

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.13 – 31.3.13

## Antal henvendelser:

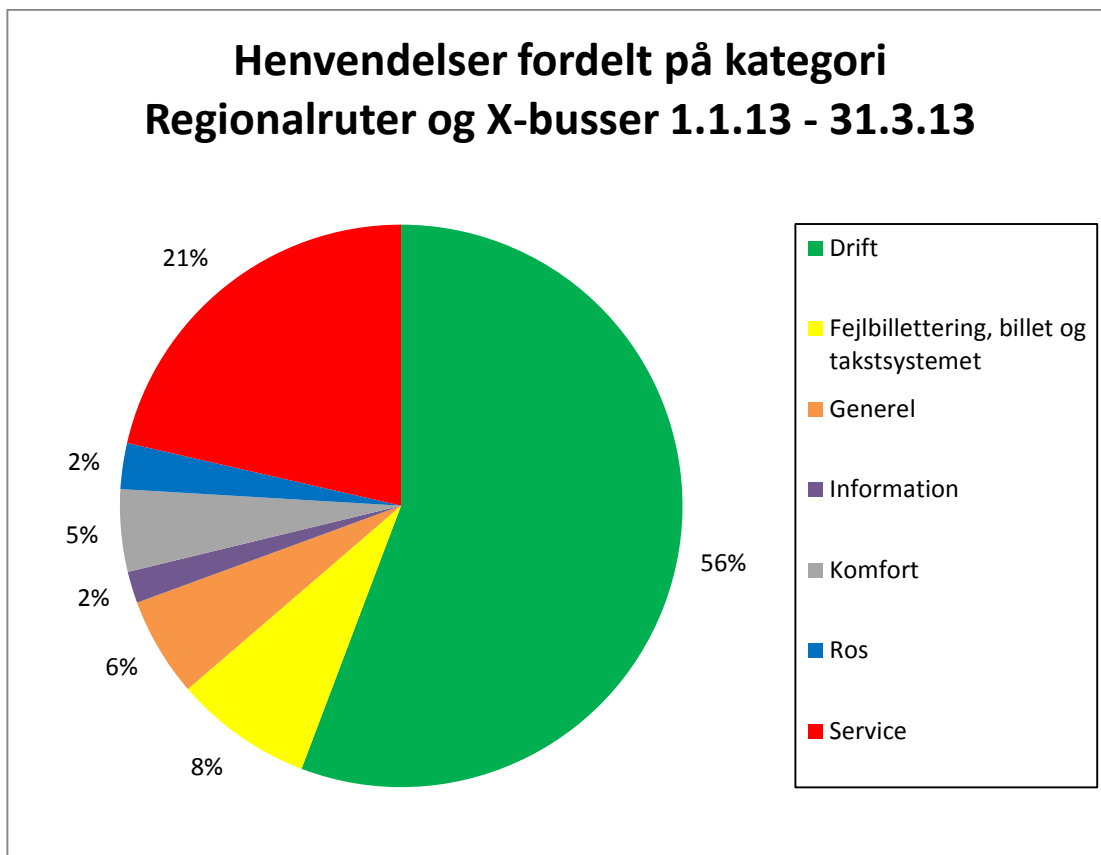
| Henvendelser   | Antal      |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 132        |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation   | 6          |
| Øvrige henvendelser  | 532        |
| <b>Total</b>   | <b>664</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 | 29         | 10         | 39         |
| Takstsystem                          | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 11         | 7          | 18         |
| For tidligt kørt bus                 | Drift                                     | 44         | 10         | 54         |
| Forbikørsel                          | Drift                                     | 86         | 9          | 95         |
| Forsinkelse                          | Drift                                     | 94         | 20         | 114        |
| Overfyldt bus                        | Drift                                     | 10         | 4          | 14         |
| Ruteføring og korrespondance         | Drift                                     | 24         | 6          | 30         |
| Udgåede Ture og nedbrud              | Drift                                     | 80         | 13         | 93         |
| Uheld i bussen                       | Drift                                     | 1          |            | 1          |
| Håndholdt mobiltelefon               | Service                                   | 10         |            | 10         |
| Klage over chaufførs kørsel          | Service                                   | 50         | 4          | 54         |
| Klage over chaufførs opførsel        | Service                                   | 71         | 11         | 82         |
| Rygning                              | Service                                   | 5          | 3          | 8          |
| Service Entreprenører og salgssteder | Service                                   | 1          |            | 1          |
| Fejlinformation                      | Information                               | 6          | 1          | 7          |
| Hjemmesiden                          | Information                               | 3          | 1          | 4          |
| Salgssteder                          | Information                               | 1          |            | 1          |
| Ros                                  | Ros                                       | 16         | 3          | 19         |
| Komfort i bussen                     | Komfort                                   | 11         | 17         | 28         |
| Læhuse og stoppesteder               | Komfort                                   | 5          | 1          | 6          |
| Generel                              | Generel                                   | 31         | 10         | 41         |
| <b>Total</b>                         |   | <b>589</b> | <b>130</b> | <b>719</b> |

