

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.14 – 31.10.14**Antal henvendelser:**

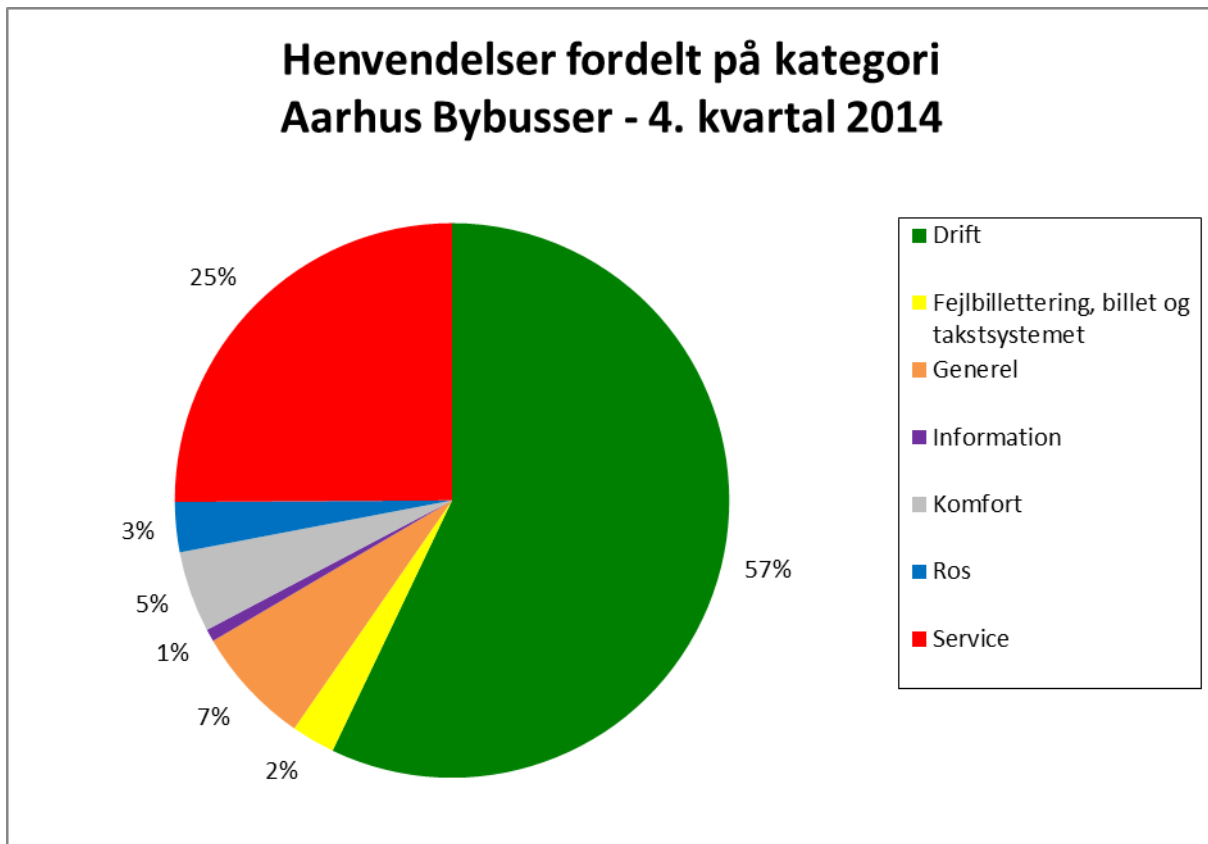
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	36
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	434
Total	470

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	9
For tidligt kørt bus	Drift	87
Forbikørsel	Drift	45
Forsinkelse	Drift	95
Overfyldt bus	Drift	21
Ruteføring og korrespondance	Drift	18
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	34
Uheld i bussen	Drift	14
Håndholdt mobiltelefon	Service	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	60
Klage over chaufførs opførsel	Service	68
Rygning	Service	
Service entreprenører og salgssteder	Service	2
Fejlinformation	Information	2
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	1
Ros	Ros	16
Komfort i bussen	Komfort	12
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14
Generel	Generel	38
Total		550

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A	1	1	7	2	12	1	2	4	4	1	11	11						8	2	1	5	73
Rute 2A		2	7	3	11		1	2			7	5						1			1	40
Rute 3A	1		5	2	5			2	1	2	3	5				1				1	1	29
Rute 4A			9	1	4	1	2	3		1	4	2							1		1	29
Rute 5A	1		5	3	3	1		1	1	2	4	5						1			2	29
Rute 6A			6	7	11	2	2	2	2	1	7	12		1	1					2	1	57
Rute 11			10	9	5	3	1	2			4	5						1				40
Rute 12			5	3	11			2				1							1		1	24
Rute 13	1		2				1				5	3						2			2	16
Rute 14		1	4	2	3			2			2	3			1			1	1			20
Rute 15			2	2	2				1		1										1	9
Rute 16			2	1	1	1	2					1										8
Rute 17		1	3		1			4			1	3								1	1	15
Rute 18			10	3	9	7	2	2	1	1	5	7						1		2	2	52
Rute 19	1		3	1	5	5		5			1									1	4	26
Rute 20			4	6	9		3	3	1					1					1	2	1	31
Rute 33			3		1																1	5
Rute 35					1							1										2
Rute 41		1										1										2
Rute 42							1															1
Rute 43																					1	1
Rute 45									1		2	1									1	5
Generelle henv.		3			1		1		2		3	2					1	1	6	4	12	36
I alt	5	9	87	45	95	21	18	34	14	8	60	68		2	2	1	1	16	12	14	38	550