

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 31.12.18

Antal henvendelser:

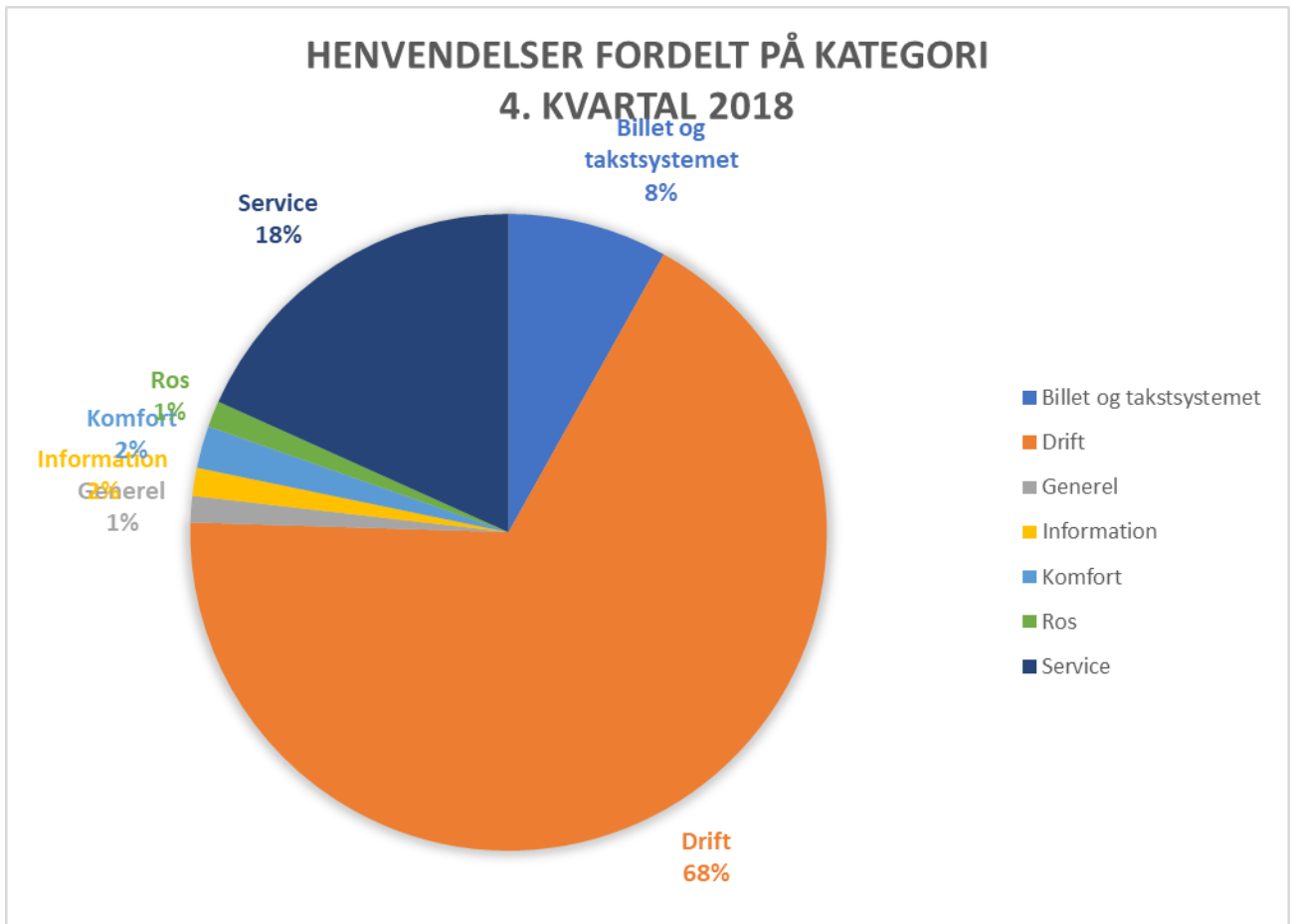
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	290
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	21
Øvrige henvendelser	710
Total	1001

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	Billet og takstsystemet	36	12	48
Takstsystem	Billet og takstsystemet	8	1	9
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	7	1	8
App – Information	Billet og takstsystemet	14	3	17
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	9		9
Takst Vest	Billet og takstsystemet			
For tidligt kørt bus	Drift	88	6	94
Forbikørsel	Drift	118	7	125
Forsinkelse	Drift	183	13	196
Overfyldt bus	Drift	16	3	19
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	166	33	199
Uheld i bussen	Drift	8		8
Forkert ruteføring	Drift	27	3	30
Mistet korrespondance	Drift	46	2	48
Køreplansønsker	Drift	28	9	37
Håndholdt mobiltelefon	Service	15		15
Klage over chaufførs kørsel	Service	58	4	62
Klage over chaufførs opførsel	Service	97	8	105
Rygning	Service	3	1	4
Rejsebestemmelser	Service	6	1	7
Wifi/internet	Service	3	1	4
Realtid	Service	8		8
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	12	4	16
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	14	1	15
Komfort i bussen	Komfort	16	2	18
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5	1	6
Generel	Generel	14	1	15
I alt		1005	117	1122

