

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.15 – 31.12.15**Antal henvendelser:**

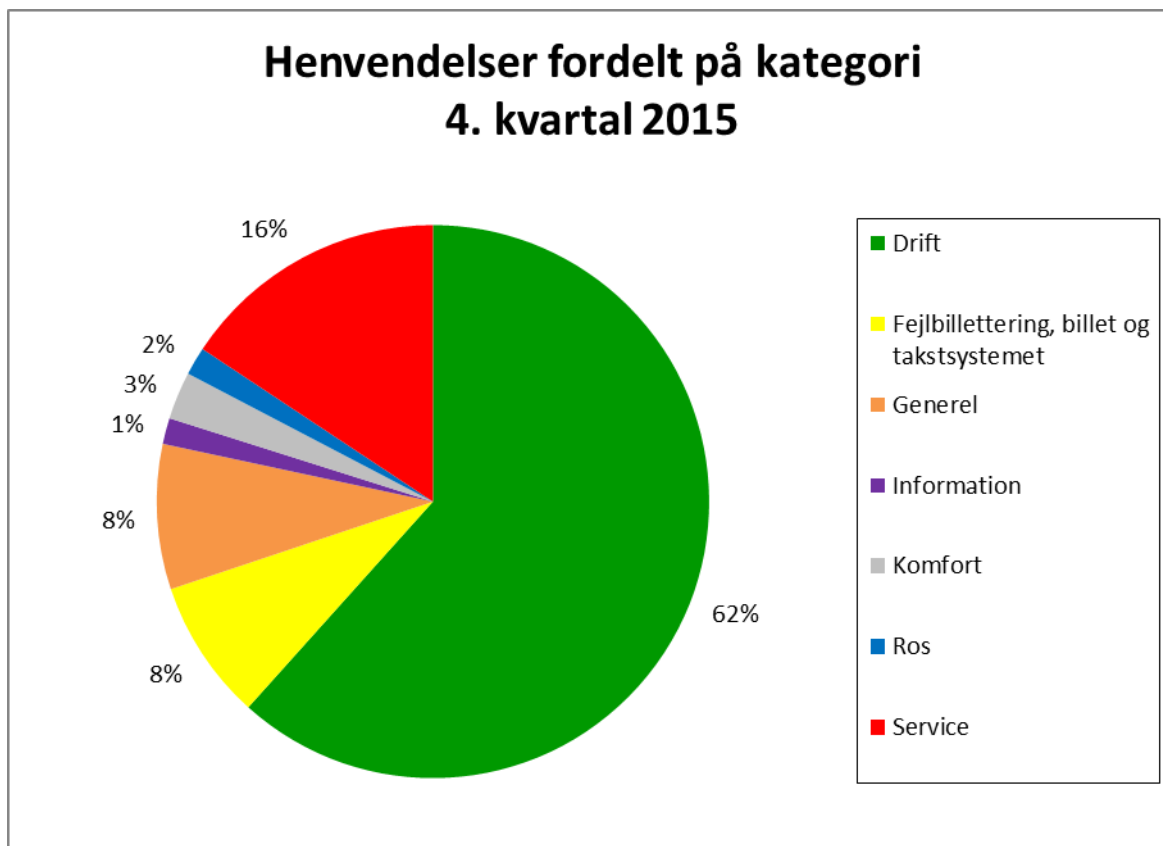
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	186
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	526
Total	712

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	Regional	X Bus	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	31	18	49
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	11	5	16
For tidligt kørt bus	Drift	47	4	51
Forbikørsel	Drift	85	7	92
Forsinkelse	Drift	137	15	152
Overfyldt bus	Drift	7	2	9
Ruteføring og korrespondance	Drift	78	14	92
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	71	13	84
Uheld i bussen	Drift	6	1	7
Håndholdt mobiltelefon	Service	10	1	11
Klage over chaufførs kørsel	Service	36	2	38
Klage over chaufførs opførsel	Service	61	4	65
Rygning	Service	5		5
Service entreprenører og salgssteder	Service	3	2	5
Fejlinformation	Information	7	3	10
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	12	1	13
Komfort i bussen	Komfort	14	2	16
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6		6
Generel	Generel	54	13	67
I alt		683	107	790

