

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.14 – 31.3.14

Antal henvendelser:

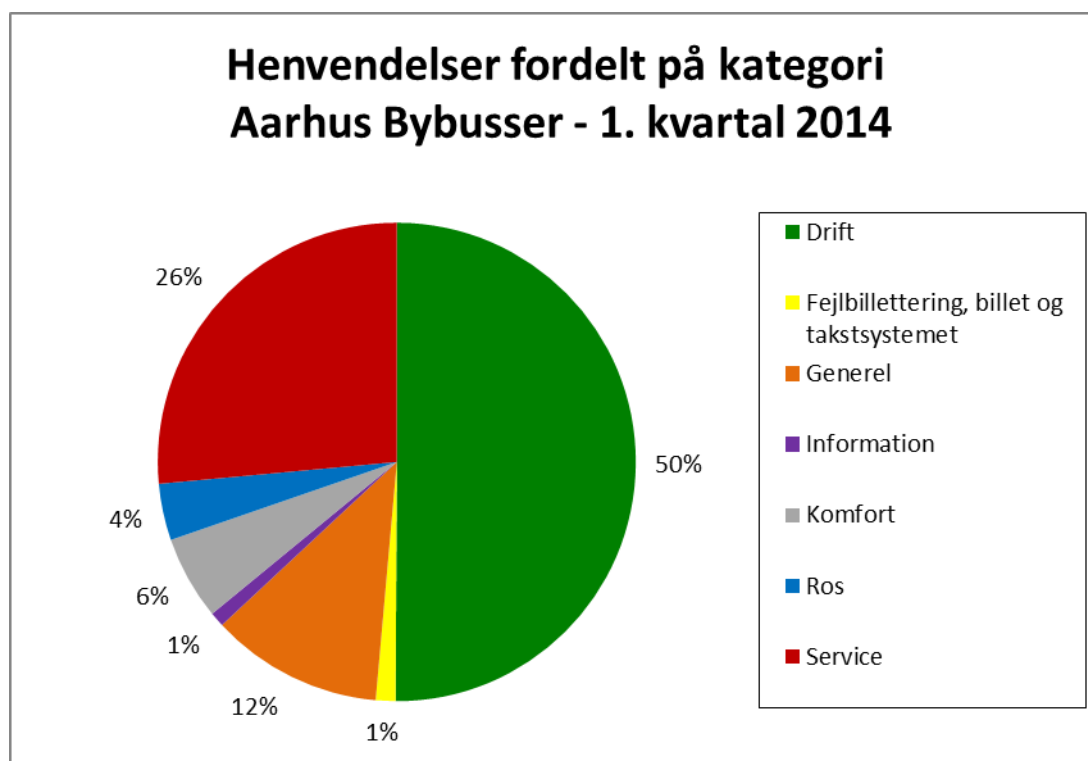
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	45
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	486
Total	531

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	4
For tidligt kørt bus	Drift	64
Forbikørsel	Drift	48
Forsinkelse	Drift	92
Overfyldt bus	Drift	19
Ruteføring og korrespondance	Drift	23
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	44
Uheld i bussen	Drift	11
Håndholdt mobiltelefon	Service	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	73
Klage over chaufførs opførsel	Service	79
Rygning	Service	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	
Fejlinformation	Information	5
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	23
Komfort i bussen	Komfort	11
Læhuse og stoppesteder	Komfort	23
Generel	Generel	70
Total		601

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	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		1	6	2	14	3	1	2		1	14	13	1		1			4	2	1	3	69	
Rute 2A		1	3	4	6	2		2	2	1	6	7			1			2		1	3	41	
Rute 3A			1	2	2	1	9	2			6	8						1	1	1	1	35	
Rute 4A			3		6	1		1	1	1	5	5			1			1				25	
Rute 5A			4	1	1	1	2	1			5	9										3	27
Rute 6A	1		4	5	13			1	3		7	7						3	1		3	48	
Rute 11			6	3	4				1		3	1									1	19	
Rute 12	1		7	3	4		1	4	1		4	1									2	28	
Rute 13			3	1	1			1	1	1	3	3	1					1			1	17	
Rute 14	1		1	1	10	3	1	2			2	6			1				1		1	30	
Rute 15			7	2	2			1				3						1	1		2	19	
Rute 16			4	3	1		1	3				1							1	1	2	17	
Rute 17			4	10	5	2	2	7			3	2						1		4	2	42	
Rute 18			5	2	5	2	2	10	1	1	3	3				1		2				37	
Rute 19			3	2	11		1	2			2	3						1			2	27	
Rute 20				4	3	3		1			2	2						1	2		1	19	
Rute 33																					2	2	
Rute 35					2		1	1												1	1	6	
Rute 40							1															1	
Rute 41																					1	1	
Rute 42								2														2	
Rute 43		1						1										1				3	
Rute 45			3	3	1		1															8	
Rute 46					1																	1	
Generelle henv.	1	1				1			1		8	5			1			4	2	14	39	77	
I alt	4	4	64	48	92	19	23	44	11	5	73	79	2		5	1		23	11	23	70	601	