

Kundehenvendelser 4. kvartal

Regionalruter og X-busser

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.10 – 31.12.10**

**Antal henvendelser:**

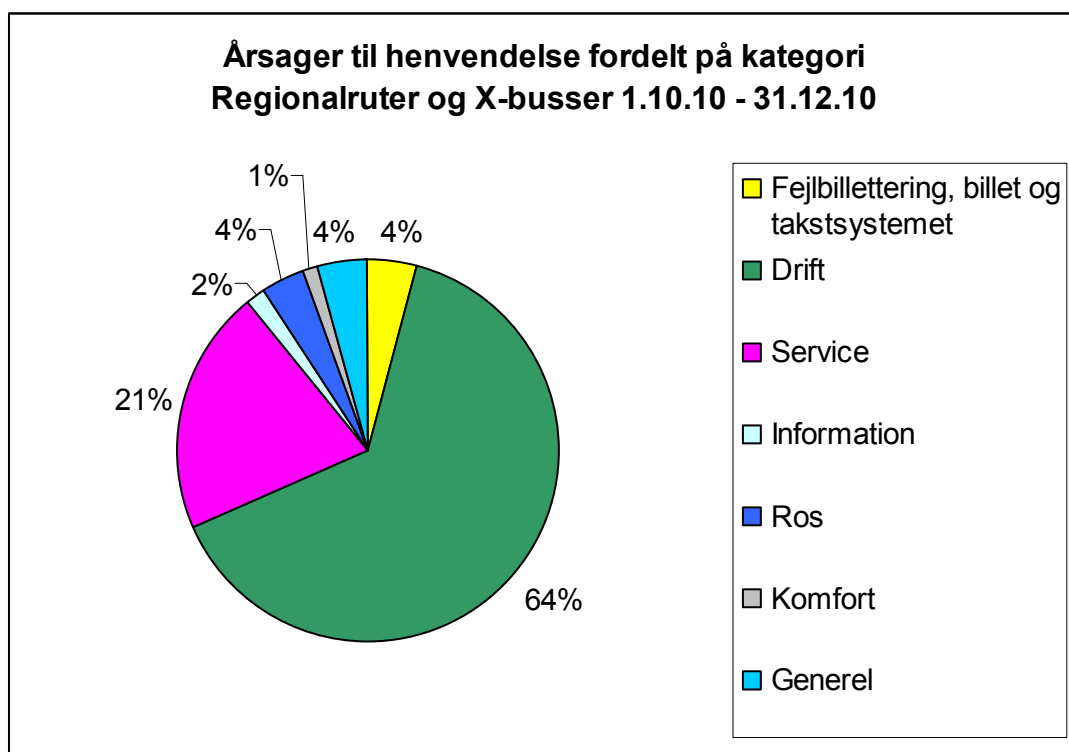
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	133
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	272
<b>Total</b>	<b>405</b>

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	7	3	10
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7	2	9
For tidligt kørt bus	Drift	24		24
Forbikørsel	Drift	67	6	73
Forsinkelse	Drift	104	8	112
Overfyldt bus	Drift	6		6
Ruteføring og korrespondance	Drift	9		9
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	40	15	55
Uheld i bussen	Drift	4		4
Håndholdt mobiltelefon	Service	7		7
Klage over chaufførs kørsel	Service	31	5	36
Klage over chaufførs opførsel	Service	43	4	47
Rygning	Service	1		1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	5	1	6
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	11	6	17
Komfort i bussen	Komfort	3	1	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1		1
Generel	Generel	17	2	19
<b>Total</b>		<b>389</b>	<b>53</b>	<b>442</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlillettering	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 12 Holstebro - Aulum - Herning			1																1		2
Rute 13 Herning-Haderup-Skive			1		1																2
Rute 14 Videbæk-Herning																			4		4
Rute 15 Herning-Videbæk-Ringkøbing			1	2	2		1			1									5		12
Rute 21 Holstebro-Vildbjerg						1															1
Rute 23 Holstebro-Struer-Lemvig				1			1														2
Rute 24 Holstebro-Lemvig				1																	1
Rute 26 Holstebro-Spjald-Skjern					1	1		2		1				1							6
Rute 28 Holstebro - Haderup - Viborg									2												2
Rute 40 Nykøbing - Roslev - Skive				2	1		1													1	5
Rute 50 Viborg-Løgstrup-Skive					1								2								3
Rute 53 Viborg-Karup/Kølvrå-Herning			1		2			1	1												5
Rute 58 Ringkøbing-Hv.Sande-Nr. Nebel						1			1												2
Rute 59 Viborg-Møldrup-Aalestrup					1									1							2
Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg	1			1	1				3	1				1					2		10
Rute 61 Viborg-Løvskaal-Randers				1																	1
Rute 62 Viborg-Ørum-Randers								1	1												2
Rute 66 Viborg-Skals-Aalestrup			1																		1
Rute 72 Holstebro-Sevel-Skive			1																		1
Rute 73 Randers-Bjerringbro-Silkeborg						1		1	1				1								4
Rute 77 Herning-Ikast-Bording-Pårup	1																				1
Rute 81 Herning-Kibæk-Grindsted															1						1
Rute 100 Odder - Århus - Hornslet			1	15	46	3		10	4			2	2	2	1			1	3	1	91
Rute 101 Skanderborg-Skejby-Hornslet				2	7		1	1	1										1		13
Rute 104 Horsens - Glud - Juelsminde																			1		1
Rute 107 Århus-Skanderborg-Horsens	1		1	4	5	1	1	2	6									3	1		25
Rute 108 Horsens - Vejle									1												1
Rute 109 Århus-Hørning-Galten	1																				1
Rute 110 Horsens- Silkeborg			2		1				1				1								5
Rute 111 Århus-Foldby-Hinnerup					1																1
Rute 112 Horsens-Voerladegård					1																1
Rute 112 Århus-Sorring-Silkeborg						1															1