Henvendelser fordelt på kategori:



Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 11							1																1
Rute 12	1			2			1					1											5
Rute 13	1				1		1															1	4
Rute 15				1		2	1					2											6
Rute 23			1	1																			2
Rute 24												2											2
Rute 26							1																1
Rute 28							1				1												2
Rute 29		1						1															2
Rute 33	1											1											2
Rute 40		1	1		1		2	1			1	1											8
Rute 50				1			1																2
Rute 53	1				2			5			1	5										2	16
Rute 55					1																		1
Rute 59					2																		2
Rute 60	1		2	2	2		2	1							1						1		12
Rute 62				2														1	1	1			5
Rute 64							1	1														1	3
Rute 69					1																		1
Rute 72				1																			1
Rute 73					2		1				1	2	1								1		8
Rute 75				1																			1
Rute 77			1				1																2
Rute 81		1		1	1							1								2			6
Rute 100	4	1	7	15	25	1	10	11	3	2	4	8	1					4			3	99	
Rute 103			1	1	1						1	1											5
Rute 104			1	1																			2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 105				1	2															1		4	
Rute 107	1			3				2			1	2		1	1								11
Rute 109			1		3																1		5
Rute 110				2	2		2														1		7
Rute 111					1		1					1			1								4
Rute 112 Aarhus				2	6		3				3	5									1	3	23
Rute 113	1			7	4		8	6		1	1	1			1			3	1		1		35
Rute 114 Horsens					1																		1
Rute 114 Aarhus				4	2		1				1		1						1				10
Rute 115												2											2
Rute 116 Horsens	1				4			1															6
Rute 116 Århus	1		2	3	1		5	5	1				1										19
Rute 117				3								1											4
Rute 118	3	1	1	1	2		2				1	1				2		1	1		1		17
Rute 120	1			1	4		4	1		1	1	1									6		20
Rute 121			2	2	1																2		7
Rute 122			1	2	1		2	1				1									5		13
Rute 123		2		3	3	2	2	2			4	3							4		15		40
Rute 200	3		11	6	26		11	7		3	3	7	1	1	1			1	1		2		84
Rute 202	3	2	2	4	7	1	2	10			4	4						1			4		44
Rute 205			1				1				1												3
Rute 211		1			1	1									1								4
Rute 212			1	1	3																		5
Rute 213			1	2	3			2				1											9
Rute 214				1			1	1			1							1					5
Rute 215		1	1	3	1		2	1			2	2									2		15

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 217	2		2				1	2				1							1				9
Rute 220				1	1																1		3
Rute 221			1		2							1											4
Rute 223	1		1	2	5		2			1	1									1			14
Rute 230	2				1				1		2								1				7
Rute 235			1	1	1		2				1			1									7
Rute 237			1		1														1		1		4
Rute 302			1				2					1											4
Rute 306	2				2		1	1		2											1		9
Rute 319					1																		1
Rute 331			1		3		1	2															7
Rute 351					1			2															3
Rute 352	1														1								2
Rute 361			1									1											2
Rute 502					2																		2
Rute 830								3															3
Rute 833												1											1
Rute 834a				1																			1
Generelle henvendelser									1													1	2
I alt	31	11	47	85	137	7	78	71	6	10	36	61	5	3	7	2		12	14	6	54	683	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2015

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 912X	9	2					1	1						1							1	15
Rute 914X								1														1
Rute 918X			1	2		1	1		1	1	1								1		2	11
Rute 925X	2	1	1	2	2			6													2	16
Rute 926X	1				1		1								1						1	5
Rute 928X					1		1	1				1									1	5
Rute 940X				1																	1	2
Rute 952X	4		1	2	4		5	4			1	2		1	2			1	1		4	32
Rute 953X	1				5		4															10
Rute 960X		1	1		2	1	1					1									1	8
Rute 980X	1	1																				2
I alt	18	5	4	7	15	2	14	13	1	1	2	4		2	3			1	2		13	107