

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.12 – 31.12.12**Antal henvendelser:**

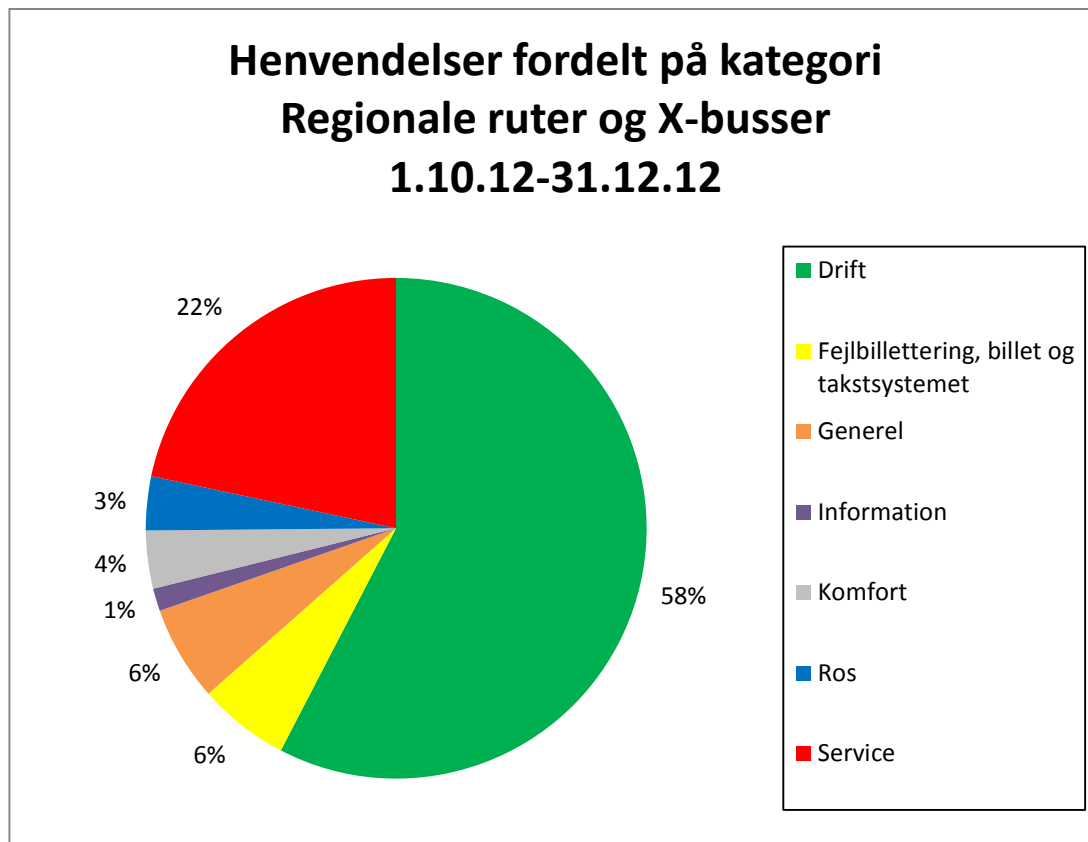
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	166
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	522
Total	688

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	30	8	38
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6		6
For tidligt kørt bus	Drift	50	6	56
Forbikørsel	Drift	75	4	79
Forsinkelse	Drift	132	8	140
Overfyldt bus	Drift	22	3	25
Ruteføring og korrespondance	Drift	30	1	31
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	84	14	98
Uheld i bussen	Drift	1	1	2
Håndholdt mobiltelefon	Service	11	1	12
Klage over chaufførs kørsel	Service	53	10	63
Klage over chaufførs opførsel	Service	77	2	79
Rygning	Service	5	1	6
Service entreprenører og salgssteder	Service	2		2
Fejlinformation	Information	5	4	9
Hjemmesiden	Information		1	1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	25	1	26
Komfort i bussen	Komfort	10	9	19
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	3	9
Generel	Generel	37	9	46
Total		662	86	748

Henvendelser fordelt på kategori:



Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

Rute/ Årsag	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	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 11 Herning-Brande												1							1		2	
Rute 12 Herning - Holstebro				2							1									1		3
Rute 13 Herning-Skive	1		1		2			2														6
Rute 15 Herning-Ringkøbing					4			2			1	1										8
Rute 23 Holstebro-Lemvig				2									1								1	4
Rute 26 Holstebro-Skjern						1											1					2
Rute 28 Holstebro - Viborg					2			3				1										6
Rute 40 Nykøbing- Skive	1			2	2			2														7
Rute 50 Viborg-Skive				1	2		1					1										5
Rute 53 Viborg-Herning	2			5	1		3	1			3	1									2	18
Rute 55 Viborg-Hammel			1								3	2										6
Rute 60 Viborg-Silkeborg		1	1	1	2							3										8
Rute 62 Viborg-Randers	1		1	2	2	2					1					1		1				11
Rute 64 Viborg-Hobro					3	1	2					2										8
Rute 67 Viborg-Farsø			1	1			1				1										1	5
Rute 72 Holstebro-Skive																					2	2
Rute 73 Randers-Silkeborg	1				2	2		4				1										10
Rute 77 Herning-Pårup					1			1														2
Rute 81 Herning-Grindsted										1												1
Rute 100 Odder - Hornslet	3	1	7	10	33	1	2	14		1	11	15			1		8	1		8		116
Rute 103 Aarhus - Hou	1				1		1	2														5
Rute 104 Horsens - Juelsminde			1		2							2										5
Rute 105 Horsens-Juelsminde				1	2	1						2									1	7
Rute 107 Århus-Horsens			1		3			3				1									2	10
Rute 109 Århus-Galten																			1			1
Rute 110 Horsens- Silkeborg	1			1	1	1					1	2									1	8
Rute 111 Århus-Hinnerup				1													1					2
Rute 112 Horsens - Voerladedgård								2			1	1										4
Rute 112 Århus-Silkeborg			5	4	4	1	3	4			2	1	1	1			1					27
Rute 113 Århus-Silkeborg	3		2	5	4		3	#			2	3					1	1				39
Rute 114 Horsens - Tørring	1		1				1															3
Rute 114 Århus-Viborg			2	3	8	2	3					3			1			1	1	1	1	25
Rute 115 Århus-Randers	1			1	1						1	2					1				2	9
Rute 116 Horsens - Herning				1			1															2

