

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.16 – 31.3.16**Antal henvendelser:**

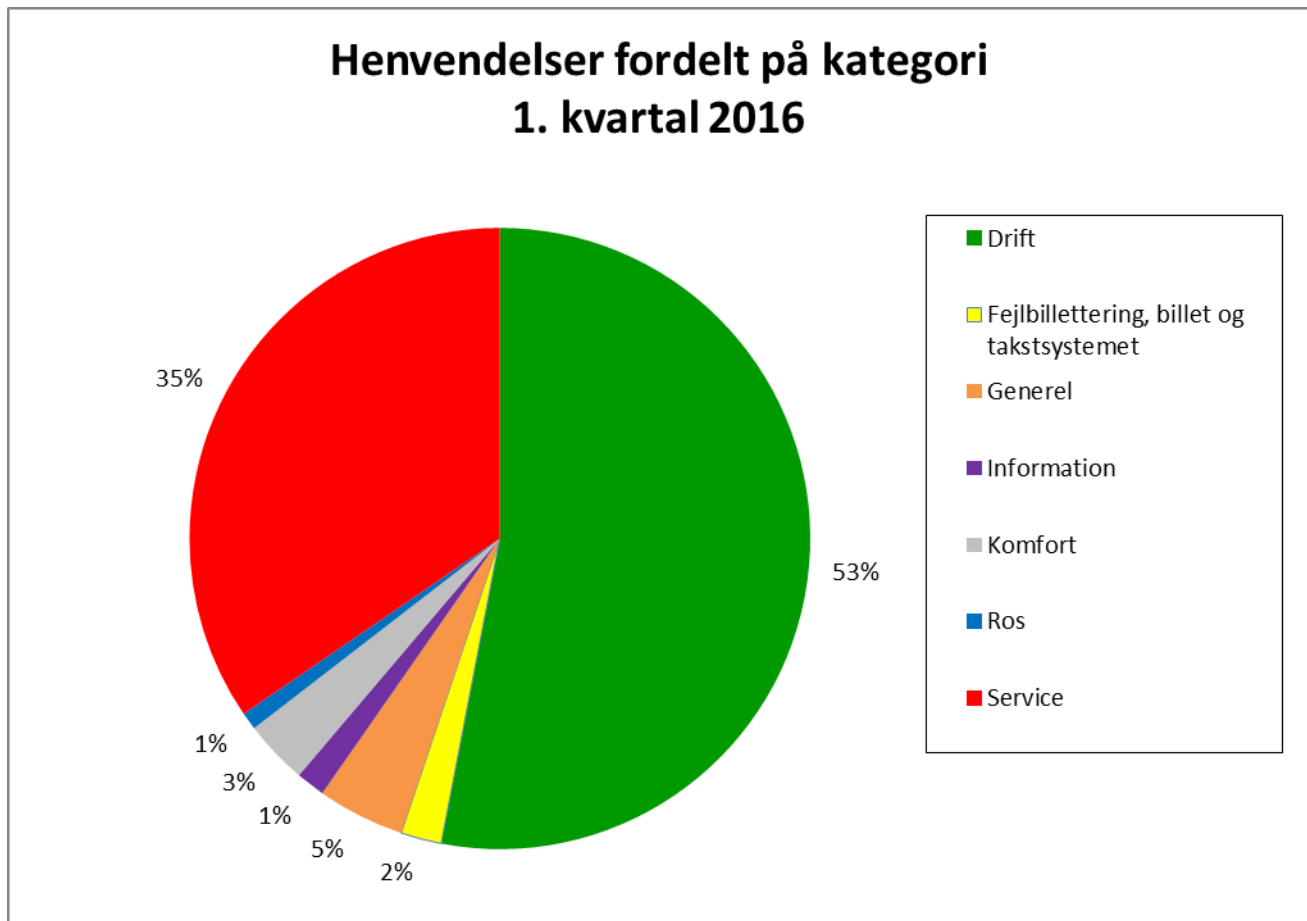
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	37
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	265
Total	302

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	4		4
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		2	2
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	18	11	29
Forbikørsel	Drift	16	9	25
Forsinkelse	Drift	31	7	38
Overfyldt bus	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	18	10	28
Uheld i bussen	Drift	1		1
Forkert ruteføring	Drift	9	2	11
Mistet korrespondance	Drift	1		1
Køreplansønsker	Drift	14	25	39
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	1	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	27	15	42
Klage over chaufførs opførsel	Service	45	14	59
Rygning	Service	4		4
Rejsebestemmelser	Service	3		3
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	3	1	4
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	2	1	3
Komfort i bussen	Komfort	3	2	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	3	6
Generel	Generel	14	1	15
Total		226	104	330

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Favrskov Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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	Reaktid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 9				1																								1
Rute 314												1																1
Favrskov samlet				1								1																2

