

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.12 – 30.6.12****Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	82
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	203
<b>Total</b>	<b>285</b>

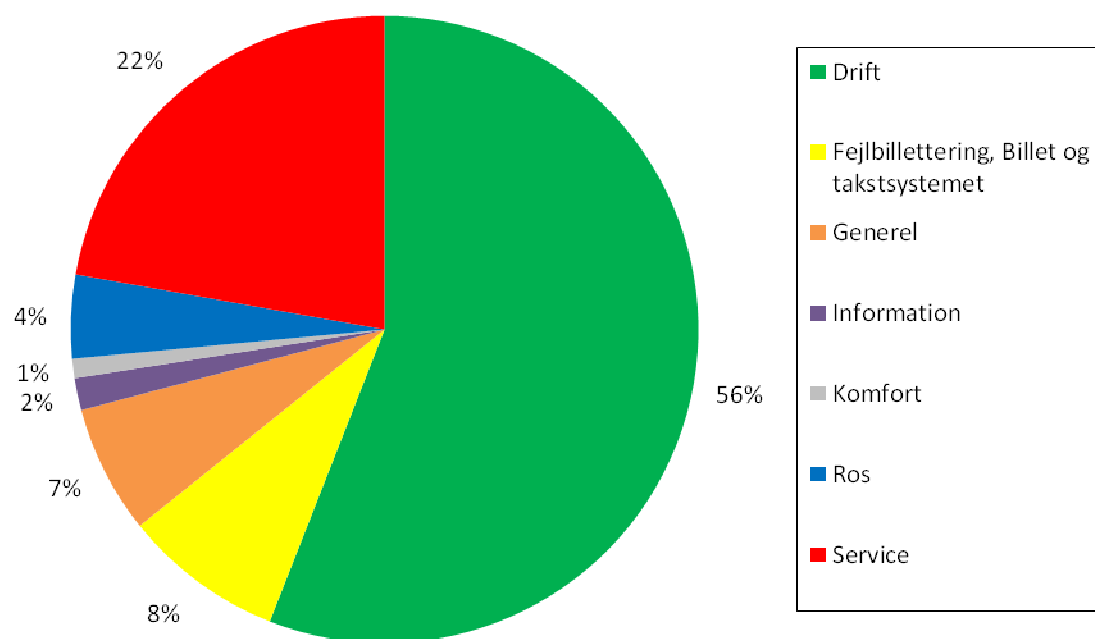
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

**Henvendelser fordelt på årsag og kategori:**

Årsag	Kategori	Regional	X-bus	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	14	4	18
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	4	7
For tidligt kørt bus	Drift	25	6	31
Forbikørsel	Drift	47	6	53
Forsinkelse	Drift	32	6	38
Overfyldt bus	Drift	1	1	2
Ruteføring og korrespondance	Drift	8		8
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	28	5	33
Uheld i bussen	Drift	3	1	4
Håndholdt mobiltelefon	Service	6		6
Klage over chaufførs kørsel	Service	11		11
Klage over chaufførs opførsel	Service	40	5	45
Rygning	Service	3		3
Service entreprenører og salgssteder	Service	2		2
Fejlinformation	Information	5		5
Ros	Ros	10	3	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1		1
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Generel	Generel	17	3	20
<b>Total</b>		<b>257</b>	<b>45</b>	<b>302</b>

Henvendelser fordelt på kategori:

