

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.15 – 30.9.15****Antal henvendelser:**

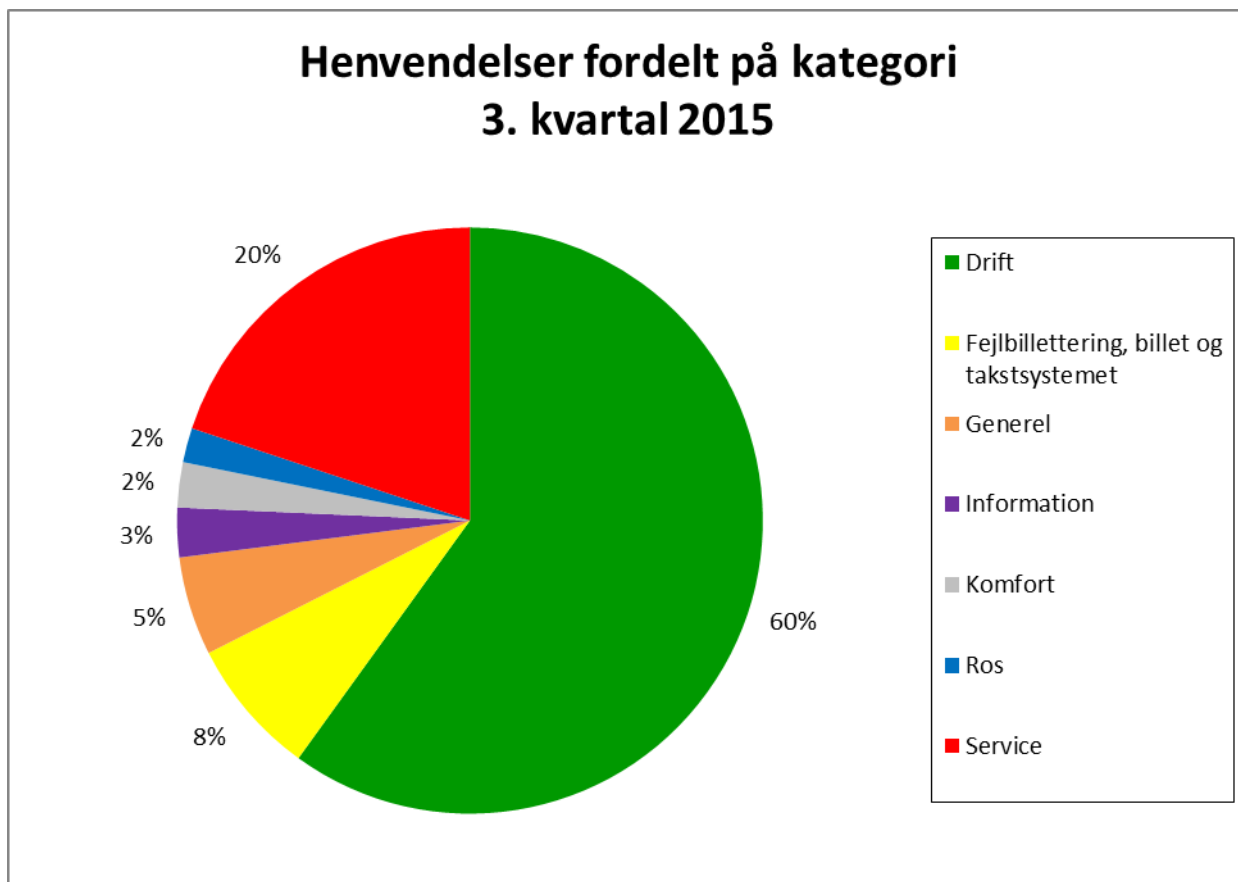
| Henvendelser   | Antal      |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 185        |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation   | 6          |
| Øvrige henvendelser  | 561        |
| <b>Total</b>   | <b>746</b> |

