

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.13 – 31.12.13****Antal henvendelser:**

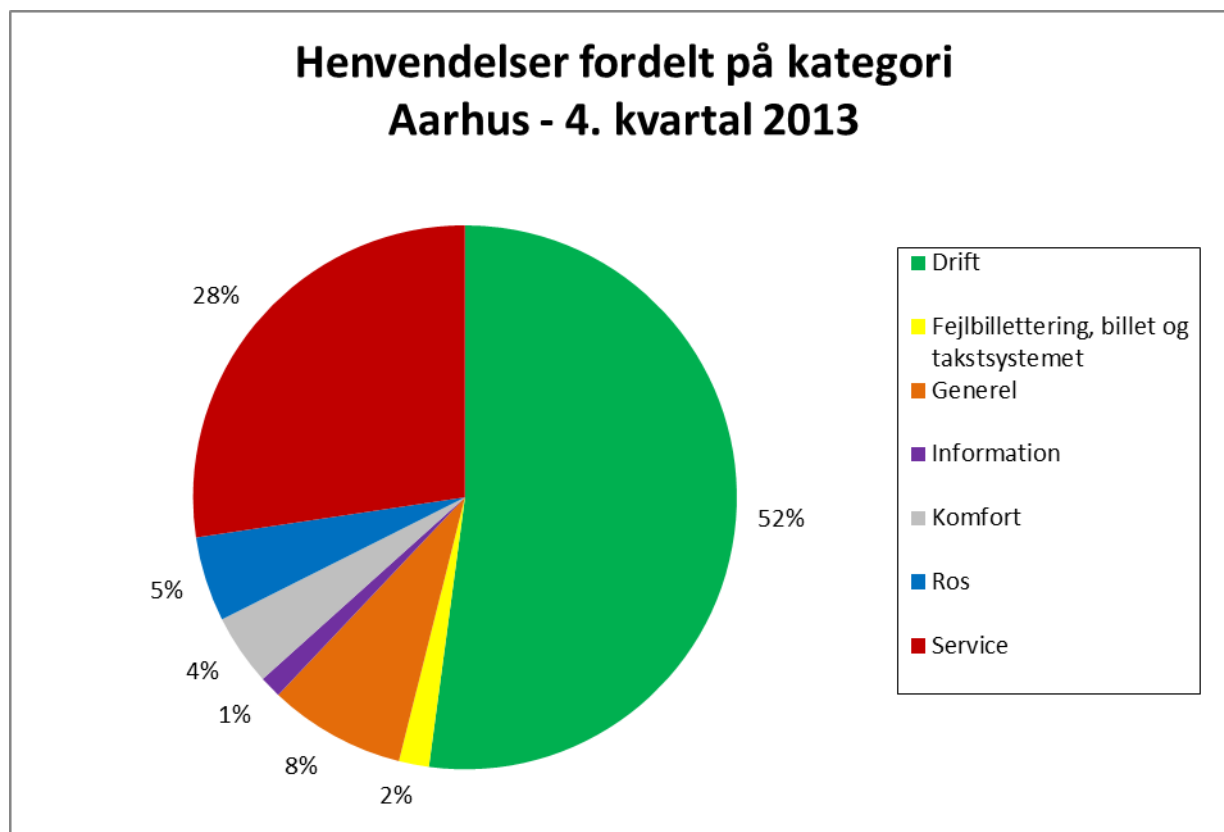
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	43
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	499
<b>Total</b>	<b>542</b>

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	8
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
For tidligt kørt bus	Drift	50
Forbikørsel	Drift	49
Forsinkelse	Drift	131
Overfyldt bus	Drift	15
Ruteføring og korrespondance	Drift	11
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	56
Uheld i bussen	Drift	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	10
Klage over chaufførs kørsel	Service	77
Klage over chaufførs opførsel	Service	77
Rygning	Service	3
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	4
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	2
Ros	Ros	31
Komfort i bussen	Komfort	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	21
Generel	Generel	50
<b>Total</b>		<b>614</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Kundehenvendelser 4.kvartal 2013

## Århus Sporveje

## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlillettering	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 1											1											1
Rute 1A	2		5	4	17	3	2	6		1	10	12	1					4		2	1	70
Rute 2A			4	3	18	1		7	1	1	5	7						3			3	53
Rute 3A			1	2	11	1		1			7	10						1			2	36
Rute 4A			3	1	3			2		1	4	10			1	1		7		4	5	42
Rute 5A			6		2	1		2			3	3										17
Rute 6A				5	13	1	1	9		1	6	6		1	1			2			2	48
Rute 11	2		2	5	6		1	3			8	5						1			3	36
Rute 12			3	3	7		3	2	1	1	3	2			1			1		2	2	31
Rute 13			2		2				1		3	2	1					1			1	13
Rute 14				2	9	3		1		4	2	2						1				24
Rute 15	1		2	1				6			2	1						3		2	1	19
Rute 16			2		2			2	1		3	1								1	1	13
Rute 17	1		7	4	4	1		2			4	3						1				27
Rute 18			5	5	5		1	4	1	1	3	1						2			1	29
Rute 19			5	6	22	3		4			3	4						1		2	1	51
Rute 20			3	4	1			2	1		2	1							1	1	1	17
Rute 33				1				1														2
Rute 35				1	3			2				1									1	8
Rute 40					1																	1
Rute 41												1										1
Rute 42					1																	1
Rute 45					3		1					1										5
Rute 46											1	2										3
Generelle henv.	2	3		2	1	1	2		2		7	2	1		1	1	2	3	4	7	25	66
<b>I alt</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>131</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>50</b>	<b>614</b>