

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.12 – 31.3.12****Antal henvendelser:**

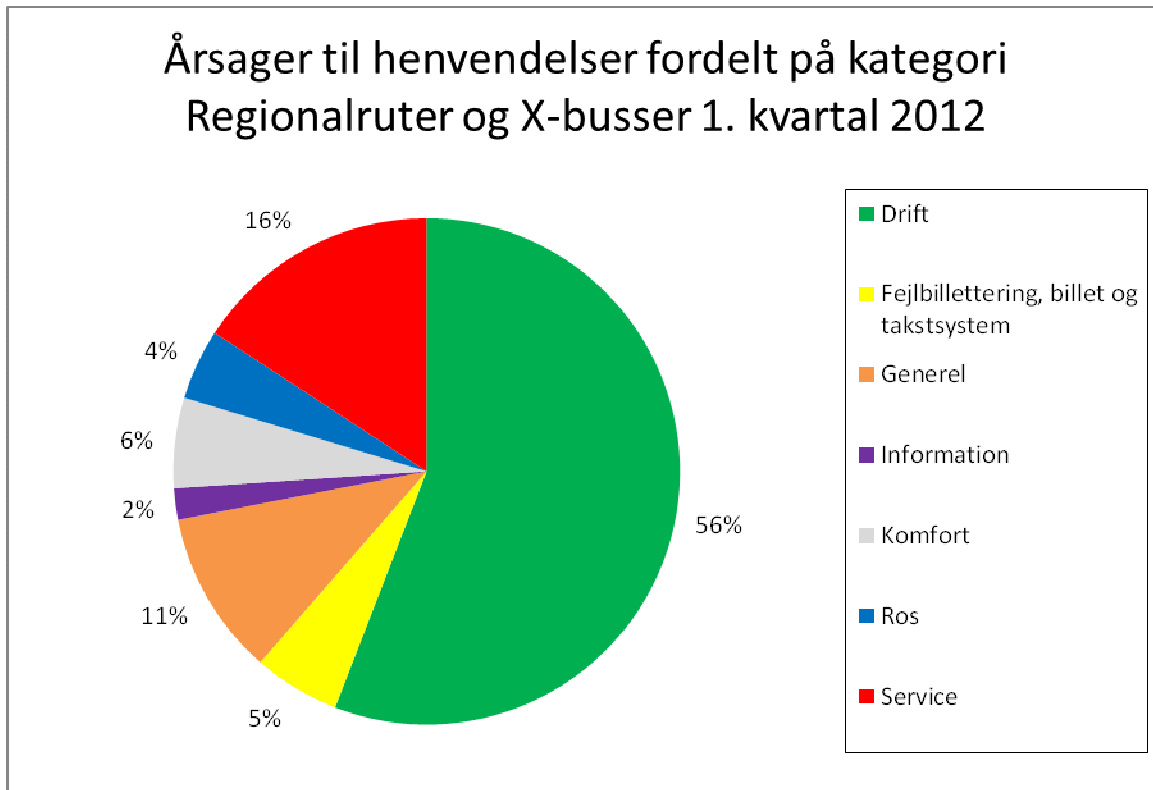
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	98
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	10
Øvrige henvendelser	280
<b>Total</b>	<b>378</b>

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	15	4	19
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	1	3
For tidligt kørt bus	Drift	34		34
Forbikørsel	Drift	37	3	40
Forsinkelse	Drift	57	5	62
Overfyldt bus	Drift	9		9
Ruteføring og korrespondance	Drift	5		5
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	59	12	71
Uheld i bussen	Drift	2		2
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	1	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	13		13
Klage over chaufførs opførsel	Service	39	1	40
Rygning	Service	4		4
Fejlinformation	Information	7		7
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	13	5	18
Komfort i bussen	Komfort	16		16
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	1	7
Generel	Generel	39	3	42
<b>Total</b>		<b>363</b>	<b>36</b>	<b>399</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



