

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

## Regionalruter og X Busser

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 31.12.18

## Antal henvendelser:

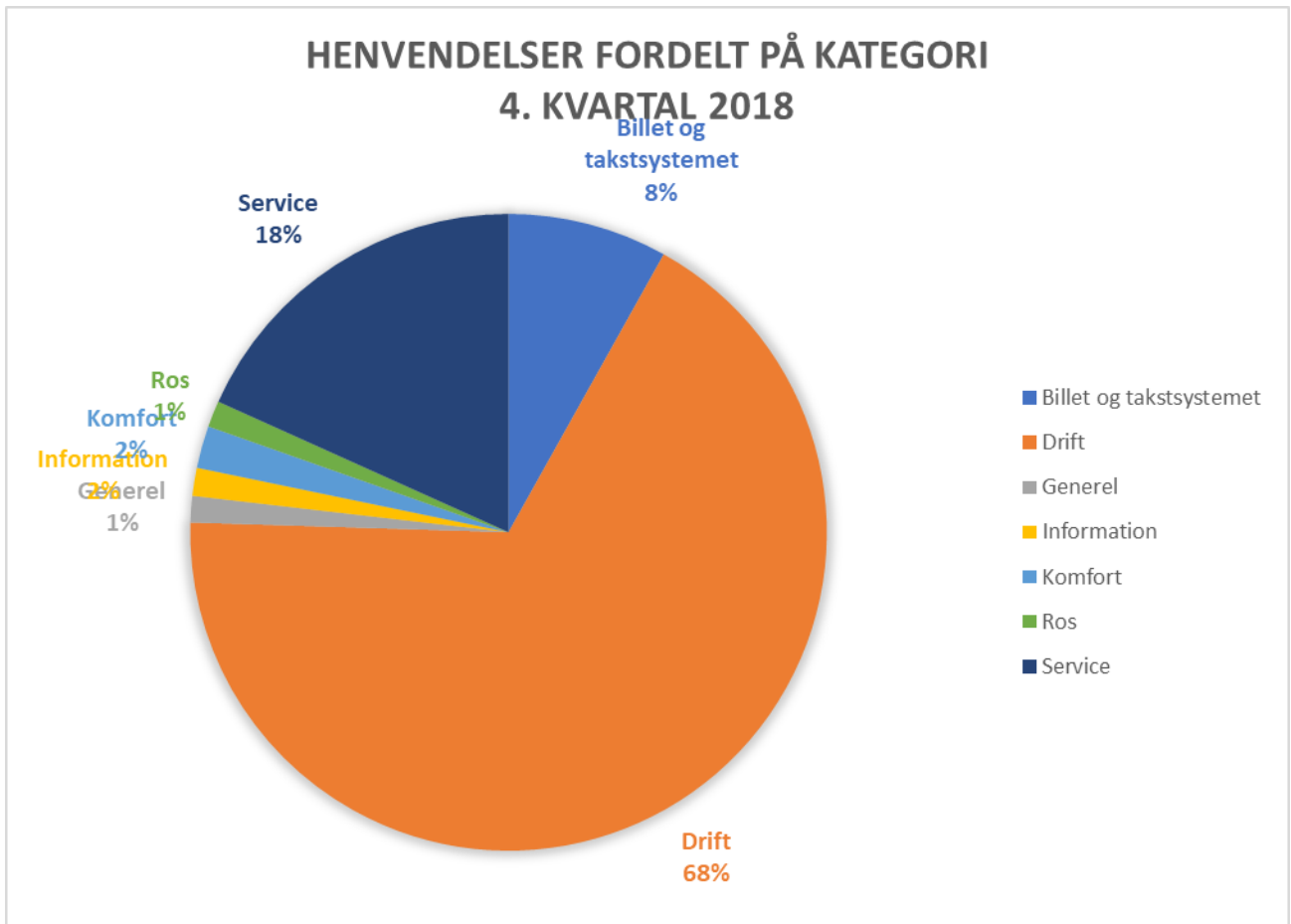
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	290
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	21
Øvrige henvendelser	710
<b>Total</b>	<b>1001</b>

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	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
<b>I alt</b>		<b>1005</b>	<b>117</b>	<b>1122</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

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	Ryning	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							
<b>I alt</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>33</b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>		<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>		<b>1</b>			<b>4</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		