

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.15 – 30.6.15****Antal henvendelser:**

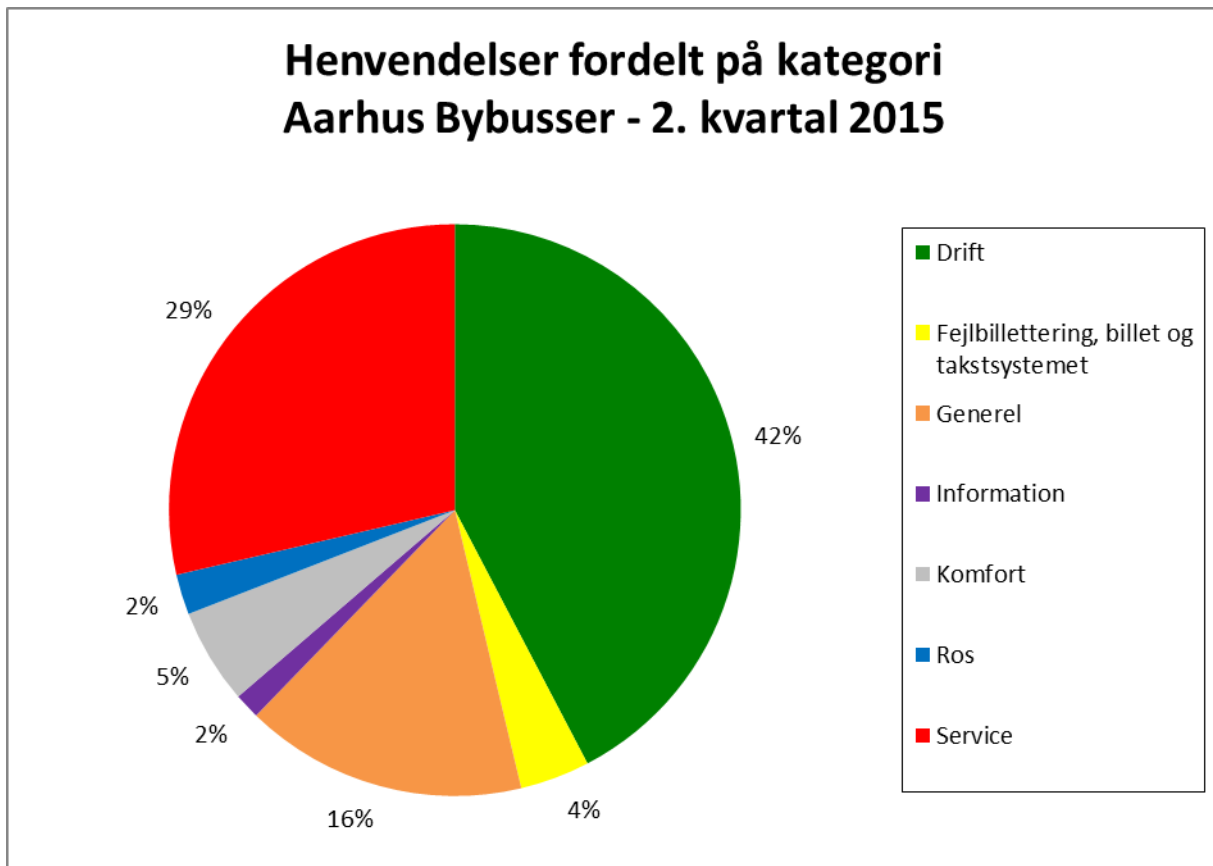
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	47
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	368
<b>Total</b>	<b>415</b>

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	9
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10
For tidligt kørt bus	Drift	22
Forbikørsel	Drift	42
Forsinkelse	Drift	65
Overfyldt bus	Drift	8
Ruteføring og korrespondance	Drift	25
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	31
Uheld i bussen	Drift	11
Håndholdt mobiltelefon	Service	4
Klage over chaufførs kørsel	Service	73
Klage over chaufførs opførsel	Service	60
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	
Fejlinformation	Information	5
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	11
Komfort i bussen	Komfort	8
Læhuse og stoppesteder	Komfort	18
Generel	Generel	77
<b>Total</b>		<b>482</b>

**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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1A	1		4	6	7		1	3	3		11	7	1					1	1	2	4	52	
Rute 2A	2		1	2	6		2	2		1	9	10						1			1	37	
Rute 3A					4		1			1	4	4						2		2	3	21	
Rute 4A		1	1	1	4		1	2			3	3			1			1	1		3	22	
Rute 5A				1	2			1			3	1										3	11
Rute 6A			5	6	9	1	2	1			12	9						2		1	3	51	
Rute 11	1		1	3	4			1	1		6	5								3	3	28	
Rute 12				2	2	3	1														1	9	
Rute 13				2	1		1	2	1	1	3	2									4	17	
Rute 14			2		1			2	1		5	3				1			1			16	
Rute 15				5	1		3	2			2	1									1	15	
Rute 16			1	1			1				1										1	5	
Rute 17			1	1	1			4			1	1									1	10	
Rute 18	1		2	4	9	3	4	6	3		5	8			1					2		48	
Rute 19			1	5	9		2			1	2	1			1	1		1			4	28	
Rute 20		1	1	1	1	1	1	4	2		1	1									6	20	
Rute 33			2				2	1														5	
Rute 35				1														1		1		3	
Rute 41												1			1						1	3	
Rute 43				1																	1	2	
Rute 45							1															1	
Generelle henv.	4	8			4		2				5	3			1			2	5	7	37	78	
<b>I alt</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>73</b>	<b>60</b>	<b>1</b>		<b>5</b>	<b>2</b>		<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>77</b>	<b>482</b>	