

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 01.04.17 – 30.06.17****Antal henvendelser:**

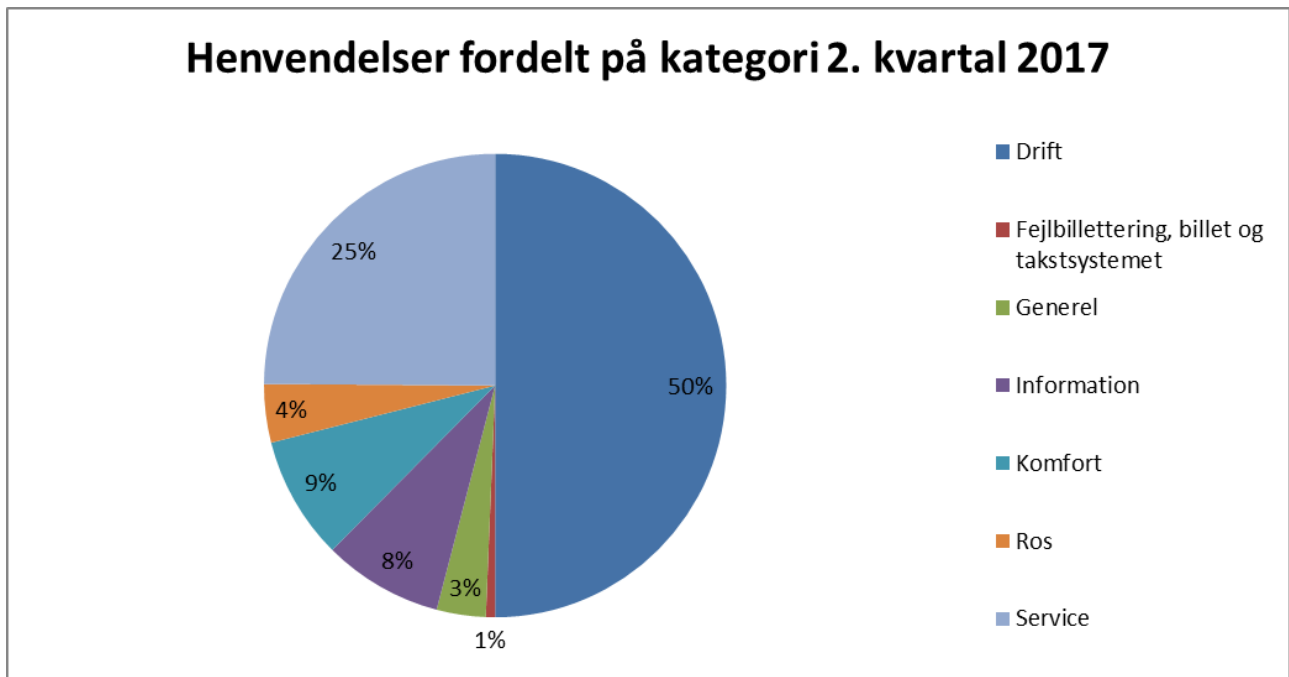
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	48
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	356
<b>Total</b>	<b>404</b>

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	2
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	0
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	0
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	0
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
For tidligt kørt bus	Drift	29
Forbikørsel	Drift	46
Forsinkelse	Drift	69
Overfyldt bus	Drift	18
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	32
Uheld i bussen	Drift	13
Forkert ruteføring	Drift	16
Mistet korrespondance	Drift	2
Køreplansønsker	Drift	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	5
Klage over chaufførs kørsel	Service	59
Klage over chaufførs opførsel	Service	52
Rygning	Service	0
Rejsebestemmelser	Service	0
Wifi/internet	Service	0
Realtid	Service	0
Glemte sager	Service	0
Fejl- eller mangl. information	Information	39
Hjemmesiden	Information	0
Salgssteder	Information	0
Ros	Ros	19
Komfort i bussen	Komfort	12
Læhuse og stoppesteder	Komfort	28
Generel	Generel	16
<b>Total</b>		<b>466</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 11	1				3	2	10	4	1	1	2		1	1	13	4						16			1	1	4		65
Rute 12					3		4	1	2		2				1	3						2				1	1		20
Rute 13					2		3	2	2		1				1	1									1			1	14
Rute 14				1	1	2	2	2	4	1					2	8						1			1	1	2	1	29
Rute 15					2	2	2		1		1			1	2	2									1	2	1		17
Rute 16					2	1			1		1				1							3			2	1	1		13
Rute 17							6								2	2									1		1	1	13
Rute 18					1	5	7	5	6	2	4	1			8	7						1			2	1	1	3	54
Rute 19						3	8		3	1	3		1		4	1						3			1		1	3	32
Rute 20					1	4	5	1	1	1					2	1										1		2	19
Rute 31									1																				1
Rute 32							1								1														2
Rute 33					1				1				2		1	1													6
Rute 35						1																							1
Rute 41						1										1													2
Rute 45							1			1					1													1	4
Rute 1A	1				4	6	4		4		1		2	1	10	4						6			2	2	11	3	61
Rute 2A					3	6	4	1		2			1		4	4						1			1				27
Rute 3A					2	3	2		1	1				2	1	5											1	1	19
Rute 4A					1	5	2	2	1	2	1				1	3							3			1			22
Rute 5A					3	2	3			1		1			1	3									1	1	1		17
Rute 6A						3	5		3				1		3	2							3			4	1	3	28
I alt	2	0	0	1	29	46	69	18	32	13	16	2	8	5	59	52	0	0	0	0	0	39	0	0	19	12	28	16	466