

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.13 – 30.9.13**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	172
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	11
Øvrige henvendelser	581
Total	753

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	11	46
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	13	4	17
For tidligt kørt bus	Drift	36	2	38
Forbikørsel	Drift	83	14	97
Forsinkelse	Drift	106	19	125
Overfyldt bus	Drift	26	7	33
Ruteføring og korrespondance	Drift	51	11	62
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	79	26	105
Uheld i bussen	Drift	5		5
Håndholdt mobiltelefon	Service	9	2	11
Klage over chaufførs kørsel	Service	33	5	38
Klage over chaufførs opførsel	Service	71	3	74
Rygning	Service	7	1	8
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	12	13	25
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	21	3	24
Komfort i bussen	Komfort	12	7	19
Læhuse og stoppesteder	Komfort	11	2	13
Generel	Generel	58	21	79
I alt		671	151	822

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på kategori:

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 12			1									1										2
Rute 13	1				1																	2
Rute 15		1			1		2															4
Rute 21																					1	1
Rute 23																				1	1	2
Rute 24		1																				1
Rute 26			1			2						1							1		1	6
Rute 33			1	1	1		1															4
Rute 81		1																	1		1	3
Rute 40					2							1			1							4
Rute 50	1																					1
Rute 53				3	3	2	1	7				1									4	21
Rute 55																					1	1
Rute 60	1			1			1				2	1			1					2	4	13
Rute 62	1		1	2	2		3	6												1	4	20
Rute 64	1			1			2	1							2							7
Rute 67					2		1	1										1				5
Rute 69								4														4
Rute 77			1	1	1																	3
Rute 73	2			5	1	3	1	4				3						1			1	21
Rute 72			1				1														1	3

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 100	5	2	3	5	24	1	2	7		1	8	12						2	2		2	76
Rute 103			1		1			2													2	6
Rute 104										1	2	1										4
Rute 105					1						1	3										5
Rute 107	1		1				1	1	1			3							1		1	10
Rute 109				1																		1
Rute 110		1		2								1										4
Rute 111	2						1		1										1			5
Rute 112 Horsens					1																1	2
Rute 112 Århus	1		1		1		1								1							5
Rute 113			2	13	3		1	3				1						1	1		1	26
Rute 114 Horsens	1											1			1						2	5
Rute 114 Århus		1	1	2	2		2			1	4	4						1	2	1	2	23
Rute 115				5	1	5	2	4				1									4	22
Rute 116 Horsens	1			2	3		1					1									1	9
Rute 116 Århus												2										2
Rute 117										1			2						1		1	5
Rute 118		1					2					1							1			5
Rute 120				1	1					1	1	3										7
Rute 121	2			1	3		2	2	1													11
Rute 122			1	3	3		1	1		1		2	1								1	14
Rute 123		1			2	2	4	2		1	3	2			1		1	2		1	4	26
Rute 124			1																	1		2
Rute 130					1																	1

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

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	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 200	2		4	5	19	2	4	9	1	1	4	7	2					2	2	1	4	69	
Rute 202	2	2	2	5	1			5	1		4	7			1			4				2	36
Rute 205	1	1	1	1		1						3											8
Rute 211						2																1	3
Rute 212				3				3						1							1	1	9
Rute 213				1	2		2	1				1								1			8
Rute 214	2						2	1		1	1		1		1						1	2	12
Rute 215			1	1	8	1	1					1						1					14
Rute 217			3	1		1	1	8								1		1				1	17
Rute 221				1																			1
Rute 223	2	1	3	3	5		2	1			1	1						1					20
Rute 230				3	1			1															5
Rute 235	2		1	1			1	3			1	1			1							1	12
Rute 237			1		1														1			1	4
Rute 270	1			1			1					2			1							1	7
Rute 302			1	2			1																4
Rute 306					5			1			1		1									1	9
Rute 311				2		1																	3
Rute 319				1																			1
Rute 331								1				1											2
Rute 351	1				1															1		1	4
Rute 352					2		2								1							1	6
Rute 361			2																		1		3
Rute 400	2			1		1																	4
Rute 501				1																			1
Rute 502						2	1					1											4
Rute 513				1																			1
I alt	35	13	36	83	##	26	51	79	5	9	33	71	7	1	12	1	1	21	12	11	58	671	

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Fejlinformation	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 901X				1		3											1	5
Rute 912X	2		1	5	8		2	12	1		1		9		2		6	49
Rute 913X				1	3			1		2	1			1	1		2	12
Rute 914X																	2	2
Rute 918X		1	1	4		3		2	1	1	1			1				15
Rute 925X	1	1			1		4	7					1				2	17
Rute 926X	2			1	1			2										6
Rute 928 X							2	1							2		2	7
Rute 940X	1						1											2
Rute 952X	1	1		1	1					2			2	1	1		2	12
Rute 953X					3	1		1									1	6
Rute 960X	2			1	2		2					1			1	2	3	14
Rute 980X	2	1											1					4
Hovedtotal	11	4	2	14	19	7	11	26	2	5	3	1	13	3	7	2	21	151