

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.16 – 30.12.16**Antal henvendelser:**

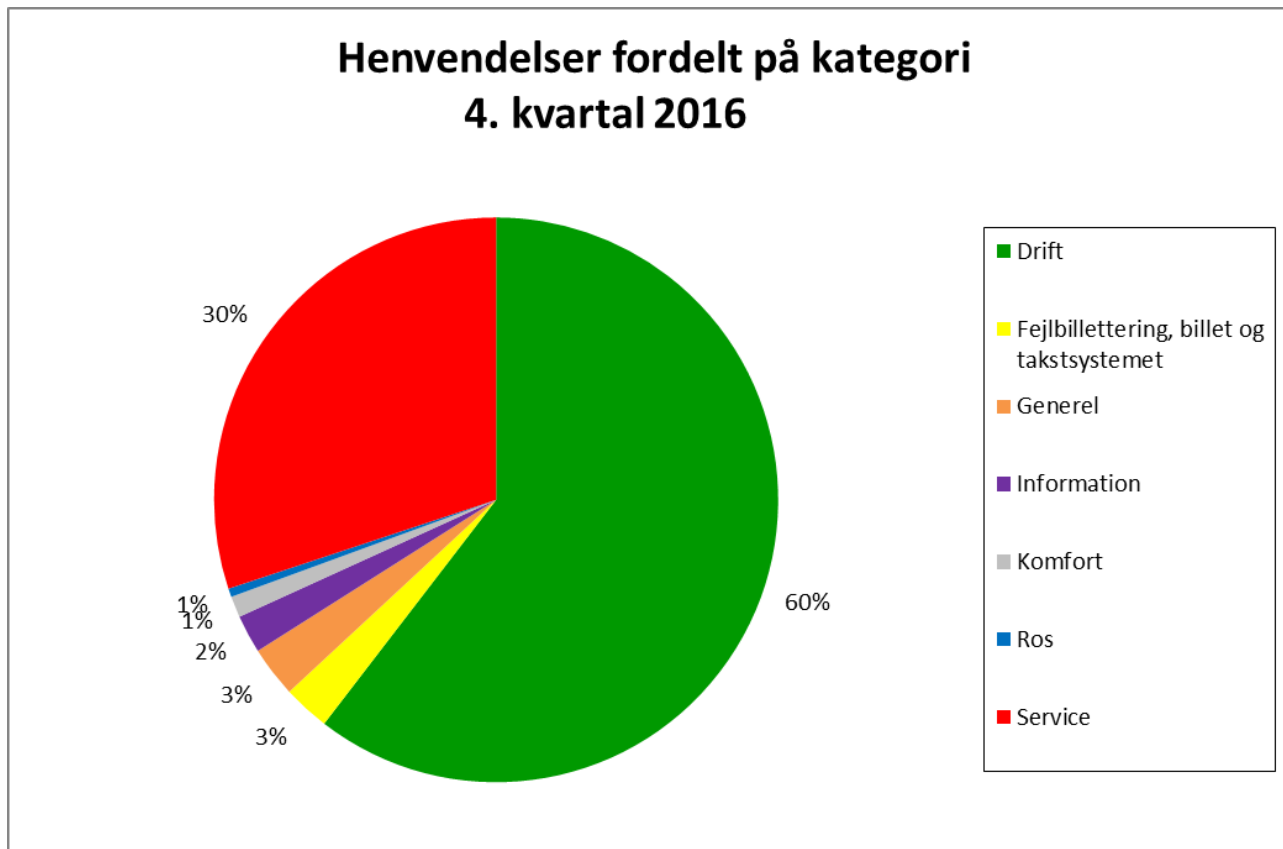
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	62
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	283
Total	345

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	3	5
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	2	3
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	2
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	20	9	29
Forbikørsel	Drift	26	13	39
Forsinkelse	Drift	43	17	60
Overfyldt bus	Drift	7	5	12
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	31	17	48
Uheld i bussen	Drift	4	1	5
Forkert ruteføring	Drift	10	11	21
Mistet korrespondance	Drift		6	6
Køreplansønsker	Drift	10	19	29
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	3	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	21	21	42
Klage over chaufførs opførsel	Service	40	34	74
Rygning	Service	1		1
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service		1	1
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	8	1	9
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	2	3
Generel	Generel	4	8	12
Total		237	175	412

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
Rabatruter						1	2					1			1	1													6
Generelle kundehenv.												1	1															2	
Favrskov samlet					1	2	2					2	1		1	1												10	

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 694						1																							1
Rute 696														1		3													4
Hedensted samlet						1								1		3												5	

Kundehenvendelser 4. 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1					2		2		1		1			1	2	2													11
Rute 2							1			1					2	2													6
Rute 3						1			1						1	1													4
Rute 4															1														1
Rute 5														1															1
Rute 6															1														1
Rute 8B											1				2							1							4
Rute S9																1													1
Rute 140													1																1
Rute 150					1			1		1	1																1	5	
Generelle kuddehenv.						1																							1
Herning samlet					3	2	3		3	1	3	1	1	2	9	6						1					1	36	

