

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 01.04.17 – 30.06.17**Antal henvendelser:**

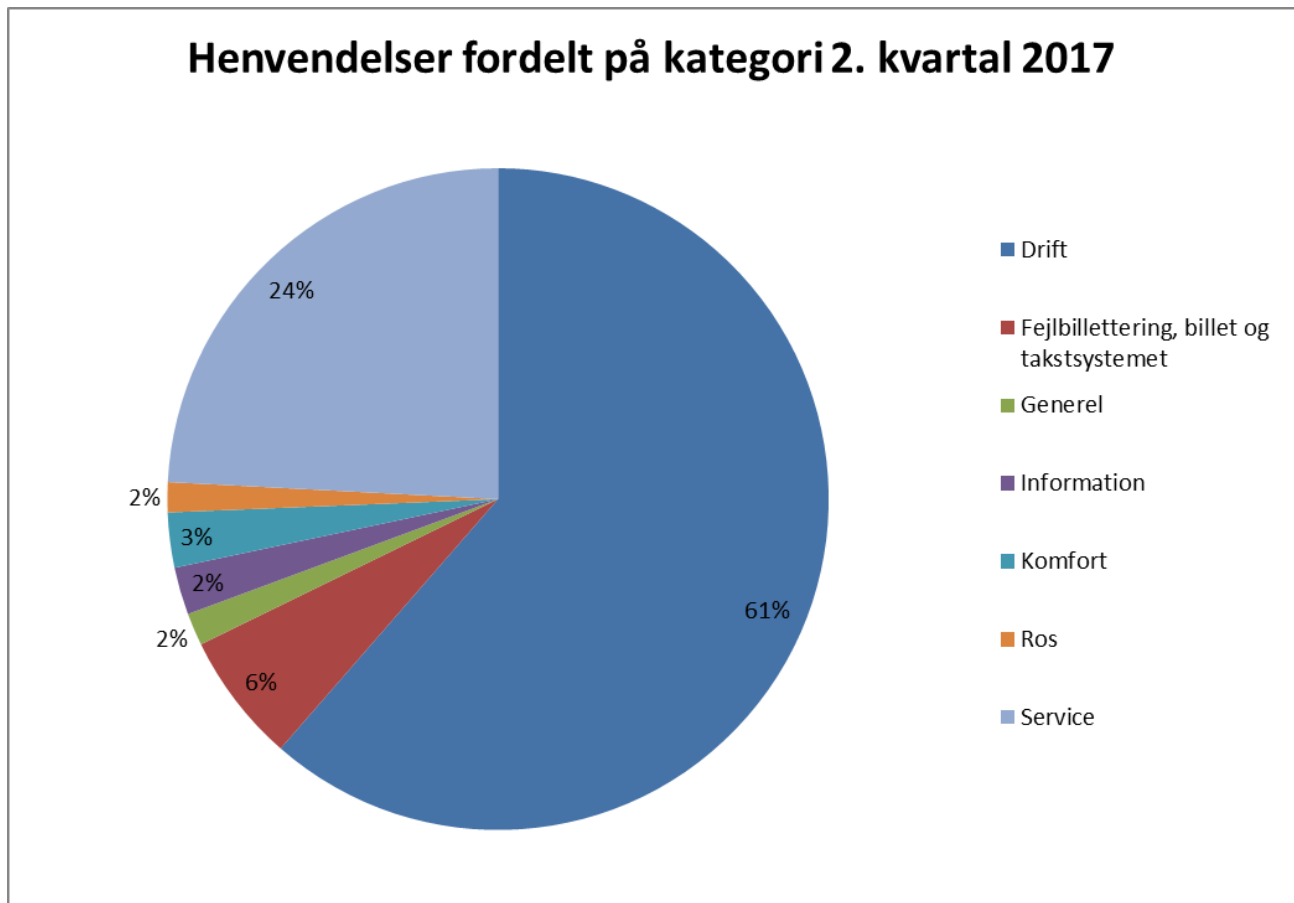
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	210
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	12
Øvrige henvendelser	546
Total	756

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	25	8	33
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7	0	7
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	0	0	0
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	9	1	10
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	0	1
For tidligt kørt bus	Drift	55	2	57
Forbikørsel	Drift	78	9	87
Forsinkelse	Drift	73	7	80
Overfyldt bus	Drift	7	11	18
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	122	33	155
Uheld i bussen	Drift	7	1	8
Forkert ruteføring	Drift	30	1	31
Mistet korrespondance	Drift	12	3	15
Køreplansønsker	Drift	42	10	52
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	0	4
Klage over chaufførs kørsel	Service	51	10	61
Klage over chaufførs opførsel	Service	109	13	122
Rygning	Service	2	0	2
Rejsebestemmelser	Service	2	0	2
Wifi/internet	Service	3	1	4
Realtid	Service	1	0	1
Glemte sager	Service	1	1	2
Fejl- eller mangl. information	Information	15	4	19
Hjemmesiden	Information	0	0	0
Salgssteder	Information	0	0	0
Ros	Ros	9	3	12
Komfort i bussen	Komfort	11	4	15
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	1	7
Generel	Generel	10	3	13
I alt		691	127	818

