

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.18 – 31.3.18

## Antal henvendelser:

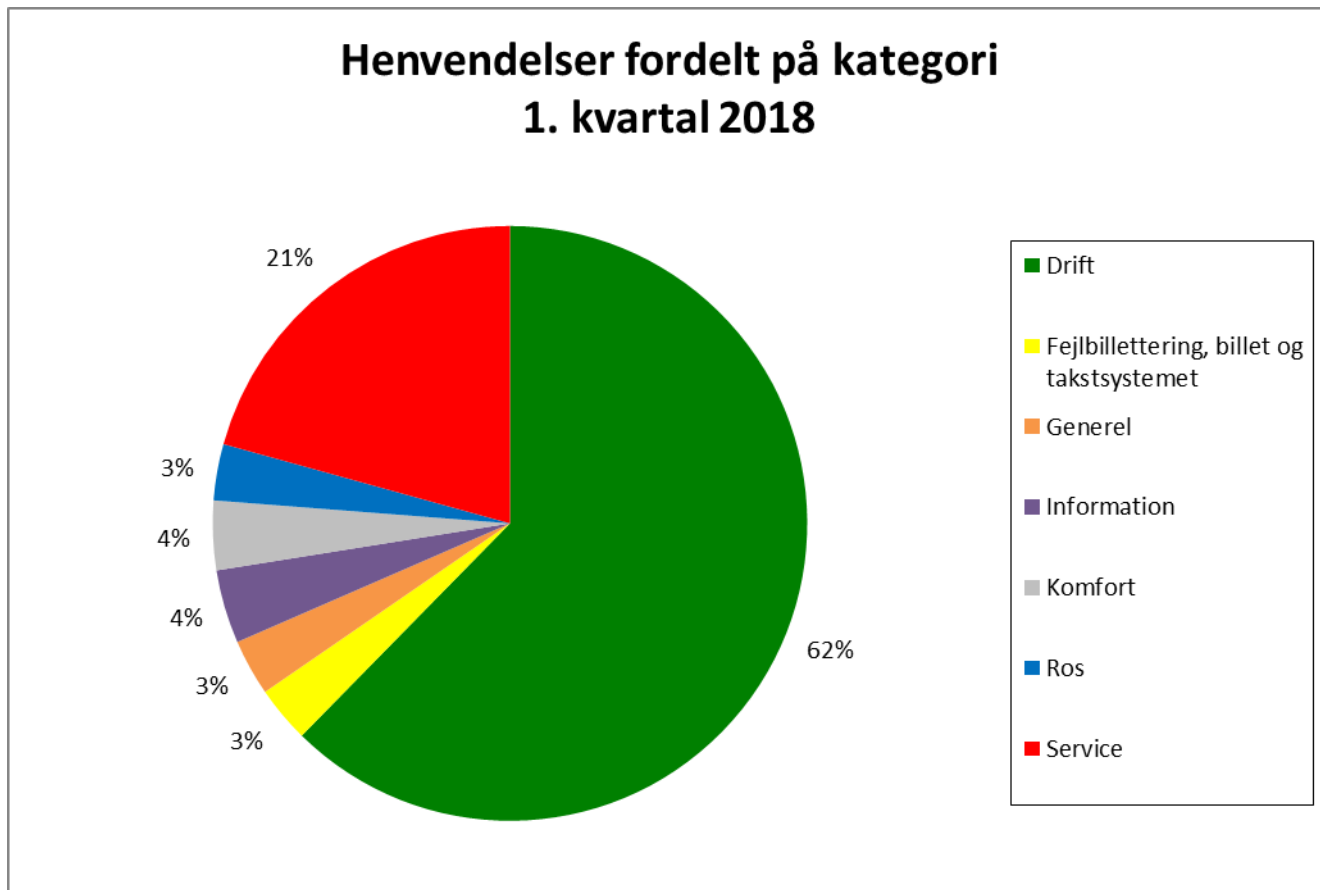
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	71
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	315
<b>Total</b>	<b>386</b>

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	Billet og takstsystemet	3		3
Takstsystem	Billet og takstsystemet	1		1
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2	2	4
App – Information	Billet og takstsystemet	2	1	3
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet			
Takst Vest	Billet og takstsystemet	2		2
For tidligt kørt bus	Drift	25	5	30
Forbikørsel	Drift	34	11	45
Forsinkelse	Drift	22	23	45
Overfyldt bus	Drift	6	4	10
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	28	22	50
Uheld i bussen	Drift	1	1	2
Forkert ruteføring	Drift	13	10	23
Mistet korrespondance	Drift	6	3	9
Køreplansønsker	Drift	30	21	51
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	1	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	16	8	24
Klage over chaufførs opførsel	Service	39	18	57
Rygning	Service		3	3
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	14	3	17
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	11	2	13
Komfort i bussen	Komfort	2	2	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	11	1	12
Generel	Generel	10	3	13
<b>Total</b>		<b>281</b>	<b>144</b>	<b>425</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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
<b>Favrskov samlet</b>							<b>1</b>						<b>1</b>															<b>1</b>	<b>3</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					1													1			3
Rute 694							1	1																					2
Rute 696			1				10	4								1													16
Rute 704							1					1																	2
<b>Hedensted samlet</b>			<b>1</b>				<b>12</b>	<b>6</b>				<b>1</b>	<b>1</b>			<b>1</b>										<b>1</b>			<b>23</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

