

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.15 – 30.9.15**Antal henvendelser:**

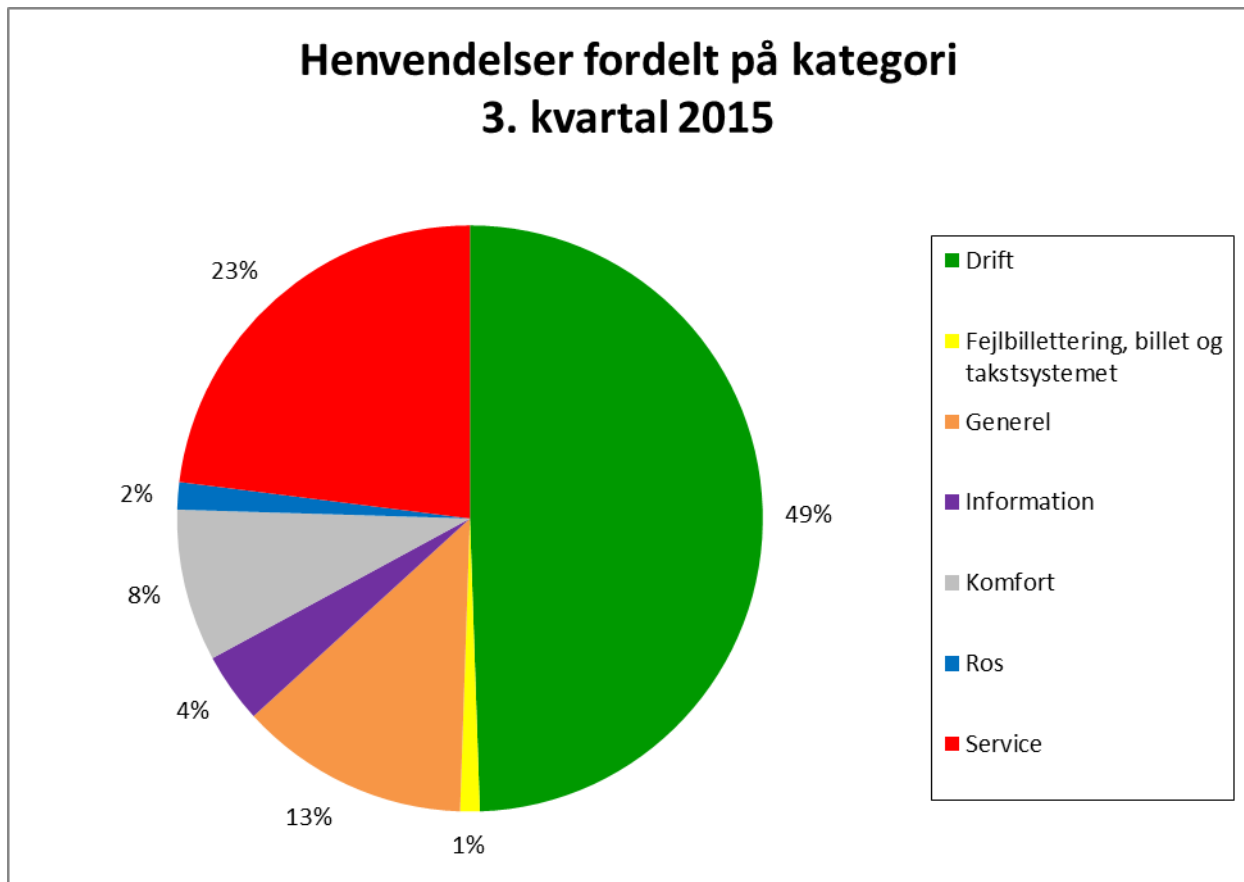
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	36
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	371
Total	407

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	1
For tidligt kørt bus	Drift	49
Forbikørsel	Drift	37
Forsinkelse	Drift	52
Overfyldt bus	Drift	18
Ruteføring og korrespondance	Drift	23
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	35
Uheld i bussen	Drift	15
Håndholdt mobiltelefon	Service	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	54
Klage over chaufførs opførsel	Service	44
Rygning	Service	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	2
Fejlinformation	Information	8
Hjemmesiden	Information	7
Salgssteder	Information	3
Ros	Ros	7
Komfort i bussen	Komfort	11
Læhuse og stoppesteder	Komfort	28
Generel	Generel	59
Total		464

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejllettering	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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A			6	3	2	3		4	1		8	4		1				1	1	7	1	42
Rute 2A			5	2	3	1	1			1	5	2	1								1	22
Rute 3A			1		2			1	4		1	4									2	15
Rute 4A			4		2			1	1		5	4							2	2		21
Rute 5A			5	2	1		1		1		1											11
Rute 6A			4	4	5	2	2	1	2		3	4							1	1		29
Rute 11			3	5	6	3	3	2		1	7	4							2		4	40
Rute 12				2	2	1	1	6			2							1			3	18
Rute 13			1	2	1		1				7	4						1	2	1	2	22
Rute 14	1		2	3	1			1	3		1	3								2		17
Rute 15	1		4	2	5		1	1	1		2	3			1		1	1			3	26
Rute 16			3	1	2			2												1	1	10
Rute 17				3	1		1	1			1	1									3	11
Rute 18				3	5		5	5		1	4	5			1			2	1	4	2	38
Rute 19			4	1	9	8	1	5				1								1		30
Rute 20			5	3	4		6	1		1		3			3	1					14	41
Rute 31								2														2
Rute 33				1	1			1			1									1		5
Rute 35			1									1									1	3
Rute 40																					1	1
Rute 41								1														1
Rute 45																1						1
Generelle henv.	2	1	1						2	1	6	1	1	1	3	5	2	1	2	8	21	58
I alt	4	1	49	37	52	18	23	35	15	5	54	44	2	2	8	7	3	7	11	28	59	464