

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.16 – 30.6.16**Antal henvendelser:**

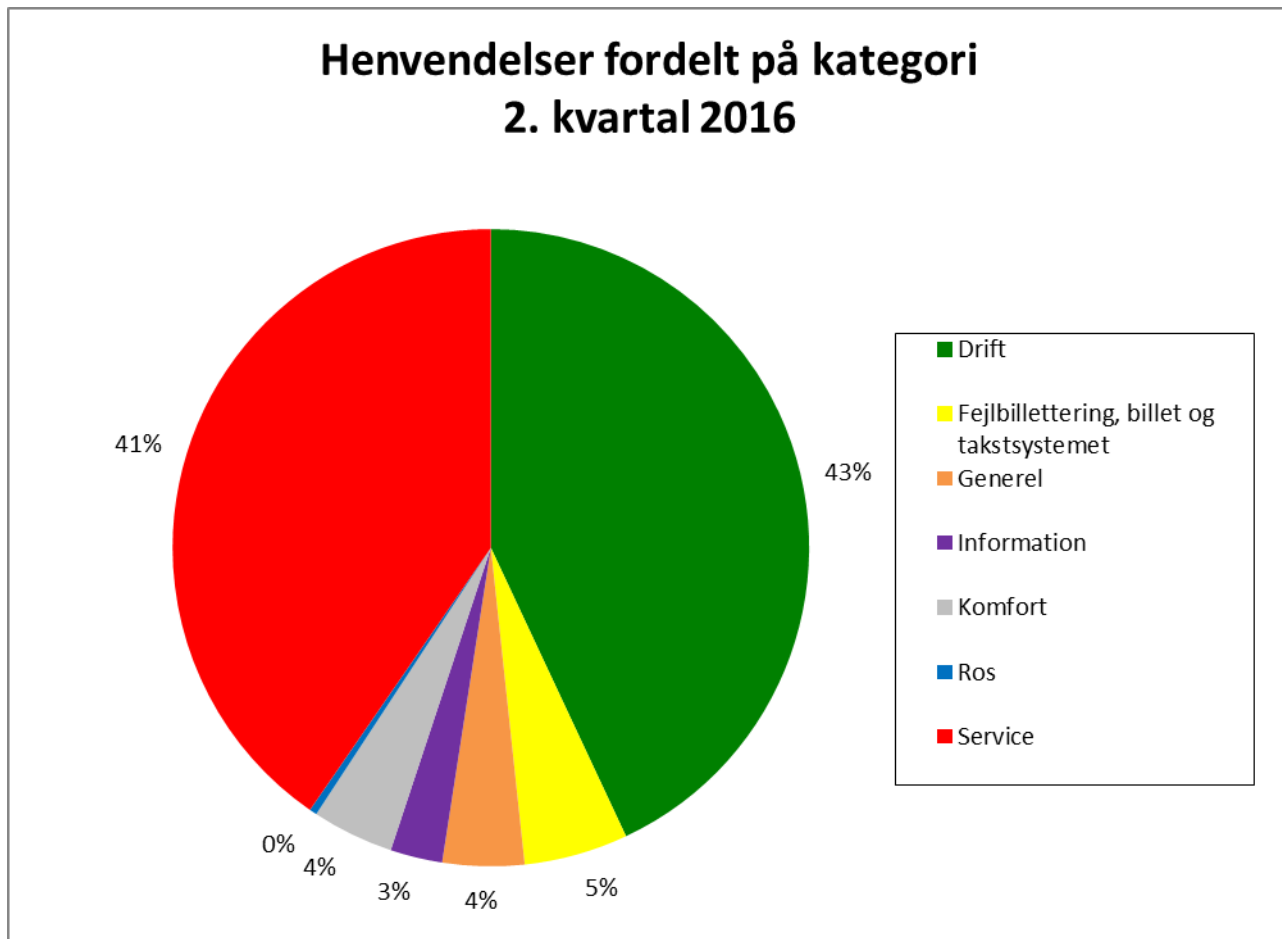
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	29
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	199
Total	228

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	6	3	9
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	11	5	16
Forbikørsel	Drift	17	6	23
Forsinkelse	Drift	26	1	27
Overfyldt bus	Drift			
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	7	10	17
Uheld i bussen	Drift	2		2
Forkert ruteføring	Drift	4	5	9
Mistet korrespondance	Drift	1		1
Køreplansønsker	Drift	8	11	19
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	2	4
Klage over chaufførs kørsel	Service	31	16	47
Klage over chaufførs opførsel	Service	38	13	51
Rygning	Service	1	1	2
Rejsebestemmelser	Service	2	1	3
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	6	1	7
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	1		1
Komfort i bussen	Komfort	5	3	8
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	1	3
Generel	Generel	6	5	11
Total		180	85	265