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejlbillettering	Taktsystem	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 (Herning)						1																							1	
Rute 13						2	2									1									1					6
Rute 15													1													1				2
Rute 19									1		1																			2
Rute 23							1																							1
Rute 24													1			1														2
Rute 26													1																	1
Rute 28													1																	1
Rute 29							1																							1
Rute 33	1												1																	2
Rute 40					1				1																					2
Rute 50						1																								1
Rute 53					1		1		4				1		3	1														11
Rute 59	1				1	1				2					2								1							8
Rute 60						1	1						2			1											1			6
Rute 62						1			1						1	2									1			1		7
Rute 64						1							1		1	2														5
Rute 72							2									1														3
Rute 73				1	1	2	2		6				1				2										1			16
Rute 77	1					1					1	1																		4
Rute 81 (Herning)						1									1															2
Rute 81 (Odder)						1										1														2
Rute 83					1	3	3		6			2	1		1	3										1				21
Rute 84		1			1	1	2		6		1					2												1		15

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

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 ruterføring	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 85					1							2	1																4
Rute 100	3	1		2	3	12	12	1	20	3	11	1	4		4	22		1	2	1		3			4	6		1	117
Rute 103					1	1	1		1													1							5
Rute 104						2	1		1		1				1	4						1							11
Rute 105															2	3												1	6
Rute 107	1					1			2				1		1	1						2					1		10
Rute 109					2	2	2						1																7
Rute 110								1					1			3												1	6
Rute 111					3								2	1	1	2						1							10
Rute 112	1	1			2											2													6
Rute 113					4	8	3		9	1	4		3		3	4						1					1	1	42
Rute 114 (Århus)	2				1	2	1	1	1				1		1	2										1			13
Rute 115						1									1														2
Rute 116 (Horsens)									1							2													3
Rute 116 (Århus)				1	2	1									1	1												1	7
Rute 117						1																							1
Rute 118	1	1		1		4	1									1													9
Rute 120							1		3						1							1							6
Rute 121						2		1	1							1						1			1		1		8
Rute 122	1					2				2	1				3	3			1								1		14
Rute 123	3				3	3	1	1	3		1	1	2		1	5					1						1	1	27
Rute 200	3	1			5	3	15	1	17	1	2		3		8	14									1				74
Rute 202	1	1		1	5	8	12	1	14		2	1	8		3	7						1					1	1	67
Rute 205					5	1					2				2														10

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

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 ruterføring	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					2					1																			3
Rute 212						2			1						1														4
Rute 213					1		2		3		1					1													8
Rute 214	1				1	1			2		2				1	3													11
Rute 215	1								2				1		3	1													8
Rute 217					1				2			1				2													6
Rute 220					1	1	1						1			1													5
Rute 221							1																						1
Rute 223						2	2		4	1		1	2		1	1													14
Rute 230									1						2	1													4
Rute 235					2																								2
Rute 302					2		1					1																	4
Rute 306	1					1	1									2													5
Rute 319					1				1			2	1			1													6
Rute 331									1							2									1	1			5
Rute 351					1																								1
Rute 352									3			1				1						1							6
Rute 400	3				4														1			1							9
Rute 502															1	1													2
I alt	26	6	0	10	55	78	73	7	122	7	30	12	42	4	51	109	2	2	3	1	1	16	0	0	9	11	6	10	693

Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

Regionalruter og X Busser

Fordeling på X-busser:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	Før 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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 912X	4			1	1			8	9				2			3						1								29
Rute 913X							1		2				2															1	6	
Rute 914X						2																							2	
Rute 918X							1	1							4	5						1				2			14	
Rute 925X		1				1	1		13		1																	1	18	
Rute 926X						1	1									1													3	
Rute 928X															1	1										1			3	
Rute 952X	2				1	2	2	1	8	1			6		2	3			1		1	1			1	3	1		36	
Rute 953X						1						3			2													1	7	
Rute 960X						2	1	1	1						1														6	
Rute 980	1																					1							2	
I alt	7	1	0	1	2	9	7	11	33	1	1	3	10	0	10	13	0	0	1	0	1	4	0	0	3	4	1	3	126	