

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.12 – 30.9.12

Antal henvendelser:

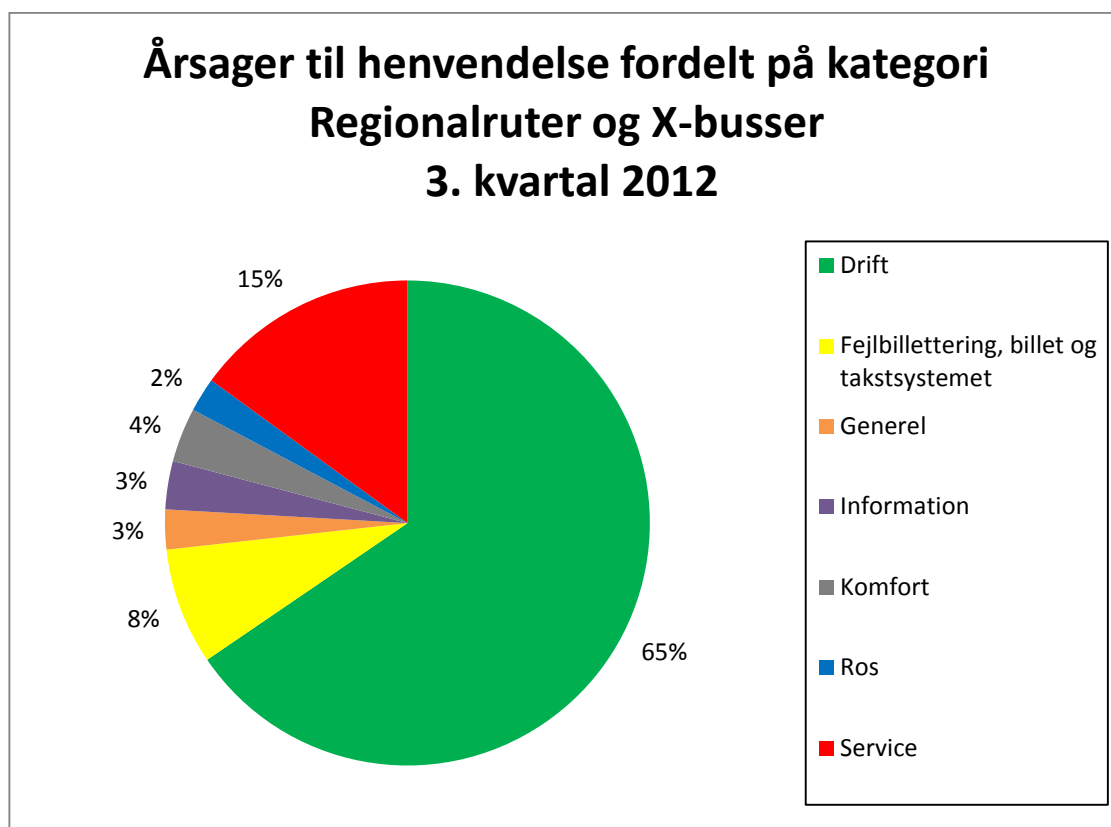
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 161 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 8 |
| Øvrige henvendelser | 318 |
| Total | 479 |

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 | 16 | 12 | 28 |
| Takstsystem | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 10 | 3 | 13 |
| For tidligt kørt bus | Drift | 40 | | 40 |
| Forbikørsel | Drift | 67 | 11 | 78 |
| Forsinkelse | Drift | 95 | 11 | 106 |
| Overfyldt bus | Drift | 26 | 6 | 32 |
| Ruteføring og korrespondance | Drift | 19 | 4 | 23 |
| Udgåede Ture og nedbrud | Drift | 54 | 8 | 62 |
| Uheld i bussen | Drift | 2 | 2 | 4 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 6 | 2 | 8 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 19 | 3 | 22 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 34 | 7 | 41 |
| Service entreprenører og salgssteder | Service | 4 | 1 | 5 |
| Rygning | Service | 3 | | 3 |
| Fejlinformation | Information | 8 | 8 | 16 |
| Salgssteder | Information | 1 | | 1 |
| Ros | Ros | 11 | 1 | 12 |
| Komfort i bussen | Komfort | 12 | 6 | 18 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | 1 | | 1 |
| Generel | Generel | 13 | 1 | 14 |
| Total | | 441 | 86 | 527 |