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Regionalruter og X-busser

## Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

| Regionalruter | 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 | Rykning | salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt |    |
|---------------|---------------|------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|-------------------------|---------|-------|----|
| Rute 11       |               |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     |    |
| Rute 12       |               |            |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 13       | 1             |            |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 3  |
| Rute 15       |               |            |                      |             | 2           | 1             | 1                            | 3                        |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  | 1                       |         |       | 9  |
| Rute 19       |               |            |                      |             |             |               |                              | 2                        |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 2  |
| Rute 21       |               |            |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 23       |               |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 1  |
| Rute 24       |               |            |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     | 1                |                         |         |       | 2  |
| Rute 26       |               |            |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 3  |
| Rute 28       | 1             |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 29       |               |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 1  |
| Rute 40       | 1             |            |                      |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 3  |
| Rute 50       |               |            |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 53       | 1             |            |                      | 1           | 2           |               |                              | 1                        | 1              | 1                      | 2                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 2     | 11 |
| Rute 55       |               |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  | 1                       |         |       | 1  |
| Rute 59       |               |            |                      |             |             |               |                              | 2                        |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 2  |
| Rute 60       |               |            |                      | 4           |             |               | 2                            |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 7  |
| Rute 62       |               |            | 1                    |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             | 3                             |         |             | 1               |             | 1           | 1   | 1                | 1                       |         |       | 9  |
| Rute 64       |               |            |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |
| Rute 67       | 1             |            |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               | 1       |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 3  |
| Rute 69       |               |            |                      |             |             |               |                              | 3                        | 1              |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 5  |
| Rute 72       |               |            |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 73       |               |            | 1                    | 2           |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  | 2                       |         |       | 6  |
| Rute 77       |               |            | 1                    | 1           | 5           |               |                              | 3                        |                |                        | 1                           |                               |         |             | 1               |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 13 |
| Rute 81       |               |            |                      | 1           |             |               |                              | 1                        | 1              | 1                      | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 6  |
| Rute 100      | 5             | 1          | 5                    | 9           | 18          |               | 2                            | 15                       |                |                        | 10                          | 8                             |         |             |                 | 2           |             | 4   |                  |                         |         | 4     | 83 |
| Rute 103      |               |            |                      | 1           | 6           |               |                              | 2                        |                |                        | 1                           | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  | 1                       |         | 1     | 13 |
| Rute 105      | 1             |            |                      | 2           | 2           |               |                              |                          |                |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         | 1     | 7  |
| Rute 107      | 1             |            |                      | 2           | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 4  |
| Rute 109      |               |            |                      |             |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                         |         |       | 1  |

