

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.16 – 31.3.16****Antal henvendelser:**

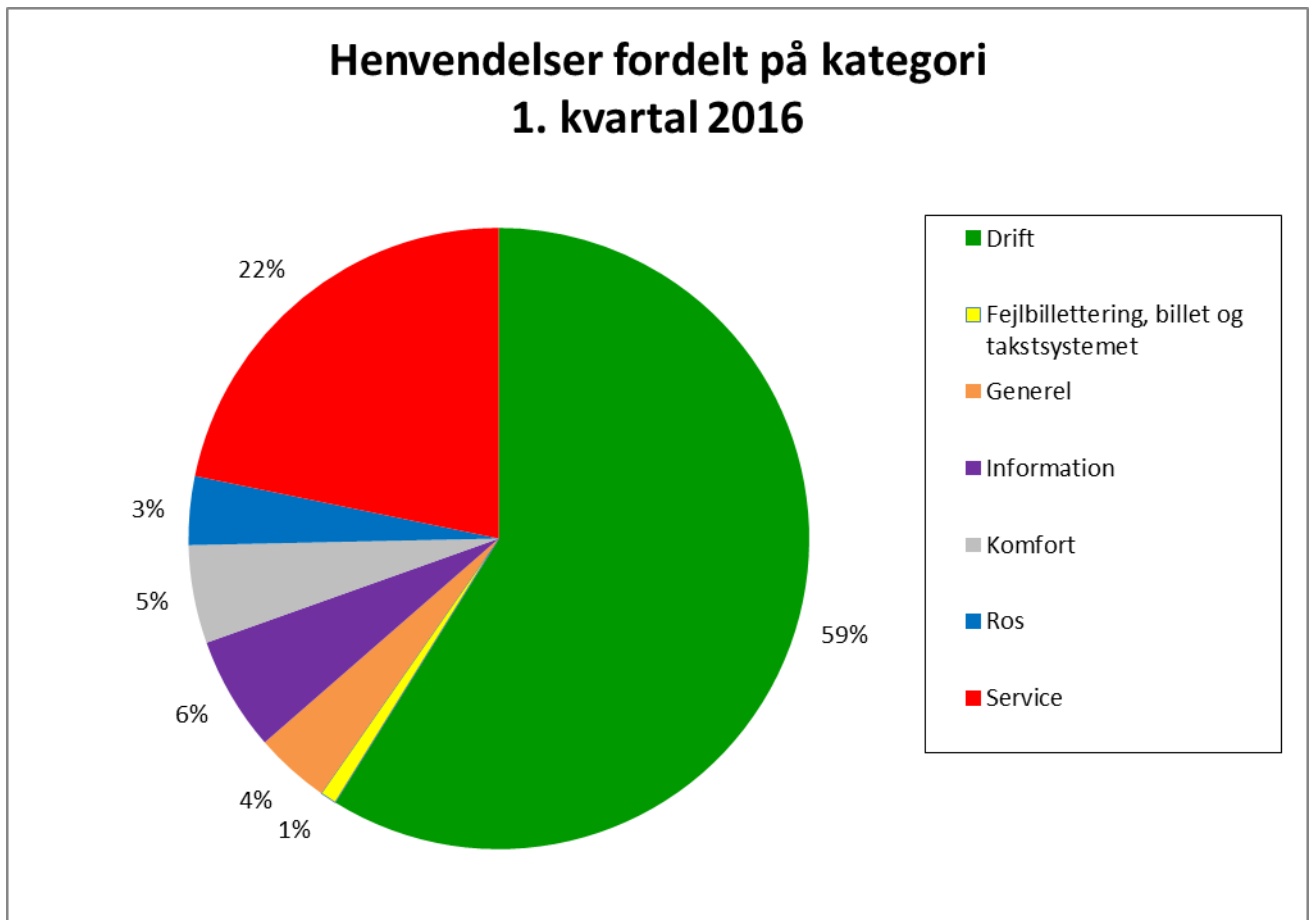
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	61
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	460
<b>Total</b>	<b>521</b>

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	1
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
For tidligt kørt bus	Drift	27
Forbikørsel	Drift	48
Forsinkelse	Drift	64
Overfyldt bus	Drift	25
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	66
Uheld i bussen	Drift	12
Forkert ruteføring	Drift	11
Mistet korrespondance	Drift	1
Køreplansønsker	Drift	92
Håndholdt mobiltelefon	Service	12
Klage over chaufførs kørsel	Service	61
Klage over chaufførs opførsel	Service	50
Rygning	Service	2
Rejsebestemmelser	Service	2
Wifi/internet	Service	
Realtid	Service	
Glemte sager	Service	1
Fejl- eller mangl. information	Information	35
Hjemmesiden	Information	
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	21
Komfort i bussen	Komfort	12
Læhuse og stoppesteder	Komfort	18
Generel	Generel	23
<b>Total</b>		<b>588</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	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	Ryning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læsehuse og stoppesteder	Generel	I alt	
Rute 1A				4	6	1	1	5					1	8	8						2			6		4		46	
Rute 2A				2	2	4	2	5	1				1	5	7		1				1			2				33	
Rute 3A				1	3			1					2	1	2													10	
Rute 4A	1			1	7	3	1	2					3	2	6		1				3			3	1	2	1	37	
Rute 5A				4		8	6	2	1					2	1	1										1		26	
Rute 6A					2	4	2	5	1	1		1	2	8	2						1				1	1	2	33	
Rute 11		1		3	5	10	3	6	3	1		2		7	3						6			1	3		3	57	
Rute 12				3		8	1	6	1	2				3	2						2				1	1	1	31	
Rute 13				2	1	1	1	4	1				1	5	1									2	1			20	
Rute 14			1		2	4			2					2	2						1				1			15	
Rute 15					2	1				1		1	1	1	2									1		1		11	
Rute 16				2	2		3	1				3	1	5	2									1			2	22	
Rute 17				1	3	4	1	10	1	1		6		2	1									1			1	32	
Rute 18				3	4	8	1	6		4	1	2		3	3						6			1		2		44	
Rute 19					3	3	3	8				1			2						2						2	24	
Rute 20				1	5	1		4	1	1		6		1	3	1					2				1	1	3	31	
Rute 31												1																1	
Rute 33					1	1						1		1														4	
Rute 35								1				1																2	
Rute 40						1																						1	
Rute 41																					1							1	
Rute 42												1																1	
Rute 45						2																						2	
Generelle henv.		2										66		6	2						1	8			3	3	5	8	104
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>64</b>	<b>25</b>	<b>66</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>61</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>35</b>			<b>21</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>588</b>	