

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.13 – 30.6.13**Antal henvendelser:**

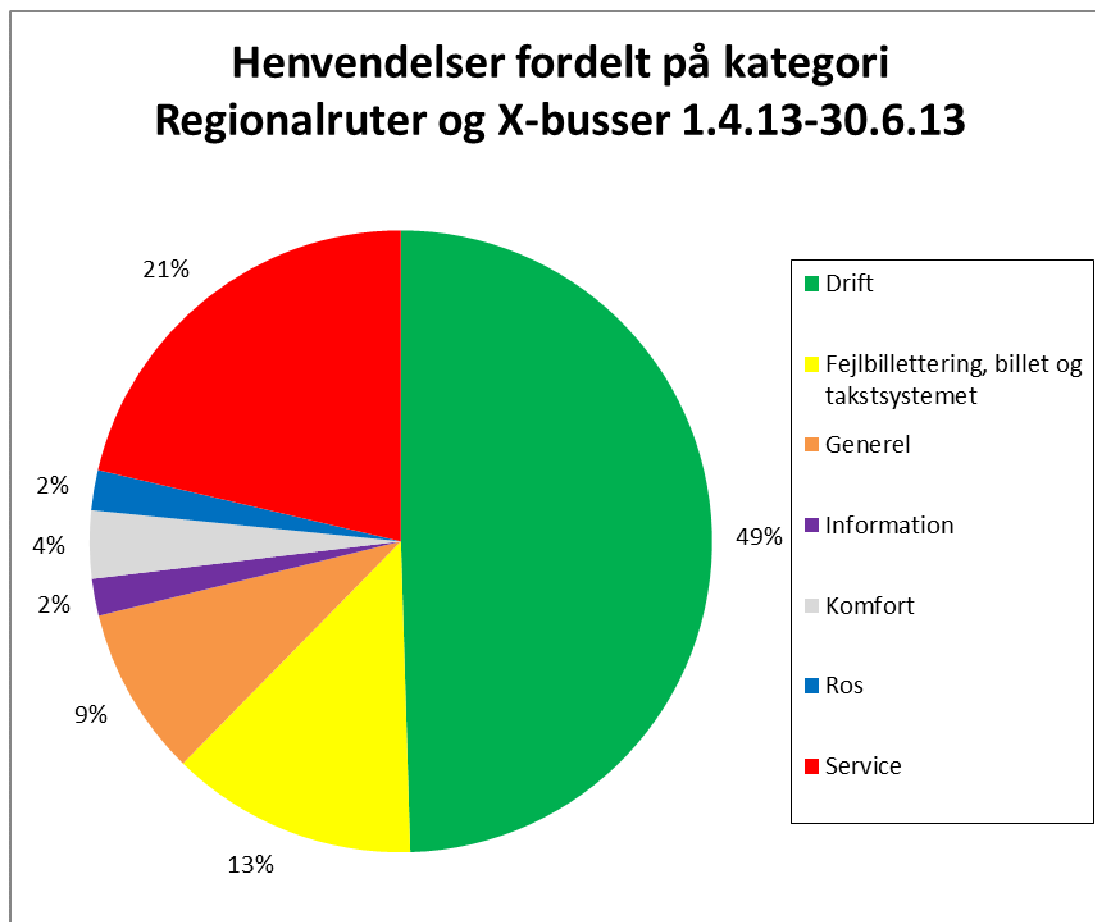
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	147
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	429
Total	576

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	37	14	51
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	18	11	29
For tidligt kørt bus	Drift	48	1	49
Forbikørsel	Drift	77	10	87
Forsinkelse	Drift	61	14	75
Overfyldt bus	Drift	3		3
Ruteføring og korrespondance	Drift	17	3	20
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	56	14	70
Uheld i bussen	Drift	4	1	5
Håndholdt mobiltelefon	Service	8	2	10
Klage over chaufførs kørsel	Service	35	5	40
Klage over chaufførs opførsel	Service	71	8	79
Rygning	Service	2	1	3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	7	4	11
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	8	5	13
Komfort i bussen	Komfort	4	9	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	3	9
Generel	Generel	32	23	55
Total		496	128	624

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag.

