

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.18 – 30.9.18**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	72
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	316
Total	388

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	4	7
Takstsystem	Billet og takstsystemet		5	5
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet			
App – Information	Billet og takstsystemet	3		3
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet			
Takst Vest	Billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	22	16	38
Forbikørsel	Drift	29	13	42
Forsinkelse	Drift	30	22	52
Overfyldt bus	Drift	9	6	15
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	29	18	47
Uheld i bussen	Drift	1	1	2
Forkert ruteføring	Drift	11	8	19
Mistet korrespondance	Drift	1	5	6
Køreplansønsker	Drift	22	29	51
Håndholdt mobiltelefon	Service	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	19	12	31
Klage over chaufførs opførsel	Service	37	19	56
Rygning	Service	1		1
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	1		1
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	15	3	18
Hjemmesiden	Information	1	1	2
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	11		11
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10	5	15
Generel	Generel	15	4	19
Total		273	172	445

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					4																6
Favrskov samlet						1		1					4																6

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	2					1	1					1				1													6
Rute 694							1				1				1														3
Rute 696		1					5	1	1		1	2	1		2	2													16
Hedensted samlet	2	1				1	7	1	1		2	3	1		3	3													25

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejlillettering	Takstsystem	App	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						2		1	1						1														5
Rute 3						1		1							2	1													5
Rute 4							1	1					2		1														5
Rute 5							1	1		2																			4
Rute 6								1																					1
Rute 7										1																			1
Rute 8A							1								1	1													3
Rute 8B																										1			1
Rute 9							1									1													2
Rute S8															1	1													2
Rute 101,102 og 103					1			1	2		1		1																6
Rute 150						1	2		1				1		1	2													8
Generelle kundehenv.			3	1			2									2												3	11
Herning samlet			3	1	1	2	10	1	10		5		4		6	10											1	3	57

Kundehenvendelser 3. 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 6													2																2
Rute 7													3																3
Rute 260													1																1
Rute 283	1																												1
Holstebro samlet	1												6																7

Kundehenvendelser 3. 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	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						1	1						8
Rute 2							1		1		1					1													4
Rute 3							1																						1
Rute 5	1				1		1				1				1							1				1	1	1	9
Rute 6																1													1
Rute 7					1				3		1					1													6
Rute 9						1										1													2
Rute 10					2	7		8								1													18
Rute 12																						1							1
Rute 112							3		1	1			1		1														7
Rute 501									1																				1
Rute 518																1													1
Rute 671													1																1
Rabatruter					1																								1
Generelle kundehenv.													1				1			1		1						1	5
Horsens samlet	1				6	9	6	8	9	1	3		3		2	7	1			1		4	1			1	1	2	66

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 171													1														1		2
Rute 182						1																							1
Rute 190							1						1			1													3
Generelle kudhenv.													1			1													2
Ikast- Brande samlet						1	1						3			2											1		8

Lemvig 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
Rabatruter																1													1
Lemvig samlet																1													1

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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 1									1																				1
Rabatruter		1											1																2
Generelle kundehenv.																											1	1	
Norrdjurs samlet	1								1				1														1	4	

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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1002											1																		1
Rute 1003								1																					1
Odder samlet								1			1																		2

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1						1										2													3
Rute 2									1																		1		2
Rute 3							2				2					2	2												8
Rute 4					1	4				1						2	2												10
Rute 4e					1	1																							2
Rute 5							1		2							2											2		7
Rute 6	1				4		1						3		2	5						1					1	1	19
Rute 7					1				1													1							3
Rute 10							1						1		1	2									2				7
Rute 11							1		2																				3
Rute 13							1																						1
Rute 14													1																1
Rute 15																1													1
Rute 17													1																1
Rute 231					2	3	3	2	3		1					2						1					1		18
Rute 237					2	1	1		3																			2	9
Rute 238					1		1						1		1	1											1		6
Generelle kundehenv.							1						1									2					1		5
Randers samlet	1				12	10	13	2	12	1	3		8		8	19						5			2		7	3	106

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing -Skjern 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 560						1																							1
Rute 567													1																1
Rute 580	1								1		1					1													4
Rute 590						2							2			1						1							6
Rabatruter					2								1																3
Generelle kudhenv.													1																1
Ringkøbing -Skjern samlet	1				2	2	1		1		1		5			2						1							16

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Fejlbillettering	Taktsystem	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	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	1	1		1					1											5				11
Rute 2							1															2					1		4
Rute 3															1	1									1				3
Rute 4						2			1																				3
Rute 5					1		2		1				1			1										1		7	
Rute 6						3	1																						4
Rute 7						2						1										1						1	5
Rute 8					1											1													2
Rute 9	1				1																								2
Rute 10						2							1		1										2		1		7
Rute 11					1		2		1						1	2									1				8
Rute 12						1																					1		2
Rute 31					1											1													2
Rute 32											1		1		1														3
Rute 313													1		1														2
Rute 801									1				1			1													3
Rute 804							1				1		1		1	1													5
Rute 805						1																							1
Generelle kundehenv.																											3		3
Silkeborg samlet	1				7	12	8		5		2	1	6	1	6	8						3		9		2	6	77	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21					1	1							2		1	1						1							7
Rute 300	1					1																							2
Rute 309					1																					1	1		3
Rute 311								1							1														2
Rute 330		1							1				1																3
Skanderborg samlet	1	1			2	1	1	1	1				3		2	1						1				1	1		17

Kundehenvendelser 3. 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 402									1																				1
Rute 403										1																			1
Rute 420					1	1	1						1																4
Rute 422									1		1																		2
Rute 441					1		1		1				1																4
Rute 443																						1	1						2
Generelle kundehenv.																											1	1	
Skive samlet					2	1	2	3			2		2									1	1				1	15	

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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 335													1														1		2
Struer samlet													1														1		2

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Syddjurs 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						1														3
Rute 361					1				1			2			1														5
Syddjurs samlet	1			1					2			2			2														8

Kundehenvendelser 3. 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		2								1														4
Rute 2					1	2	1								1	1						1					1		8
Rute 3									1				1																2
Rute 740					1																								1
Rute 750									1																	1			2
Rute 751					1																								1
Rute 766					1																								1
Rute 770													2															1	3
Rute 771																2													2
Generelle kundehenv.												1										2					1		4
Viborg samlet					5	2	3		2				4		2	3						3				2	2		28