

## Kundehenvendelser 3. kvartal

## Regionalruter og X-busser

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.10 – 30.9.10

## Antal henvendelser:

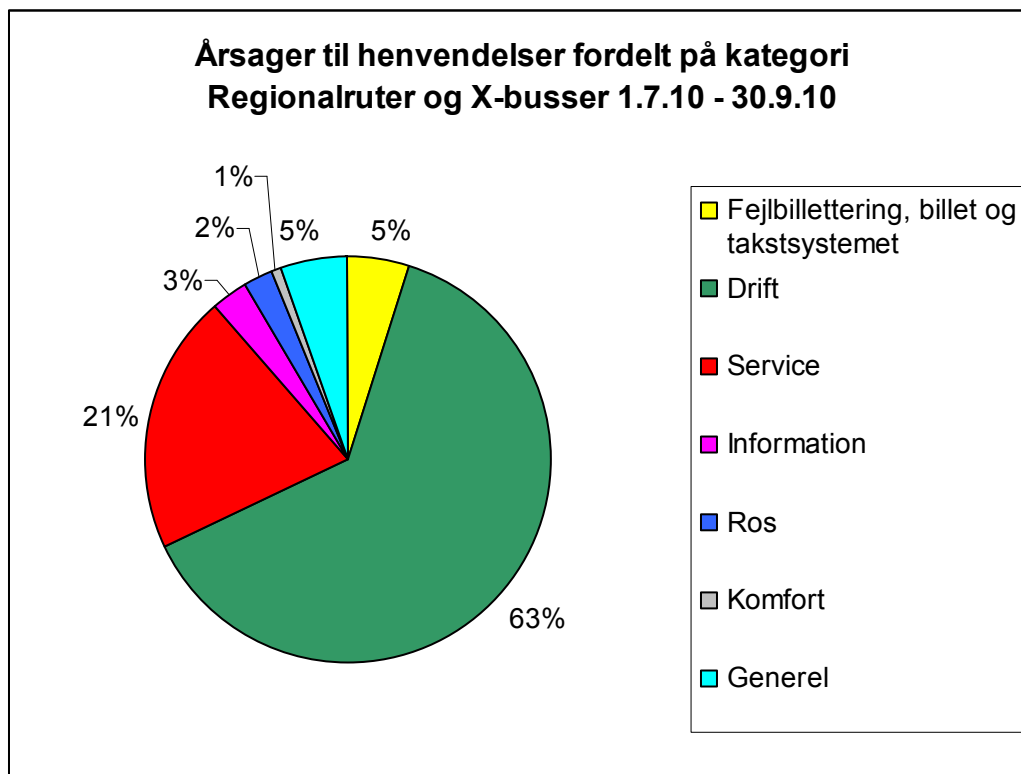
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	130
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	10
Øvrige henvendelser	254
<b>Total</b>	<b>384</b>

En 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	16		16
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	2	4
For tidligt kørt bus	Drift	26	3	29
Forbikørsel	Drift	65	4	69
Forsinkelse	Drift	84	8	92
Overfyldt bus	Drift	17		17
Ruteføring og korrespondance	Drift	11	1	12
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	27	10	37
Uheld i bussen	Drift	3		3
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	1	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	19	1	20
Klage over chaufførs opførsel	Service	54	3	57
Rygning	Service	3		3
Fejlinformation	Information	11	1	12
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	8	1	9
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2		2
Generel	Generel	19	3	22
<b>Total</b>		<b>374</b>	<b>38</b>	<b>412</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. kvartal

Regionalruter og X-busser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Taktsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 13 Herning-Haderup-Skive				2								1						1		4
Rute 14 Videbæk-Fjelsestervang-Herning																		3		3
Rute 15 Herning-Videbæk-Ringkøbing			1	1			1											1		4
Rute 24 Holstebro-Lemvig		1																		1
Rute 28 Holstebro - Haderup - Viborg				2			1	2												5
Rute 40 Nykøbing - Roslev - Skive												2								2
Rute 41 Nykøbing - Oddense - Skive				1																1
Rute 43 Skive - Lihme - Skive								1			1									2
Rute 53 Viborg-Karup/Kølvrå-Herning						2		2									1			5
Rute 55 Viborg-Bjerringbro-Hammel			1					1												2
Rute 58 Ringkøbing-Hv.Sande-Nr.Nebel			1											1						2
Rute 59 Viborg-Møldrup-Aalestrup								1												1
Rute 60 Viborg-Kjellerup-Silkeborg								1												1
Rute 61 Viborg-Løvsdal-Randers				1				1												2
Rute 62 Viborg-Ørum-Randers			1	1	1						1									4
Rute 63 Viborg-Tjele-Sjælland				2																2
Rute 64 Viborg-Vammen-Hobro								1												1
Rute 65 Viborg-Klejtrup-Hobro					1															1
Rute 73 Randers-Bjerringbro-Silkeborg	1		1	3					1									2		8
Rute 77 Herning-Ikast-Bording-Pårup								1												1
Rute 81 Herning-Kibæk-Grindsted				1																1
Rute 100 Odder - Århus - Hornslet		3	7	22	50	6		9	5	1	5	3	3	1		1	4			120
Rute 101 Skanderborg - Skejby- Hornslet	2		1		5							1						1		10
Rute 105 Horsens-Juelsminde			1																	1
Rute 107 Århus-Skanderborg-Horsens	2		2	1	1	1		3	1		2			1						14
Rute 109 Århus-Hørning-Galten					2				1										1	4
Rute 110 Horsens- Silkeborg					1										1					2
Rute 111 Århus-Foldby-Hinnerup				1																1
Rute 113 Århus-Galten-Silkeborg			2		5				4			1						2		14
Rute 114 Horsens - Tørring			1																	1
Rute 114 Århus-Hammel-Viborg		1		1	2				1									1		6
Rute 115 Århus-Hinnerup-Randers	1							1	4											6
Rute 116 Horsens - Herning	1			1					1										1	4
Rute 116 Århus-Skovby-Galten			1	2		1													1	5
Rute 117 Århus-Spørring-Langå									4											4
Rute 118 Århus-Randers				2	1	1			2	1	1								1	9

