

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.13 – 31.12.13

## Antal henvendelser:

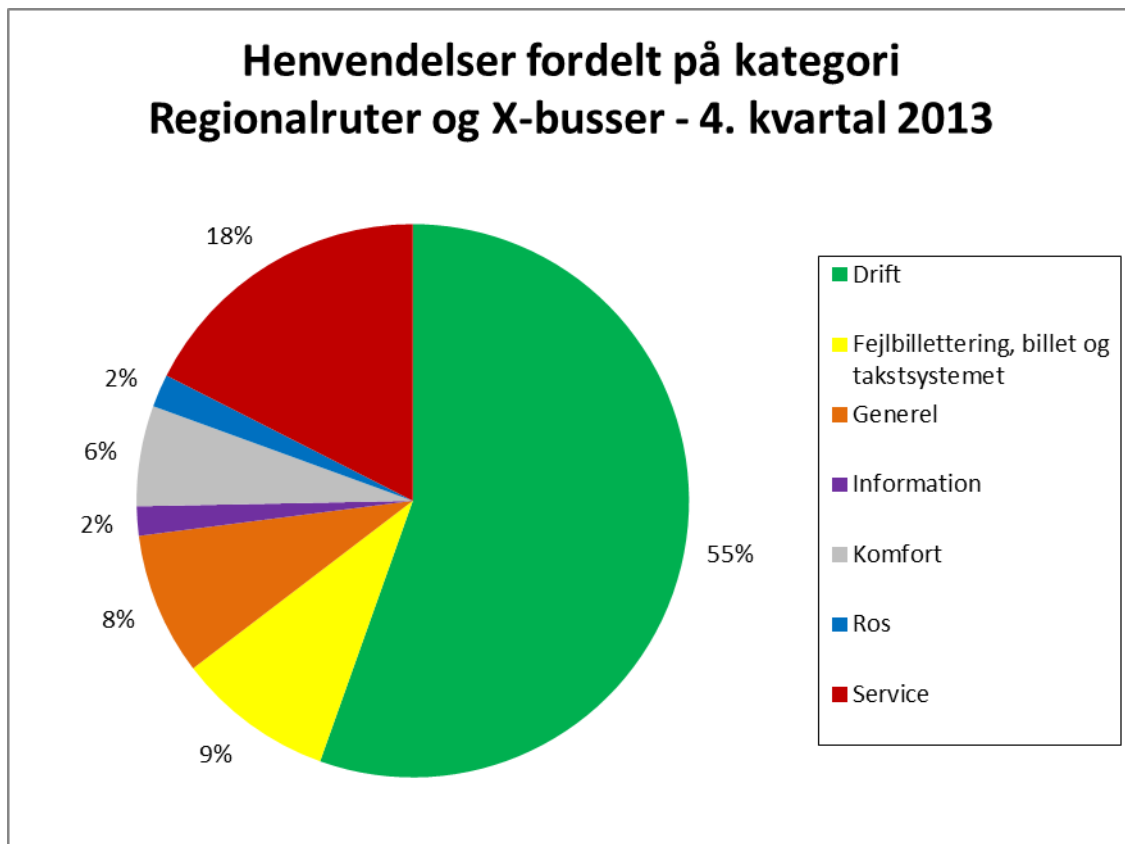
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	154
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	10
Øvrige henvendelser	712
<b>Total</b>	<b>866</b>

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	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	35	11	46
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	26	14	40
For tidligt kørt bus	Drift	43	6	49
Forbikørsel	Drift	101	12	113
Forsinkelse	Drift	157	25	182
Overfyldt bus	Drift	12	11	23
Ruteføring og korrespondance	Drift	45	3	48
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	88	12	100
Uheld i bussen	Drift	3	1	4
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	2	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	43	8	51
Klage over chaufførs opførsel	Service	85	11	96
Rygning	Service	7	1	8
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	13	3	16
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	10	8	18
Komfort i bussen	Komfort	33	4	37
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14	4	18
Generel	Generel	66	12	78
<b>I alt</b>		<b>788</b>	<b>148</b>	<b>936</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