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					1																	3
Rute 2					1		1									2				1		2							7
Rute 3					1	1										1													3
Rute 4						1	1				1																1	4	
Rute 5																1													1
Rute 6									1													1							2
Rute 7													2			1													3
Rute 8A						1					2																		3
Rute 8B											5		1																6
Rute S8													2																2
Rute S9													1																1
Rute 101,102 og 103									1		1																		2
Rute 140													1																1
Rute 150					1		1	1							1	1						1							6
Rabatruter											1				1	1													3
Generelle kundehenv.				1																							3	4	
<b>Herning samlet</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>					<b>1</b>	<b>4</b>						<b>4</b>	<b>51</b>	

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

## 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	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							2
Rute 4															1														1
Rute 5	1												1		1														3
Rute 6													1																1
Rute 9																						1							1
Rute 270															1														1
Rabatruter															1														1
Generelle kundehenv																						1							1
<b>Holstebro samlet</b>	<b>1</b>							<b>1</b>					<b>2</b>		<b>2</b>	<b>2</b>						<b>3</b>							<b>11</b>

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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	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	2		4		1		1		2	2							1			1	1	20	
Rute 2						2							2			4									1	1		10	
Rute 3						5	1	2					2															10	
Rute 4					1	1							2			1												5	
Rute 5					1	1										2						1				1		6	
Rute 6															1													1	
Rute 7					2	1							3															6	
Rute 8					4	1							1															6	
Rute 9							1		3			1	1															6	
Rute 10					1											1												2	
Rute 11						2	1									1												4	
Rute 12																										1		1	
Rute 112									2		1					1												4	
Rute 501																										1		1	
Rabatruter				1																								1	
Generelle kundehenv.		1											2		1											1		5	
<b>Horsens samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>		<b>4</b>	<b>12</b>						<b>2</b>			<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande 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 171																1													1
Rute 189						1		1	1																				3
Rabatruter					1						1					1													3
<b>Ikast-Brande samlet</b>					<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>2</b>													<b>7</b>	

Lemvig 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
Rabatruter									1																				1
<b>Lemvig samlet</b>									<b>1</b>																			<b>1</b>	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Norddjurs 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
Rabatruter											1																		1
<b>Norddjurs samlet</b>											<b>1</b>																		<b>1</b>

Odder 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 3																										1		1	
Rute 1003						1																							1
Rute 1007													1																1
<b>Odder samlet</b>						<b>1</b>							<b>1</b>													<b>1</b>		<b>3</b>	



Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejllettering	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	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						2	2					1																	5
Rute 2					1	1	1		1			1																	5
Rute 3							1		2						1	2													6
Rute 4			1				3	2	2			1		1	1	3						1							15
Rute 4e													1																1
Rute 5															1												1		2
Rute 6					1	3	2		3						1	4						1						1	16
Rute 7						1										1													2
Rute 10					2	1										2													5
Rute 11									1																				1
Rute 13							1									1													2
Rute 14																												1	1
Rute 15													1																1
Rute 16							1																						1
Rute 17																												1	1
Rute 231							1	1					1		1	1													5
Rute 237						2	1		3	1			2									2						1	12
Rute 238							1									2													3
Generelle kundehenv.																											1		1
<b>Randers samlet</b>			<b>1</b>		<b>4</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>12</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>17</b>						<b>4</b>					<b>2</b>	<b>4</b>	<b>85</b>

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

## 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 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 560					1										1										1				3
Rute 570						1									1														2
Rute 580															1	1													2
Rabatruter															1														1
Generelle kundehenv.										1																			1
<b>Ringkøbing -Skjern samlet</b>					<b>1</b>	<b>1</b>				<b>1</b>					<b>2</b>	<b>3</b>									<b>1</b>				<b>9</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Takst Vest	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		1																4				7
Rute 2						1			1						2	1					1				2				8
Rute 3																							1						1
Rute 4																1													1
Rute 5					1				1				1		1										1				5
Rute 6									1		1																		2
Rute 7					1				3		1					1							1						7
Rute 8					1																				1				2
Rute 9					2	2			1	1						1													7
Rute 10													1															1	2
Rute 11					1	2						1				1									2				7
Rute 12									1							1													2
Rute 31						1										1													2
Rute 32									2																				2
Rute 34									2																				2
Rute 35							1																						1
Rute 36						1																							1
Rute 801						1						1																	2
Rute 804							1																					1	2
Rute 805													3																3
Rabatruter							1																						1
Generelle kundehenv.				1																							1		2
<b>Silkeborg samlet</b>				<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>13</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		<b>3</b>	<b>7</b>				<b>1</b>		<b>2</b>		<b>10</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>69</b>	

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

## 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					1		2	2										1			8
Rute 309						2	1	2	3		1			1		1	1									1			13
Rute 330					1	1											1												3
Rabatruter											2		1													1			4
<b>Skanderborg samlet</b>					<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>3</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>								<b>1</b>	<b>2</b>		<b>28</b>	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

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 403													1																1
Rute 411					1						1				1														3
Rute 422											1					1													2
Rute 443													4		1	2													7
Rute 451																	1												1
<b>Skive samlet</b>					<b>1</b>						<b>2</b>		<b>5</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>												<b>14</b>

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 2						1							1																2
Rute 361							1					1																	2
Generelle kundehenv.																										1	1	2	
<b>Syddjurs samlet</b>						<b>1</b>	<b>1</b>					<b>1</b>	<b>1</b>													<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Takts Vest	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	1					1		2														7
Rute 2			1												1							2				1			5
Rute 4						2					1																		3
Rute 711													1																1
Rute 740					1																								1
Rute 751													2																2
Rute 770									1				3																4
Rute 775			1																										1
Generelle kundehenv.				1																						1			2
<b>Viborg samlet</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>							<b>2</b>				<b>1</b>	<b>1</b>		<b>26</b>