

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.16 – 30.9.16**Antal henvendelser:**

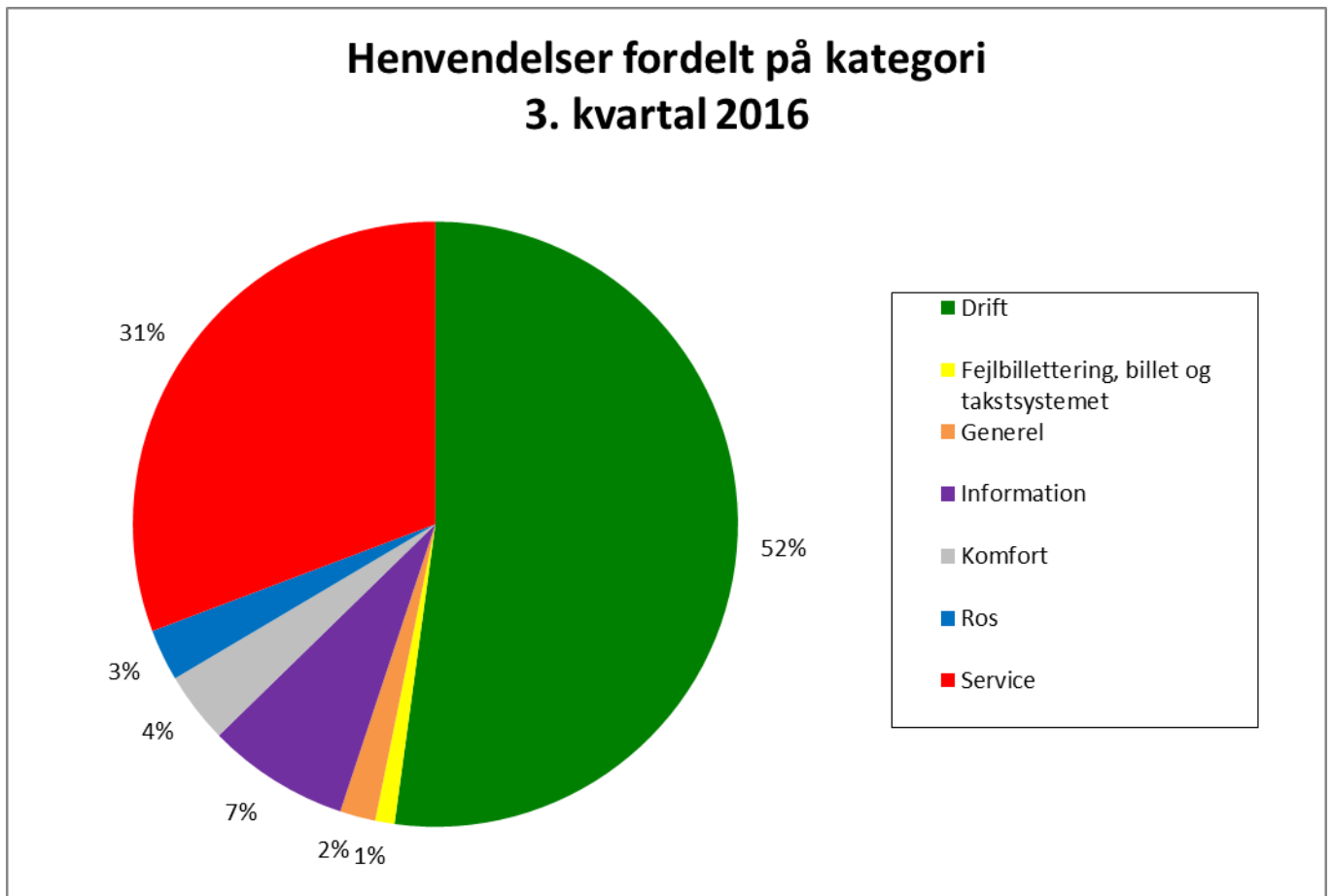
| Henvendelser | Antal |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 73 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 4 |
| Øvrige henvendelser | 399 |
| Total | 472 |

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 | 2 |
| Defekt/mangl. billetteringsudstyr | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 |
| App – Information | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | |
| App – Tekniske problemer | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 1 |
| For tidligt kørt bus | Drift | 26 |
| Forbikørsel | Drift | 52 |
| Forsinkelse | Drift | 83 |
| Overfyldt bus | Drift | 46 |
| Udgåede Ture og nedbrud | Drift | 44 |
| Uheld i bussen | Drift | 16 |
| Forkert ruteføring | Drift | 18 |
| Mistet korrespondance | Drift | 1 |
| Køreplansønsker | Drift | 16 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 12 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 84 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 81 |
| Rygning | Service | |
| Rejsebestemmelser | Service | 1 |
| Wifi/internet | Service | |
| Realtid | Service | |
| Glemte sager | Service | |
| Fejl- eller mangl. information | Information | 43 |
| Hjemmesiden | Information | 1 |
| Salgssteder | Information | |
| Ros | Ros | 16 |
| Komfort i bussen | Komfort | 10 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | 12 |
| Generel | Generel | 11 |
| Total | | 579 |

