

## Kundehenvendelser 1. kvartal

## Regionalruter og X-busser

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.10 – 31.3.10****Antal henvendelser:**

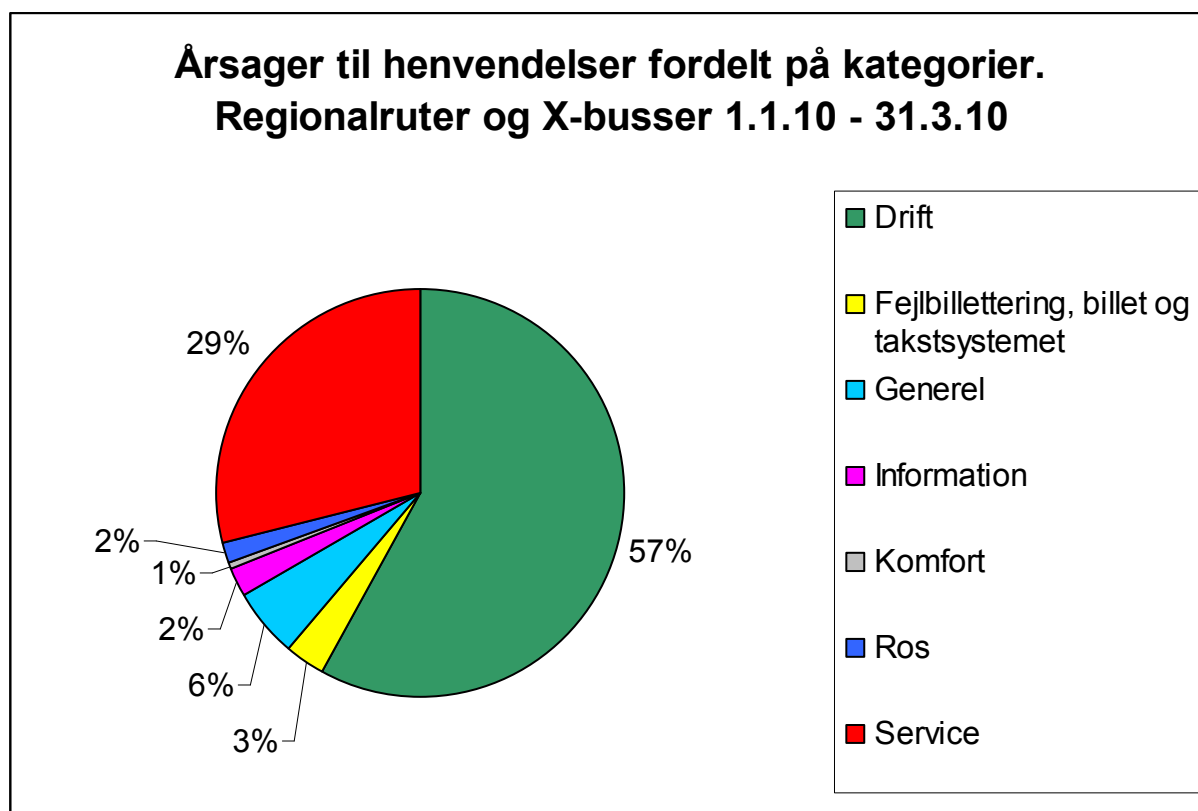
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	75
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	204
<b>Total</b>	<b>279</b>

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
For tidligt kørt bus	Drift	22		22
Forbikørsel	Drift	50	1	51
Forsinkelse	Drift	41	8	49
Overfyldt bus	Drift	2		2
Ruteføring og korrespondance	Drift	2		2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	40	6	46
Uheld i bussen	Drift	1		1
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystem	6		6
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystem	2	1	3
Generel	Generel	16	1	17
Fejlinformation	Information	6		6
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Ros	Ros	5		5
Håndholdt mobiltelefon	Service	7		7
Klage over chaufførs kørsel	Service	26	1	27
Klage over chaufførs opførsel	Service	44	3	47
Rygning	Service	4		4
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
<b>Total</b>		<b>277</b>	<b>21</b>	<b>298</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



