

Kundehenvendelser 2. kvartal

Regionalruter og X-busser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.10 – 30.6.10

Antal henvendelser:

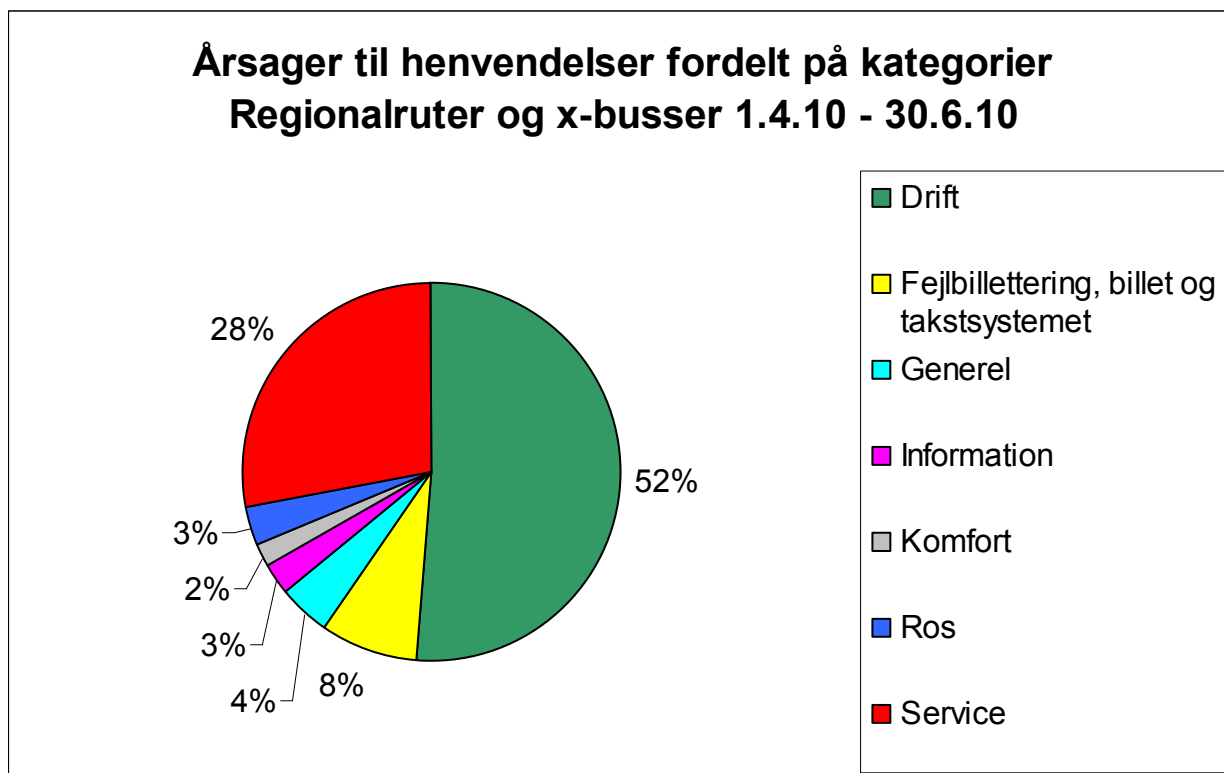
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 63 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 1 |
| Øvrige henvendelser | 133 |
| Total | 196 |

En 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 | 8 | 4 | 12 |
| Takstsystem | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 5 | | 5 |
| For tidligt kørt bus | Drift | 16 | | 16 |
| Forbikørsel | Drift | 30 | 3 | 33 |
| Forsinkelse | Drift | 22 | 4 | 26 |
| Overfyldt bus | Drift | 1 | | 1 |
| Ruteføring og korrespondance | Drift | 2 | | 2 |
| Udgåede Ture og nedbrud | Drift | 16 | 8 | 24 |
| Uheld i bussen | Drift | 4 | | 4 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 6 | | 6 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 14 | 1 | 15 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 32 | 3 | 35 |
| Rygning | Service | 2 | | 2 |
| Fejlinformation | Information | 4 | 1 | 5 |
| Salgssteder | Information | 1 | | 1 |
| Ros | Ros | 5 | 2 | 7 |
| Komfort i bussen | Komfort | 3 | 1 | 4 |
| Generel | Generel | 3 | 6 | 9 |
| Total | | 174 | 33 | 207 |