# Kundehenvendelser 3. kvartal

## Regionalruter og X-busser

Rute	Fejllettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Takstsystem	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 119 Århus-Hornslet-Auning-Ørsted						1														1
Rute 120 Århus-Rønne-Kolind-Grenaa							1	1												2
Rute 121 Århus-Rønne-Ryomgård	1	1		2					1									1		6
Rute 122 Århus-Rønne-Grenaa	1			1	1				2					1		1				7
Rute 123 Århus-Rønne-Ebeltoft	2		2	3					3			1								11
Rute 124 Hammel - Skejby - Universitetet						1														1
Rute 202 Vejle- Horsens - Århus	1		1				2		3				1	1						9
Rute 205 Vejle - Juelsminde								1	2											3
Rute 211 Randers-Ørsted-Udbyhøj				1					1											2
Rute 212 Randers-Ryomgård-Ebeltoft	1		2		1				1					1				1		7
Rute 213 Randers - Vivild - Grenaa																		1		1
Rute 213 Randers-Fjellerup-Grenaa													2					2		4
Rute 214 Randers-Auning-Grenaa		1		3	1							1								6
Rute 215 Vejle - Silkeborg				1					1										1	3
Rute 217 Randers - Mørke - Rønne	1									1				1						3
Rute 223 Randers-Hammel-Silkeborg	1	1			1				1											4
Rute 230 Randers-Fårup-Hobro	1			1	2									1						5
Rute 231 Randers - Stevnstrup - Langå				1																1
Rute 235 Randers-Mariager-Hadsund		1							2											3
Rute 237 Randers-Havndal-Hadsund		1																		1
Rute 302 Beder - Norsminde - Odder		1		2	8	1		1						2				4		19
Rute 306 Odder-Horsens				2														1		3
Rute 311 Silkeborg-Ry-Skanderborg									1											1
Rute 319 Hornslet - Auning - Ørsted						1			1											2
Rute 331 Skanderborg-Odder			1	1	1			1				1								5
Rute 351 Grenaa-Ebeltoft				2																2
Rute 352 Ryomgård-Bønnerup-Grenaa						1														1
Rute 361 Rønne - Knebel - Helgenæs									1											1
Rute Flybus Århus-Tirstrup				1		3						1								5
Generelle kundehenvendelser								1												1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>65</b>	<b>84</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>374</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal

Regionalruter og X-busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Takstsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 903X Århus - Odder - Hou					1	2								1				1		5
Rute 913X Århus - Grindsted - Esbjerg			2					1												3
Rute 914X (Thisted)-Viborg- Århus				1																1
Rute 918X Århus - Randers -Ålborg							1	1									1			3
Rute 926X Thisted - Viborg - Vejle				2				1									1	4		8
Rute 952X Ringkøbing - Herning - Århus			1		7			1										5		14
Rute 953X Randers - Viborg - Herning				1		1							1							3
Rute 960X Silkeborg - Viborg - Ålborg		1																		1
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>				<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>	<b>10</b>		<b>38</b>

Kundehenvendelser 3. kvartal

Regionalruter og X-busser

**Økonomisk kompensation.**

**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	10	17	103	<b>130</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Regionalruter</b>		2150	18759,34	<b>20909,34</b>
<b>X-bus</b>		350	8889,50	<b>9239,50</b>
<b>Kr.</b>		<b>2500</b>	<b>27648,84</b>	<b>30148,84</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsager	Regional	X-bus	I alt
Fejllettering	6		<b>6</b>
Takstsystem	1		<b>1</b>
For tidligt kørt bus	8	1	<b>9</b>
Forbikørsel	17	1	<b>18</b>
Forsinkelse	38	7	<b>45</b>
Overfyldt bus	2		<b>2</b>
Ruteføring og korrespondance	4	1	<b>5</b>
Udgåede Ture og nedbrud	18	10	<b>28</b>
Klage over chaufførs opførsel	3		<b>3</b>
Fejlinformation	5		<b>5</b>
Salgssteder	1		<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>20</b>	<b>123</b>