### Årsager til henvendelse fordelt på kategori. Regionalruter og X-busser 2. kvartal 2012



Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

Regionale ruter	Fejllettering	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	Ryging	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Rute 12 Herning - Aulum - Holstebro				1																		1	
Rute 13 Herning-Haderup-Skive				1			1															2	
Rute 23 Holstebro-Struer-Lemvig												1										1	
Rute 26 Holstebro-Spjald-Skjern							1															1	
Rute 40 Nykøbing - Roslev – Skive			1	3								1										5	
Rute 50 Viborg-Løgstrup-Skive			1																			1	
Rute 53 Viborg-Herning	1		1	3	1		1				1	1									1	2	12
Rute 58 Ringkøbing - Nr.Nebel	1			1																			2
Rute 59 Viborg-Møldrup-Aalestrup	1			1																			2
Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg					3			2				1											6
Rute 62 Viborg-Ørum-Randers			1										1										2
Rute 64 Viborg-Vammen-Hobro													1										1
Rute 69 Skjern-Tarm-Nr.Nebel					1																		1
Rute 73 Randers-Silkeborg					1			5															6
Rute 81 Herning-Grindsted					1							2											3
Rute 100 Odder - Aarhus – Hornslet	3		6	9	10	1	5			1	3	5			3			1			3	3	53
Rute 103 Aarhus - Odder – Hou								2		1				1	1							1	6
Rute 104 Horsens - Glud - Juelsminde												1											1
Rute 105 Horsens-Juelsminde				2																		1	3
Rute 107 Århus-Skanderborg-Horsens				1								1											2
Rute 109 Århus-Hørning-Galten																					1		1
Rute 112 Århus-Sorring-Silkeborg												1	1									1	3
Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg	3	2	2		3		3					2										2	17
Rute 114 Århus-Hammel-Viborg		1	1	2			3		1	2	3								1				14
Rute 115 Århus- Hadsten-Randers				1																	1		2
Rute 116 Århus-Skovby-Galten									1														1
Rute 117 Århus- Hadsten-Langå			1																			1	2
Rute 118 Århus-Randers			1				2		1		3										1	1	9

## Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

## Regionalruter og X-busser

Regionale ruter	Fejllettering	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	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 120 Århus-Rønde-Grenaa				4	2																1	7
Rute 121 Århus-Rønde-Ryomgård			1	2																		3
Rute 123 Århus-Rønde-Ebeltoft			1	2	2			2	1											1		9
Rute 200 Skanderborg- Hammel			4	1				1		1	2	4	1							2	1	17
Rute 202 Vejle- Horsens – Århus	1		1	1	2				1			1									1	8
Rute 205 Vejle – Juelsminde				1								3										4
Rute 213 Randers– Grenaa								2				1									1	4
Rute 214 Randers-Auning-Grenaa												1										1
Rute 217 Randers - Mørke – Rønde	1			2								1										4
Rute 221 Randers-Voldum-Hornslet								3														3
Rute 223 Randers-Hammel-Silkeborg	1				2																	3
Rute 235 Randers-Mariager-Hadsund				2					1													3
Rute 237 Randers-Gjerlev-Hadsund	1			1							1											3
Rute 270 Holstebro - Thorsminde				1							1	1										3
Rute 302 Beder - Norsminde – Odder			1	2	1			1				1	1	1	1							9
Rute 306 Odder-Horsens	1		1		1																	3
Rute 319 Hornslet - Auning - Ørsted												1										1
Rute 331 Skanderborg-Odder				1	1			1			1	1										5
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft				1								1										2
Rute 352 Ryomgård-Grenaa								1														1
Rute 361 Rønde - Knebel - Helgenæs				1																		1
Rute 523 (Vejle)-Tørring-Brædstrup			1		1																	2
Generelle																					1	1
<b>Regionale samlet</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>257</b>

## Fordeling på X-busser:

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 913X					1																	1
Rute 914X			2	2																		4
Rute 918X	1		1									2							1		2	7
Rute 925X Flybus		1			1			1													1	4
Rute 926X	2				2			1														5
Rute 928X	1																					1
Rute 952X		2	3	4	2	1		2	1			2									3	20
Rute 953X								1														1
Rute 980X		1										1										2
<b>X-busser samlet</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>1</b>			<b>5</b>							<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>45</b>

**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Regional</b>	4	8	58	<b>70</b>
<b>X-bus</b>	1	2	9	<b>12</b>
<b>Antal</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>82</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Regionalruter</b>		744	17047,3	<b>17791,3</b>
<b>X-bus</b>		1950	3846,3	<b>5796,3</b>
<b>Kr.</b>		<b>2694</b>	<b>20893,6</b>	<b>23587,6</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsager	Regional	X-bus	I alt
Fejlbillettering	4		<b>4</b>
For tidligt kørt bus	4	2	<b>6</b>
Forbikørsel	11	2	<b>13</b>
Forsinkelse	17	4	<b>21</b>
Overfyldt bus	1	1	<b>2</b>
Ruteføring og korrespondance	3		<b>3</b>
Udgåede Ture og nedbrud	23	3	<b>26</b>
Uheld i bussen	2		<b>2</b>
Klage over chaufførs opførsel	1		<b>1</b>
Fejlinformation	1		<b>1</b>
Generel	1		<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>80</b>

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