# Kundehenvendelser xx 2012

## Regionalruter og X-busser

**Henvendelser fordelt på rute og årsag.**

**Fordeling på regionalruter:**

Regionalruter	Fejllettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
Rute 12 Herning - Aulum - Holstebro					1															1	
Rute 13 Herning-Haderup-Skive					1				1	1										3	
Rute 15 Herning-Videbæk-Ringkøbing					1					1										2	
Rute 23 Holstebro-Struer-Lemvig										2							1	1		4	
Rute 26 Holstebro-Spjald-Skjern						1														1	
Rute 28 Holstebro - Viborg			1																	1	
Rute 29 Holstebro- Haderup																			1	1	
Rute 40 Nykøbing - Glyngøre - Skive				1													1			2	
Rute 50 Viborg-Løgstrup-Skive																			1	1	
Rute 53 Viborg-Kølvrå-Herning				1	2			1	1				1						10	16	
Rute 55 Viborg-Bjerringbro-Hammel				2																2	
Rute 58 Ringkøbing-Nr.Nebel			1			1														2	
Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg					3								1		1				1	6	
Rute 62 Viborg-Ørum-Randers			2		3			1	2						1				1	10	
Rute 64 Viborg-Vammen-Hobro										1										1	
Rute 73 Randers-Silkeborg				1					1	4										6	
Rute 77 Herning - Bording-Pårup				1	1														1	3	
Rute 100 Odder - Aarhus - Hornslet	3	1	9	4	12	9	1	5	7	2	1	4	2	3					9	1	73
Rute 103 Horsens-Juelsminde																				1	1
Rute 103 Aarhus - Odder - Hou			1		1																2
Rute 104 Horsens - Juelsminde			1			1															2
Rute 105 Horsens-Juelsminde								1	1												2
Rute 107 Århus-Horsens										1										1	2
Rute 110 Horsens- Silkeborg			1	1		1															3
Rute 111 Århus-Foldby-Hinnerup	1			1																	2
Rute 112 Horsens - Voerladedgård																				2	2
Rute 112 Århus-Sorring-Silkeborg				2		1			1		1									1	6
Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg			1	2	2	1	1	1			1	1			1					6	17
Rute 114 Århus-Hammel-Viborg	1	1	1	1	3	2	1			1	1		1								13

## Kundehenvendelser xx 2012

## Regionalruter og X-busser

Regionalruter	Fejllettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 115 Århus-Hadsten-Randers			2	1		1			1			1						1		7
Rute 116 Horsens - Herning									1					1						2
Rute 116 Århus-Skovby-Galten			1	1																2
Rute 117 Horsens - Billund																		1		1
Rute 117 Århus-Hadsten-Langå					1	1			5											7
Rute 118 Århus-Randers				2			1		1			1						1		6
Rute 120 Århus-Rønde-Grenaa			2						1				2					3		8
Rute 121 Århus-Rønde-Ryomgård					1													3		4
Rute 122 Århus-Rønde-Grenaa	1					1			1											3
Rute 123 Århus-Rønde-Ebeltoft			1	3		1			1									2		8
Rute 124 Hammel - Universitetet		2																		2
Rute 200 Skanderborg - Hammel	3	1	4	4	9	7	1	2	3	1	1	2	1					3		42
Rute 202 Vejle- Horsens - Århus	2			2	3	2			2					1						12
Rute 205 Vejle - Juelsminde			3	1	3				1									1		9
Rute 212 Randers-Ebeltoft		1																		1
Rute 213 Randers-Fjellerup-Grenaa			2	1	3													2		8
Rute 214 Randers-Auning-Grenaa				1						1			1					1		4
Rute 215 Vejle - Silkeborg					1				1	1										3
Rute 217 Randers - - Rønde	1								1											2
Rute 223 Randers-Silkeborg			1		1								1							3
Rute 230 Randers-Fårup-Hobro	1			1		1			2									1		6
Rute 235 Randers- Hadsund		1			1	2		1							1	1		1		8
Rute 237 Randers- Hadsund					1			1	1				1					1		5
Rute 270 Holstebro - Thorsminde									1											1
Rute 302 Beder - Odder						2														2
Rute 306 Odder-Horsens	1			2					1											4
Rute 311 Silkeborg- Skanderborg	1			1																2
Rute 319 Hornslet - Auning - Ørsted																		1		1
Rute 331 Skanderborg-Odder						1							1					1		3
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft					2						1		1							4
Rute 352 Ryomgård-Grenaa						2			1											3
Rute 451 Balling - Krejberg - Balling						1														1
Rute 596 Skjern - Gl. Blåhøj					1													1		2
<b>Regionalruter I alt</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>363</b>

## Fordeling på X-busser:

X-busser	Fejlbillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Ryning	Salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 901X Aarhus Universitet - Harlev - Silkeborg Vest													2							2
Rute 913X Århus - Silkeborg - Grindsted - Esbjerg	1			1																2
Rute 918X Århus - Randers - Hadsund - Ålborg	1			1	1	2			1				1					3		10
Rute 925X Flybus Aarhus - Tirstrup					1								1				1	4		7
Rute 926X - Thisted - Nykøbing - Skive - Viborg – Vejle	2				1													1		4
Rute 952X - Ringkøbing - Herning – Århus										1			1					2		4
Rute 953X Randers - Viborg – Herning				1		1														2
Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg					1		1											2		4
Rute 980 Esbjerg - Herning - Aalborg – Frederikshavn					1															1
<b>X-bus I alt</b>	<b>4</b>			<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>5</b>				<b>1</b>	<b>12</b>		<b>36</b>

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

Antal	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Regionalruter	8	7	73	88
X-bus	2		8	10
I alt	10	7	81	98

**Udbetalt:**

Beløb	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Regionalruter	1249	18535,7	19784,7
X-bus		2651,3	2651,3
Kr.	1249	21187	22436

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsager	Regional	X-bus	I alt
Fejlbillettering	1		1
For tidligt kørt bus	2		2
Forbikørsel	11		11
Forsinkelse	15	3	18
Ruteføring og korrespondance	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	43	5	48
Klage over chaufførs opførsel	1		1
Fejlinformation	3		3
Salgssteder	1		1
Generel	3		3
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>91</b>

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