

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.01.17 – 31.03.17**Antal henvendelser:**

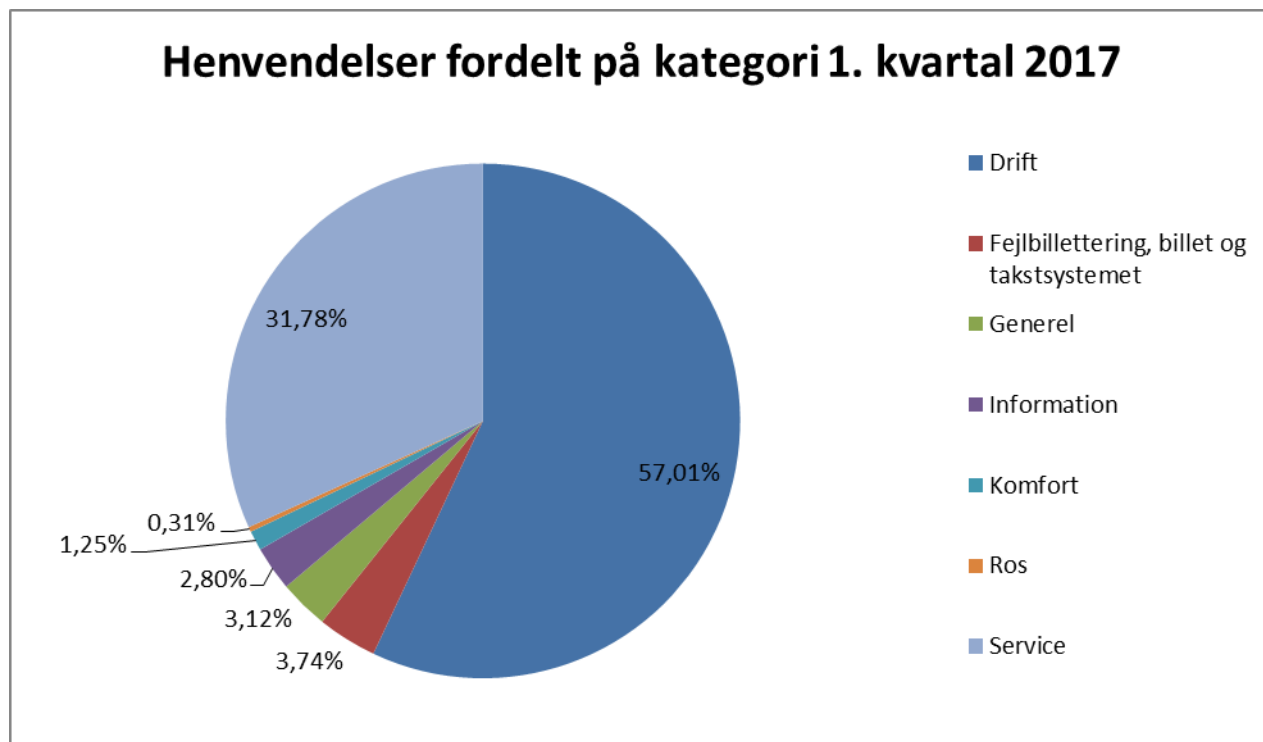
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 37 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 2 |
| Øvrige henvendelser | 235 |
| Total | 274 |

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 | 1 | 3 | 4 |
| Takstsystem | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | | 3 | 3 |
| Defekt/mangl. billetteringsudstyr | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 3 | 1 | 4 |
| App – Information | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 | | 1 |
| App – Tekniske problemer | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | | | |
| For tidligt kørt bus | Drift | 13 | 9 | 22 |
| Forbikørsel | Drift | 22 | 11 | 33 |
| Forsinkelse | Drift | 26 | 17 | 43 |
| Overfyldt bus | Drift | 7 | 3 | 10 |
| Udgåede Ture og nedbrud | Drift | 12 | 10 | 22 |
| Uheld i bussen | Drift | 1 | 2 | 3 |
| Forkert ruteføring | Drift | 9 | 5 | 14 |
| Mistet korrespondance | Drift | 1 | 4 | 5 |
| Køreplansønsker | Drift | 8 | 23 | 31 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 3 | 3 | 6 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 20 | 15 | 35 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 44 | 11 | 55 |
| Rygning | Service | 1 | 3 | 4 |
| Rejsebestemmelser | Service | | | |
| Wifi/internet | Service | | | |
| Realtid | Service | | 1 | 1 |
| Glemte sager | Service | 1 | | 1 |
| Fejl- eller mangl. information | Information | 6 | 3 | 9 |
| Hjemmesiden | Information | | | |
| Salgssteder | Information | | | |
| Ros | Ros | | | |
| Komfort i bussen | Komfort | 1 | | 1 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | 3 | 1 | 4 |
| Generel | Generel | 3 | 7 | 10 |
| Total | | 186 | 135 | 321 |

