

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.15 – 30.6.15**Antal henvendelser:**

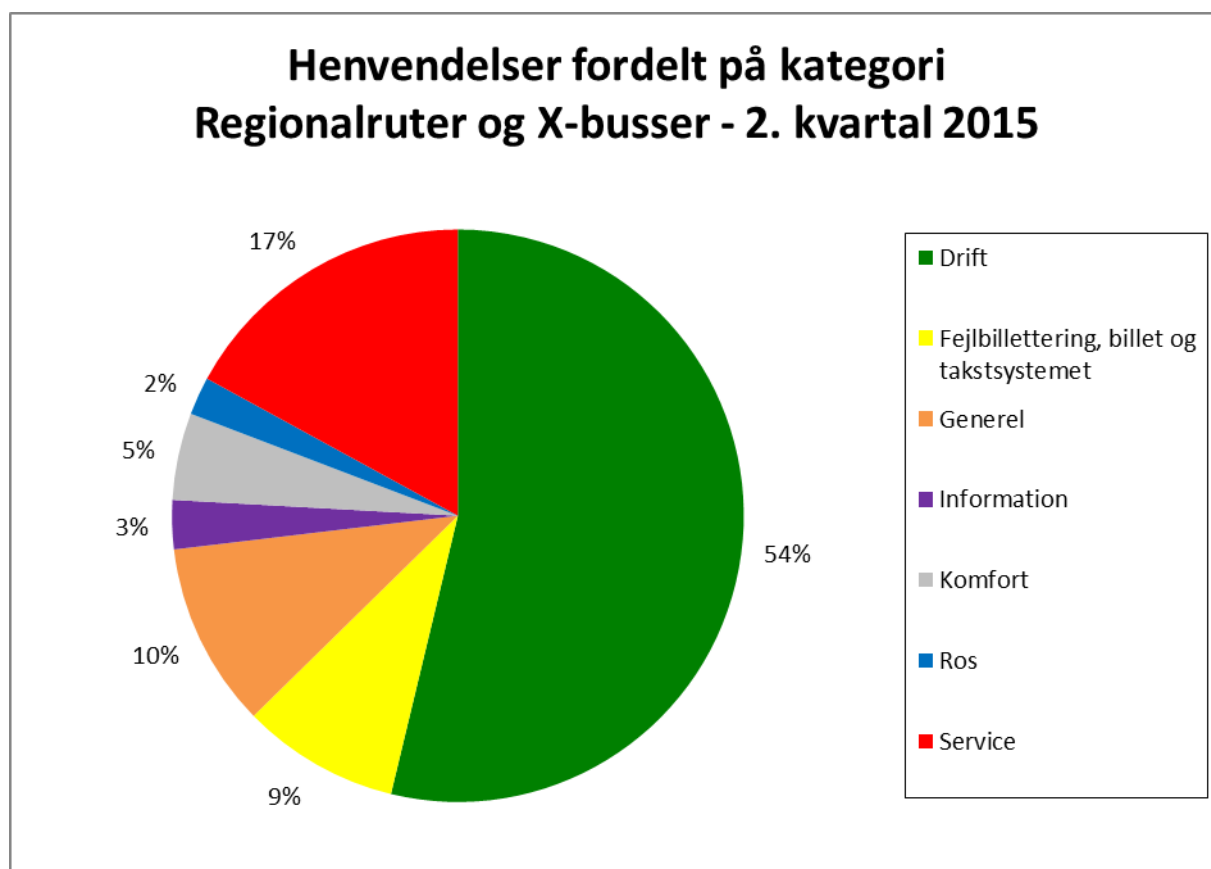
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	150
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	450
Total	600

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	12	9	21
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	26	11	37
For tidligt kørt bus	Drift	40	4	44
Forbikørsel	Drift	65	9	74
Forsinkelse	Drift	104	6	110
Overfyldt bus	Drift	7	3	10
Ruteføring og korrespondance	Drift	22	4	26
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	74	11	85
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	2	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	34	2	36
Klage over chaufførs opførsel	Service	52	9	61
Rygning	Service	4	1	5
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	12	6	18
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	13	1	14
Komfort i bussen	Komfort	21	3	24
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5	3	8
Generel	Generel	53	15	68
I alt		552	99	651