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 | 36         | 15         | 51         |
| Takstsystem                          | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 10         | 3          | 13         |
| For tidligt kørt bus                 | Drift                                     | 47         | 5          | 52         |
| Forbikørsel                          | Drift                                     | 52         | 7          | 59         |
| Forsinkelse                          | Drift                                     | 124        | 15         | 139        |
| Overfyldt bus                        | Drift                                     | 24         | 6          | 30         |
| Ruteføring og korrespondance         | Drift                                     | 98         | 12         | 110        |
| Udgåede Ture og nedbrud              | Drift                                     | 95         | 12         | 107        |
| Uheld i bussen                       | Drift                                     | 9          |            | 9          |
| Håndholdt mobiltelefon               | Service                                   | 13         | 1          | 14         |
| Klage over chaufførs kørsel          | Service                                   | 40         | 5          | 45         |
| Klage over chaufførs opførsel        | Service                                   | 84         | 15         | 99         |
| Rygning                              | Service                                   | 5          | 1          | 6          |
| Service entreprenører og salgssteder | Service                                   | 3          | 1          | 4          |
| Fejlinformation                      | Information                               | 16         | 6          | 22         |
| Hjemmesiden                          | Information                               |            |            |            |
| Salgssteder                          | Information                               | 1          |            | 1          |
| Ros                                  | Ros                                       | 15         | 1          | 16         |
| Komfort i bussen                     | Komfort                                   | 8          | 5          | 13         |
| Læhuse og stoppesteder               | Komfort                                   | 8          |            | 8          |
| Generel                              | Generel                                   | 37         | 9          | 46         |
| <b>I alt</b>                         |   | <b>725</b> | <b>119</b> | <b>844</b> |

**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       | 2     |    |
| Rute 12  |                 |             |                      |             |             |               | 1                            | 1                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 2  |
| Rute 13  | 1               |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 15  | 1               |             | 1                    |             | 5           |               | 1                            | 1                        |                |                        | 1                           |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 10 |
| Rute 19  |                 |             |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 24  |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         | 1       |       | 1  |
| Rute 26  |                 |             |                      |             |             |               | 3                            |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 28  |                 |             |                      |             | 1           |               | 1                            |                          |                |                        | 1                           |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 3  |
| Rute 29  |                 |             | 1                    |             | 2           |               |                              | 2                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 5  |
| Rute 40  |                 |             |                      |             |             | 2             | 1                            |                          |                |                        | 1                           |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 50  |                 |             |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 2  |
| Rute 53  |                 |             |                      | 3           | 4           | 1             |                              |                          |                |                        |                             | 3                             |         |                                      | 1               |             |             | 1   |                  |                         | 2       |       | 15 |
| Rute 55  |                 |             |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                         |         |       | 2  |
| Rute 59  |                 |             |                      |             |             | 1             |                              | 3                        |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  | 1                       |         |       | 6  |
| Rute 60  | 1               |             |                      | 1           |             | 4             | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                         | 1       |       | 9  |
| Rute 62  | 1               | 1           | 2                    |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  | 1                       | 1       |       | 7  |
| Rute 64  |                 |             |                      |             |             |               | 3                            |                          |                |                        | 1                           |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         | 1       |       | 5  |
| Rute 67  |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 72  |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         | 1       |       | 1  |
| Rute 73  |                 |             | 3                    | 1           | 1           |               | 2                            | 3                        |                |                        |                             | 1                             |         |                                      | 1               |             |             | 1   |                  |                         | 2       |       | 15 |
| Rute 75  | 1               |             | 1                    | 1           |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 77  |                 |             |                      |             | 1           |               | 2                            | 1                        |                | 1                      | 1                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         | 1       |       | 8  |
| Rute 81  |                 |             |                      |             |             |               | 2                            | 1                        |                |                        | 1                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 5  |
| Rute 100 | 7               | 1           | 5                    | 3           | 21          | 2             | 9                            | 9                        |                | 4                      | 1                           | 13                            |         | 2                                    | 1               |             | 1           | 1   | 2                | 1                       | 3       |       | 86 |
| Rute 103 |                 |             | 1                    |             | 1           |               | 4                            | 1                        |                |                        |                             | 1                             |         |                                      | 1               |             |             |     |                  |                         |         |       | 9  |
| Rute 104 |                 |             |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 105 |                 |             | 2                    |             |             | 1             | 1                            |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 7  |