Hedensted Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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	Reaktid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 696		1			1																1							3
Hedensted samlet		1			1																1							3

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Herning Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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				1	1	2	1							1	2													8
Rute 2						2		1						1	1											1		6
Rute 2N						1					1																	2
Rute 3						1						3									1							5
Rute 4						1				1	1				2													5
Rute 6												1																1
Rute 8A						1				2					1													4
Rute 8B						1																						1
Rute S8														1														1
Rute 150					1			1							1													3
Generelle kuddehenv.												1															1	2
Herning samlet				1	2	9	1	2		3	1	6		3	7						1					1	1	38

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Holstebro Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1												1																1
Rute 4														1	1													2
Rute 5												1									1							2
Rute 6					1																							1
Rute 7						1						1																2
Rute 8															1													1
Rute 9														1														1
Rute 265														1	1													2
Rute 270												5																5
Rute 283												2																2
Generelle kudenhenv.															3													3
Holstebro samlet					1	1						10		3	6						1							22

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Horsens Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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		1											1			4
Rute 2								2						1														3
Rute 3							1							1														2
Rute 4								1																				1
Rute 5						1		1									1											3
Rute 6						1			1																			2
Rute 7														1														1
Rute 8				1				1																				2
Rute 9													1		2													3
Rute 10			1																									1
Rute 11				1											1													2
Rute 112								1																				1
Rabatruter												1																1
Generelle kundehenv.														1	1		1										1	4
Horsens samlet			1	2	1	2	1	6	1			2	1	5	4		2								1	1	30	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ikast-Brande Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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 172				2																								2
Rute 182														1														1
Rute 190														1														1
Rute 191								1																				1
Generelle kundehenv.										1																		1
Ikast-Brande samlet				2				1		1				2														6

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Randers Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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	3	1												5
Rute 2						1																						1
Rute 3						1							1															2
Rute 4				1	3	1			1				1	2	1									1				11
Rute 4E				1											1													2
Rute 5								1																	2			3
Rute 6						2								3	6	1											1	13
Rute 7															1													1
Rute 11														1														1
Rute 16											1			2	2													5
Rute 17						1						1																2
Rute 231					1			3						3	2													9
Rute 238				1	1	1		2		1			1	2	2													11
Generelle kundehenv.												1		2	3											1	2	9
Randers samlet				3	5	7		6	1	2		2	3	6	1	2							1	2	1	3	75	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Ringkøbing-Skjern Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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 515															2													2
Rute 560															1													1
Rute 561								1																				1
Rute 564		1																										1
Rute 580					1	1		1																				3
Ringkøbing-Skjern samlet	1				1	1		2							3													8

Samsø Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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 131												1																1
Samsø samlet												1																1

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Silkeborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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					2	1						1																4
Rute 2				1		1																						2
Rute 3				3		1		1							2													7
Rute 4						3		3																				6
Rute 5					2			4																				6
Rute 6	2													1													1	4
Rute 7				1											1													2
Rute 8				1											1						1							3
Rute 9	1					1								1														3
Rute 10						1																	1					2
Rute 11						1									1													2
Rute 34				3																								3
Rute 313						1						2		1														4
Rute 801														1														1
Rute 802				1										1	2													4
Rute 804												1																1
Generelle kuddehenv.					1												1					1				3		6
Silkeborg samlet	3		10	5	10		8					4		4	8		1				1		1	1		4		60

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Skanderborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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				5	1			3						2	2	1												14
Rute 309				1	2																			1	2			6
Rute 330				1								1																2
Generelle kundehenv.										1					2											1		4
Skanderborg samlet				7	3			3		1		1		2	4	1							1	2		1	26	

Skive Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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														1														1
Rute 403						1																						1
Rute 406															1													1
Rute 420					1	1																						2
Rute 444				1		1								1	1													4
Generelle kundehenv.																1									1			2
Skive samlet				1	1	3								2	2	1									1		11	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Struer Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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 349												3																3
Generelle kundeførelse.																										1		1
Struer samlet												3														1	4	

Syddjurs Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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
Generelle kundeførelse.														1												1		2
Syddjurs samlet														1												1	2	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

Bybusser og lokalruter - ekskl. Århus

Viborg Kommune	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1				2		2	1						1		2												1	9
Rute 2					1					2			1	1														5
Rute 3						1									1												1	3
Rute 4					1					1																		2
Rute S1														1														1
Rute S2					1																							1
Rute 711																									1		1	
Rute 712															1													1
Rute 750												1																1
Rute 751						1						1		1														3
Rute 766												2																2
Rute 770					1	1						1		1											1		5	
Rute 771																										1	1	
Rute 775												4																4
Generelle kundefhenv.	1				1																					1	3	
Viborg samlet	1			2	5	5	1			3		9	2	4	4											2	4	42