

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.14 – 31.12.14**Antal henvendelser:**

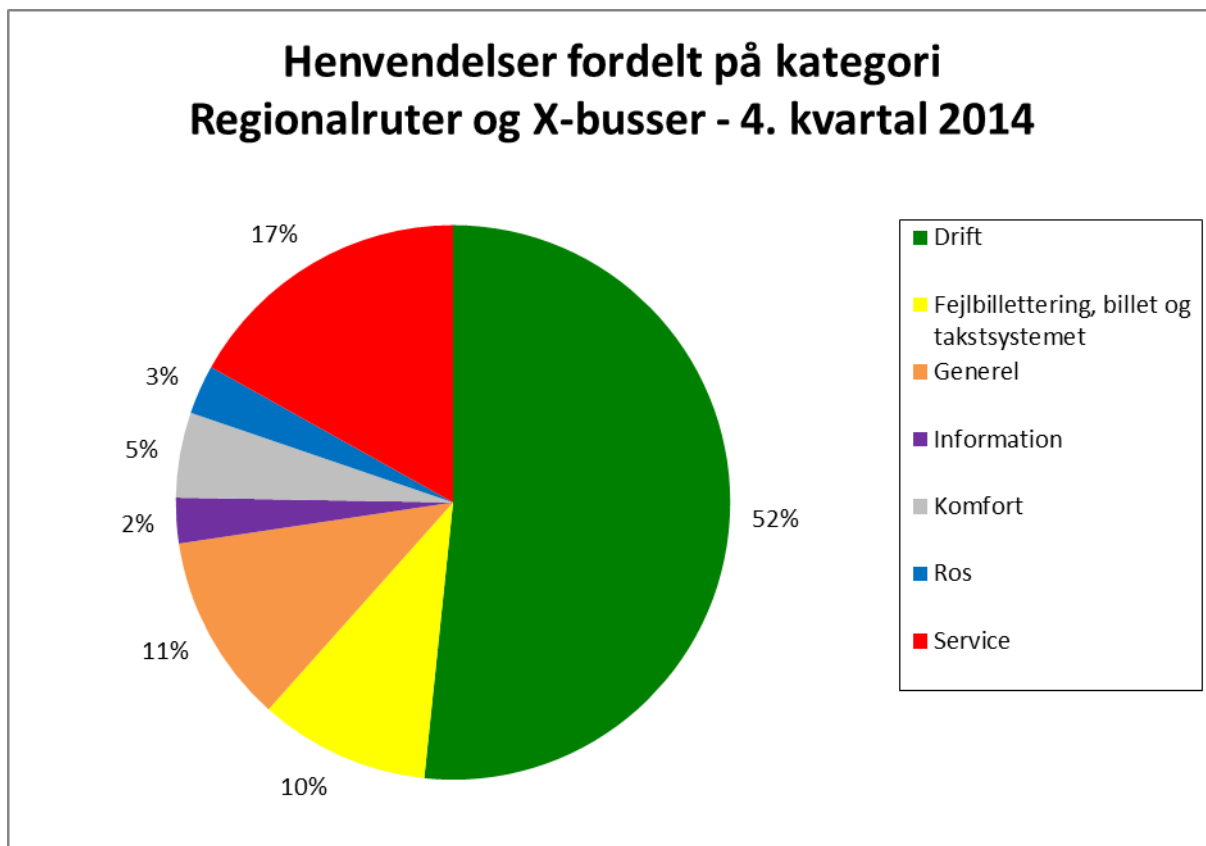
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	153
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	693
Total	846

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	35	15	50
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	24	16	40
For tidligt kørt bus	Drift	45	5	50
Forbikørsel	Drift	108	5	113
Forsinkelse	Drift	152	20	172
Overfyldt bus	Drift	11	4	15
Ruteføring og korrespondance	Drift	33	4	37
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	65	13	78
Uheld i bussen	Drift	2	1	3
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	2	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	50	6	56
Klage over chaufførs opførsel	Service	72	8	80
Rygning	Service	3		3
Service entreprenører og salgssteder	Service	6	2	8
Fejlinformation	Information	11	8	19
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	1	2	3
Ros	Ros	24	2	26
Komfort i bussen	Komfort	29	8	37
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	2	8
Generel	Generel	76	23	99
I alt		759	146	905

