

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.16 – 30.9.16****Antal henvendelser:**

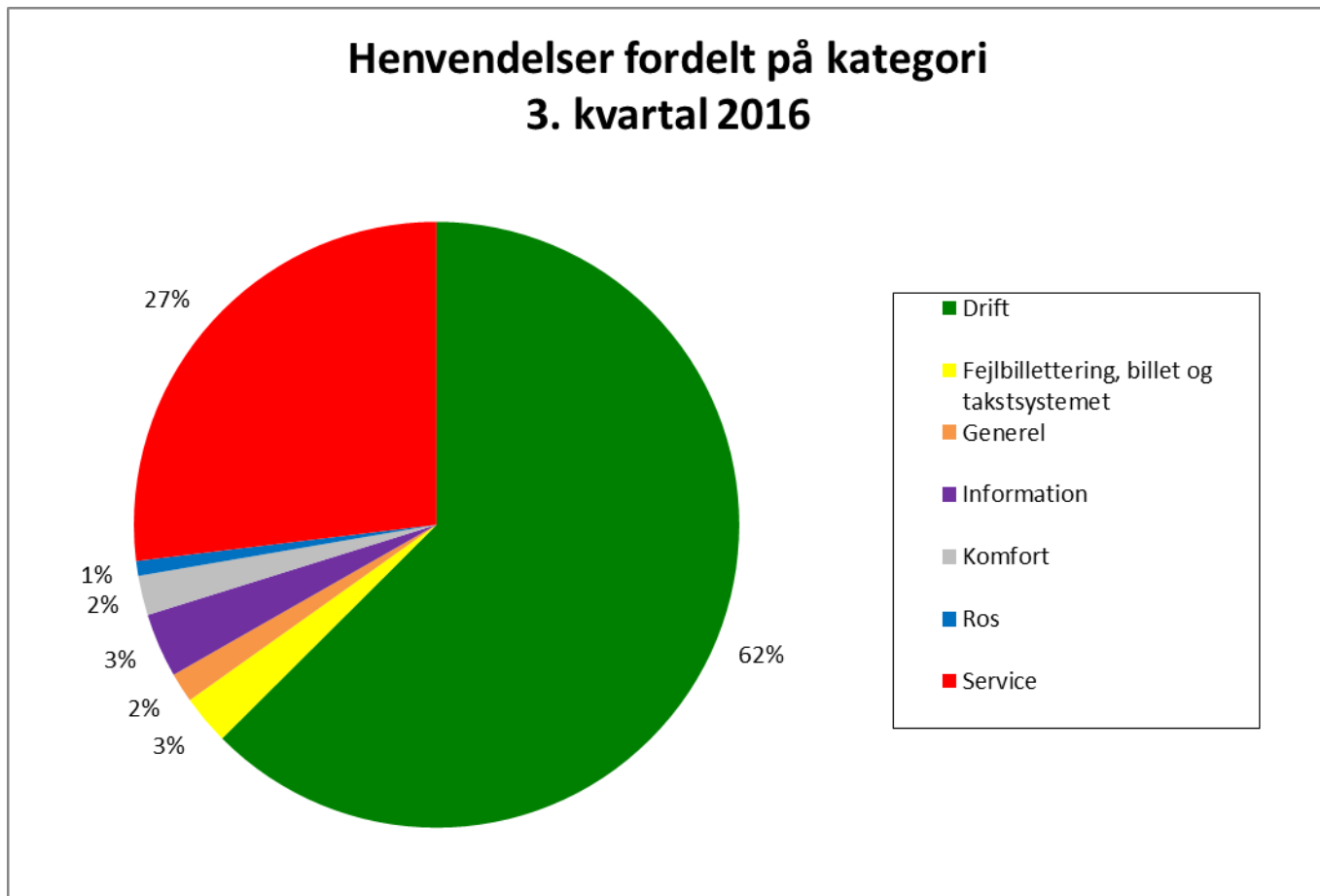
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	40
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	292
<b>Total</b>	<b>332</b>

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	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	2	5
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		3	3
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	1
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
For tidligt kørt bus	Drift	12	9	21
Forbikørsel	Drift	22	12	34
Forsinkelse	Drift	32	9	41
Overfyldt bus	Drift	6	15	21
Udgående Ture og nedbrud	Drift	11	19	30
Uheld i bussen	Drift	2	5	7
Forkert ruteføring	Drift	9	4	13
Mistet korrespondance	Drift	2	5	7
Køreplansønsker	Drift	18	45	63
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	6	12
Klage over chaufførs kørsel	Service	21	10	31
Klage over chaufførs opførsel	Service	42	17	59
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	9	4	13
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2	1	3
Komfort i bussen	Komfort	2	2	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	2	4
Generel	Generel	3	3	6
<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>174</b>	<b>379</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	Reaktid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 314									1																				1
Rabatruter													1																1
<b>Favrskov samlet</b>									<b>1</b>				<b>1</b>																<b>2</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	Reaktid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 696													1																1
<b>Hedensted samlet</b>													<b>1</b>																<b>1</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