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

| Rute | Fejllettering | Fejlinformation | For tidligt kørt bus | Forbikørsel | Forsinkelse | Generel | Håndholdt mobiltelefon | Klage over chaufførs kørsel | Klage over chaufførs opførsel | Komfort i bussen | Overfyldt bus | Ros | Ruteføring og korrespondance | Rygning | Salgssteder | Taktsystem | Udgående Ture og nedbrud | Uheld i bussen | I alt |
|--|---------------|-----------------|----------------------|-------------|-------------|---------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------|---------------|-----|------------------------------|---------|-------------|------------|--------------------------|----------------|-------|
| Rute 13 Herning-Haderup-Skive | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 15 Herning-Videbæk-Ringkøbing | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 | | 3 |
| Rute 19 Herning-Hammerum-Brande | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 23 Holstebro-Struer-Lemvig | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 24 Holstebro-Lemvig | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 26 Holstebro-Spiald-Skjern | | | | | | | | 1 | 2 | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 28 Holstebro - Haderup - Viborg | | | | | | | 1 | | 2 | | | | | | | | 2 | | 5 |
| Rute 53 Viborg-Karup/Kølvrå-Herning | | | | 1 | 2 | | | 2 | 1 | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg | | | 1 | | 2 | 1 | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 61 Viborg-Løvskal-Randers | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 62 Viborg-Ørum-Randers | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 63 Viborg-Tjele-Sjørring | | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 64 Viborg-Vammen-Hobro | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 65 Viborg-Klejtrup-Hobro | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 67 Viborg-Gedsted-Farsø | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 73 Randers-Bjerringbro-Silkeborg | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | 2 |
| Rute 81 Herning-Sdr.Felding-Grindsted | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 100 Odder - Århus - Hornslet | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 101 Skanderborg - Skejby - Hornslet | | | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 102 Århus-Beder-Norsminde-Odder | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 103 Århus-Beder-Malling-Odder-Hou | | | 1 | 2 | | | | 1 | 3 | 1 | | 1 | | | | 1 | | | 10 |
| Rute 104 Horsens - Glud - Juelsminde | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| Rute 107 Århus- Skanderborg- Horsens | 1 | | 2 | 1 | 2 | | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | | | 10 |
| Rute 108 Horsens - Vejle | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 109 Århus-Hørning-Skovby-Galten | 2 | | | | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 4 |
| Rute 110 Horsens- Silkeborg | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 111 Århus-Foldby-Hinnerup | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 112 Århus-Sorring-Silkeborg | | | | | | | | | 3 | | | | | | | | | | 3 |
| Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg | 2 | | 4 | 1 | 4 | 1 | | 1 | 1 | | | | 1 | | | | 2 | | 17 |

Kundehenvendelser 2. 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 | Overfyldt bus | Ros | Ruteføring og korrespondance | Rykning | Salgssteder | Takstsystem | Udgående Ture og nedbrud | Uheld i bussen | I alt |
|--|------------------|-----------------|----------------------|-------------|-------------|----------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------|---------------|----------|------------------------------|----------|-------------|-------------|--------------------------|----------------|------------|
| Rute 114 Århus-Hammel-Viborg | | | | | | | | | 2 | | | 1 | | | | | | | 3 |
| Rute 115 Århus-Hadsten-Randers | | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 116 Århus-Skovby-Galten | | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 118 Århus-Randers | | | | 1 | | | | 1 | | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | | 6 |
| Rute 119 Århus-Hornslet-Auning-Ørsted | | | | 2 | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | 4 |
| Rute 120 Århus-Rønde-Kolind-Grenaa | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 121 Århus-Rønde-Ryomgård | | | | | 1 | | | 1 | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 122 Århus-Rønde-Grenaa | | | | 4 | | | | | 1 | | | | | | | | | | 5 |
| Rute 123 Århus-Rønde-Ebeltoft | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 | | 4 |
| Rute 202 Vejle- Horsens - Århus | | 1 | | 2 | | | | | 3 | | | | | | | | 1 | | 7 |
| Rute 205 Vejle - Juelsminde | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 211 Randers-Ørsted-Udbyhøj | | | | | 2 | | | | 1 | | | | | | | | 4 | | 7 |
| Rute 212 Randers-Ryomgård-Ebeltoft | 2 | | 1 | 1 | | | | | 2 | | | | 1 | | | | | | 7 |
| Rute 213 Randers-Vivild-Fjellerup-Grenaa | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 214 Randers-Auning-Grenaa | | 1 | | 1 | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | 4 |
| Rute 215 Vejle - Silkeborg | | | | | 1 | | | | 1 | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 217 Randers-Hornslet-Mørke-Rønde | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 221 Randers-Voldum-Hornslet | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| Rute 235 Randers-Mariager-Hadsund | | | | 1 | | 1 | | | | | | | | | | | | 1 | 3 |
| Rute 237 Randers-Gjerlev-Havndal-Hadsund | | | | | 1 | | | 2 | | | | 1 | 1 | | | | 1 | | 6 |
| Rute 306 Odder-Horsens | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 331 Skanderborg-Odder | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 351 Grenaa-Ebeltoft | | | 2 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 3 |
| Rute 361 Rønde - Knebel - Helgenæs | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 509 Ejstrupholm - Brædstrup | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 513 Vejle-Tørring-(Brædstrup) | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | 1 | | 2 |
| Total | 8 | 4 | 16 | 30 | 22 | 3 | 6 | 14 | 32 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 16 | 4 | 173 |

