

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.16 – 30.12.16**Antal henvendelser:**

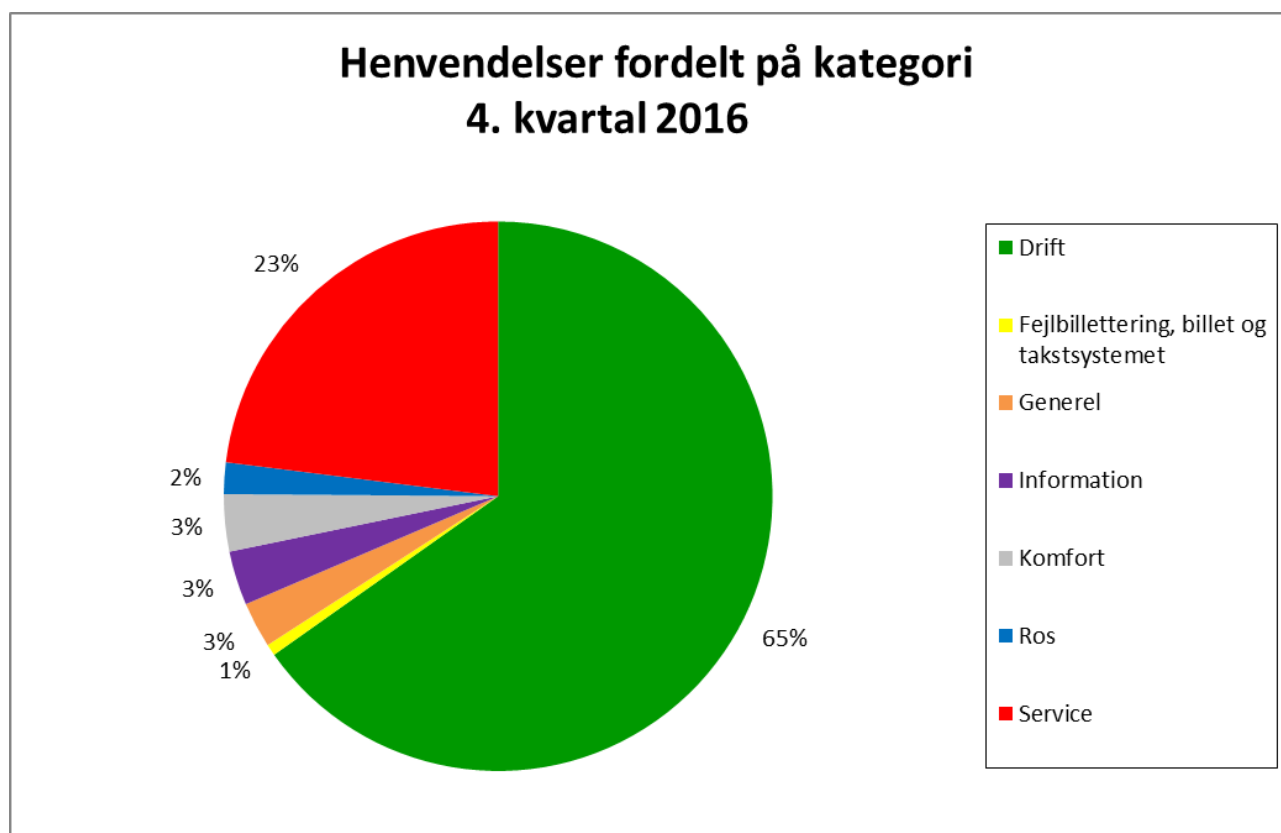
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	60
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	459
Total	519

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	1
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
For tidligt kørt bus	Drift	34
Forbikørsel	Drift	81
Forsinkelse	Drift	146
Overfyldt bus	Drift	31
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	32
Uheld i bussen	Drift	23
Forkert ruteføring	Drift	20
Mistet korrespondance	Drift	2
Køreplansønsker	Drift	19
Håndholdt mobiltelefon	Service	11
Klage over chaufførs kørsel	Service	73
Klage over chaufførs opførsel	Service	53
Rygning	Service	
Rejsebestemmelser	Service	
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	
Glemte sager	Service	
Fejl- eller mangl. information	Information	19
Hjemmesiden	Information	
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	11
Komfort i bussen	Komfort	1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	19
Generel	Generel	16
Total		595

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A					2	7	4	6	4	1	3		1	2	8	8							2		1		1		60
Rute 2A					1	5	6		1		2				6	4									1		1		27
Rute 3A					1	0	6	2	1		1		1	2	6	3									2		1		36
Rute 4A				1	3	9	4	4	1	3			1	2	7	7									1			2	45
Rute 5A					1	4	2			2			1	2	1	3							1						17
Rute 6A					4	5	8	1	2	2	1		1	1	4	5											1	35	
Rute 11	1				1	6	2	2	2	2	4		1		4	4							8		1			3	81
Rute 12					1	7	7	2	5						1	2											1		36
Rute 13					1	2	3								4	2							1						13
Rute 14					4	2	1		3	3					3	1							1				1		29
Rute 15					1	4	1		1		1				1														9
Rute 16					1	1	1	1	3				2	1	4										1		1		16
Rute 17			1		1	5			3	1				1		2									1			2	17
Rute 18			1		4	4	0	2	2	3	4		1		5	5							2					2	55
Rute 19					3	3	1	8	2	2		1	3		4										1		1	2	41
Rute 20					3	5	6	2		3	2		1		2	3							2		2				31
Rute 33					1		1				2		4										1				3		12
Rute 35							1																						1
Rute 45						1	2	1	1							1													6
Rute 46					1	1			1			1																1	5
Generelle kundehenv.										1			2		3	3							1			1	9	3	23
I alt	1	2	1	34	81	14	31	32	23	20	2	19	11	73	53							19		11	1	19	16	595	