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		2													3
Rute 2							1						1																2
Rute 3											1																		1
Rute 4							2								1														3
Rute 7							1																						1
Rute 8A						1					1		1																3
Rute 8B													1																1
Rute 9								1					1																2
Rute 101, 102 og 103							1				1																		2
Rute 140															1	1													2
Rute 150		1											3		1	1						1					1		8
Rabatruter																										1			1
Generelle kundehenv.													2															1	3
<b>Herning samlet</b>	<b>1</b>				<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>				<b>3</b>		<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>						<b>1</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>32</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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 7									1																				1
Rute 9														1															1
Rute 10																						1							1
Rute 252															1														1
Rute 260													1																1
Generelle kundefølg					1								1																2
<b>Holstebro samlet</b>					<b>2</b>	<b>1</b>			<b>1</b>				<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>							<b>1</b>							<b>9</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

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		1						3	3													9
Rute 2								2																					2
Rute 3						1	1																						2
Rute 4																1													1
Rute 5															1	1						1							3
Rute 6					1	1										1													3
Rute 7												1																	1
Rute 8					2				1						1											1			5
Rute 9							1	1																					2
Rute 10																1													1
Rute 11																1													1
Rute 112					1	2	1						4		1														9
Rute 114													3									1							4
Rute 501							1																						1
Rabatruter						2																							2
Generelle kundehenv.																1								1					2
<b>Horsens samlet</b>					<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>7</b>		<b>6</b>	<b>9</b>						<b>2</b>			<b>1</b>	<b>1</b>			<b>48</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

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 1													1																1
Rute 172														1															1
Rute 190						1		3		2		1																	7
Rute 191							1			1																			2
<b>Ikast-Brande samlet</b>						<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>															<b>11</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 3. kvartal 2016

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	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		4			1						3												1	10
Rute 2														1		1													2
Rute 3															1	1													2
Rute 4						2	1	1							1	4													9
Rute 5	1				1		3									4									1	1		11	
Rute 6					1	1	2				1			1	5	5						1							17
Rute 11							1																						1
Rute 14						1																							1
Rute 15															1														1
Rute 16			1																										1
Rute 231						1							1	1		1											1		5
Rute 237					2	1	1		3	1																			8
Rute 238													1		1	1													3
Generelle kundehenv.							1						1																2
<b>Randers samlet</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>20</b>						<b>1</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>73</b>



## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 515									1																				1
Rute 560													3																3
Rute 561								1				3				1													5
Rute 567															1	1									1				3
Rute 568													1																1
Rute 570									3																				3
Rute 577													1																1
Rute 580													3	1															4
Rabatruter					1											1						1							3
Generelle kudhenv.		1																											1
<b>Ringkøbing -Skjern samlet</b>	<b>1</b>			<b>1</b>			<b>1</b>	<b>4</b>				<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>						<b>1</b>		<b>1</b>					<b>25</b>

Samsø 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 131						1			1							1													3
<b>Samsø samlet</b>						<b>1</b>			<b>1</b>							<b>1</b>													<b>3</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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	2							1								1							6
Rute 2					1		1						1		1	1						2							7
Rute 3					1	1	1		1				1		1												1	7	
Rute 4													1															1	
Rute 5	1								1							1												3	
Rute 6							3									1												4	
Rute 7									2							1												3	
Rute 8						4	2																					6	
Rute 9					1	1		1	1			1																5	
Rute 10									2																			2	
Rute 11						2	2								1													5	
Rute 12							1		1																	1	3		
Rute 31					1									1														2	
Rute 32						1									1	1												3	
Rute 34																1												1	
Rute 313															1	2												3	
Rute 801									1			1			1													3	
Rute 803													1															1	
Rute 806													1															1	
Rabatruter									1																			1	
Generelle kundehenv.													1									3				1		5	
<b>Silkeborg samlet</b>	<b>1</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>10</b>			<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>						<b>6</b>				<b>2</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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											2		2			1														5
Rute 309					1	2		2	3				7													1				16
Rute 311							1									1														2
Rute 330						1		1					1									1								4
Rabatruter													1			1														2
<b>Skanderborg samlet</b>					<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>2</b>		<b>11</b>			<b>3</b>						<b>1</b>				<b>1</b>				<b>29</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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 402											1		3																4
Rute 404											1			1	1														3
Rute 411													1																1
Rute 420								8					2																10
Rute 443											1		1																2
Rute 444													1																1
Rute 450	1			1																									2
Rabatruter											1			1															2
<b>Skive samlet</b>	<b>1</b>			<b>1</b>				<b>8</b>			<b>4</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>														<b>25</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
Rute 342															1														1
<b>Struer samlet</b>															<b>1</b>														<b>1</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

## 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1																												1	1	
Rute 2																1													1	1
Rute 361	1						1		2							1												1	6	
<b>Syddjurs samlet</b>	<b>1</b>						<b>1</b>		<b>2</b>							<b>2</b>												<b>2</b>	<b>8</b>	

Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1										1																			1	
Rute 2						3					1				2	6														12
Rute 3					1																								1	
Rute 4						1										1													2	
Rute S2													1																1	
Rute 711					1						1					1											1		4	
Rute 712									1				1																2	
Rute 740							2						2		1														5	
Rute 751							1		2				2	1															6	
Rute 766					1					1																			2	
Rute 770		1																											1	
Rute 716/ Teletaxa 290																1													1	
Generelle kuddehenv.	1																												1	
<b>Viborg samlet</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>												<b>1</b>	<b>39</b>	