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 |
| Favrskov samlet | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 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 696 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Hedensted samlet | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 | 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 | 2 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | 7 |
| Rute 2 | | | | | | | 3 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 2 - Natbus | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 3 | | | | | 1 | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 1 | 6 |
| Rute 4 | | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 7 | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | 5 |
| Rute S7 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 8A | | | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 8B | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| Rute S8 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 9 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 101, 102 & 103. | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 150 | 1 | | | | | 1 | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Herning samlet | 1 | | | | 1 | 3 | 0 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | | 5 | 7 | | | | | | 5 | | | 1 | | 1 | 46 | |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Holstebro 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 | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|-----------------------------|------------------|-------------|-----------------------------------|-----|----------------------|-------------|-------------|---------------|-------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----|------------------|-------------------------|---------|----------|
| Rute 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 6 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 283 | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Holstebro samlet | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | 4 | 3 | | | | | | | | | | | | | 9 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | 5 |
| Rute 2 | | | | 1 | 1 | 2 | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 3 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 4 | | | | | | | 2 | | 1 | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 5 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 6 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 8 | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 9 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 11 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 112 | | | | | 1 | | | | 2 | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 114 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Horsens samlet | | | | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | | | 8 | 2 | 2 | 7 | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 42 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 190 | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ikast- Brande samlet | | | | | | | | | | | 1 | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |

| 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 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rabatruter | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Lemvig samlet | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | 3 | | | | | | | | | | | | | 5 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Odde 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 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 1007 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Lemvig samlet | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 | 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 | | | | | | | | | | | 1 | | 4 |
| Rute 2 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 4 | | | | | | 1 | 2 | | 1 | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 4e | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 4E | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 5 | | | | | | | 2 | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 6 | | | | | 2 | | 2 | | | | | | | 1 | | 3 | 1 | | | | | | | | | | | | 9 |
| Rute 7 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 12 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 13 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 14 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 15 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 231 | | | | | | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 237 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 238 | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | 1 | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Randers samlet | 1 | 1 | 2 | | 4 | 5 | 9 | | 3 | | 2 | | | 1 | 7 | 0 | 1 | | | | | | | | | | 1 | | 47 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Ringkøbing -Skjern 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 | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|--|-----------------|-------------|-----------------------------------|-----|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|----------|-----------|
| Rute 570 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 580 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 3 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rabatruter | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 4 |
| Ringkøbing -Skjern samlet | | | | | | 1 | 4 | | | | 1 | | 3 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 12 |

| Silkeborg 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 | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|----------------------|-----------------|-------------|-----------------------------------|-----|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|
| Rute 1 | | | | | 1 | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 4 |
| Rute 2 | | | | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| Rute 3 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 4 | | | | | | 1 | 2 | | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 5 | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 | |
| Rute 6 | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 7 | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 8 | | | | | | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | 1 | 4 | |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------|--|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---|---|--|--|----------|--|--|----------|-----------|----|
| Rute 9 | | | | | 3 | 2 | 1 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| Rute 10 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | 3 |
| Rute 11 | | | | 1 | 4 | 1 | 3 | | | 1 | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | 13 |
| Rute 12 | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 31 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 32 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | 2 |
| Rute 34 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 35 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | |
| Rute 36 | | | | | | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 313 | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 801 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 802 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 804 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | 3 |
| Rute 805 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Silkeborg samlet | 1 | | | 7 | 3 | 9 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 6 | 5 | | | | | 1 | | | 3 | 77 | |

| Skanderborg Kommune | Fejlbillettering | Taktsystem | 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 | 1 | | | | 2 | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 7 |
| Rute 309 | | | | | | | 2 | 2 | 3 | | 1 | 2 | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 12 |
| Rute 311 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 330 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Skanderborg samlet | 1 | | | | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | | 1 | 2 | 2 | | 2 | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 22 | |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 403 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 404 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| Rute 411 | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 420 | | | | | | 1 | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 441 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 443 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 3 | |
| Rute 444 | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | 4 |
| Skive samlet | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | | 1 | | | | 5 | | 2 | 1 | 1 | | | | | 1 | | | | | | 2 | 17 |

| 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 3 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 335 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Struer samlet | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 2 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| 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 | 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 |
| Rute 361 | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Syddjurs samlet | | | 1 | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |

Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

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 | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------------------|-----|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----|------------------|-------------------------|----------|-----------|----|
| Rute 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | 3 | |
| Rute 2 | | | | | | 1 | | | | | | | | | 3 | 5 | | | | | | | | | | | | 1 | | 10 |
| Rute 4 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Rute 711 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | |
| Rute 740 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | 3 | |
| Rute 766 | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 770 | | | | | | | | | | | | | 1 | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 | |
| Rute 771 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Viborg samlet | | | | | 1 | 2 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 6 | 7 | 1 | | | | | 1 | | | | | 3 | 1 | 26 | |