Kundehenvendelser 2. kvartal

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

| X-Busser | Fejlillettering | Fejlinformation | For tidligt kørt bus | Forbikørsel | Forsinkelse | Generel | Håndholdt mobiltelefon | Klage over chaufførs kørsel | Klage over chaufførs opførsel | Komfort i bussen | Overfyldt bus | Ros | Ruteføring og korrespondance | Rygning | Salgssteder | Takstsystem | Udgående Ture og nedbrud | Uheld i bussen | I alt |
|---|-----------------|-----------------|----------------------|-------------|-------------|----------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------|---------------|----------|------------------------------|---------|-------------|-------------|--------------------------|----------------|-----------|
| Rute 913X Århus - Silkeborg - Grindsted - Esbjerg | 2 | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 | | 6 |
| Rute 918X Århus - Randers - Hadsund - Ålborg | | | | 2 | 1 | | | | 2 | | | | | | | | 2 | | 7 |
| Rute 926X Thisted - Nykøbing - Skive - Viborg - Vejle | | | | | 2 | 2 | | 1 | 1 | | | | | | | | 2 | | 8 |
| Rute 952X Ringkøbing - Herning - Århus | | 1 | | | 1 | 2 | | | | 1 | | 2 | | | | | 1 | | 8 |
| Rute 953X Randers - Viborg - Herning | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Flybus Århus-Tirstrup | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| Total | 4 | 1 | | 3 | 4 | 6 | | 1 | 3 | 1 | | 2 | | | | 1 | 8 | | 34 |

Kundehenvendelser 2. kvartal

Regionalruter og X-busser

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

| | Afslag | Konduite | Rejsegaranti | I alt |
|--------------|--------|----------|--------------|-----------|
| Antal | 1 | 14 | 48 | 63 |

Udbetalt:

| | Afslag | Konduite | Rejsegaranti | I alt |
|----------------------|----------|-------------|----------------|----------------|
| Regionalruter | 0 | 577,5 | 8222,5 | 8800 |
| X-bus | 0 | 454,5 | 5245 | 5699,5 |
| Kr. | 0 | 1032 | 13467,5 | 14499,5 |

Årsager til økonomisk kompensation:

| Årsager | Regional | X-bus | I alt |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Fejlbillettering | 5 | 3 | 8 |
| Takstsystem | 1 | | 1 |
| For tidligt kørt bus | 6 | | 6 |
| Forbikørsel | 7 | 3 | 10 |
| Forsinkelse | 11 | 3 | 14 |
| Overfyldt bus | 1 | | 1 |
| Ruteføring og korrespondance | 1 | | 1 |
| Udgående Ture og nedbrud | 13 | 6 | 19 |
| Fejlinformation | 3 | | 3 |
| Salgssteder | 1 | | 1 |
| Generel | | 1 | 1 |
| Total | 49 | 16 | 65 |