

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.14 – 31.3.14****Antal henvendelser:**

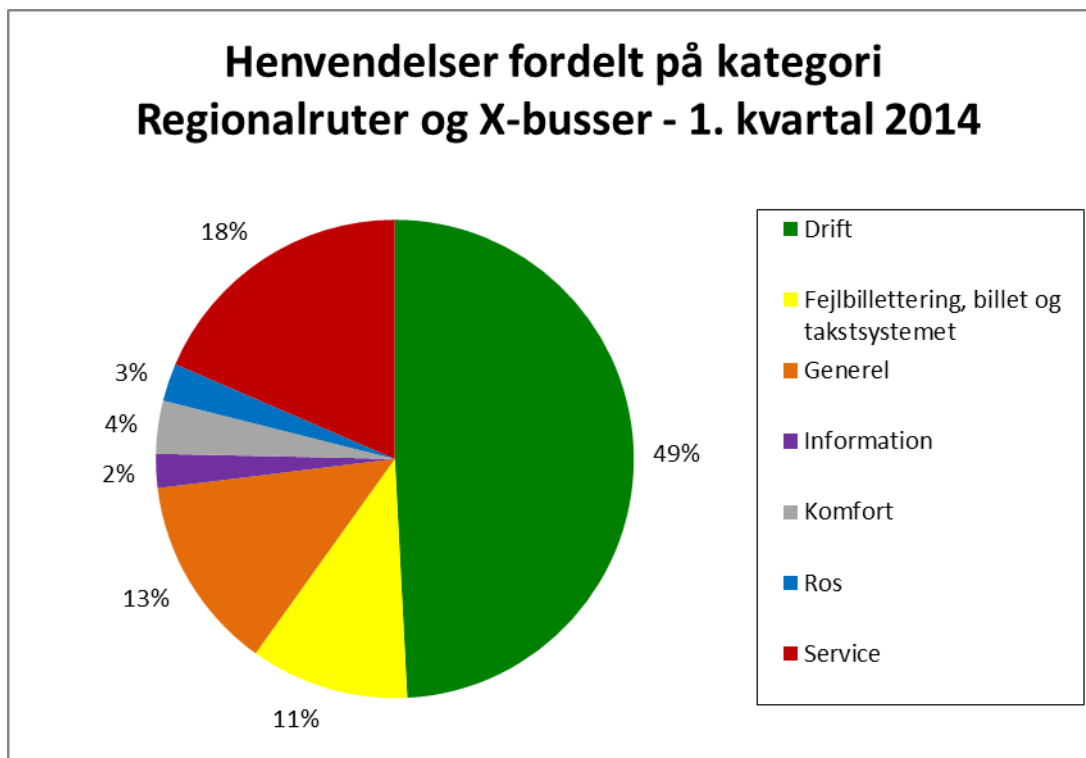
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	127
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	612
<b>Total</b>	<b>739</b>

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	28	11	39
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	29	16	45
For tidligt kørt bus	Drift	58	9	67
Forbikørsel	Drift	82	3	85
Forsinkelse	Drift	89	9	98
Overfyldt bus	Drift	5		5
Ruteføring og korrespondance	Drift	28	5	33
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	70	17	87
Uheld i bussen	Drift	9	1	10
Håndholdt mobiltelefon	Service	7	1	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	41	4	45
Klage over chaufførs opførsel	Service	75	6	81
Rygning	Service	8		8
Service entreprenører og salgssteder	Service	3		3
Fejlinformation	Information	8	6	14
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	1	1	2
Ros	Ros	19	1	20
Komfort i bussen	Komfort	15	2	17
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	3	11
Generel	Generel	83	20	103
<b>I alt</b>		<b>668</b>	<b>115</b>	<b>783</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 12								1														1	
Rute 13			1	2								1										2	6
Rute 15				2			2														1		5
Rute 24			1																			2	3
Rute 26					1			2			1												4
Rute 28		1									1											1	3
Rute 33																						1	1
Rute 40	1		3	1	1		2								1							1	10
Rute 50				1																			1
Rute 53			1				2				1				2	1							7
Rute 55				2			1																3
Rute 60				1	2		1	1			1	1	2									1	10
Rute 62					7							1								1		1	10
Rute 64	1	1	1		1		1				1											1	7
Rute 67			1										1										2
Rute 72			1	1																			2
Rute 73			1	4	1		2	1	1		1	2							1				14
Rute 77				1							1												2
Rute 81	1	2		1																		1	5
Rute 100	5	3	6	7	17	2	2	11	3	1	13	15		1	2		1	2	1	1	5	98	
Rute 103			2		1						1	1	1									3	9
Rute 104							1	1		1	1											10	14
Rute 105				1																		1	2

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejllettering	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	5								2			1								10
Rute 110			1		1					1		1										1	5
Rute 111		1																					1
Rute 112 Horsens			1	1									1										3
Rute 112 Aarhus	1	1		2	1			2				1						1				2	11
Rute 113	6		3	9	4		1	6			2	7	2								1	1	42
Rute 114 Horsens				1	1		1	1				3											7
Rute 114 Århus	1	1		3	2	1				1	1	1							5				16
Rute 115			1			1						2										2	6
Rute 116 Horsens			1	2	7							1									1	1	13
Rute 116 Århus		2		3			1	2										1				1	10
Rute 117 Horsens	1			1	1							2											5
Rute 117 Århus		1	1	6	1							1											10
Rute 118			2	1	1			1	1		1	2										1	10
Rute 120				5	1		1	3										1				1	12
Rute 121			2	1	1						1												5
Rute 122		3	1	1	2			6											3			4	20
Rute 123	1		1		2			7			1	1						1				4	18
Rute 124					1		1																2
Rute 130																						1	1
Rute 200	3	3	6	5	13	1	1	8	4	3	7	10	1	1	1	1		6	3	1		2	80
Rute 202	3	7	2	3	1		1				1	7		1	1			5	1			4	37
Rute 205	1	1	2									1										1	6
Rute 211			2																			2	4

Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læsehuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 212			2		2			1				1						1					7
Rute 213			1		3		1	1				2										1	9
Rute 214	1		1	1	1		2	1														2	9
Rute 215				1							1											1	3
Rute 217			2		2			1			2	2							1			3	13
Rute 221			1		1		1	1			1												5
Rute 223	1	1		1	6		2	3				1								1		1	17
Rute 230		1						2			1												4
Rute 235												2											2
Rute 237				2	1			1															4
Rute 270																						5	5
Rute 302			2	2								1								1		5	11
Rute 306																						1	1
Rute 311	1																						1
Rute 319																						1	1
Rute 331												1								1			2
Rute 351			1					3				1											5
Rute 352			1	1	1		1	3														1	8
Rute 361			1																				1
Rute 501																						1	1
Rute 502				1								1										2	4
Rute 596					1																	1	2
<b>I alt</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>58</b>	<b>82</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>41</b>	<b>75</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>83</b>	<b>668</b>	

## Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlбилlettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Fejlinformation	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 901X		1				1	3					1			1		4	11
Rute 912X		3	2				2				1						4	12
Rute 913X					4		4				1				1		1	11
Rute 918X	3	3	3	3	2	1	1	1		1	1	2	1	1		1	1	25
Rute 925X			1		1		5					1				1	4	13
Rute 926X		2																2
Rute 928X	1										1	1						3
Rute 940X	1				1													2
Rute 952X	3	3			1		1		1		2					1	1	13
Rute 953X	1		2			1						1						5
Rute 960X	1	4	1			2	1			3							5	17
Rute 980X	1																	1
<b>Hovedtotal</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>115</b>