

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.18 – 30.9.18

Antal henvendelser:

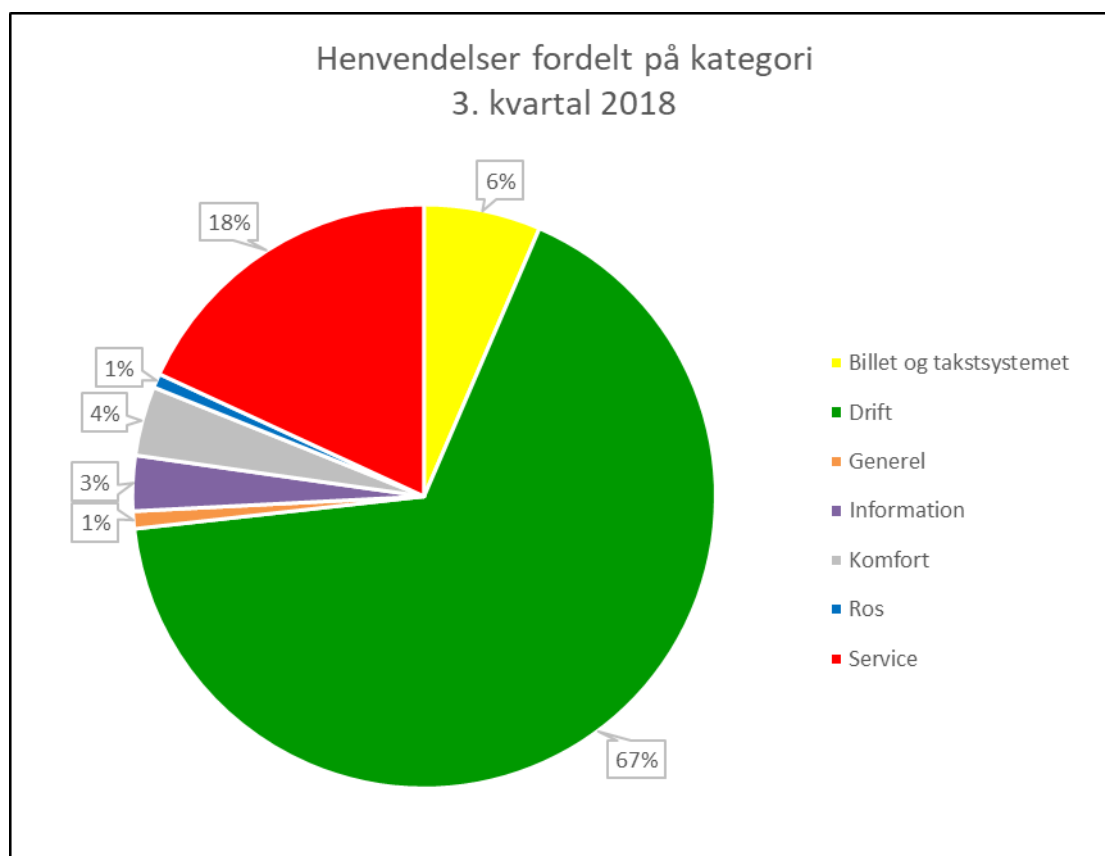
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	357
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	17
Øvrige henvendelser	693
Total	1050

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	Billet og takstsystemet	27	13	40
Takstsystem	Billet og takstsystemet	8	5	13
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	9		9
App – Information	Billet og takstsystemet	1	3	4
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	8		8
Takst Vest	Billet og takstsystemet			
For tidligt kørt bus	Drift	55	15	70
Forbikørsel	Drift	108	15	123
Forsinkelse	Drift	123	17	140
Overfyldt bus	Drift	14	9	23
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	216	38	254
Uheld i bussen	Drift	4		4
Forkert ruteføring	Drift	48	7	55
Mistet korrespondance	Drift	35	1	36
Køreplansønsker	Drift	43	15	58
Håndholdt mobiltelefon	Service	4		4
Klage over chaufførs kørsel	Service	74	11	85
Klage over chaufførs opførsel	Service	85	17	102
Rygning	Service	2		2
Rejsebestemmelser	Service	5	4	9
Wifi/internet	Service	1		1
Realtid	Service	3		3
Glemte sager	Service	1		1
Fejl- eller mangl. information	Information	24	6	30
Hjemmesiden	Information	1	2	3
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	8	1	9
Komfort i bussen	Komfort	20	6	26
Læhuse og stoppesteder	Komfort	17	1	18
Generel	Generel	9	2	11
I alt		955	188	1143

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Årsager fordelt på rute og kategori.