# Kundehenvendelser 1. kvartal

## Regionalruter og X-busser

### Henvendelser fordelt på rute og årsag.

#### Fordeling på regionalruter:

Relateret sag	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 12 Holstebro - Aulum - Herning				1				1	1										3
Rute 15 Herning-Videbæk-Ringkøbing			2	1	1												1		5
Rute 23 Holstebro-Struer-Lemvig				1			1												2
Rute 26 Holstebro-Sjald-Skjern	1								1										2
Rute 28 Holstebro - Haderup - Viborg			2	2				2	2										8
Rute 43 Skive - Balling - Rødding - Lihme - Skive					1			1	1										3
Rute 50 Viborg-Løgstrup-Skive					1														1
Rute 53 Viborg-Karup/Kølvrå-Herning				1		1													2
Rute 55 Viborg-Bjerringbro-Hammel				1					1										2
Rute 58 Ringkøbing-Hv.Sande-Nr.Nebel			1											1			2		4
Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg														1					1
Rute 61 Skjern-Borris-Sdr.Felding								1											1
Rute 61 Viborg-Løvskal-Randers									1										1
Rute 62 Viborg-Ørum-Randers					1									1					2
Rute 63 Viborg-Tjele-Sjørring					1												2		3
Rute 64 Viborg-Vammen-Hobro							1	1	1										3
Rute 65 Viborg-Klejtrup-Hobro					1				1				1						3
Rute 73 Randers-Bjerringbro-Silkeborg	1		3	2															6
Rute 77 Bjerringbro-Kjellerup									1										1
Rute 101 Skanderborg- Skejby Sygehus - Hornslet			3	1	3	1		3	2								1	1	15
Rute 102 Århus-Beder-Norsminde-Odder				1	1			1			1								4
Rute 103 Århus-Beder-Malling-Odder-Hou			2	5		3			2		1						1		14
Rute 104 Horsens - Glud - (snaptun) - Juelsminde								1											1
Rute 105 Horsens-Juelsminde								1	2										3
Rute 107 Århus-Skanderborg-Horsens	2	2		4	2	1		3	6			1				1	1		23
Rute 109 Århus-Hørning-Skovby-Galten	1		1	2			1	1	1								1		8
Rute 110 Horsens- Silkeborg			1			1			1			1							4
Rute 111 Århus-Foldby-Hinnerup					1	1			1										3
Rute 112 Horsens - Østbirk - Voerladegård									1								1		2
Rute 112 Århus-Sorring-Silkeborg			1																1
Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg				3	6	1		2	4								2		18

## Kundehenvendelser 1. kvartal

## Regionalruter og X-busser

Relateret sag	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 114 Århus-Hammel-Viborg				2	5														7
Rute 115 Århus-Hinnerup-Hadsten-Randers				1					2								1		4
Rute 116 Horsens - Herning					4			1						1					6
Rute 116 Århus-Skovby-Galten			1	1													2		4
Rute 117 Århus-Spørring-Hadsten-Langå				2															2
Rute 118 Århus-Randers		1		3	2	2				2		1					1		12
Rute 119 Århus-Hornslet-Auning-Ørsted			1	2	1	2	1	2	4								1		14
Rute 120 Århus-Rønde-Kolind-Grenaa				1															1
Rute 121 Århus-Rønde-Ryomgård		1					1	1											3
Rute 122 Århus-Rønde-Grenaa			1	3					2										6
Rute 123 Århus-Rønde-Ebeltoft				1	2	1			1										5
Rute 124 Hammel - Søften - Skejby - Universitetet							1												1
Rute 202 Vejle- Horsens - Århus		1	1	3				1	2						1	1	1		11
Rute 211 Randers-Ørsted-Udbyhøj																	2		2
Rute 212 Randers-Ryomgård-Ebeltoft				2	1				1				1				4		9
Rute 213 Randers-Fjellerup-Grenaa					2			1	1								6		10
Rute 214 Randers-Auning-Grenaa	1																		1
Rute 215 Vejle - Silkeborg								1											1
Rute 217 Randers - Hornslet - Mørke - Rønde							1												1
Rute 221 Randers-Voldum-Hornslet						1													1
Rute 223 Randers-Hammel-Silkeborg				1	1							1							3
Rute 230 Randers-Fårup-Hobro				1		1		1									6		9
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå			2																2
Rute 237 Randers-Gjerlev-Havndal-Hadsund																	2		2
Rute 306 Odder-Horsens		1		1															2
Rute 311 Silkeborg-Ry-Skanderborg									1								1		2
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft				1	4							1					1		7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>271</b>

Kundehenvendelser 1. kvartal

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X- busser:

Relateret sag	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	Service entreprenører og salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 913X Aarhus - Silkeborg - Grindsted - Esbjerg.					4														4
Rute 918X Aarhus - Randers - Hadsund - Ålborg				1	2												2		5
Rute 926X - Thisted - Skive - Vejle					2			1	3								2		8
Rute 952X - Ringkøbing - Herning - Århus						1										1			2
Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg																	2		2
<b>Total</b>				<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>							<b>1</b>	<b>6</b>		<b>21</b>

## Kundehenvendelser 1. kvartal

## Regionalruter og X-busser

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

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	6	7	62	<b>75</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Regionalrute</b>	0	1019	14334	<b>15353</b>
<b>X-bus</b>	0	52	3114	<b>3166</b>
<b>Kr.</b>	0	1071	17572,50	<b>18519</b>

**Årsag til økonomisk kompensation:**

Årsag	I alt
Fejlbillettering	2
Fejlinformation	1
For tidligt kørt bus	3
Forbikørsel	15
Forsinkelse	21
Klage over chaufførs kørsel	2
Overfyldt bus	1
Udgåede Ture og nedbrud	26
<b>Total</b>	<b>71</b>