

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.14 – 30.6.14

## Antal henvendelser:

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	32
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	432
<b>Total</b>	<b>464</b>

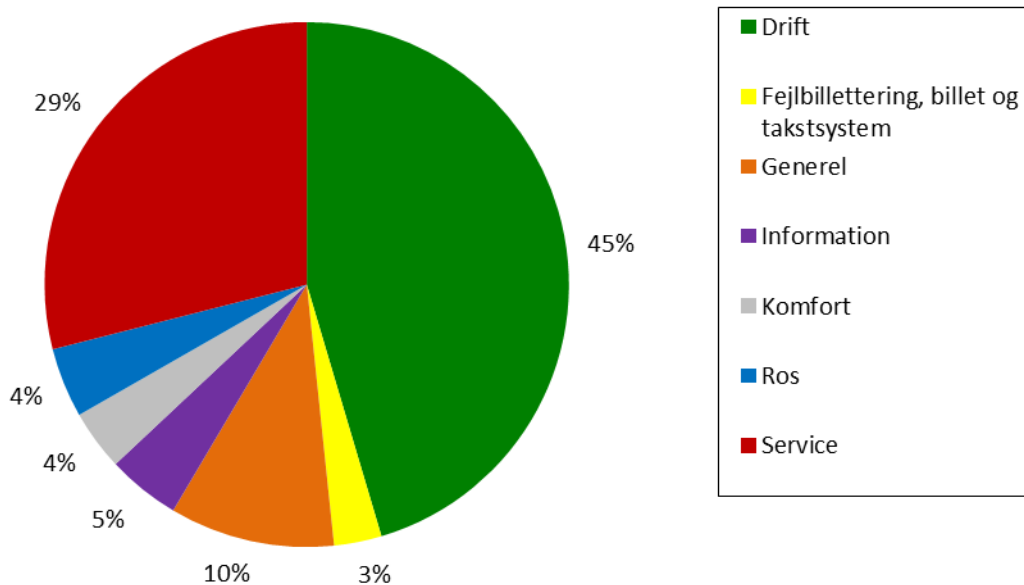
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

## Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Århus Bybusser
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	12
For tidligt kørt bus	Drift	47
Forbikørsel	Drift	48
Forsinkelse	Drift	53
Overfyldt bus	Drift	7
Ruteføring og korrespondance	Drift	22
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	47
Uheld i bussen	Drift	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	9
Klage over chaufførs kørsel	Service	61
Klage over chaufførs opførsel	Service	77
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	
Fejlinformation	Information	22
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	22
Komfort i bussen	Komfort	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14
Generel	Generel	52
<b>Total</b>		<b>511</b>

## Henvendelser fordelt på kategori:

### Henvendelser fordelt på kategori Aarhus Bybusser - 2. kvartal 2014



## 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	4	3	9			6	1	2	6	7						5			6	50
Rute 2A			1	2	6		2	1		1	7	7	1		1			2	1	1		33
Rute 3A			3	3	2			5	1		4	5			1			2			1	27
Rute 4A	1		2	3	3	1	2	1	2	2	11	9						1		1	2	41
Rute 5A				1	3	1		2			2	4						2			2	17
Rute 6A			6	5	4	1	1				3	6						2				28
Rute 11			7	2	1		3		1		8	4							1	3	5	35
Rute 12			3	3	3		2	11	2	1	4	5						1		2	1	38
Rute 13			1	2					1			2										6
Rute 14			1	2	1						1	4								1	1	11
Rute 15			4	4	1					1	1	2									1	14
Rute 16			1	1							2	1										5
Rute 17			1	1	3			10			1	1						1				18
Rute 18	1		4	4	3	2	2	5		1	2	5			1			3	1			34
Rute 19			2	3	5	1	2	5		1	1	3			2					1	1	27
Rute 20			2	6	1	1	1	1			2	3						1				18
Rute 31																					1	1
Rute 33		1	2		3		5													1	3	15
Rute 35				2	2		1															5
Rute 43					1																	1
Rute 44																					1	1
Rute 45																					1	1
Rute 46			1																			1
Generelle henv.	1	10	2	1	2		1				6	9			17	1		2	2	4	26	84
I alt	3	12	47	48	53	7	22	47	8	9	61	77	1		22	1		22	5	14	52	511