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

## Regionalruter og X-busser

|                             | 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 | salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|-----------------------------|---------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|
| Rute 110                    |               |             |                      |             | 2           |               |                              |                          |                | 1                      | 1                           | 1                             |         |             |                 |             |             | 1   |                  |                        | 1       | 7     |
| Rute 111                    |               | 1           |                      | 2           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 3     |
| Rute 112 <sup>Horsens</sup> |               |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               | 1       |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 1     |
| Rute 112 <sup>Århus</sup>   | 1             |             | 2                    | 2           | 3           |               |                              | 4                        |                | 1                      | 3                           | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        | 1       | 18    |
| Rute 113                    | 1             | 1           | 2                    | 5           | 4           |               | 1                            | 4                        |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 | 1           |             |     |                  |                        | 1       | 21    |
| Rute 114                    | 2             | 1           | 1                    | 2           | 2           | 2             |                              |                          |                | 1                      | 1                           | 2                             |         |             |                 |             |             | 1   |                  |                        | 1       | 16    |
| Rute 115                    |               |             |                      |             |             | 1             |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 1     |
| Rute 116 <sup>Horsens</sup> |               |             | 1                    |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             | 1       |             |                 |             |             |     |                  |                        | 1       | 5     |
| Rute 116 <sup>Århus</sup>   |               |             |                      | 2           |             |               |                              | 2                        |                |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             | 1   |                  | 1                      |         | 7     |
| Rute 117 <sup>Horsens</sup> |               | 1           |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 3     |
| Rute 117 <sup>Århus</sup>   |               |             | 1                    | 3           |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     | 1                |                        |         | 7     |
| Rute 118                    | 1             |             | 3                    | 2           | 2           |               |                              |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        | 1       | 12    |
| Rute 120                    |               |             | 1                    |             | 1           |               | 1                            | 3                        |                |                        | 1                           | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 8     |
| Rute 121                    |               |             |                      | 1           |             |               | 1                            |                          |                |                        |                             |                               | 1       |             |                 |             |             |     | 1                |                        |         | 4     |
| Rute 122                    |               |             | 1                    | 1           |             |               |                              |                          |                | 1                      |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        | 1       | 5     |
| Rute 123                    |               |             |                      | 2           | 4           |               |                              | 5                        |                |                        | 1                           | 3                             |         | 1           |                 |             |             |     | 1                | 1                      |         | 18    |
| Rute 124                    |               |             |                      |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 1     |
| Rute 130                    | 1             |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 1     |
| Rute 200                    | 2             | 1           | 9                    | 7           | 11          |               |                              | 11                       |                | 2                      | 8                           | 10                            |         |             |                 |             |             | 2   |                  |                        |         | 63    |
| Rute 202                    | 3             | 1           |                      | 8           | 3           | 2             | 2                            | 6                        |                |                        |                             | 5                             |         |             | 1               |             |             |     |                  |                        | 3       | 34    |
| Rute 205                    | 1             | 1           | 2                    | 1           |             |               |                              | 2                        |                |                        | 1                           | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        | 1       | 10    |
| Rute 211                    |               |             | 2                    |             |             |               |                              |                          |                |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 3     |
| Rute 212                    |               |             |                      | 3           |             |               | 1                            |                          |                | 1                      | 2                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  | 1                      |         | 8     |
| Rute 213                    |               |             |                      |             | 3           |               | 1                            | 3                        |                |                        | 1                           | 2                             |         |             | 1               |             |             |     |                  |                        |         | 11    |
| Rute 214                    | 3             | 1           | 1                    | 1           | 2           |               | 1                            |                          |                |                        |                             | 2                             |         |             | 1               |             |             |     |                  |                        | 1       | 13    |
| Rute 215                    | 1             |             |                      | 3           | 3           |               |                              |                          | 1              |                        | 3                           | 2                             |         |             |                 |             |             |     |                  | 1                      | 2       | 16    |
| Rute 217                    |               |             | 1                    | 2           | 3           |               |                              | 2                        |                |                        | 1                           |                               |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 9     |
| Rute 221                    |               |             | 1                    | 2           |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |             |                 |             |             |     |                  |                        |         | 4     |
| Rute 223                    |               |             | 3                    | 2           |             |               | 3                            |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |             | 1               |             |             | 1   |                  |                        |         | 13    |