Henvendelser fordelt på kategori:



Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 12					4	1	1																						6
Rute 13	1															1													3
Rute 15						1	2					1		1	1	1		1										1	9
Rute 23						1																							1
Rute 24																1													1
Rute 26					1		1		1						1	3													7
Rute 28																1													1
Rute 33					1																								1
Rute 40					1	1					1														1		1	5	
Rute 50					1			3							1	1													6
Rute 53			1		1	1	3		7		2		1			2										1		19	
Rute 55					1																								1
Rute 59	1					1												1											3
Rute 60	1				2	1			3	1			1			1													10
Rute 62					2				1									1								1			5
Rute 72					1	1								2	1	3	1												9
Rute 73						2	2	1	1				1																7
Rute 75													1																1
Rute 77		1				3			1				1		1												2		9
Rute 83	2				2		8	30							1	2	1	1				2				1			50
Rute 84					2	1	4		2			2	1		1	1									1				15
Rute 93																		1											1

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 100	7		3	8	5	11	42		19	2	7	8	4	3	11	16			1			1			3	5		1	157
Rute 103					1	1	1		1		1			1	2														8
Rute 104					1				1		1																		3
Rute 105	1	1			1	3	4	5	9		1	4														1			30
Rute 107	1			1		1	1		1		1					2				1		1							10
Rute 109						1			1																	1			3
Rute 110					5	2	1		1			1	1			3												1	15
Rute 111						1	4																						5
Rute 112					4	1			2			1	1			3													12
Rute 113	3				1	5	7		3			2	1		3	3									1	1			30
Rute 114 Aarhus	2			1		4		2	1	3			3			1										2			19
Rute 115						2	3		1				1			2						1						1	11
Rute 116 Horsens	1	1				4	1		1			1			1	1				1									12
Rute 116 Århus	1				1	3	4		1		1	1			1	3													16
Rute 117					2	2	1	2					1		2														10
Rute 118	3				1	5	2		3				1		1	1	1												18
Rute 120						3	4		4			1		1	2	2			1				1		1	2	1		23
Rute 121		1			2	3	1								2	1		1								1			12
Rute 122					2	1	3		5		1	4				1						1						1	19
Rute 123					4	2	12		16			6	1	1	5	6												1	54
Rute 130																													0
Rute 200	6			12	17	10	24	1	5			2	1	2	7	10					6	1			3	1			108
Rute 200N							2		1			1													1				5
Rute 202	2	3	3		2	16	8	3	18		2				1	6													64
Rute 205	1	1			4		1		4		2														1				14

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 211					1	1									1	2													5
Rute 212					5	5	1								1														12
Rute 213							1		1		1						2						1			1		1	8
Rute 214					2	2	3	2	1		1				1	2													14
Rute 215					2	2	2				1	1		1	3	3							1					1	17
Rute 217						2	11		5	1		3		1		1			1									1	26
Rute 220	1				1		3		2			3	1			2												1	14
Rute 221											1																		1
Rute 223				1		4	4		1		1							1											12
Rute 230						2	5									2													9
Rute 235					4									1	1														6
Rute 302					1	1	1						1		1														5
Rute 306	1					2	1		3			1	1	1	2	2									1				15
Rute 319							1				1			1															3
Rute 331					1	1	1		2						2	2							1				1		11
Rute 351					1	1							1			1									1			1	6
Rute 352							1		2			2	1		1												1		8
Rute 400																							1						1
Rute 502							1		1			1																	3
Rute 830	1								1	1	1		1																5
I alt	36	8	7	23	88	118	183	16	166	8	27	46	28	15	58	97	3	6	3	8		12			14	16	5	14	1005

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X Busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 912X	2			1		1	2	2	12				1			4			1				1						
Rute 913X							1		2		1				1	1													
Rute 914X	2														1												1		
Rute 918X	1	1			1	1	1						1																
Rute 925X	2				1		1	1	14		1		5									2			1				
Rute 926X	1			1			1					1	1			1													
Rute 928X						1	1						1			1													
Rute 952X	1		1	1	3	1	2		3						1	1										1			
Rute 953X						2	2		1		1																		
Rute 960X	3				1	1	2		1			1			1	1										1		1	
Rute 980																						1							
I alt	12	1	1	3	6	7	13	3	33		3	2	9		4	8	1		1			4			1	2	1		