Regionalruter og X-busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbilletering	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 13			1		2																	3	
Rute 15					1						1											2	
Rute 19							1														1	2	
Rute 23					1																1	2	
Rute 24				1																	4	5	
Rute 26					1														1			2	
Rute 28				1								1										2	
Rute 33								1													2	3	
Rute 40				1			2	1													1	1	6
Rute 53				4	4	1		3				1									1	14	
Rute 55					1																	1	2
Rute 59											1	1										1	3
Rute 60		1	4	3	4		1	2				2										2	19
Rute 62	2	1		3			1	2				1			1								11
Rute 64	1					1					1											1	4
Rute 67								1		1													2
Rute 69				1			2	3															6
Rute 72		2					1					1											4
Rute 73				5	2			1			2	3			1							3	17
Rute 77					1		1	1				1	1		1								6
Rute 81				1															1			2	4
Rute 85N					1																		1
Rute 100	7	1	7	13	18	3	4	14	2	1	9	14	1		2			2	5	2	9	114	

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

## Regionalruter og X-busser

Rute	Fejllettering	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	Ryghing	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læsehuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 103 Horsens							1																1
Rute 103 Aarhus			2		1		1					2							1				7
Rute 104			1				1					1										2	5
Rute 105	1			1		2					1				1								6
Rute 107	2	1			1		1																5
Rute 109											1										1		2
Rute 110	1		1		1			1				1											5
Rute 111				1	1		1	1				1											5
Rute 112 Horsens		2	1									1									1		5
Rute 113				2	6			4			1	3											16
Rute 112 Aarhus	1	1		7	8		1	2				3			1					2	1	5	32
Rute 114 Horsens		1			1						1	1								1			5
Rute 114 Århus	2	1	1	2	8		1				1	2			1				1	12		4	36
Rute 115	1	2	1	2	2			1			1	1										1	12
Rute 116 Horsens	2					1		1															4
Rute 116 Århus	2							1			2	1			1								7
Rute 117 Horsens				3																		1	4
Rute 117 Århus		1		2	1															1			5
Rute 118	1	1	1	4							3	1								1		1	13
Rute 120		1		1	4							3											9
Rute 121	1			2	2		1	1															7
Rute 122				1	3		1					1			1					1		1	9
Rute 123	1	2	1	5	3	1	6	2			2	2									1	2	28
Rute 124				1	2		1	2		1	1												8

Kundehenvendelser 4. kvartal 2013

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 130																						1	1
Rute 200	3	4	10	9	27	2	7	10	1		7	15	2		1			2	3	1	6	110	
Rute 202		1	1	4	6						1	7			1			1	1	3	3	29	
Rute 205				1			1	1														3	
Rute 211				1	1		2	4				3										11	
Rute 212	2				1			1					1						2		1	8	
Rute 213					2		1	2				2										7	
Rute 214	1		1	1					1		1	1									1	7	
Rute 215				1	3		1	3				1									1	10	
Rute 217					1							1							1		1	4	
Rute 221	1	1						8													1	11	
Rute 223	2		2	3	13	1	2	2		1	1	1										28	
Rute 230			1	2	5			1			1	1						1				12	
Rute 235				3	5					1	1										1	11	
Rute 337				1								1						1		2		5	
Rute 270				1																		1	
Rute 302		1	1	1				2			1											6	
Rute 306					1			3			1							1				6	
Rute 311					1			1											1		1	4	
Rute 319		1		2	3						1	1										8	
Rute 331			1	1	3			3													3	11	
Rute 351			2	3	3		1				1	2									1	13	
Rute 352								1					1									2	
Rute 361	1				1																	2	
Rute 400			2												1							3	
Rute 502							1							1								2	
Rute 513			1																			1	
Rute 830N					1			1														2	
I alt	35	26	43	101	157	12	45	88	3	6	43	85	7	1	13			10	33	14	66	788	

## Fordeling på X-busser:

Rute	Fejllettering	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	Fejlinformation	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 910X														1	2			1	4
Rute 912X	1	1			1			2			1	2						2	10
Rute 913X	1	1	1	1	2	1		4								1		3	15
Rute 914X	1																		1
Rute 918X	3	2	2	3	1	7	1		1		4	3	1		2	2	1	1	34
Rute 925X					1			1							1		1	1	5
Rute 926X		2																	2
Rute 928 X				1	1							1							3
Rute 940X												1							1
Rute 952X	1	3	2	1	3			3		1	1	1		2	1			2	21
Rute 953X	1			6	8	1	2	1				1			1			1	22
Rute 960X	3	5	1		8	2		1		1	2	2			1	1	2	1	30
<b>Hovedtotal</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>148</b>