

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.15 – 31.3.15**Antal henvendelser:**

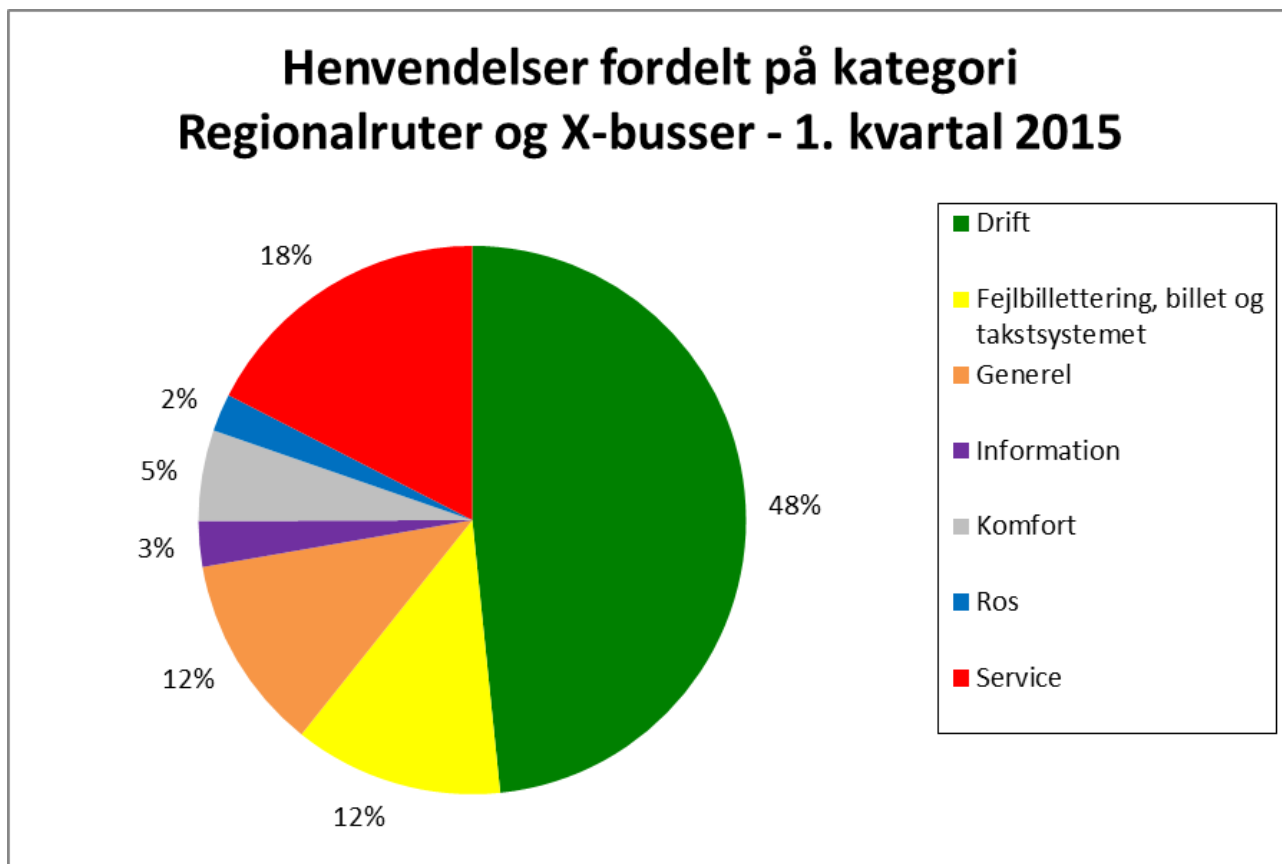
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	154
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	641
Total	795

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	43	12	55
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	36	15	51
For tidligt kørt bus	Drift	76	3	79
Forbikørsel	Drift	72	7	79
Forsinkelse	Drift	113	8	121
Overfyldt bus	Drift	7	4	11
Ruteføring og korrespondance	Drift	28		28
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	80	11	91
Uheld i bussen	Drift	6		6
Håndholdt mobiltelefon	Service	13		13
Klage over chaufførs kørsel	Service	41	8	49
Klage over chaufførs opførsel	Service	74	9	83
Rygning	Service	3		3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2
Fejlinformation	Information	15	2	17
Hjemmesiden	Information	3		3
Salgssteder	Information	3		3
Ros	Ros	15	4	19
Komfort i bussen	Komfort	21	6	27
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14	5	19
Generel	Generel	78	21	99
I alt		742	116	858

