

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 01.04.17 – 30.06.17**Antal henvendelser:**

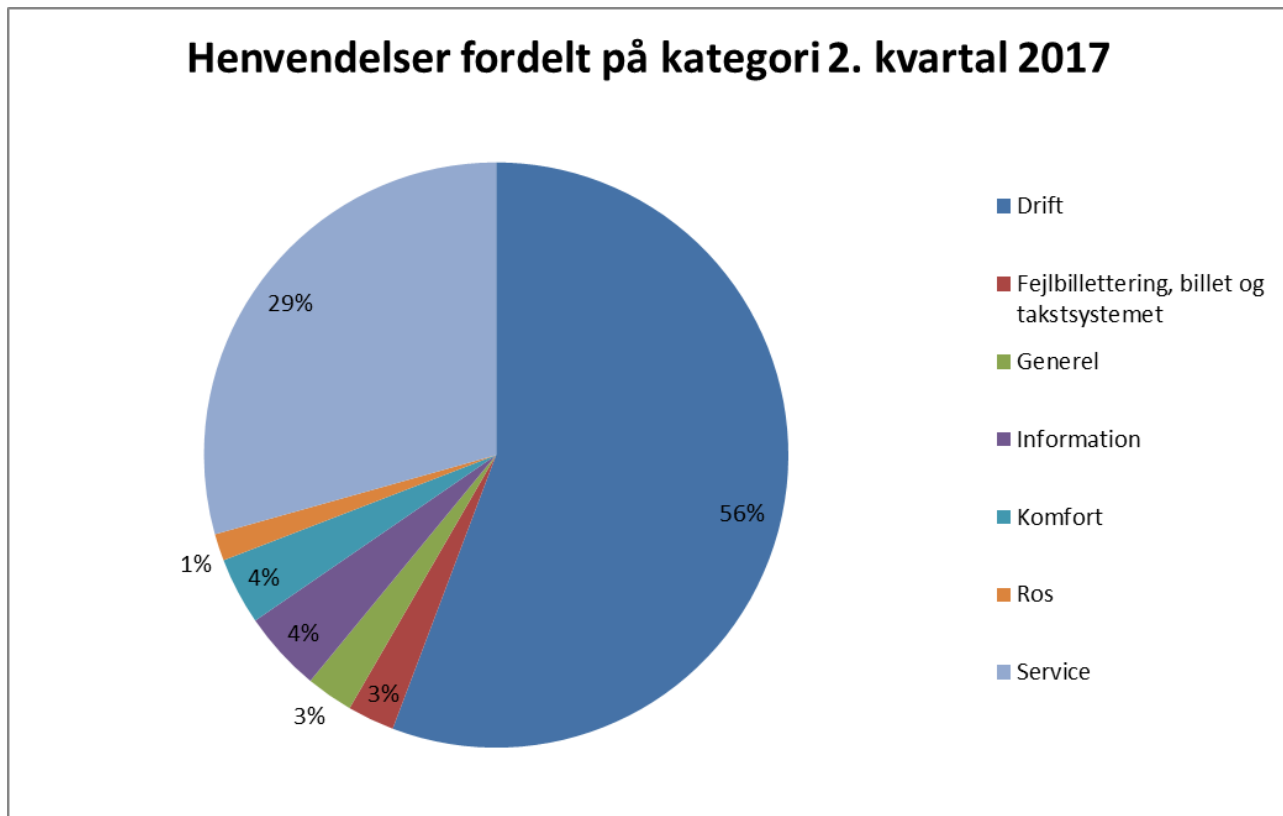
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 34 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 2 |
| Øvrige henvendelser | 202 |
| Total | 236 |