Fordeling på regionalruter:

Rute	Fejllettering	Takstsystem	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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 13						1									2	1													4
Rute 15						1	1		5													1							8
Rute 19							1		2																				3
Rute 24									1				1																2
Rute 26						1									1														2
Rute 28						1																							1
Rute 33							1																						1
Rute 40							1		1						1	1										1			5
Rute 50		1				1					1																		3
Rute 53					1	1			5				1									2							10
Rute 55													1																1
Rute 59													1		1														2
Rute 60					1			1	1				1															1	5
Rute 64						2	1		4				1		1	2													11
Rute 72													1																1
Rute 73					1	2	1	1	1	1	1		3		1							1			1	1	1	1	15
Rute 77							1		4		1					1													7
Rute 81 Herning	1						1	2	1		2					1						1					1		10
Rute 81 Odder	1					2	1						1		1			1				1					1		9
Rute 83	1		1		1	2	11		15			1			4			1				2				3	1		43
Rute 84					1	1	2		5	1	1	1			1	1									1	1			16

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	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 100	3	2	1		2	9	25	1	10		4	3	1		14	13				1		1			1	3	8	1	103	
Rute 103	2					1						2	2			1							2			1	1	2		14
Rute 104	1				1	3			10		3		1		2	1								1						23
Rute 105							3		1		1	2	1		2															10
Rute 107			1		1	2	2		9		1		1		2	1											1			21
Rute 109									2				1																	3
Rute 110	1				1	1			3						3	2														11
Rute 111						4	2						1		1	3							1	1						13
Rute 112									2				2														1			5
Rute 113		1			3	7	2		3					1	1	5											2	1		26
Rute 114 Aarhus					1	1	2		1			1	2		1								1							10
Rute 115							1						1														1			3
Rute 116 Horsens					1	3	1		2	1	1	1			2															12
Rute 116 Århus					1		1		3		1					4											1			11
Rute 117						2					1			1	1	2							1							8
Rute 118		1					1		2				1		1															6
Rute 120	1				2	4	5	1	8		4		1		2	2							2							32
Rute 121	1				2	3	4				1	1				3										1				16
Rute 122					2	2			3		1	3	2																	13
Rute 123	2	2			3	5	8		4		1	7			1	6			1		1	1					2	1		45
Rute 130						1					1																			2
Rute 200	2			7	8	6	11		6		3	2	2		6	11				2										66
Rute 200N		1				1			1																					3
Rute 202	5			2	11	17	8	5	31		5		4		4	5						2						1	1	101
Rute 205	1				2	2			1					1	2	1		1												11

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	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 211						1	1									1													3		
Rute 212						1	2		3		1					2											2		11		
Rute 213	1					2	4		1			1	1			1							1						12		
Rute 214	2				2	5	4		3	1	2		1		2	4							1				1		28		
Rute 215	1				4	2	3		2		1		4	1	3	4													25		
Rute 217											1	1			2	1							1		1	1			8		
Rute 220			6		2		3		8		2	2			1	1									1				26		
Rute 221																											1		1		
Rute 223					2	2	2		9			2	1		3	1	1									1			24		
Rute 230							1	2								2													5		
Rute 235						1	1		3			2	2		3	1													13		
Rute 302							1		2	1	1														1			2	8		
Rute 306	1				1	2			2		1	1						1					1						10		
Rute 319									1		1																		2		
Rute 331						1																							1		
Rute 351									1		2	1					1												5		
Rute 352									2		2				1			1					1						7		
Rute 400						2		1	32						1														36		
Rute 502												1																	1		
Rute 513						1																						1	2		
I alt	27	8	9	9	55	108	123	14	216	4	48	35	43	4	74	85	2	5	1	3	1	3	1	24	1	2	8	20	17	9	955

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Regionalruter og X Busser

Fordeling på 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 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				3	1	1	4	2				4			2		1								2			25	
Rute 913X						2	1								5														8	
Rute 918X		1		1	3		2	1	1			1			3	5							1			1	2	1	1	24
Rute 925X	5			1	2		3		24						1	1		2				1	1					1	42	
Rute 926X					2								1		1														4	
Rute 928X	1					2					2					1													6	
Rute 952X	1	1		1	2	2	7	4	11		2		5			5		1				1				2			45	
Rute 953X					3	2					2		3			1						1	1						13	
Rute 960X	2	2				6	3				1		2		1	2						1							20	
Rute 980		1																											1	
I alt	13	5		3	15	15	17	9	38		7	1	15		11	17		4				6	2		1	6	1	2	188	