## Kundehenvendelser 1. kvartal 2013

## 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 | Rygning | Service entreprenører og salgssteder | Fejlinformation | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt |     |
|----------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|-----|
| Rute 230 |                 | 1           |                      | 2           | 5           | 3             |                              | 2                        |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 13  |
| Rute 235 | 1               | 1           |                      | 1           | 1           |               | 1                            |                          |                |                        | 1                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 7   |
| Rute 237 |                 |             | 1                    | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                        |         |       | 3   |
| Rute 302 |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        | 2                           | 1                             |         |                                      |                 |             |             | 2   |                  | 1                      |         |       | 6   |
| Rute 306 |                 |             | 1                    |             | 2           | 1             |                              |                          |                |                        |                             | 2                             |         |                                      |                 |             |             | 1   |                  |                        |         |       | 7   |
| Rute 311 |                 |             |                      | 1           | 2           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                        |         |       | 4   |
| Rute 313 |                 |             |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 1   |
| Rute 319 |                 |             |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 1   |
| Rute 331 |                 |             | 1                    | 2           |             |               | 1                            |                          |                |                        | 1                           | 2                             |         |                                      |                 |             |             |     | 1                |                        | 2       |       | 10  |
| Rute 351 |                 |             |                      | 1           |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        | 1       |       | 2   |
| Rute 352 |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 1   |
| Rute 361 |                 |             | 2                    |             | 1           |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               | 1       |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 5   |
| Rute 502 |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 1   |
| Rute 513 |                 |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        | 1                           |                               |         |                                      |                 |             |             |     |                  |                        |         |       | 1   |
| I alt    | 29              | 11          | 44                   | 86          | 94          | 10            | 24                           | 80                       | 1              | 10                     | 50                          | 71                            | 5       | 1                                    | 6               | 3           | 1           | 16  | 11               | 5                      | 31      |       | 589 |

## Regionalruter og X-busser

## Fordeling på 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 912X    |                  |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      | 1               |             |             |          |                  |                        | 2         | 3          |
| Rute 913X    | 1                |             |                      | 4           | 1           | 2             | 2                            |                          |                |                        |                             |                               | 1        |                                      |                 |             |             |          |                  |                        | 1         | 12         |
| Rute 914X    |                  |             |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |           | 1          |
| Rute 918X    | 1                | 2           | 1                    |             | 5           | 1             |                              | 2                        |                |                        |                             | 3                             | 1        |                                      |                 |             |             | 2        | 5                |                        | 3         | 26         |
| Rute 925X    | 1                | 1           | 1                    |             | 3           |               | 1                            | 1                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |           | 8          |
| Rute 926X    | 1                | 1           |                      | 1           | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          | 2                |                        | 1         | 7          |
| Rute 928X    |                  |             |                      |             |             |               |                              |                          |                |                        |                             |                               |          |                                      | 1               |             |             |          |                  |                        |           | 1          |
| Rute 940X    |                  |             |                      |             | 1           |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |           | 2          |
| Rute 952X    | 4                | 2           | 5                    | 4           | 7           | 1             | 3                            | 6                        |                |                        | 3                           | 5                             | 1        |                                      |                 |             |             | 1        | 6                | 1                      | 2         | 51         |
| Rute 953X    |                  |             |                      |             | 1           |               |                              | 1                        |                |                        | 1                           | 2                             |          |                                      |                 |             |             |          | 2                |                        |           | 7          |
| Rute 960X    | 2                | 1           | 3                    |             | 1           |               |                              |                          |                |                        |                             | 1                             |          |                                      |                 |             |             |          | 2                |                        | 1         | 11         |
| Rute 980X    |                  |             |                      |             |             |               |                              | 1                        |                |                        |                             |                               |          |                                      |                 |             |             |          |                  |                        |           | 1          |
| <b>I alt</b> | <b>10</b>        | <b>7</b>    | <b>10</b>            | <b>9</b>    | <b>20</b>   | <b>4</b>      | <b>6</b>                     | <b>13</b>                |                |                        | <b>4</b>                    | <b>11</b>                     | <b>3</b> |                                      | <b>1</b>        | <b>1</b>    |             | <b>3</b> | <b>17</b>        | <b>1</b>               | <b>10</b> | <b>130</b> |