									1				1																2
Generelle kudhenv															1														1
Holstebro samlet								1	1		1		6		1	1						1			1			1	14

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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															1			5
Rute 2					2				1							1													4
Rute 3							1	2																					3
Rute 4											1																		1
Rute 5						1										3													4
Rute 9									4																	1			5
Rute 11																	1												1
Rute 112					1	4			2		1																		8
Rute 114	1				1				1						1								1						5
Rute 518							1																						1
Rabatruter							1						1			1													3
Generelle kundehenv.								1																			1		2
Horsens samlet	1				4	6	4	3	8		4		1		1	5	1					1				2	1		42

Kundehenvendelser 3. 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 182																1													1	
Rute 189															1	2														3
Ikast- Brande samlet															1	3													4	

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
Rute 2									1																				1
Telebybus Grenaa													1															1	2
Rabatruter													1																1
Generelle kundehenv.																						1							1
Norrdjurs samlet									1				2										1					1	5

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Odde 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													1									1						2	4
Rute 1002																												1	1
Rute 1004													1																1
Rute 1008													1																1
Rabatruter													1																1
Odde samlet													4									1						3	8

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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										2										1			4
Rute 2					1				1							1											1		4
Rute 3					1		2		1	1						1									1				7
Rute 4							1		1							2	1												5
Rute 4E						1	1					1	1																4
Rute 5						2										1	3						1				1		8
Rute 6					2											2	1						1						6
Rute 10						1											1										1		3
Rute 11						1																							1
Rute 12															1		1												2
Rute 13		1																											1
Rute 14														1															1
Rute 15									1																				1
Rute 16						1																				1			2
Rute 17														1															1
Rute 231						2	2									1	2										1		8
Rute 237						1					1						3									1			6
Rute 238									1																				1
Generelle kundehenv.	1												1	1								1					2		6
Randers samlet	1	1			4	10	6		5	1	2	1	3	2	7	15						3			1	4	5		71

Kundehenvendelser 3. 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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 515													1		1														2
Rute 560						1							3																4
Rute 567							1		4				1		1			1											8
Rute 570					1																								1
Rute 580							1									1													2
Rute 590					1				1			1	1																4
Rute 596															1														1
Rabatruter													1																1
Ringkøbing -Skjern samlet					2	1	2		5			1	7		3	1		1											23

Kundehenvendelser 3. 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		1		3				1	3						1							10
Rute 2					1				1																				2
Rute 4									1		1					1													3
Rute 4N																						1							1
Rute 5						1					1																		2
Rute 6					1	1	1		1																				4
Rute 7									1					1	2	2													6
Rute 7N																						1							1
Rute 8					1	3	2								1							1							8
Rute 9					1	1	1	2			1					1													7
Rute 10						1			2		1		2			1													7
Rute 11					2	1		1							1	2													7
Rute 12															1	1													2
Rute 31						1							1			1													3
Rute 32					1						1					1													3
Rute 34									1																				1
Rute 36									3																				3
Rute 313							1						1					1											3
Rute 801							1									1													2
Rabatruter				1																								1	2
Generelle kundehenv.							1						3		1	3	1					1					1		11
Silkeborg samlet				1	7	9	8	3	11		8		7	1	7	17	1	1				5					1	1	88

Kundehenvendelser 3. 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					3	2									1														6
Rute 300						2		1							1	1									1				6
Rute 309					2	1		4	5				1		3	1			1		1					1			20
Rute 311	2											1	2			1													6
Rute 330									2						1	2													5
Rabatruter															1														1
Skanderborg samlet	2				5	3	2	5	7			1	3		2	8	2			1		1			1	1		44	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skive 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 41									1																				1
Rute 403									1							1							1						3
Rute 411																							1						1
Rute 420						1							5		1								1		1				9
Rute 421													2																2
Rute 422												1	2																3
Rute 443						1		2		1												2							6
Rute 444													3																3
Rute 450								1																					1
Skive samlet					2			5	1	1	1	2			1	1						5		1					29

Struer 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 2													1																1
Rute 3													1																1
Rute 335																1													1
Struer samlet													2		1														3

Kundehenvendelser 3. 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	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														1
Rute 2														1															1
Rute 361								1		1																			2
Rabatruter													1																1
Syddjurs samlet								1		1		1	1	1	1														5

Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg 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										1													3
Rute 2							1		1							1													3
Rute 3									1				1																2
Rute 4							1						1		1	1													4
Rute 711																						1				1			2
Rute 770											3																		3
Rute 771													1																1
Rabatruter													1																1
Generelle kundehenv.													1									1				1			3
Viborg samlet					1	3		2		3		5			1	3						2					2		22