

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.13 – 30.9.13

## Antal henvendelser:

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	47
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	384
<b>Total</b>	<b>431</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	11
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5
For tidligt kørt bus	Drift	53
Forbikørsel	Drift	42
Forsinkelse	Drift	74
Overfyldt bus	Drift	25
Ruteføring og korrespondance	Drift	4
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	54
Uheld i bussen	Drift	5
Håndholdt mobiltelefon	Service	14
Klage over chaufførs kørsel	Service	66
Klage over chaufførs opførsel	Service	78
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	
Fejlinformation	Information	5
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	1
Ros	Ros	9
Komfort i bussen	Komfort	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13
Generel	Generel	43
<b>Total</b>		<b>509</b>

## Kundehenvendelser 3.kvartal 2013

## Århus Sporveje

## 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	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A	1		2	3	12	3	1	3		1	14	9		1			2	1	4	2	59
Rute 2A	1		5	2	3	2		1	1		6	11					1			1	34
Rute 3A	1		6	5	5	5		2	1	1	4	10					1		1	2	44
Rute 4A	2		3	1	8			7		1	2	8					2		1	5	40
Rute 5A	1		1	1	3			2			1	2								1	12
Rute 6A	1	1	3	5	7	4	1	2		6	9	8								1	48
Rute 11	1		4	1	5	1		9	1		5	5		2		1		1	1	1	38
Rute 12	1	1	6		5			1	1	1	1	2								1	20
Rute 13			3	2	1			2		1	1									1	11
Rute 14		1	3	3	4	1					3	4		1				1		2	23
Rute 15			4	1	3			4			4	5								3	24
Rute 16			1								1										2
Rute 17	1		1	2	3	1		8		1	4	2					1				24
Rute 18			3	7	6	6	2	5			3	4					1			3	40
Rute 19	1		4	2	8			5		2	1	1		1			1		1	1	28
Rute 20			2	4				2	1		3	3								1	16
Rute 32																			2		2
Rute 33											1	1									2
Rute 35			2	3		1					1										7
Rute 40																				1	1
Rute 44								1													1
Rute 45					1	1															2
Rute 46																			1	1	2
Generelle		2									2	3	1		1			2	2	16	29
I alt	11	5	53	42	74	25	4	54	5	14	66	78	1	5	1	1	9	5	13	43	509