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Regionalruter og X-busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 12			2	1							1										1	5	
Rute 13		1		1							1								1		1	5	
Rute 15		1																			1	2	
Rute 23	2			1																		3	
Rute 24																						1	1
Rute 26											1			1								4	6
Rute 28		1					1	3				1								1	1	8	
Rute 40		1		1			1		1										2		1	7	
Rute 50			1									1										1	3
Rute 53	1		4		3							3			1							1	13
Rute 55			1																				1
Rute 59	1																						1
Rute 60	3	1						3		1		1				1			1		1	12	
Rute 62		1	3		2														1		1	8	
Rute 64			1								1	1								1		4	
Rute 67		1			1																	1	3
Rute 72		1													1				2			4	
Rute 73	1	1	3	3	1		2												2		3	16	
Rute 75																						1	1
Rute 77				1			1					1											3
Rute 81								1														1	2
Rute 100		3	7	6	33	1	1	13	1	3	7	6						2	2	2	7	94	
Rute 103	1		1	1	1		1					3						1					9
Rute 104												1										1	2
Rute 105	1		1		1																		3
Rute 107	2		2		2																	1	7
Rute 108		1																					1
Rute 109				1	2																		3

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 110	1				2		1	1	1	1	1	1									2	11
Rute 111				2	1			1	1		1										1	7
Rute 112 Horsens			2		1		3					1									2	9
Rute 112 Aarhus	2		2	2	2							1					1			1	2	13
Rute 113	3		2	3	6			2			1	4			1			1	1		1	25
Rute 114 Horsens				1			1					1										3
Rute 114 Aarhus	3	1		1	2	1		2				1	1		1			1	1		1	16
Rute 115						1	1				1	3									1	7
Rute 116 Horsens								1				1							1			3
Rute 116 Århus			2	2	1			3			1											9
Rute 117			1							3	6				2							12
Rute 118	1		2	2	5			1		1	1	2									2	17
Rute 120				3				1			1	2						1			6	14
Rute 121		1	2	5	4		1	1			2	1	2					1	1		2	23
Rute 122		2	5	2	2			2		1		3			1			1		1	2	22
Rute 123	1	3	1	6	4	1	2	5		2	1	2							3	1	2	34
Rute 124	1						3					1									3	8
Rute 200	5	4	12	4	13	2		9	1	1	3	13			5	2	1	3	1	1	3	83
Rute 202	1	3	7	10				11			2	5			2			3		1	3	48
Rute 205	1	1						1				1										4
Rute 211					1			3														4
Rute 212	1		1	2	1		1				1									2	1	10
Rute 213	1			1	1		2	3													3	11
Rute 214	1		3	5	1		2				2						1				2	17
Rute 215	3	2			1							4								1		11

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Regionalruter og X-busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 217	3				2			4															9
Rute 220		1										2											3
Rute 221								2															2
Rute 223		2	3	1	5			2				1			1								15
Rute 230	1	1		1	3							1										2	9
Rute 235		1	1									2								1	1		6
Rute 237				1				1			1												3
Rute 302	1						2				2	1										1	7
Rute 306		1	1		3			1				1											7
Rute 311				1															1		1		3
Rute 319					1			1															2
Rute 331	1		1		3																	1	6
Rute 351			1						1		1												3
Rute 352			1	2	1		2															2	8
Rute 361																		1					1
Rute 502								1				1											2
Rute 513											1												1
Rute 596								1															1
Generelle henvendelser						1					1								1	1	2		6
I alt	43	36	76	72	113	7	28	80	6	13	41	74	3	1	15	3	3	15	21	14	78	742	

Kundehenvendelser 1. kvartal 2015

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 901X		1																				1	
Rute 912X		1		1			2					1		1								5	11
Rute 913X	1	1			1	3	3	1				1										1	11
Rute 914X	2	1						2															3
Rute 918X		1	1	1	2	1					2							1	5	2	6	22	
Rute 925X					1		2								1					2	1	7	
Rute 926X				1	1		2														1	5	
Rute 928X	1				1		1	1											1		1	5	
Rute 940X			2																			2	
Rute 952X	7	8			1			7			4	5						3			3	31	
Rute 953X				2							1	1									1	5	
Rute 960X	1	2		2	1		1	1			1	1			1					1	1	12	
Rute 980X																					1	1	
I alt	12	15	3	7	8	4	11	12			8	9		1	2			4	6	5	21	116	