

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.13 – 30.6.13**Antal henvendelser:**

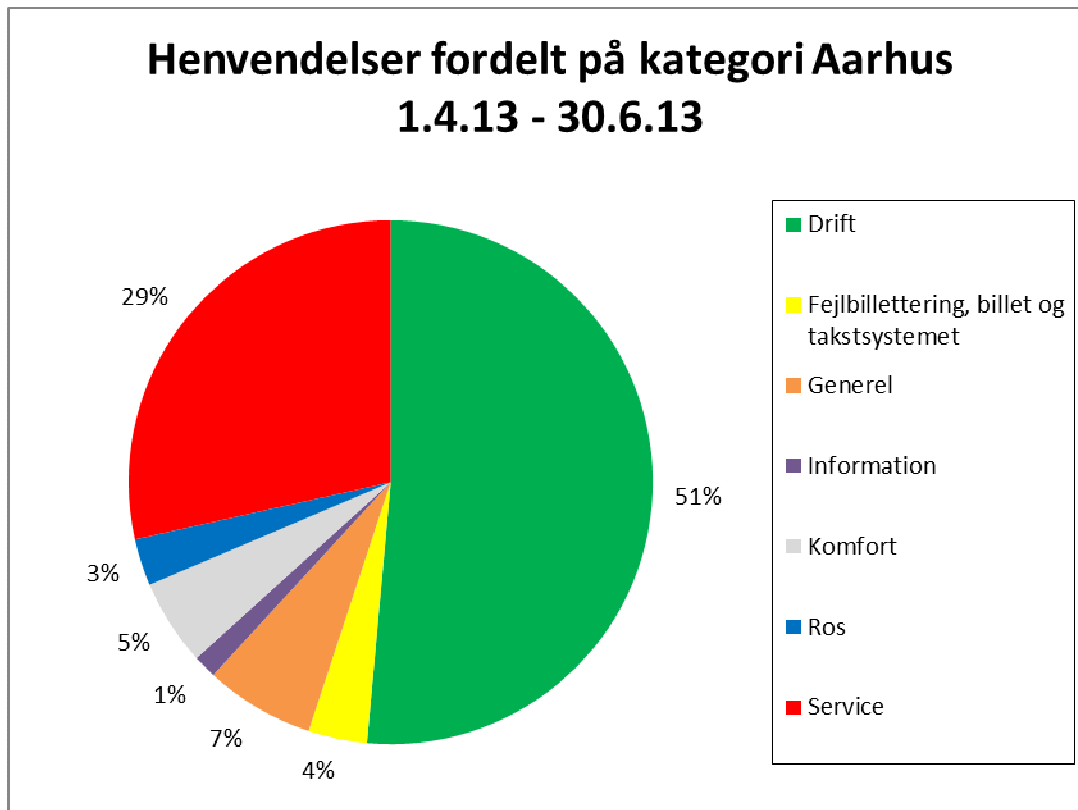
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	37
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	321
Total	358

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	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	9
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6
For tidligt kørt bus	Drift	49
Forbikørsel	Drift	47
Forsinkelse	Drift	47
Overfyldt bus	Drift	5
Ruteføring og korrespondance	Drift	7
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	43
Uheld i bussen	Drift	15
Håndholdt mobiltelefon	Service	12
Klage over chaufførs kørsel	Service	43
Klage over chaufførs opførsel	Service	60
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	2
Fejlinformation	Information	4
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	1
Ros	Ros	12
Komfort i bussen	Komfort	9
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13
Generel	Generel	28
Total		414

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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A	2	1	5	2	2			3	1	3	6	10							2	1	1	39
Rute 2A	1	1	3	5	3	1			2		9	10	1						2	1	1	40
Rute 3A			3	3	6			2	1	1	2	3									4	25
Rute 4A	1	1	4		1			1	1			4			1	1				2	1	18
Rute 5A			1	1	3	1	1	1	2									1				11
Rute 6A	2			3	5		1	6	3		5	7						1	3		1	37
Rute 11	1		2	10	3				3	2	4	3						1		1		30
Rute 12			1	4	1			5			2	3						1			2	19
Rute 13			3	1	4			3		1	1	2			1						1	17
Rute 14			2	2	3	1			1		3	5			1			2				20
Rute 15			3		3			5		2								2		2		17
Rute 16			2	1							1	1		1				1				7
Rute 17		1	3	2	3	1	1	1			1							1		1	3	18
Rute 18	2	1	5	3	2			5	1		2	3							1	1	1	27
Rute 19			6	3	6		1	1			2	3						1		2		25
Rute 20			5	3				8			1	1						1		1	1	21
Rute 33				4																1		5
Rute 35					2		2	2		1	1				1						1	10
Rute 43						1																1
Rute 45							1														1	2
Generelle		1	1							2	3	5		1			1		1		10	25
I alt	9	6	49	47	47	5	7	43	15	12	43	60	1	2	4	1	1	12	9	13	28	414