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Regionalruter og X-busser

| Rute                | Fejlbillettering | 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 107            | 2                | 1           |                      | 2           | 2           |               | 3                            | 3                        |                | 1                      |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 15 |
| Rute 109            |                  |             | 1                    |             | 2           |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 110            | 1                |             |                      | 2           | 1           |               | 1                            |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 6  |
| Rute 111            |                  |             | 1                    |             | 2           |               |                              |                          |                |                        | 1                           | 1                             |         |                                      | 1               |             |             |     |                  |                         | 1       |       | 7  |
| Rute 112<br>Aarhus  | 1                |             |                      | 1           | 4           |               | 4                            | 3                        |                |                        | 1                           | 1                             |         |                                      | 1               |             |             |     |                  |                         |         |       | 16 |
| Rute 113            | 3                | 1           | 1                    | 8           | 8           |               | 4                            | 2                        |                | 1                      | 1                           | 3                             |         |                                      | 1               |             |             |     |                  |                         | 1       | 1     | 35 |
| Rute 114<br>Horsens |                  |             |                      |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 114<br>Aarhus  | 1                | 1           |                      | 3           | 6           |               | 2                            | 1                        |                |                        |                             |                               | 1       |                                      |                 |             |             | 2   |                  |                         |         | 3     | 20 |
| Rute 115            |                  |             |                      |             | 1           | 2             | 2                            | 1                        |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         | 2     | 9  |
| Rute 116<br>Horsens |                  |             |                      |             | 1           | 2             | 2                            |                          |                |                        | 2                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 10 |
| Rute 116<br>Århus   |                  |             | 1                    | 1           | 1           | 2             | 2                            | 4                        |                |                        | 2                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             | 1   |                  |                         |         |       | 16 |
| Rute 117            |                  |             |                      | 2           |             |               |                              |                          |                |                        | 3                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             | 1   |                  |                         |         |       | 7  |
| Rute 118            | 1                | 1           | 1                    | 4           |             |               | 1                            | 1                        | 1              |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         | 1       | 3     | 14 |
| Rute 120            |                  |             |                      |             |             |               | 2                            | 1                        |                | 1                      | 1                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                         |         |       | 7  |
| Rute 121            |                  |             |                      |             |             |               | 1                            |                          | 1              |                        | 1                           | 3                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 6  |
| Rute 122            |                  |             |                      | 2           | 5           |               | 2                            | 2                        |                |                        |                             | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 13 |
| Rute 123            | 3                | 1           | 2                    | 5           | 4           | 2             | 2                            | 5                        | 1              |                        | 1                           | 4                             | 1       |                                      |                 |             |             |     | 2                |                         |         | 2     | 35 |
| Rute 124            |                  |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 1  |
| Rute 200            | 5                | 1           | 10                   | 5           | 17          | 2             | 8                            | 13                       | 1              | 3                      | 8                           | 12                            | 1       |                                      | 5               |             |             | 4   | 1                | 1                       | 1       | 1     | 98 |
| Rute 202            | 2                |             | 1                    | 2           | 6           |               | 5                            | 11                       | 2              | 1                      | 4                           | 3                             |         |                                      | 1               |             |             | 1   |                  |                         |         | 5     | 44 |
| Rute 205            | 1                | 1           | 1                    |             | 1           |               | 2                            |                          |                |                        |                             | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 9  |
| Rute 211            | 2                |             |                      |             | 6           | 1             |                              | 4                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 13 |
| Rute 212            |                  |             |                      |             | 1           |               | 2                            |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 6  |
| Rute 213            |                  |             |                      |             | 1           |               | 1                            | 5                        |                |                        | 2                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 11 |
| Rute 214            |                  |             | 1                    | 4           | 2           |               | 3                            | 2                        | 1              |                        | 2                           | 2                             |         |                                      | 2               |             |             |     |                  |                         |         |       | 19 |
| Rute 215            |                  |             | 2                    | 1           | 1           |               | 1                            |                          | 1              |                        | 1                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             | 1   |                  |                         |         |       | 9  |