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 | 2 | 0 | 2 |
| Takstsystem | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 0 | 3 | 3 |
| Defekt/mangl. billetteringsudstyr | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 0 | 0 | 0 |
| App – Information | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 | 0 | 1 |
| App – Tekniske problemer | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 | 0 | 1 |
| For tidligt kørt bus | Drift | 12 | 6 | 18 |
| Forbikørsel | Drift | 15 | 6 | 21 |
| Forsinkelse | Drift | 28 | 10 | 38 |
| Overfyldt bus | Drift | 1 | 0 | 1 |
| Udgående Ture og nedbrud | Drift | 10 | 9 | 19 |
| Uheld i bussen | Drift | 2 | 3 | 5 |
| Forkert ruteføring | Drift | 8 | 8 | 16 |
| Mistet korrespondance | Drift | 2 | 2 | 4 |
| Køreplansønsker | Drift | 8 | 20 | 28 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 6 | 0 | 6 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 21 | 7 | 28 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 34 | 10 | 44 |
| Rygning | Service | 1 | 0 | 1 |
| Rejsebestemmelser | Service | 0 | 0 | 0 |
| Wifi/internet | Service | 0 | 0 | 0 |
| Realtid | Service | 0 | 0 | 0 |
| Glemte sager | Service | 0 | 0 | 0 |
| Fejl- eller mangl. information | Information | 5 | 3 | 8 |
| Hjemmesiden | Information | 3 | 1 | 4 |
| Salgssteder | Information | 0 | 0 | 0 |
| Ros | Ros | 3 | 1 | 4 |
| Komfort i bussen | Komfort | 4 | 3 | 7 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | 2 | 1 | 3 |
| Generel | Generel | 5 | 2 | 7 |
| Total | | 174 | 95 | 269 |

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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 851 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rabatruter | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Favrskov samlet | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

| Hedenste d 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 694 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Hedenste d samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Herning 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 | 2 | | | | | | | | 3 | 1 | | | | | | | | | | | | | 7 |
| Rute 2 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 4 | | | | | | | 2 | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | | | 9 |
| Rute 5 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 6 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute S7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Rute 8A | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 101, 102 & 103. | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 150 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Herning samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| | | |
|-------------------|-----------------------------------|---|
| Holstebro Kommune | Fejlbillettering | 0 |
| Holstebro Kommune | Takstsystem | 0 |
| Holstebro Kommune | Defekt/mangl. billetteringsudstyr | 0 |
| Holstebro Kommune | App | 0 |
| Holstebro Kommune | For tidligt kørt bus | 0 |
| Holstebro Kommune | Forbikørsel | 0 |
| Holstebro Kommune | Forsinkelse | 0 |
| Holstebro Kommune | Overfyldt bus | 0 |
| Holstebro Kommune | Udgående Ture og nedbrud | 0 |
| Holstebro Kommune | Uheld i bussen | 0 |
| Holstebro Kommune | Forkert ruteføring | 0 |
| Holstebro Kommune | Mistet korrespondance | 0 |
| Holstebro Kommune | Køreplansønsker | 0 |
| Holstebro Kommune | Håndholdt mobiltelefon | 0 |
| Holstebro Kommune | Klage over chaufførs kørsel | 0 |
| Holstebro Kommune | Klage over chaufførs opførsel | 0 |
| Holstebro Kommune | Rygning | 0 |
| Holstebro Kommune | Rejsebestemmelser | 0 |
| Holstebro Kommune | Wifi/internet | 0 |
| Holstebro Kommune | Realtid | 0 |
| Holstebro Kommune | Glemte sager | 0 |
| Holstebro Kommune | Fejl- eller mangl. information | 0 |
| Holstebro Kommune | Hjemmesiden | 0 |
| Holstebro Kommune | Salgssteder | 0 |
| Holstebro Kommune | Ros | 0 |
| Holstebro Kommune | Komfort i bussen | 0 |
| Holstebro Kommune | Læhuse og stoppesteder | 0 |
| Holstebro Kommune | Generel | 0 |
| Holstebro samlet | I alt | 0 |