Kundehenvendelser 4. kvartal

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejlbillettering	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg				6	6			1				1							4		18
Rute 114 Århus-Hammel-Viborg				2	3				1												6
Rute 115 Århus-Hinnerup-Randers	1																		1	1	3
Rute 116 Århus-Skovby-Galten	1		1																		2
Rute 117 Horsens - Billund								1													1
Rute 117 Århus-Spørring-Langå				2																	2
Rute 118 Århus-Randers				3	1	1		2	2				2								11
Rute 120 Århus-Rønde-Grenaa				2	1			1													4
Rute 121 Århus-Rønde-Ryomgård		1	2	4	2									1		1			1		12
Rute 122 Århus-Rønde-Grenaa			3		1								1							1	6
Rute 123 Århus-Rønde-Ebeltoft		1	2	3		1	1		2			1							1		12
Rute 124 Hammel-Skejby-Universitetet				1					1												2
Rute 202 Vejle- Horsens - Århus				1				1	2		1		1								6
Rute 205 Vejle – Juelsminde					2				3								1				6
Rute 212 Randers-Ryomgård-Ebeltoft				1	1																2
Rute 213 Randers-Fjellerup-Grenaa			3	4	3			2											1		13
Rute 214 Randers-Auning-Grenaa			1						1				1						1		4
Rute 215 Vejle – Silkeborg		1		1		1			1					1				1			6
Rute 217 Randers - Mørke - Rønde					1														1		2
Rute 221 Randers - Voldum - Hornslet		1																	2		3
Rute 223 Randers-Hammel-Silkeborg				1	1			1													3
Rute 230 Randers-Fårup-Hobro					1							2							1		4
Rute 231 Randers-Stevnstrup- Langå							1												3		4
Rute 235 Randers-Mariager-Hadsund					1	2		1													4
Rute 237 Randers-Havndal-Hadsund				1	1	1		1											1		5
Rute 238 Randers-Tvede-Udbyhøj									1										1		2
Rute 302 Beder - Norsminde - Odder				1		1			2					1							5
Rute 306 Odder-Horsens		1			5														2		8
Rute 311 Silkeborg-Ry-Skanderborg									1												1
Rute 319 Hornslet-Allingåbro-Ørsted									1												1
Rute 331 Skanderborg-Odder				2	2			1											1		6
Rute 361 Rønde - Knebel - Helgenæs					1																1
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft				2					3									2			7
Rute 502 Brædstrup - Skanderborg			1	1																	2
Rute Flybus Århus-Tirstrup	1		1			1		1											1		5
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	<b>104</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>389</b>

Kundehenvendelser 4. kvartal

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 903X Århus - Odder - Hou					2			2					1						1		6
Rute 913X Århus - Silkeborg - Esbjerg	1			1	2								1								5
Rute 914X (Thisted) - Viborg - Århus	1							1	1												3
Rute 918X Århus - Randers - Ålborg	1			1					2									1	3		8
Rute 926X Thisted - Viborg - Vejle		1		2									1								4
Rute 952X Ringkøbing-Herning-Århus				1	3	1			1				3						10		19
Rute 953X Randers - Viborg - Herning										1											1
Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg				1	1	1		2										1	1		7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>53</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal

## Regionalruter og X-busser

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

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	6	11	116	<b>133</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Regionalruter</b>		818	22318	<b>23136</b>
<b>X-bus</b>		1693	12842,50	<b>14535,50</b>
<b>Kr.</b>		<b>2511</b>	<b>35160,50</b>	<b>37671,50</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsager	Regional	X-bus	I alt
Fejllettering	2	1	3
Takstsystem	3		3
For tidligt kørt bus	6		6
Forbikørsel	16	2	18
Forsinkelse	46	7	53
Overfyldt bus	1		1
Ruteføring og korrespondance	4		4
Udgåede Ture og nedbrud	27	15	42
Klage over chaufførs opførsel	4		4
Fejlinformation	1	1	2
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>26</b>	<b>136</b>

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