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

| Rute / Årsag | 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 | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|----------------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|----|
| Rute 13 Herning-Skive | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| Rute 15 Herning-Ringkøbing | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 23 Holstebro-Lemvig | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 28 Holstebro - Viborg | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 40 Nykøbing - Skive | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| Rute 50 Viborg-Skive | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 53 Viborg--Herning | | | 2 | | 1 | | | 3 | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 1 | 9 |
| Rute 55 Viborg-Hammel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| Rute 58 Ringkøbing-Nr.Nebel | | | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 59 Viborg-Aalestrup | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 60 Viborg-Silkeborg | | | | 1 | | 2 | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 61 Skjern-Sdr.Felding | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 62 Viborg-Randers | | | | 1 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 64 Viborg-Hobro | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 67 Viborg-Farsø | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| Rute 72 Holstebro-Skive | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 73 Randers-Silkeborg | 1 | | | | 2 | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 77 Herning-Pårup | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 81 Herning-Grindsted | | | 1 | | | | | | | | 2 | 1 | | 1 | | | | | | | | 5 |
| Rute 100 Odder - Hornslet | 3 | 2 | 6 | 12 | 23 | 1 | 5 | 8 | | | 5 | 7 | | 1 | | | | 2 | 1 | | 2 | 78 |
| Rute 103 Horsens-Juelsminde | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 103 Aarhus - Hou | | | | 1 | 4 | | 3 | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | 10 |
| Rute 104 Horsens-Glud-Juelsminde | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 105 Horsens-Juelsminde | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 107 Århus-Horsens | | | | 1 | 4 | | 2 | 2 | | | | 1 | | | | | | | 2 | | | 12 |
| Rute 109 Århus-Galten | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Regionalruter og X-busser

| Rute / Årsag | 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 | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læghuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|-----------------------------------|---------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|--------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|-----|------------------|-------------------------|---------|-------|
| Rute 110 Horsens-Silkeborg | | | | 1 | 2 | | | | | | | 1 | | | | | | | | | 4 |
| Rute 111 Århus-Hinnerup | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| Rute 112 Horsens - Voerladedegård | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 112 Århus-Silkeborg | | | 3 | | 1 | | | 7 | | 1 | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | 15 |
| Rute 113 Århus-Silkeborg | 3 | 1 | 5 | 3 | 1 | | | 6 | | | 2 | | | | | | 2 | | | 1 | 24 |
| Rute 114 Århus-Viborg | | 1 | | | 2 | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 115 Århus-Randers | | | | | 3 | 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 6 |
| Rute 116 Horsens - Herning | | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 116 Århus-Galten | | | 2 | 1 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 8 |
| Rute 117 Århus-Langå | | | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | | | | | | | 1 | | | | 1 | | | 10 |
| Rute 118 Århus-Randers | | | 2 | 3 | 3 | | | 3 | | 1 | | | | | 2 | | 1 | | | | 15 |
| Rute 120 Århus-Grenaa | | | | | 2 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 121 Århus-Ryomgård | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | 3 |
| Rute 122 Århus-Rønde-Grenaa | | | | 1 | 2 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 1 | 7 |
| Rute 123 Århus-Ebeltoft | | | | 3 | 2 | 6 | | 1 | | | | | | | | | | 1 | | 1 | 14 |
| Rute 200 Skanderborg-Hammel | 2 | 2 | 7 | 6 | 17 | 1 | 1 | 5 | 1 | | | 6 | | | 2 | | 2 | 2 | | | 54 |
| Rute 202 Vejle- Århus | | | | 7 | 2 | | | 2 | | | 1 | 3 | | | | 1 | 1 | | | 1 | 18 |
| Rute 205 Vejle - Juelsminde | 1 | | 1 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | 4 |
| Rute 211 Randers-Udbyhøj | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 2 |
| Rute 212 Randers--Ebeltoft | | | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 213 Randers - Grenaa | 1 | | | | | | | 4 | | | | 1 | | | | | | | | | 6 |
| Rute 214 Randers-Auning-Grenaa | 1 | | 1 | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 1 | | 5 |
| Rute 215 Vejle - Silkeborg | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 3 |
| Rute 217 Randers - Rønde | | | | 4 | 1 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | 14 |
| Rute 223 Randersl-Silkeborg | | | 3 | 2 | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | 1 | 8 |
| Rute 230 Randers--Hobro | | | | 2 | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | 3 | | | 7 |
| Rute 235 Randers-Hadsund | 1 | | | | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 5 |