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													2
Rabatruter															1														1
Favrskov samlet									1						1	1													3

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 209													1	1															2
Rute 695													1																1
Hedensted samlet													2	1															3

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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	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
Rute 2						1																							1
Rute 4					1										2	1													4
Rute 5							5	1		1																1			8
Rute 6							1									1									1				3
Rute 7							1																						1
Rute 8A					1					1						1													3
Rute S9															1	1													2
Rute 150							1				1				1														3
Generelle kundehenv.				1																						1			2
Herning samlet	1			1	2	1	8		1	1	2		1		4	4									1	2			29

Kundehenvendelser 2. 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 4															1														1
Rute 5								1																					1
Rute 7					1																								1
Rute 260																1													1
Generelle kundehenv													1																1
Holstebro samlet					1				1				1		1	1													5

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 2					1	2									2	3													8
Rute 3															1	1													2
Rute 4									1							1											1	3	
Rute 5						3			1							1													5
Rute 7	1															1											1	3	
Rute 8					1	1	1																						3
Rute 9																1													1
Rute 10																1													1
Rute 11															1														1
Rute 112					3	1									3	1						1					1	10	
Rute 671													1																1
Generelle kundehenv.															1		1												2
Horsens samlet	1				5	7	1		2				1		8	10	1					1					3	40	

Kundehenvendelser 2. 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 2																1													1
Rute 172						1					1		1																3
Rute 191													1																1
Ikast- Brande samlet						1					1		2			1													5

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
Rute 2													1																1
Norrdjurs samlet													1			1													2

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers 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	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					4	4													10
Rute 3					1								1	1	1	1												1	6
Rute 4						1	1								1	1													4
Rute 5						1									1							1				1			4
Rute 6					1	2	1								2	3											1		10
Rute 10						1																							1
Rute 11					1																								1
Rute 12						1	1																						2
Rute 13																1													1
Rute 16							1									1													2
Rute 231						2			3						1														6
Rute 238																2													2
Generelle kundehenv.	2		1												1													1	5
Randers samlet	2		1	1	3	8	4		3	1			1	1	11	13						1				1	1	2	54

Kundehenvendelser 2. 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 561	1		1						1																	1			4
Rute 568																											1		1
Rute 570															1														1
Rute 577						1																							1
Rute 590															1	1													2
Rute 592															1											1			2
Generelle kundehenv.																										1			1
Ringkøbing-Skjern samlet	1		1			1			1						2	3										2	1	1	13

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	2	
Generelle kundehenv.	2																													2
Samsø samlet	2												1															1	4	

Kundehenvendelser 2. 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	1		1													1							5
Rute 2			1																										1
Rute 3													1		1														2
Rute 4							1								3	2						1				1			8
Rute 5						1									1							1							3
Rute 6						1	2								1	1													5
Rute 7					1		1		1																				3
Rute 8					1					1																			2
Rute 9						1	3								1	3													8
Rute 10															1														1
Rute 11							2									2													4
Rute 12																1													1
Rute 31												1																	1
Rute 34																1													1
Rute 313														1	3	1													5
Rute 801																1		1											2
Rute 805													1																1
Rute 806																1													1
Generelle kundehenv.	2						1								1			2				1				1	1	1	9
Silkeborg samlet	2	1	3	4	11	2	1	1	2	1	11	14	3	4	1	14	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	63	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg 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 21									1																	1		2	
Rute 309									1				1													1		3	
Rute 330									2		2				1	1												6	
Rute 450											1				1													2	
Skanderborg samlet									4		3		1		2	1										2		13	

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	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 403															1													1	
Rute 404															1													1	
Rute 411													1															1	
Rute 421																	1											1	
Rute 422													1															1	
Rute 444					1																							1	
Skive samlet					1								2		2		1											6	

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer 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 342						1																							1
Struer samlet						1																							1

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
Generelle kundehenv.													1															1	2
Syddjurs samlet													1															1	2

Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg 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						2								1								1							4
Rute 2													1		1	1													3
Rute 3						1					2				1	1													5
Rute S2													1																1
Rute 711															1												1		2
Rute 751								1																					1
Rute 766					1										2														3
Rute 771								1																					1
Generelle kundehenv.													1															1	2
Viborg samlet					1	3	2	2	2	3	1	3	1	5	2							1					2	22	