

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.14 – 30.9.14****Antal henvendelser:**

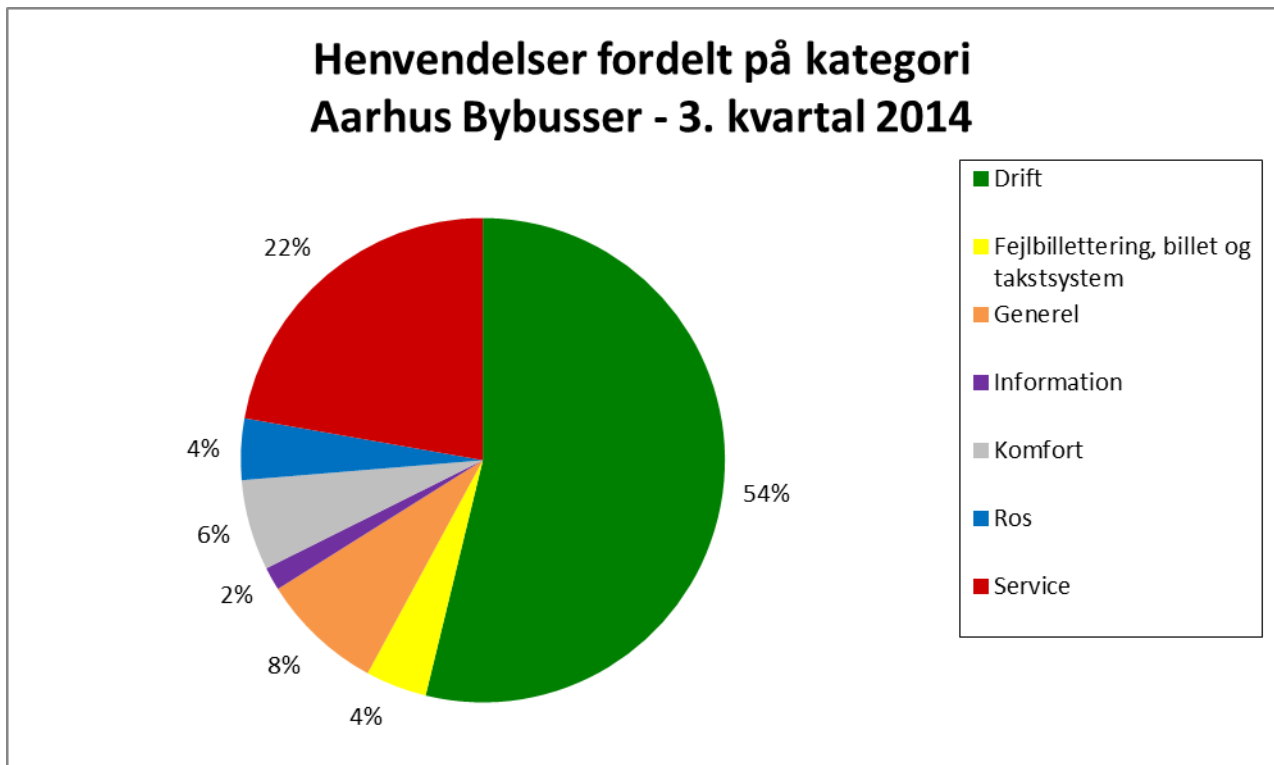
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	38
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	415
<b>Total</b>	<b>453</b>

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	4
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	17
For tidligt kørt bus	Drift	70
Forbikørsel	Drift	53
Forsinkelse	Drift	46
Overfyldt bus	Drift	21
Ruteføring og korrespondance	Drift	40
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	40
Uheld i bussen	Drift	6
Håndholdt mobiltelefon	Service	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	46
Klage over chaufførs opførsel	Service	66
Rygning	Service	
Service entreprenører og salgssteder	Service	
Fejlinformation	Information	6
Hjemmesiden	Information	2
Salgssteder	Information	
Ros	Ros	21
Komfort i bussen	Komfort	8
Læhuse og stoppesteder	Komfort	23
Generel	Generel	42
<b>Total</b>		<b>513</b>

**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	Rykning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A		2	9	1	7	1	3	10		1	7	10						3	2	3	8	67
Rute 2A	1		7	5	8		3	5			3	7						4		3	2	48
Rute 3A			2	1	6			3			4	7							1		1	25
Rute 4A		1	6	4	1		1	1		1	4	7						1		1		28
Rute 5A			3	1	2	1		1	2		2										1	13
Rute 6A	1	2	4	12	5	8	6	5			2	7									5	57
Rute 11			4	6	4		6	4			3	4			2							33
Rute 12			9	3	2	4	1		1		3	3						2	1		1	30
Rute 13			3	3	1		2				2	2						1			2	16
Rute 14				2			1	1	1		4	2						2			2	15
Rute 15			2	3	2			1			1	1								1		11
Rute 16	1		2				1		1			2								2	2	11
Rute 17			6																			6
Rute 18		1	3	4	1	4	7	2	1		5	5			4			3		6	2	48
Rute 19	1	2	5	4	6	3	2	5			3	3						1		1	4	40
Rute 20			4	3			1	2			1	4				1		1		1	1	19
Rute 31																					1	1
Rute 33				1	1		2													1		5
Rute 35			1				1													1		3
Rute 41							1															1
Rute 42																					1	1
Rute 45																				1	1	2
Rute 46												1										1
Generelle henv.		9					2				2	1				1		3	4	2	8	32
<b>I alt</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>66</b>			<b>6</b>	<b>2</b>		<b>21</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>513</b>