

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.18 – 30.6.18

## Antal henvendelser:

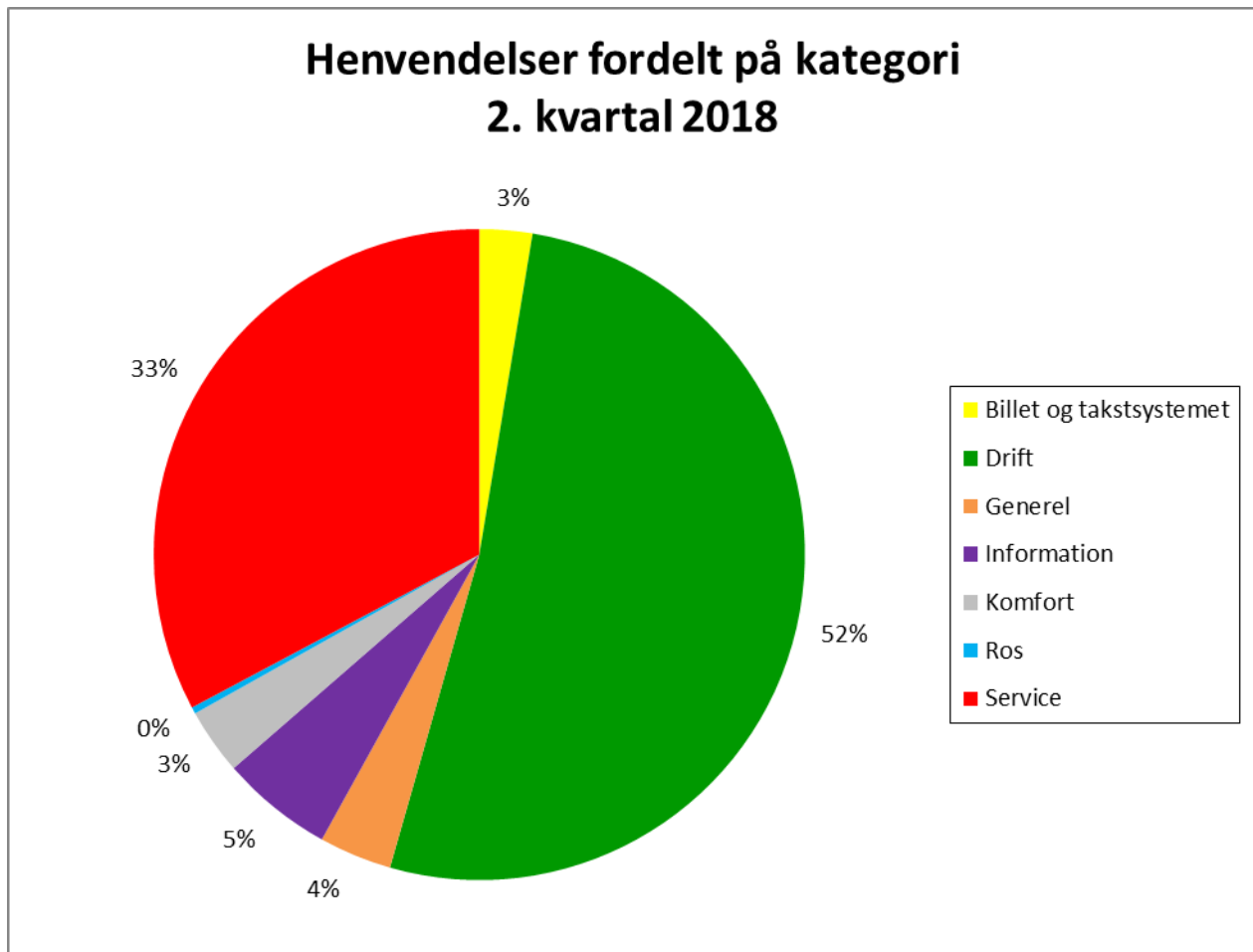
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	52
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	220
<b>Total</b>	<b>272</b>

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		2	2
Takstsystem	Billet og takstsystemet			
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2		2
App – Information	Billet og takstsystemet	1	1	2
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	1		1
Takst Vest	Billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	20	4	24
Forbikørsel	Drift	19	18	37
Forsinkelse	Drift	17	10	27
Overfyldt bus	Drift	1	1	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	21	10	31
Uheld i bussen	Drift	2		2
Forkert ruteføring	Drift	11	4	15
Mistet korrespondance	Drift	2	1	3
Køreplansønsker	Drift	9	8	17
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	4	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	23	12	35
Klage over chaufførs opførsel	Service	38	22	60
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	13	3	16
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	1		1
Komfort i bussen	Komfort	6		6
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4		4
Generel	Generel	7	4	11
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>104</b>	<b>305</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	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 314					1											1													2
Rabatruter								1																					1
Generelle kundehenv.																												1	1
<b>Favrskov samlet</b>					<b>1</b>			<b>1</b>								<b>1</b>												<b>1</b>	<b>4</b>

Hedensted 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 106						1					1																		2
Rute 114						1									1														2
<b>Hedensted samlet</b>						<b>2</b>					<b>1</b>				<b>1</b>													<b>4</b>	