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

| | 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 | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt | |
|---------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|------------------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|--------------------------------------|-----------------|-------------|----------|------------------|------------------------|----------|-------|-----------|
| Rute 913X Århus - Silkeborg - Esbjerg | 1 | | | 2 | 2 | | | 1 | 1 | | | | | | 2 | | | | | | | 9 |
| Rute 914X (Thisted) - Viborg - Århus | 1 | | | 2 | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 918X Århus - Randers - Ålborg | | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | | 2 | | | | | | 3 | | | | 10 |
| Rute 925X Flybus Aarhus - Tirstrup | | | | | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | 4 |
| Rute 926X Thisted - Viborg - Vejle | 2 | | | | 3 | | 2 | | | | | | | | | | | 1 | | | | 8 |
| Rute 940X Thisted-Nykøbing-Viborg | 2 | | | 1 | 2 | | 1 | | | | | | | | 2 | | | | | | | 8 |
| Rute 952X Ringkøbing-Herning-Århus | 4 | 2 | | 5 | 1 | 5 | | 4 | | 1 | 2 | 4 | | | 1 | | 1 | 2 | | 1 | | 33 |
| Rute 953X Randers - Viborg - Herning | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | 2 |
| Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg | 2 | | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 1 | | | | | | | 7 |
| Total | 12 | 3 | | 11 | 11 | 6 | 4 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | | 1 | 8 | | 1 | 6 | | 1 | | 86 |

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

| | Afslag | Konduite | Rejsegaranti | I alt |
|--------------|--------|----------|--------------|------------|
| Antal | 8 | 20 | 133 | 161 |

Udbetalt:

| | Afslag | Konduite | Rejsegaranti | I alt |
|----------------------|--------|-------------|----------------|----------------|
| Regionalruter | | 1772 | 31866,2 | 33638,2 |
| X-bus | | 2575 | 13348 | 15923 |
| Kr. | | 4347 | 45214,2 | 49561,2 |

Årsager til økonomisk kompensation:

| Årsager | Regional | X-bus | I alt |
|------------------------------|------------|-----------|------------|
| Fejllettering | 4 | 2 | 6 |
| Takstsystem | 1 | | 1 |
| For tidligt kørt bus | 12 | | 12 |
| Forbikørsel | 29 | 7 | 36 |
| Forsinkelse | 28 | 8 | 36 |
| Overfyldt bus | 6 | 2 | 8 |
| Ruteføring og korrespondance | 9 | 3 | 12 |
| Udgående Ture og nedbrud | 41 | 7 | 48 |
| Klage over chaufførs kørsel | 1 | | 1 |
| Fejlinformation | 5 | 4 | 9 |
| Generel | 1 | | 1 |
| Total | 137 | 33 | 170 |

Én refusion kan godt have mere end en årsag, derfor kan antallet af årsager overstige antallet af refusioner.