

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 01.10.18 – 31.12.18**Antal henvendelser:**

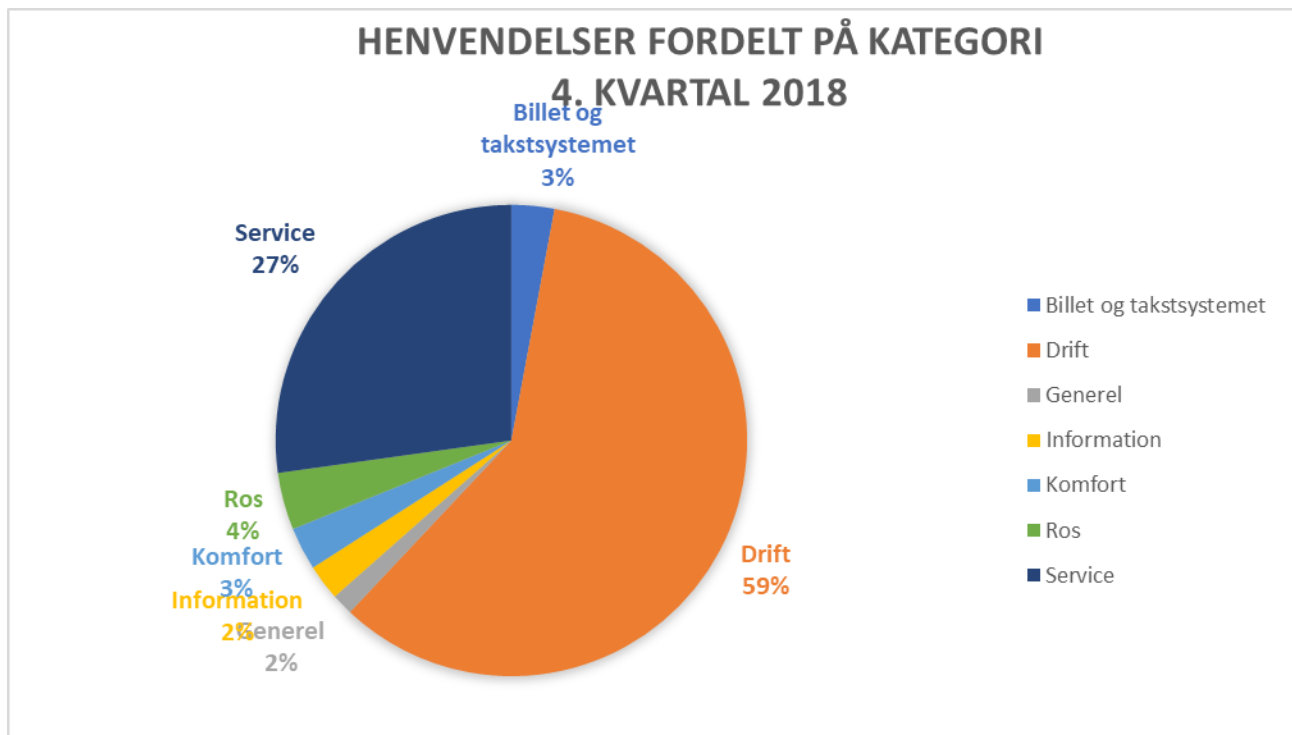
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	59
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	
Øvrige henvendelser	281
Total	340

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	5		5
Takstsystem	Billet og takstsystemet	2		2
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	1	1	2
App – Information	Billet og takstsystemet	1		1
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	1	1	2
Takst Vest	Billet og takstsystemet			
For tidligt kørt bus	Drift	20	11	31
Forbikørsel	Drift	32	11	43
Forsinkelse	Drift	38	22	60
Overfyldt bus	Drift	3	3	6
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	19	23	42
Uheld i bussen	Drift	5	1	6
Forkert ruteføring	Drift	11	6	17
Mistet korrespondance	Drift	4	5	9
Køreplansønsker	Drift	6	21	27
Håndholdt mobiltelefon	Service		2	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	26	16	42
Klage over chaufførs opførsel	Service	39	22	61
Rygning	Service	2	1	3
Rejsebestemmelser	Service	1		1
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	9	1	10
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	15	1	16
Komfort i bussen	Komfort	8	1	9
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	1	3
Generel	Generel	5	1	6
Total		257	151	408

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															2														2
Favrskov samlet															2														2

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 114						2							1		1	1	1												6
Rute 694															1	1													2
Rute 696					1		4	1				3				1													10
Hedensted samlet					1	2	4	1				3	1		2	3	1												18