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 | Udgående Ture og nedbrud | Uheld i bussen | Forkert ruteføring | Mistet korrespondance | Køreplansønsker | Håndholdt mobiltelefon | Klage over chaufførs kørsel | Klage over chaufførs opførsel | Rykning | Rejsebestemmelser | Wifi/internet | Realtid | Glemte sager | Fejl- eller mangl. information | Hjemmesiden | Salgssteder | Ros | Komfort i bussen | Læhuse og stoppesteder | Generel | I alt |
|----------------------|------------------|-------------|-----------------------------------|----------|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----------|------------------|------------------------|-----------|------------|
| Rute 1A | | | | 1 | 2 | 2 | 7 | 3 | 1 | | | | 2 | 3 | 11 | 8 | | | | | | 2 | | | 3 | 1 | | | 46 |
| Rute 2A | | | | | 2 | 1 | 4 | 1 | | 1 | | | | | 8 | 6 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 25 |
| Rute 3A | | | | | 1 | 3 | 2 | 1 | | 2 | | | 1 | 1 | 3 | 4 | | | | | | | | | 1 | 1 | | | 20 |
| Rute 4A | | | | | 2 | 6 | 5 | 1 | 1 | 3 | | | 3 | 1 | 7 | 8 | | | | | | 1 | | | 4 | | 1 | 2 | 45 |
| Rute 5A | | | | | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | | | | | 1 | 4 | | | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | 18 |
| Rute 6A | | | | | 2 | 5 | 11 | 6 | 1 | | | | | | 4 | 3 | | | | | | 2 | | | 1 | | | 1 | 36 |
| Rute 11 | 1 | | | | 7 | 4 | 10 | 2 | 8 | 2 | 5 | 1 | 1 | | 9 | 6 | | | | | | 16 | | | 1 | 1 | 3 | 2 | 79 |
| Rute 12 | | | | | | 4 | 7 | 3 | 9 | | 2 | | 1 | 4 | 2 | 2 | | | | | | 2 | | | | | | | 36 |
| Rute 13 | | | | | | 1 | 2 | | 2 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 14 | | | 1 | | | 6 | 4 | | 4 | 1 | | | 1 | | 3 | 8 | | 1 | | | | 1 | 1 | | 2 | | | 1 | 34 |
| Rute 15 | 1 | | | | 2 | 2 | 6 | | 4 | 1 | | | | 2 | 4 | 5 | | | | | | 1 | | | 1 | | 1 | | 30 |
| Rute 16 | | | | | 2 | 3 | 1 | | | | | | | | 3 | 2 | | | | | | 1 | | | | | 1 | | 13 |
| Rute 17 | | | | | 1 | 3 | 2 | | 4 | 1 | | | 3 | | 4 | 6 | | | | | | 1 | | | 2 | | 1 | | 28 |
| Rute 18 | | | | | 1 | 1 | 10 | 7 | | 2 | 4 | | 2 | | 10 | 7 | | | | | | | | | | | 1 | | 45 |
| Rute 19 | | | | | | 1 | 1 | 14 | 3 | | 1 | | | 1 | 1 | 2 | | | | | | 3 | | | | | | | 27 |
| Rute 20 | | | | | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 6 | | 1 | | 7 | 5 | | | | | | 1 | | | | | | | 37 |
| Rute 31 | | | | | | 1 | 3 | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 6 |
| Rute 33 | | | | | | | | | 3 | | | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | 1 | | 6 |
| Rute 35 | | | | | | 1 | | 2 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | 4 |
| Rute 40 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 41 | | | | | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Rute 42 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | | | 2 |
| Rute 44 | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rute 45 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Generelle kundehenv. | | 2 | | | | | 1 | | | | | | 1 | | 5 | 4 | | | | | | 5 | | | | 5 | 4 | 4 | 31 |
| I alt | 2 | 2 | 1 | 1 | 26 | 52 | 83 | 46 | 44 | 16 | 18 | 1 | 16 | 12 | 84 | 81 | | 1 | | | | 43 | 1 | | 16 | 10 | 12 | 11 | 579 |