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

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 11																					2	2	
Rute 12	1	1		3	2						1	2											10
Rute 13	1	1		2	2		1	3				3							1			3	17
Rute 15	1		1	1															1				4
Rute 21	1			1																			2
Rute 23							1									1						1	3
Rute 24			1	1															1			1	4
Rute 26	2						2	2				1										2	9
Rute 28					1		1															1	3
Rute 33											1												1
Rute 40			1	2	4	1	3					2		1	1								15
Rute 50					1						2												3
Rute 53	2		1		2		1				1	2							2				11
Rute 55					2																	1	3
Rute 59											1											1	2
Rute 60	2		1	4	4			4			1	1		3					8	1			29
Rute 62	1				1					1	1												4
Rute 64	1	1																					2
Rute 67				1	1																		2
Rute 69		1				1									1								3
Rute 72			1																				1
Rute 73		2	1	3	6		1	3				2		2					1		2		23
Rute 77																			1				1
Rute 81		1		1	1			1														1	5
Rute 100	6		7	19	38	2	4	7	1		5	6			2	1		4	3	1	9	115	
Rute 103	2		2		3		1	1										1					10
Rute 104	1		1		1						1											1	5

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 105								1														1
Rute 107	2							1													1	4
Rute 109					1														1		1	3
Rute 110	1			2							2											5
Rute 111		1										1			1			1			1	5
Rute 112		1	1	3	1		1	1			2	1									1	12
Rute 113	2	1	2	8	9		2	6			5	1			1				1	1	1	40
Rute 114		1		2	1			1				1			1		1	1	11	1	2	23
Rute 115	2			3	2						1											8
Rute 116 Horsens		3		1	2		1					2									1	10
Rute 116 Århus			1	4	3			1			2	2							1	1	3	18
Rute 117			3	1	1						1	1						1			1	9
Rute 118		1		5	2	1	1				1	1			1						1	14
Rute 120				1	1			1				1			1				1			6
Rute 121			2		5		1	1			1		1						1			12
Rute 122		1	1	2	2			4				2						1				13
Rute 123	2	1	1	4	2	2		2				3							1		3	21
Rute 124				3																	1	4
Rute 200	2	1	9	7	17	3	2	12	1		3	13			1			3		1	3	78
Rute 202		2	3	4	4		1				9	6						1			3	33
Rute 205		2			2							1									2	7
Rute 211				1								1										2
Rute 212				3	3		1					2									1	10
Rute 213							3	4				1									2	10
Rute 214	1		3	2	6		1	1			1	2									2	19
Rute 215				6	3		1				3	1						1			2	17

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 217			1		3			2		1		2											9
Rute 220											1										12		13
Rute 221	1			1																			2
Rute 223		1		2	7	1		2			2	4									1		20
Rute 230				1								1										1	3
Rute 235			1		1			1		1												1	5
Rute 302				2	1			2			1							2					8
Rute 306		1						1			1							2				3	8
Rute 319				1	1		1																3
Rute 331				1	1		1					1	1										5
Rute 351										1		1	1										3
Rute 352	1				1							1											3
Rute 502					1		1																2
Rute 509															1								1
Rute 830N																						1	1
I alt	35	24	45	108	152	11	33	65	2	4	50	72	3	6	11	2	1	24	29	6	76	759	

Kundehenvendelser 4. kvartal 2014

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	3		2		5			10			1	1		1	1							3	27
Rute 913X	2	2			4	2		3		1		1			1							5	21
Rute 914X	1										1											1	3
Rute 918X		2	1	2	1		1			1		3			1		1		7			1	21
Rute 925X							1															3	4
Rute 926X	2	2	1		1							1										1	8
Rute 928X		2					1					1											4
Rute 952X	3	7	1	1	3						1	1			3		1	1	1			5	28
Rute 953X	1				3	2	1		1		1			1							1	2	13
Rute 960X	3	1		2	3						2				1			1		1			14
Rute 980X																						1	1
I alt	15	16	5	5	20	4	4	13	1	2	6	8		2	8		2	2	8	2	23	146	