

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.15 – 31.12.15**Antal henvendelser:**

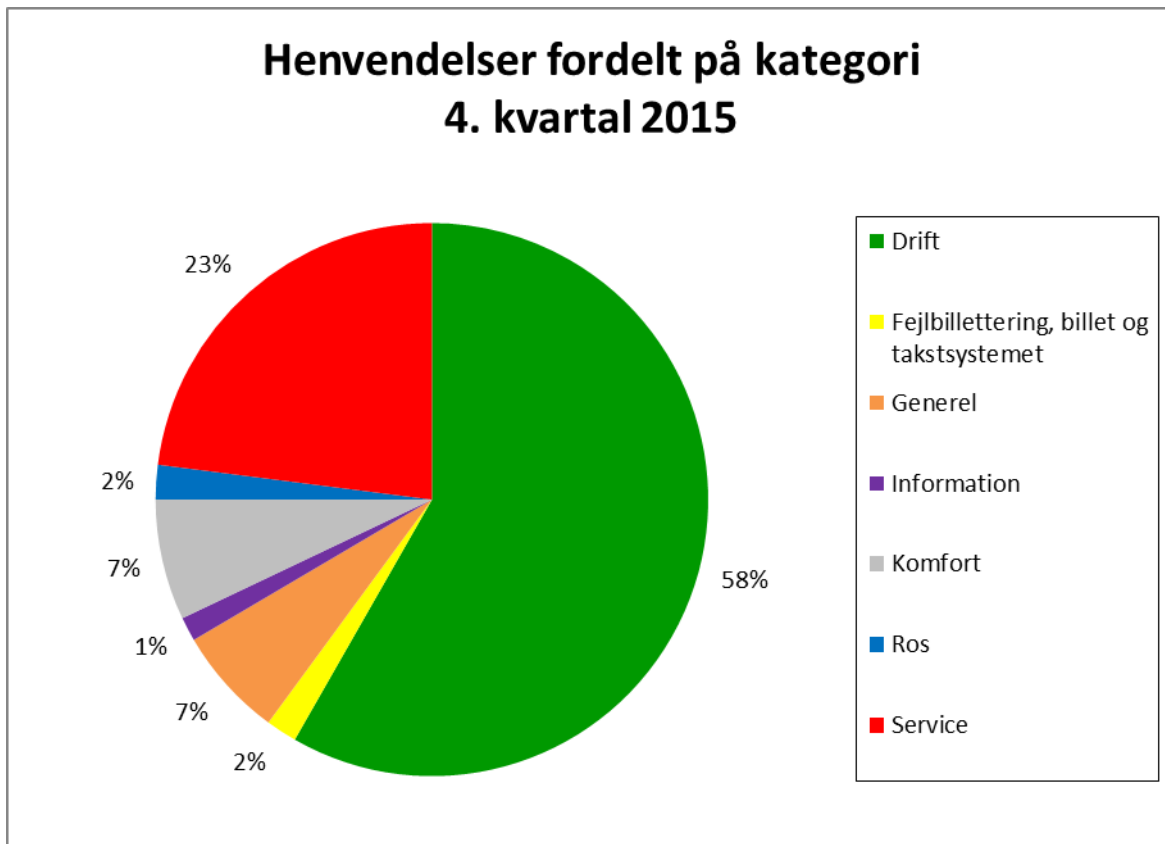
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	63
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	359
Total	422

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	4
For tidligt kørt bus	Drift	34
Forbikørsel	Drift	45
Forsinkelse	Drift	87
Overfyldt bus	Drift	18
Ruteføring og korrespondance	Drift	29
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	66
Uheld i bussen	Drift	10
Håndholdt mobiltelefon	Service	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	64
Klage over chaufførs opførsel	Service	43
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	6
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	10
Komfort i bussen	Komfort	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	22
Generel	Generel	32
Total		496

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	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	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A			5	8	16		2	15	3	2	7	7						1	1	4	1	72
Rute 2A	1		4	2	7	1	1	4		1	4	4			1			1		1	1	33
Rute 3A			2	1	1			1		1	1	1										8
Rute 4A			3	3	5	3	1		1		6	1						2		2		27
Rute 5A		1	3	3	3	1		2			3	4			1			1			1	23
Rute 6A			1	2	4	2	1	2	1		6	3							1	2	1	26
Rute 11		1	2	5	8	3	8	4			9	3			1				2		3	49
Rute 12			2	4	6	1	2	7				3							1			26
Rute 13			2	1	2			2			1				1						1	10
Rute 14			3	3	1			6				3							1	1		18
Rute 15					2		4	4			2											12
Rute 16			1	1		1		1			2									1	1	8
Rute 17			1	3	2		2	2			1	3						1		1		16
Rute 18	1		2	1	11	4		3	2		8	4						1		2	2	41
Rute 19			1	3	14	1	1	4			2	3							1	1	1	32
Rute 20			1	3	2	1	3	5			2	1	1					1	1		2	23
Rute 33					1			1			1										1	4
Rute 35				1			3													1		5
Rute 40									1													1
Rute 42							1															1
Rute 43	1							2														3
Rute 45								1														1
Generelle henv.	2	2	1	1	2				2	1	9	3		1	2	1		2	5	6	17	57
I alt	5	4	34	45	87	18	29	66	10	5	64	43	1	1	6	1		10	13	22	32	496