

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.15 – 31.3.15**Antal henvendelser:**

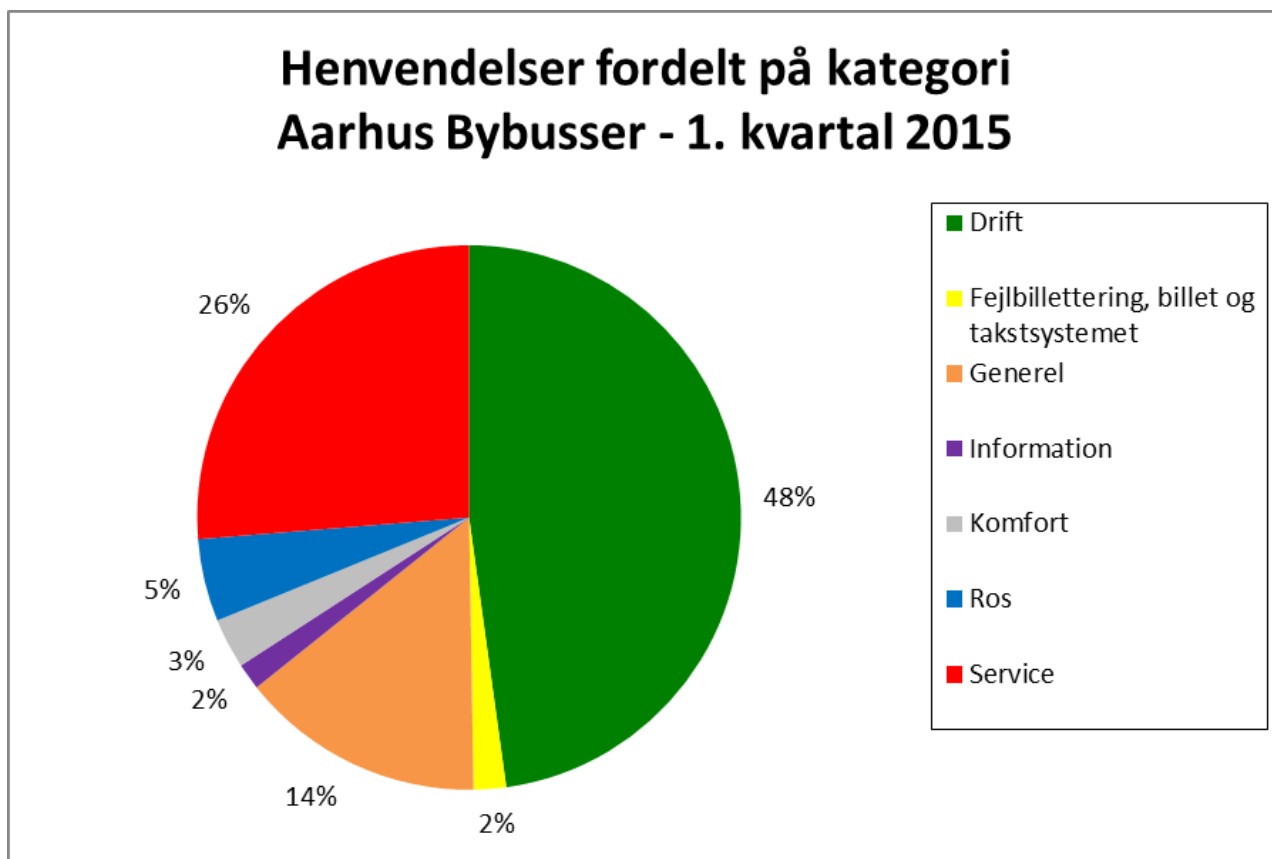
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	40
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	468
Total	508

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	4
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7
For tidligt kørt bus	Drift	68
Forbikørsel	Drift	50
Forsinkelse	Drift	90
Overfyldt bus	Drift	16
Ruteføring og korrespondance	Drift	8
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	33
Uheld i bussen	Drift	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	74
Klage over chaufførs opførsel	Service	64
Rygning	Service	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	4
Fejlinformation	Information	6
Hjemmesiden	Information	3
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	28
Komfort i bussen	Komfort	8
Læhuse og stoppesteder	Komfort	9
Generel	Generel	83
Total		571

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			4	6	12	2		1		1	14	7	1					6	1		1	56
Rute 2A			6	3	8			3			7	3						3			2	35
Rute 3A			3	4	3	2		1	1		2	5						1	1		2	25
Rute 4A			4	3	1			1			4	4										17
Rute 5A			2	1	4	1	1	1			6	4							1		1	22
Rute 6A		1	6	12	9	1	3	2	1	1	7	8	1					1			3	56
Rute 11	2	1	11	5	16			2	2	1	3	3		1				2			1	50
Rute 12			1	1	1	1	1	2			1	4						1	1	1	3	18
Rute 13			2		2			1			5	2									2	14
Rute 14		1	4	1	1	2		2	1	1	1	4		1				1			4	24
Rute 15			2		1			2	1		1	3										10
Rute 16	1		1	1	1					1	1	2			1			1			2	12
Rute 17			2	1		1		2			1	2						3			1	13
Rute 18			7	3	17	6	1	7		1	5	3						3		1	4	58
Rute 19			7	2	5		1	1	1			2			1			1		2	2	25
Rute 20			3	2	4		1	3			1	4						3			3	24
Rute 32																					1	1
Rute 33				1				1														2
Rute 35					1																	1
Rute 40			1		1																	2
Rute 41				2																		2
Rute 42				1																		1
Rute 45								1										1			1	3
Rute 46																					1	1
Generelle henv.	1	4	2	1	3				1		15	4		2	4	3		1	4	5	49	99
I alt	4	7	68	50	90	16	8	33	8	6	74	64	2	4	6	3		28	8	9	83	571