

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.16 – 30.6.16****Antal henvendelser:**

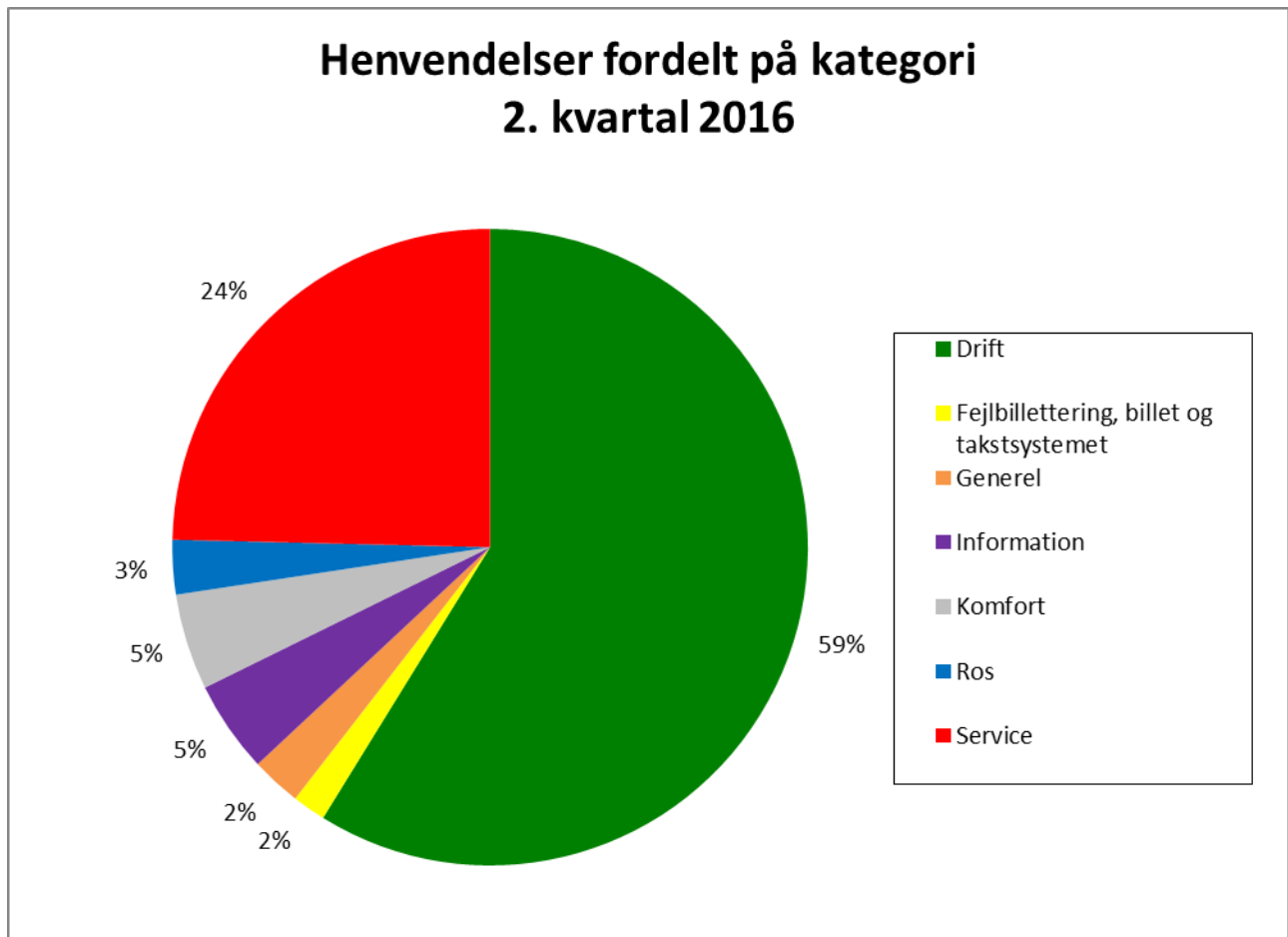
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	60
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	351
<b>Total</b>	<b>411</b>

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	Århus Bybusser
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
For tidligt kørt bus	Drift	52
Forbikørsel	Drift	58
Forsinkelse	Drift	78
Overfyldt bus	Drift	8
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	41
Uheld i bussen	Drift	13
Forkert ruteføring	Drift	14
Mistet korrespondance	Drift	3
Køreplansønsker	Drift	10
Håndholdt mobiltelefon	Service	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	49
Klage over chaufførs opførsel	Service	58
Rygning	Service	1
Rejsebestemmelser	Service	
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	22
Hjemmesiden	Information	
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	13
Komfort i bussen	Komfort	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10
Generel	Generel	12
<b>Total</b>		<b>471</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

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	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A	1				4	4	6		4	4		1		2	7	7						2			1		2	1	46
Rute 2A					3	1	5			2				1	4	9									1				26
Rute 3A					5	5	2			2					2	2						1							19
Rute 4A					7	4	2		1						3	5												1	23
Rute 5A	1			1	7	2	3		4						1	3										1	1	24	
Rute 6A					3	3	5	1	2		1		2		4	2						2			2	1	1	1	30
Rute 11	1				4	5	13		2	1	1	1			7	7						4			5	4	1	1	57
Rute 12					1	5	2	1	2						2	3						2					2		20
Rute 13					1	1	3		1		1	1		1	2	1									2				14
Rute 14					1	5	1	1	2	1				1	4	4													20
Rute 15					1		2		9				3									1							16
Rute 16					2				1																				3
Rute 17						1	5	1	3	1	1		1		3	3						1					1		21
Rute 18					1	5	12	3	6	1	2			2	2	4						3			1				42
Rute 19					3	4	4	1	2	1	3		1		2	3													24
Rute 20					6	8	11		1		5		1	1	1	4						3				3			44
Rute 33						2							1																3
Rute 35									1				1																2
Rute 41						1																							1
Rute 42						1																							1
Rute 46					1																								1
Generelle kundehenv.	2	2			2	1	2								5	1	1					3			1	7		7	34
<b>I alt</b>	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>52</b>	<b>58</b>	<b>78</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>1</b>					<b>22</b>			<b>13</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>471</b>