

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.13 – 31.3.13****Antal henvendelser:**

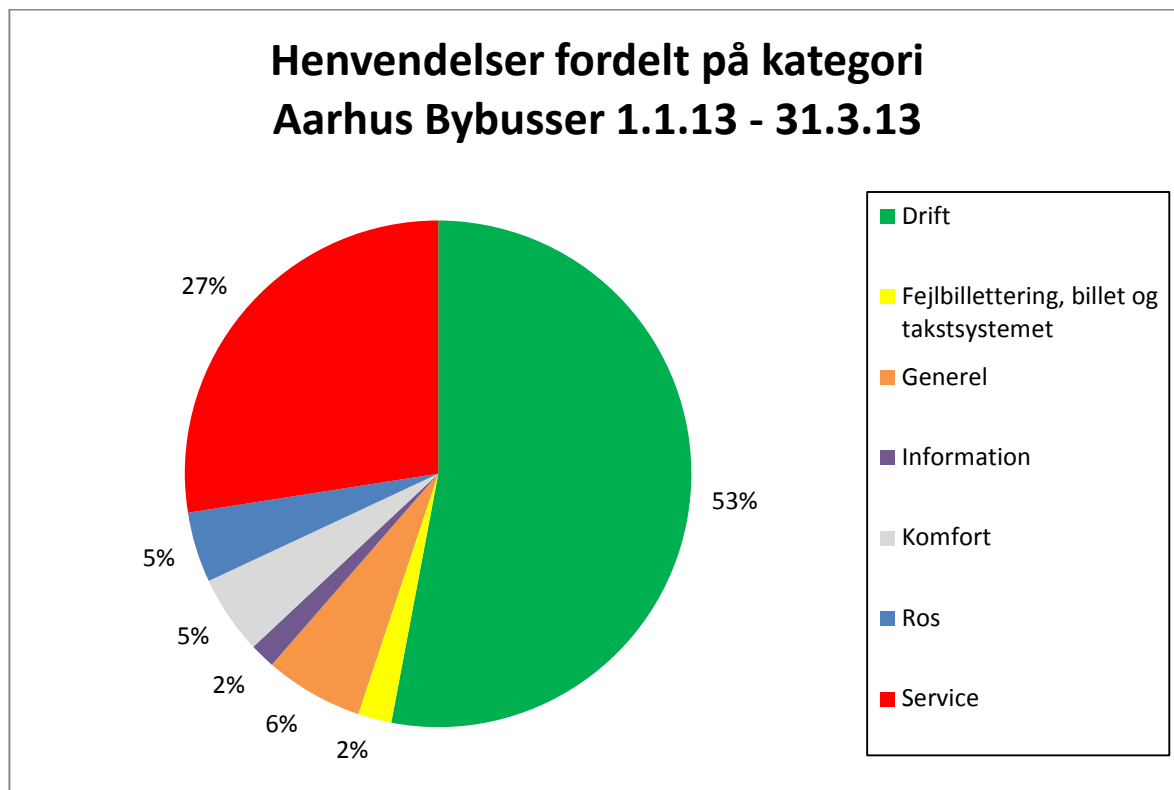
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	45
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	446
<b>Total</b>	<b>491</b>

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	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	9
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
For tidligt kørt bus	Drift	73
Forbikørsel	Drift	36
Forsinkelse	Drift	63
Overfyldt bus	Drift	23
Ruteføring og korrespondance	Drift	42
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	53
Uheld i bussen	Drift	5
Håndholdt mobiltelefon	Service	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	61
Klage over chaufførs opførsel	Service	76
Rygning	Service	8
Service entreprenører og salgssteder	Service	3
Fejlinformation	Information	4
Salgssteder	Information	2
Ros	Ros	25
Komfort i bussen	Komfort	11
Læhuse og stoppesteder	Komfort	17
Generel	Generel	35
<b>Total</b>		<b>557</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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læsehuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A			5	6	3	3	4	5	1	1	8	7	2				3	3	2	1	54
Rute 2A			8	2	6		2	3		1	3	5					1	1	1	1	34
Rute 3A		1	3	1	5	1		2		1	1	3					1			2	21
Rute 4A	5		6		3	2	2	3	1	1	13	10	2		1					4	53
Rute 5A			1	2	6	2	2	5		2	1						1			2	24
Rute 6A			8	3	6	2	5	3			4	8	1						4	5	49
Rute 8 (gl. rute)																	1				1
Rute 11			2	2	2	1	2	2			4	1	1				3		2	2	24
Rute 12			3	1	3		3	3			1				1		3		2	1	21
Rute 13	2		4	2	4		1	4			1	2					1	1			22
Rute 14	1		3		5	6	3	1	2		6	11	1	1							40
Rute 15			3	3	2		1	2			1	5					1				18
Rute 16		1	3					1	1								1	1	1		9
Rute 17			6	1	3	2	1	1			3	4				1	3	1	1		27
Rute 18	1		4	7	3		4	2			4	9		1	1		4		1	5	46
Rute 19			7	1	5		4	7		1	2	6	1					1	1		36
Rute 20			4	3	2	2	1	3		1	5	4			1			1		2	29
Rute 32			1																		1
Rute 33											1										2
Rute 35			1	1	1			1													4
Rute 40					1			5													6
Rute 42				1		1															2
Rute 43																					1
Rute 45			1		2	1	3														7
Generelle		1			1		4				3	1		1		1	2	2	2	8	26
<b>I alt</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>73</b>	<b>36</b>	<b>63</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>61</b>	<b>76</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	<b>557</b>