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Regionalruter og 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 | Læhuse og stoppesteder | Generel   | I alt      |    |
|--------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----------|------------------|------------------------|-----------|------------|----|
| Rute 217     |                 |             |                      |             | 1           | 1             | 2                            |                         | 1              |                        |                             | 1                             | 1        |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           | 1          | 8  |
| Rute 220     |                 |             |                      |             |             |               |                              |                         |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           | 1          | 1  |
| Rute 221     |                 |             |                      |             |             |               |                              | 3                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 3  |
| Rute 223     | 1               |             | 3                    | 1           | 6           |               | 1                            | 3                       |                |                        |                             | 4                             | 1        |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 20 |
| Rute 230     |                 |             |                      |             |             |               | 1                            |                         |                |                        |                             | 2                             |          | 1                                    |                 |             |             |           |                  |                        |           | 1          | 5  |
| Rute 235     |                 | 1           | 3                    |             | 2           |               | 1                            |                         |                |                        |                             | 1                             |          |                                      | 1               |             |             |           |                  |                        |           |            | 9  |
| Rute 237     | 1               |             |                      |             |             |               |                              | 1                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           | 1          | 3  |
| Rute 302     |                 |             | 1                    |             |             |               | 2                            | 1                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           | 1                |                        |           |            | 5  |
| Rute 306     |                 |             |                      |             | 1           |               | 1                            |                         |                |                        |                             | 1                             |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 3  |
| Rute 311     |                 |             |                      |             |             | 1             | 2                            | 1                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 4  |
| Rute 319     |                 |             |                      |             | 1           |               |                              |                         |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 1  |
| Rute 331     |                 |             | 1                    |             |             |               |                              |                         |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 1  |
| Rute 351     |                 |             |                      |             | 1           |               | 2                            |                         |                | 1                      | 1                           |                               |          |                                      |                 |             |             |           | 1                |                        |           |            | 6  |
| Rute 352     |                 |             |                      |             | 1           |               |                              |                         |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 1  |
| Rute 400     |                 |             |                      |             | 1           |               |                              | 2                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 3  |
| Rute 502     |                 |             | 1                    |             |             |               |                              | 1                       |                |                        |                             | 2                             |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 4  |
| Rute 513     |                 |             |                      |             |             |               |                              | 1                       |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |           |                  |                        |           |            | 1  |
| <b>I alt</b> | <b>36</b>       | <b>10</b>   | <b>47</b>            | <b>52</b>   | <b>124</b>  | <b>24</b>     | <b>98</b>                    | <b>95</b>               | <b>9</b>       | <b>13</b>              | <b>40</b>                   | <b>84</b>                     | <b>5</b> | <b>3</b>                             | <b>16</b>       |             | <b>1</b>    | <b>15</b> | <b>8</b>         | <b>8</b>               | <b>37</b> | <b>725</b> |    |

## Kundehenvendelser 3. kvartal 2015

## Regionalruter og X-busser

## Fordeling på 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 | Rykning  | Service entreprenører og salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros      | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel  | I alt      |
|--------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|----------|------------------|------------------------|----------|------------|
| Rute 901X    |                 |             |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        | 1        | 2          |
| Rute 912X    | 6               |             |                      | 2           |             | 6             | 1                            | 5                        |                | 1                      | 2                           | 5                             |          |                                      |                 |             |             |          | 4                |                        | 5        | 37         |
| Rute 913X    |                 |             |                      | 1           |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      | 1               |             |             | 1        |                  |                        |          | 4          |
| Rute 914X    |                 |             |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |          |                                      | 1               |             |             |          |                  |                        |          | 3          |
| Rute 918X    | 2               | 1           | 2                    | 1           | 3           |               | 5                            |                          |                |                        | 2                           | 1                             |          |                                      | 1               |             |             |          |                  |                        | 2        | 20         |
| Rute 925X    |                 |             | 1                    |             |             |               |                              | 2                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |          | 3          |
| Rute 926X    |                 | 1           |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |          | 1          |
| Rute 928X    | 1               | 1           |                      | 1           | 1           |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |          | 5          |
| Rute 940X    | 1               |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        | 1                           |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |          | 2          |
| Rute 952X    | 4               |             | 2                    | 1           | 9           |               | 4                            | 4                        |                |                        |                             | 7                             |          | 1                                    | 2               |             |             |          |                  |                        | 1        | 35         |
| Rute 953X    | 1               |             |                      |             | 2           |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             | 1        |                                      | 1               |             |             |          |                  |                        |          | 6          |
| Rute 960X    |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          | 1                |                        |          | 1          |
| <b>I alt</b> | <b>15</b>       | <b>3</b>    | <b>5</b>             | <b>7</b>    | <b>15</b>   | <b>6</b>      | <b>12</b>                    | <b>12</b>                |                | <b>1</b>               | <b>5</b>                    | <b>15</b>                     | <b>1</b> | <b>1</b>                             | <b>6</b>        |             |             | <b>1</b> | <b>5</b>         |                        | <b>9</b> | <b>119</b> |