## Kundehenvendelser 2. 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														2
Rute 2						1																							1
Rute 3						1	1		1						1	1													5
Rute 4									1																				1
Rute 5						1									2														3
Rute 8A									1													1							2
Rute S8													1														1		2
Rute 101,102 og 103																1													1
Rute 140						1																							1
Rute 150						1					1					3													5
Generelle kundehenv.																1						3							4
<b>Herning samlet</b>						<b>5</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>						<b>4</b>						<b>1</b>	<b>27</b>

## Kundehenvendelser 2. 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	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 5								1																					1
Rute 6					1							1			1														3
Rute 7						1																							1
Rute 252	1														1														2
Rute 270					1																								1
Rute 283																											1	1	
<b>Holstebro samlet</b>	<b>1</b>				<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>												<b>1</b>	<b>10</b>	

## Kundehenvendelser 2. kvartal 2018

## 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					3	1					2					3						1				1			11
Rute 2					1								1		2	4													8
Rute 3					2	1					1		1		1	1										1			8
Rute 4				1		1									1														3
Rute 5					1		1								1	2						1							6
Rute 7					2				1																				3
Rute 8					1																					1			2
Rute 9					1				3		1																		5
Rute 10						1									1	1													3
Rute 112																1													1
Generelle kundehenv.												1			1	1						1							4
<b>Horsens samlet</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>4</b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>7</b>	<b>3</b>						<b>3</b>				<b>3</b>			<b>54</b>

Kundehenvendelser 2. 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 189						1																							1
Rute 190						1								1	1														3
Rabatruter							1		2																				3
Generelle kundehenv.																											1	1	
<b>Ikast- Brande samlet</b>						<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>					<b>1</b>	<b>1</b>												<b>1</b>	<b>8</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 1															1														1
<b>Odder samlet</b>														<b>1</b>															<b>1</b>

## Kundehenvendelser 2. kvartal 2018

## 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1						1									1							3							5
Rute 2				1				1	1																1			4	
Rute 3			1			2				1					1											1	1	7	
Rute 4						3	2	1		1						4									2			13	
Rute 4e																								1				1	
Rute 5						1			1							3												5	
Rute 6							1						2		2	3						1						9	
Rute 7													1															1	
Rute 10															1													1	
Rute 11						1	1		1							1										1		5	
Rute 14															2	1												3	
Rute 16			1								1																	2	
Rute 231						1									1													2	
Rute 237						1			3				4			2						2						12	
Rute 238						1									2	5											2	10	
Generelle kundehenv.																							1				1	2	
<b>Randers samlet</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>7</b>		<b>9</b>	<b>0</b>						<b>6</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>82</b>



## Kundehenvendelser 2. 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 561							1								1	1													3
Rute 567														1	2														3
Rute 570																1													1
Rute 580						1																							1
Rabatruter					1											2						1							4
<b>Ringkøbing -Skjern samlet</b>					<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>							<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>						<b>1</b>							<b>12</b>

## Kundehenvendelser 2. 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									2	1																			3
Rute 2													1																1
Rute 3					1											1													2
Rute 4									1	1												1							3
Rute 5															1														1
Rute 6						2																							2
Rute 7							1		1	1						1													4
Rute 8					1		2																						3
Rute 9									4							2													6
Rute 10					1										1														2
Rute 11					1	1			1						1	2													6
Rute 12					1																								1
Rute 31						1																							1
Rute 34										1																			1
Rute 313						1							1																2
Rute 804				1		1																							2
Rabatruter											1																		1
Generelle kundehenv.			1																							2	2		5
<b>Silkeborg samlet</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>		<b>9</b>	<b>5</b>		<b>2</b>			<b>3</b>	<b>6</b>						<b>1</b>				<b>2</b>	<b>2</b>		<b>46</b>

## Kundehenvendelser 2. kvartal 2018

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21													1			1													2
Rute 309							1		2																				3
Rute 330						1	2				1																		4
Rabatruter															1	1													2
<b>Skanderborg samlet</b>						<b>1</b>	<b>3</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>													<b>11</b>

Kundehenvendelser 2. kvartal 2018

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 403	1																												1
Rute 411								1																					1
Rute 420						2	1																						3
Rute 441					1								1																2
Rute 443							1						1			1													3
Rute 444							1							1	1	1													4
Rute 450						1																							1
<b>Skive samlet</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>					<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>													<b>15</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
Rabatruter					1											1													2
<b>Struer samlet</b>					<b>1</b>											<b>1</b>													<b>2</b>

## Kundehenvendelser 2. kvartal 2018

## Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Syddjurs Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Takst Vest	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																					3
Rute 361						1						1		1															3
Generelle kudhenv.			1																								1	2	
<b>Syddjurs samlet</b>			<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>				<b>1</b>		<b>1</b>													<b>1</b>	<b>8</b>	

Kundehenvendelser 2. 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					3						1				1	1													6
Rute 2							2					1				1													4
Rute 3							1								1														2
Rute 4							1															1							2
Rute 711																1													1
Rute 740															1	1													2
Rute 750							1																						1
Rute 751									2				1																3
<b>Viborg samlet</b>					<b>3</b>		<b>5</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>4</b>						<b>1</b>							<b>21</b>