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	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 12									1								1				2
Rute 13			1				2	2												2	7
Rute 15	2							2			1	1						1			7
Rute 19														1							1
Rute 24							1					1								1	3
Rute 26	1											1									2
Rute 28											1				1						2
Rute 29																				1	1
Rute 33		1	1	1																	3
Rute 40	1							1												1	3
Rute 50			1	1																	2
Rute 53	1	1		1	1			3			1	3								1	12
Rute 55							1														1
Rute 59	1																				1
Rute 60		1	1					1							1				1	3	8
Rute 62			1		2															1	4
Rute 64												1									1
Rute 67	1	1		2																	4
Rute 69					1			1												1	3
Rute 72																				1	1
Rute 73				1							1	1			2					1	6
Rute 77			4																		4
Rute 81					1																1

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejllettering	Taktsystem	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	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 100	7	1	5	12	12	1	1	10	1	1	14	9				1	4	1		4	84
Rute 103			1		4																5
Rute 105				1					1												2
Rute 107				2	2		1														5
Rute 110	1		1	1		1						2									6
Rute 111	1			1																	2
Rute 112 Horsens				1																	1
Rute 112 Århus			1	1	1			3				1									7
Rute 113			1	4	6		1	4		1	2	2								1	22
Rute 114 Horsens			1																		1
Rute 114 Århus		2	1	2	1				1	1	2								1	1	12
Rute 115		1	2		1												1			1	6
Rute 116 Horsens	2			2							2	1									7
Rute 116 Århus			1	4	1																6
Rute 117				2	1				1	1	2								1		8
Rute 118		1	1	4	2							2									10
Rute 120			1	2	2		1	1			1	1									9
Rute 121			1					1				1									3
Rute 122			3		1		1	1				1									7
Rute 123			2	3	1			1			1	4									12
Rute 124				2													1			1	4

Kundehenvendelser 2. kvartal 2013

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejlbilllettering	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	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 200	7	5	3	4	7		1	4	1	2	2	10	1								3	50
Rute 202	3		2	6	3		6		1	3	5											29
Rute 205			3	2			1															6
Rute 211							1					2										3
Rute 212							1	1											1			3
Rute 213					1		1					1									3	6
Rute 214	8	2	2	3	2	1	1					2			2			1				24
Rute 215	1	1		2	1							2										7
Rute 217				2																		2
Rute 221			2		1						1	2										6
Rute 223			1	1								1			1							4
Rute 230				1																		1
Rute 235				1			1														1	3
Rute 237							1	2			1	1	1									6
Rute 270					1							1										2
Rute 302					2		3					2								2	1	10
Rute 306								3				2										5
Rute 311								1														1
Rute 319								1	1								1					3
Rute 331			1	2	2		1	1													2	9
Rute 351			1	2							2	1										6
Rute 352				1								2										3
Rute 361			2		1																	3
Rute 400		1						2										1			1	5
Generelle												1										1
I alt	37	18	48	77	61	3	17	56	4	8	35	71	2	1	7	1	8	4	6	32	496	

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejllettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	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									1		2
Rute 912X	4	3			6		1			1			3	3	2	1	8	32
Rute 913X	1			4			2				2			1		1	1	12
Rute 914X	1			1			1										1	4
Rute 918X		1		2	2		1	1	1	1					1		3	13
Rute 925X		1	1	1	1								1				6	11
Rute 926X	2			1	2	2	1											8
Rute 928X	1														1			2
Rute 940X		1			3													4
Rute 952X	4	2		1		1	5		1	3	4	1		1	4		2	29
Rute 953X	1	2					1				1						2	7
Rute 960X							1				1				1			3
Rute 980		1																1
I alt	14	11	1	10	14	3	14	1	2	5	8	1	4	5	9	3	23	128