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejlbilllettering	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	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									1	4													6
Rute 2					1	1	2									1											1	6	
Rute 3					1	1																						2	
Rute 4																													
Rute 5															1	1												2	
Rute 6								1	3																			4	
Rute 7																													
Rute 8A						2		1	2						1	1											1	8	
Rute 8B													1															1	
Rute 9							1																					1	
Rute S9							1																					1	
1Rute 101,102 og 103								1	1																		1	3	
Rute 140					1																							1	
Rute 150					1	1	1						1	2	3													9	
Generelle kundehenv.														2	1	1						2				1	1	8	
Herning samlet					4	4	7	1	3	5			2	4	7	8						2				1	4	52	

Kundehenvendelser 4. 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 4													1																1
Rute 5								1																					1
Rute 6						2																							2
Rute 9										1					1														2
Rute 270											1																		1
Rute 283								1							1	1													3
Holstebro samlet					2		1	1	1	1	1		1		2	1													10

Kundehenvendelser 4. 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	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	1	1		3				1		1	2													10
Rute 3					1						1																		2
Rute 4					1		1																						2
Rute 5						1	3		1		1	1			1	1						1							10
Rute 6																1													1
Rute 7					1	1	2		2			1			1	1				1									10
Rute 8							3			1																			4
Rute 9						2	1								1														4
Rute 112				1		1	3		4						2	1													12
Rute 501									1																				1
Rute 671													2																2
Generelle kundehenv.														1															1
Horsens samlet				1	4	6	14		11	1	2	2	3	1	6	6				1		1							59

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 182																									1	1			2
Rute 189								1																					1
Rute 190											1																		1
Rabatruter															2	1													3
Ikast- Brande samlet									1		1				2	2									1	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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rabatruter																													
Lemvig samlet																													

Norrdjurs 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																														
Rabatruter																														
Generelle kundehenv.																														
Norrdjurs samlet																														

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 1004													1																1	
Rute 1005																1														1
Rute 1008													1																	1
Odder samlet													2			1													3	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

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	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				1		2				1					2				1		1							9
Rute 2							4		2																				6
Rute 3										1					1	3													5
Rute 4					4	3	2			1					2	2											1	15	
Rute 4e						1																						1	
Rute 5									1			1				1	1									1		5	
Rute 6	1	1													2	5									1			10	
Rute 7													1		1													2	
Rute 10					1				1		1				1													4	
Rute 11						2																						2	
Rute 14						1																1						2	
Rute 16					1		1																					2	
Rute 231					1		3			2	1		1		1													9	
Rute 237					1	1	1								1	1												5	
Rute 238						1	1	2					1		1													6	
Generelle kundehenv.	1						1				1											1			1			5	
Randers samlet	3	1			9	9	15		6	4	4	1	3		10	14	1			1		3			1	2	1	88	

Kundehenvendelser 4. 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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 560							1	1																					2
Rute 596							1		1				3																5
Rabatruter							1		4		2					1													7
Ringkøbing -Skjern samlet							3	1	5		2		3															14	

Kundehenvendelser 4. 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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1						2	1		1			1			1	1									5	1		13	
Rute 2						1																						1	
Rute 3			1		2	1										1						1						6	
Rute 4						1			1																			2	
Rute 5							1		1															2				4	
Rute 6						1	1				1				1	1									1			6	
Rute 7					1																				2			3	
Rute 8									1						1													2	
Rute 9					1	2		1	1																1			5	
Rute 10	1					1	3								3	4												12	
Rute 11						2				1					2	4									2			11	
Rute 12							2																		1			3	
Rute 31																													
Rute 32					1	1										1											1	4	
Rute 313															1	1												2	
Rute 801						1						1	1															3	
Rute 802							2			1						1												4	
Rute 804														2														2	
Rute 805													1															1	
Generelle kundehenv.													2															2	
Silkeborg samlet	1		1		5	13	10	1	5	1	1	2	6		9	14							1	14		1	1	86	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg Kommune	Fejlbilllettering	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 21				2													1									6			9
Rute 309								1	3							3													7
Rute 330					1																								1
Rabatruter													1		1														2
Skanderborg samlet				2	1			1	3				1		1	3	1									6			19

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 402						2	1																						4
Rute 420			1													1													2
Rute 422									1																				1
Rute 441					1																								1
Generelle kundehenv.							1																						1
Skive samlet			1		1	2	2		1							1													9

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																													
Struer samlet																													

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					2		1		1		2																		6
Rabatruter													1																1
1Syddjurs samlet					2		1		1		2	1	2															9	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejlbillettering	Taktsystem	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	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										1						1							5
Rute 2					3		2		1						1														7
Rute 3															1														1
Rute 740						1	1						2														1		5
Rute 741															1														1
Rute 750					1																								1
Rute 751						1																							1
Rute 770						1																							1
Rute S1							1						1			1													3
Generelle kundehenv.															2	1												1	4
Viborg samlet	1				4	5	4		1				3		5	3						1					1	1	29