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 12					1					1												2
Rute 13				2	1																	3
Rute 15		2		1	1													1				5
Rute 24		1					1														1	3
Rute 26												1										1
Rute 28					1																	1
Rute 29																			1		1	2
Rute 40	1																					1
Rute 53	2	2	1									2	1		2						2	12
Rute 55					1			1							1							4
Rute 59																					1	1
Rute 60		1		1			1				2	2								1	3	11
Rute 62		1	2		2		1	3													1	10
Rute 64		1										2										3
Rute 72								1			1											2
Rute 73			1	2	5		1				1	1										11
Rute 77							1					2										3
Rute 81				1							1										1	3
Rute 100	1	1	3	7	29		2	15	1			11			1				4		2	77
Rute 103				1	1							1										5
Rute 104							1				1										1	3
Rute 105												1							1			2
Rute 107			2	1	1							1										5
Rute 109		1						1			1								1			4

Kundehenvendelser 2. 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 110		1	2		2		1														2	8	
Rute 111				2	1													1					4
Rute 112 Aarhus		1			2		1	1				2										1	8
Rute 113			6	7	5			5			2							2	7	1			35
Rute 114 Horsens							2											1				1	4
Rute 114 Aarhus				1	1			2										2				2	8
Rute 115			2									1			1								4
Rute 116 Horsens		1										1										1	3
Rute 116 Århus	1			1	3		1	2			2	2			1								13
Rute 117			1		1					3			2										7
Rute 118	1	2	1		1						2				1			1	1	1	2		13
Rute 120					1						1								3			3	8
Rute 121			1	1								2			1			1				1	7
Rute 122	1		1	2	1			3			3	1							1			1	14
Rute 123	1	1	3	3	9		1	2			1									1		5	27
Rute 124																						2	2
Rute 200	2	4	2	9	8		3	16			2	6		1				2			4		59
Rute 202				6	3	1		4		1	1	3						1	1				21
Rute 205				1																			1
Rute 211				1																		1	2
Rute 212			1	1	1							1			1							1	6
Rute 213			1	2	2		1	1			2											1	10
Rute 214		1	2		5	1	1	2							1					1	1		15
Rute 215	1	2		1				1			2												7

Kundehenvendelser 2. 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					7			2		1	1		1										12
Rute 220				1																		1	2
Rute 223		1	3		2						1	1			1				1		1		11
Rute 230								1				2											3
Rute 235	1	1	2		1			3			1				1							1	11
Rute 237			1	1				3			2												7
Rute 302				1	2	1		3															7
Rute 306				1							1	1											3
Rute 311							1																1
Rute 319			1	1																			2
Rute 331				1			1																2
Rute 351		1	1	2	1	3		2				2										1	13
Rute 352				1	1		1				1	1											5
Rute 361				1	1						2	1						1					6
Rute 400						1																1	2
Rute 502				1								1											2
Rute 830N																						1	1
Generelle henvendelser																						2	2
I alt	12	26	40	65	104	7	22	74	1	6	34	52	4	1	12			13	21	5	53	552	

Kundehenvendelser 2. 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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 901X																						3	3
Rute 912X	1	4	1		1	3		1		1	1				1				3			3	20
Rute 913X	1		1				1	1														2	6
Rute 918X	2	2	2		2							3			4			1		2		4	22
Rute 925X		2		2				3					1									1	9
Rute 926X		1						2				1											4
Rute 928X				1			1	2															4
Rute 952X	4			4						1	1	5			1						1	1	18
Rute 953X				1	1		1	1															4
Rute 960X	1	2		1	2		1	1															8
Rute 980X																						1	1
I alt	9	11	4	9	6	3	4	11		2	2	9	1		6			1	3	3	15	99	