Kundehenvendelser 4. 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	2					2																5
Rute 10																1													1
Rute 260												1	1															1	3
Generelle kundehenv.							1								1							1			1				4
Holstebro samlet							1	1	2			1	3		1	1						1			1			1	13

Kundehenvendelser 4. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejllettering	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	4		3		1					1							1							11
Rute 2						1		1							1	2													5
Rute 3								1		1																			2
Rute 4							1	1							1														3
Rute 5						1	1	1																					3
Rute 6				1						1																			2
Rute 7						1		1								1										1			4
Rute 8						1		2																					3
Rute 9								1								1													2
Rute 10							1	1		1																			3
Rute 11								1																					1
Rute 112	1					1	1	1								1													5
Rute 114																		1										1	2
Rute 501							1																						1
Rute 518													1			1													2
Generelle kundehenv.							1	3														1						1	6
Horsens samlet	1			1	5	1	1	7		4		1		1	8		1					2				1	2	55	

Kundehenvendelser 4. 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	Rykning	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 172					1																								1
Rute 182													1													1	1		3
Rute 189						1	1		2						1														5
Rute 190								1								1										1		3	
Rute 191						1																						1	
Rabatruter								1								2													3
Ikast-Brande samlet					1	2	1	4					1		2	3										1	1	1	17

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	Rykning	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
Lemvig samlet															1	1													2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

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	Rykning	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
Rabatruter					1																							1	2
Lemvig samlet					2																						1	3	

Odder Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	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
Rute 1002															1														1
Rute 1007											2																		2
Lemvig samlet					1						2				1														4

Kundehenvendelser 4. 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						2	3							1		2													8
Rute 2							1			1					1	3						1							7
Rute 3					1	3	2			1					1	4						1							13
Rute 4						4	4	2								3													13
Rute 4e	1																												1
Rute 5				1			1	1								2													5
Rute 6							6								1	5													12
Rute 7																	1												1
Rute 10									1																				1
Rute 11					1	1	2				1																		5
Rute 12						1																							1
Rute 16						1																							1
Rute 231		1					2		1			1										1							6
Rute 237						1			1	1																			3
Rute 238							1		2																				3
Generelle kundehenv.													2														1		3
Randers samlet	1	1	1	2	3	2	2	3	5	2	2	1	2	1	3	9	1					3				1			83

Kundehenvendelser 4. kvartal 2016

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 515															1														1
Rute 560						1																							1
Rute 567															1														1
Rute 570															1	1													2
Rute 580												1	1	1															3
Rabatruter								1					1																2
Ringkøbing-Skjern samlet					1			1				1	2	1	2	2													10

Samsø 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 131															4	4													8
Samsø samlet															4	4													8

Kundehenvendelser 4. 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		1	1													6
Rute 2					1	1							1			1													3
Rute 3					4							1	4																5
Rute 4							1		1																				2
Rute 5					1					1	1		1														1	4	
Rute 6					1	1	1						1		1	1													5
Rute 7												2																	2
Rute 8							1		2						1														4
Rute 9					1	1	1				1		1												1		1	6	
Rute 11	1				4	1	4	1	1		1		4		1	1													15
Rute 12						1		2																					3
Rute 31						1																							1
Rute 32												1																	1
Rute 313	1							1				1		1		3													7
Rute 801											1				1	3													5
Rute 803					1		1						1																2
Rute 804															1	1													2
Rute 805																1													1
Rute 806												1				1													2
Rabatruter		1																									1	2	
Generelle kundehenv.				1											2	1						1							5
Silkeborg samlet	2	1		1	14	7	0	4	5	1	4	6	4	1	8	4						1			1		3	83	

Kundehenvendelser 4. 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									3				3		2							1							9
Rute 309					2	2	5	1	1						1	2													14
Rute 311					1								1		1														3
Rabatruter								2			1				2	1													6
Skanderborg samlet					3	2	5	3	4		1		4		4	5						1							32

Kundehenvendelser 4. 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 41									2																				2
Rute 402						1					2																	1	4
Rute 411													1																1
Rute 420									1	1			1																3
Rute 441									1		1																		2
Rute 443		1																										1	2
Skive samlet	1				1				4	1	3		2														2	14	

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 1													1																1
Rute 346								1																					1
Struer samlet								1					1																2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2016

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	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
Rute 361					1	1					1					1												1	5
Rabatruter															1	1													2
Generelle kundehenv.													1																1
Syddjurs samlet					1	1			1		1		1		1	2												1	9

Kundehenvendelser 4. 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						1		1	1													5
Rute 2						1	1						1			1													4
Rute S1									1																				1
Rute 711																1													1
Rute 740															1														1
Rute 750													1																1
Rute 751							1				1																		2
Rute 761															2	2													4
Rute 766	1																												1
Rute 770						1	1		1				1																4
Generelle kundehenv.																										1		1	
Viborg samlet	1				1	2	4		2		1		4		4	5											1		25