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Regionalruter og X-busser

Rute/ Årsag	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	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 116 Århus-Galten	1	1	2	3	3	1		1		1	1	2		1								17
Rute 117 Horsens - Billund		1		1			2				1								1			6
Rute 117 Århus-Langå				2	1	1		4			1	1					1	1		1		13
Rute 118 Århus-Randers	1		1	1	1					1		1			1		1	2		2		12
Rute 120 Århus-Grenaa	1		1	1	1			1		1	1	1	1								3	12
Rute 121 Århus-Ryomgård			1		1												1					3
Rute 122 Århus-Grenaa				2		1						1									2	6
Rute 123 Århus-Ebeltoft		1	1	2	4			2				3					2					15
Rute 124 Hammel-Universitetet					1					1												2
Rute 200 Skanderborg -Hammel	3		5	4	13		3	4		1	8	3					4	1		2		51
Rute 202 Vejle- Århus		1	4	4	2	1		1				2									1	16
Rute 205 Vejle - Juelsminde				1	3		1								1							6
Rute 211 Randers-Udbyhøj				1	1															1		3
Rute 212 Randers-Ebeltoft	1		1	2	2					1	1	1								1		10
Rute 213 Randers Grenaa	1		1	2	1		1				2	1									1	10
Rute 214 Randers-Grenaa			1		2			1		1	1		1								2	9
Rute 215 Vejle - Silkeborg			1	1	1							1								1		5
Rute 217 Randers -Rønde	1				1			2			1											5
Rute 219 Vejle - Rårup			1																			1
Rute 221 Randers-Hornslet				1				1				1										3
Rute 223 Randers-Silkeborg	2		2	1								2			1		1					9
Rute 230 Randers-Hobro						1	1	2				1										5
Rute 235 Randers-Hadsund	1			1	2	4		1	1		1	1	1									13
Rute 237 Randers-Hadsund								3		1	2	2										8
Rute 270 Holstebro - Thorsminde																	1					1
Rute 302 Beder-Odder					1		1	1			1	1										5
Rute 306 Odder-Horsens					2			1			1										1	5
Rute 311 Silkeborg-Skanderborg					1																1	2
Rute 319 Hornslet - Ørsted					1			1														2
Rute 331 Skanderborg-Odder				1	2	1		2											1			7
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft			1		2			1			1											5
Rute 352 Ryomgård-Grenaa				1								1										2
Rute 361 Rønde - Helgenæs			1							1		1										3
Rute 400 Aarhus - Djurs Sommerland																	1					1
Rute 502 Brædstrup-Skanderborg	2		2									5										9
Rute 508 Thyregod-Tørring					1																	1
Rute 513 Vejle-Tørring											1											1
Rute 596 Skjern - Gl. Blåhøj											1											1

Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Regionalruter og X-busser

Rute/ Årsag	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	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Regionale ruter samlet	30	6	50	75	132	22	30	84	1	11	53	77	5	2	5	1	25	10	6	37	662

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 901X Universitetet - Galten - Silkeborg Vest																	1				1
Rute 913X Århus - Silkeborg - Esbjerg	1				1	1					1		1				2	3		2	12
Rute 914X (Thisted) - Viborg - Århus			1								1				2	1				1	6
Rute 918X Århus - Randers - Ålborg	1		3	2	2	1		1			4									2	16
Rute 925X Flybus Aarhus - Tirstrup					2			7							1					1	11
Rute 926X Thisted - Viborg - Vejle	2		1				1											2		1	7
Rute 928X Lemvig - Nr. Nissum - Struer - Holstebro - Viborg	1																				1
Rute 940X Thisted - Nykøbing - Skive - Viborg	1			1	2													1			5
Rute 952X - Ringkøbing - Herning - Århus			1	1				3			3	2			1		1	2	1	2	17
Rute 953X Randers - Viborg - Herning					1			3													4
Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg	2					1		1	1	1	1										6
Total	8		6	4	8	3	1	14	1	1	10	2	1		4	1	3	9	1	9	86

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	8	15	143	166

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Regionalruter		1282,5	36123,5	37406
X-bus		211	8912,09	9123,09
Kr.		1493,5	45035,59	46529,09

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Regional	X-bus	I alt
Fejllettering	3	3	6
For tidligt kørt bus	9	2	11
Forbikørsel	18	1	19
Forsinkelse	34	3	37
Overfyldt bus	1	1	2
Ruteføring og korrespondance	14		14
Udgåede Ture og nedbrud	57	9	66
Klage over chaufførs kørsel	1		1
Fejlinformation	2	3	5
Generel		2	2
Total	139	24	163

Én refusion kan godt have mere end en årsag, derfor kan antallet af årsager overstige antallet af refusioner.