Kundehenvendelser 2. 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 | Rygning | Rejsebestemmelser | Wifi/internet | Reaktid | Glemte sager | Fejl- eller mangl. information | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læsehuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|-----------------------|------------------|-------------|-----------------------------------|----------|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|-------------------|---------------|----------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|----------|------------------|--------------------------|----------|----------|-----------|
| Rute 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | 5 | |
| Rute 2 | | | | | | | 2 | | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 | |
| Rute 3 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 4 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 2 | |
| Rute 5 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | |
| Rute 7 | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 | |
| Rute 8 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 10 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | |
| Rute 112 | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | |
| Rute 114 | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 3 | |
| Rute 518 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Rabatruter | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 | |
| Horsens samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 8 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 37 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Ikast- Brande Kommune | Fejlillettering | 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 172 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | |
| Rute 182 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 190 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 191 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ikast- Brande samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |

| Norrdjurs Kommune | Fejlillettering | 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 2 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Norrdjurs samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | | |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

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 | 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 | | | | 2 | | | 6 | |
| Rute 2 | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | 4 | |
| Rute 3 | | | | | | 1 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 3 | | | | | | | 1 | | | | | | 10 | |
| Rute 4 | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | 1 | 1 | 4 | | | | | | | | | | | | 1 | 9 | |
| Rute 5 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | 1 | 1 | 5 | |
| Rute 6 | | | | 1 | | 2 | 1 | | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | | 1 | | 8 | |
| Rute 10 | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 11 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 13 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | 3 | |
| Rute 15 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 2 | |
| Rute 231 | | | | | 2 | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 5 | |
| Rute 237 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 5 | |
| Rute 238 | | | | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Randers samlet | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 10 | 0 | 4 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 2 | 63 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Ringkøbing-Skjern Kommune | Fejlillettering | Takstsystem | Defekt/mangl. billetteringsudstyr | App | For tidligt kørt bus | Forbikørsel | Forsinkelse | Overfyldt bus | Udgæede 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 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 561 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 567 | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 580 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ringkøbing-Skjern samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |

| Samsø Kommune | Fejlillettering | Takstsystem | Defekt/mangl. billetteringsudstyr | App | For tidligt kørt bus | Forbikørsel | Forsinkelse | Overfyldt bus | Udgæede 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 |
| Samsø samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

| Silkeborg 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 | Ryghing | 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 3 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Rute 5 | | | | 1 | | 1 | | | 2 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | 7 | |
| Rute 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | |
| Rute 7 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 5 | |
| Rute 8 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 8N | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Rute 9 | 1 | | | | | 2 | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 5 | |
| Rute 11 | | | | | 2 | 1 | | | 2 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | | 9 | |
| Rute 12 | | | | | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 | | | | 6 | |
| Rute 31 | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 32 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 35 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |
| Rute 313 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | 1 | | | | 6 | |
| Rute 804 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Silkeborg samlet | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 | 7 | 1 | 6 | 1 | 3 | 0 | 5 | 1 | 3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 53 |

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

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 | Rygning | 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 | | | | | | | | 1 | 2 | 2 | 1 | | | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | 11 |
| Rute 309 | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | 4 |
| Skanderborg samlet | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 15 | |

Kundehenvendelser 2. 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 401 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 411 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 420 | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 4 |
| Rute 441 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 443 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 3 |
| Rute 444 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Skive samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |

| 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 |
| Struer samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Kundehenvendelser 2. 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 | Rygning | Rejsebestemmelser | Wifi/internet | Realtid | Glemte sager | Fejl- eller mangl. information | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|----------------------------|------------------|-------------|-----------------------------------|----------|----------------------|-------------|-------------|---------------|-------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|-------------------|---------------|----------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|----------|------------------|-------------------------|----------|----------|
| Rute 361 | | | | | | | | 2 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rabatruter | | | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Syddjurs samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |

Kundehenvendelser 2. 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 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 2 | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 3 |
| Rute 3 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 4 | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 711 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 766 | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 770 | | | | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 4 |
| Rute 772 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rabatruter | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Viborg samlet | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |