

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.12 – 30.6.12**Antal henvendelser:**

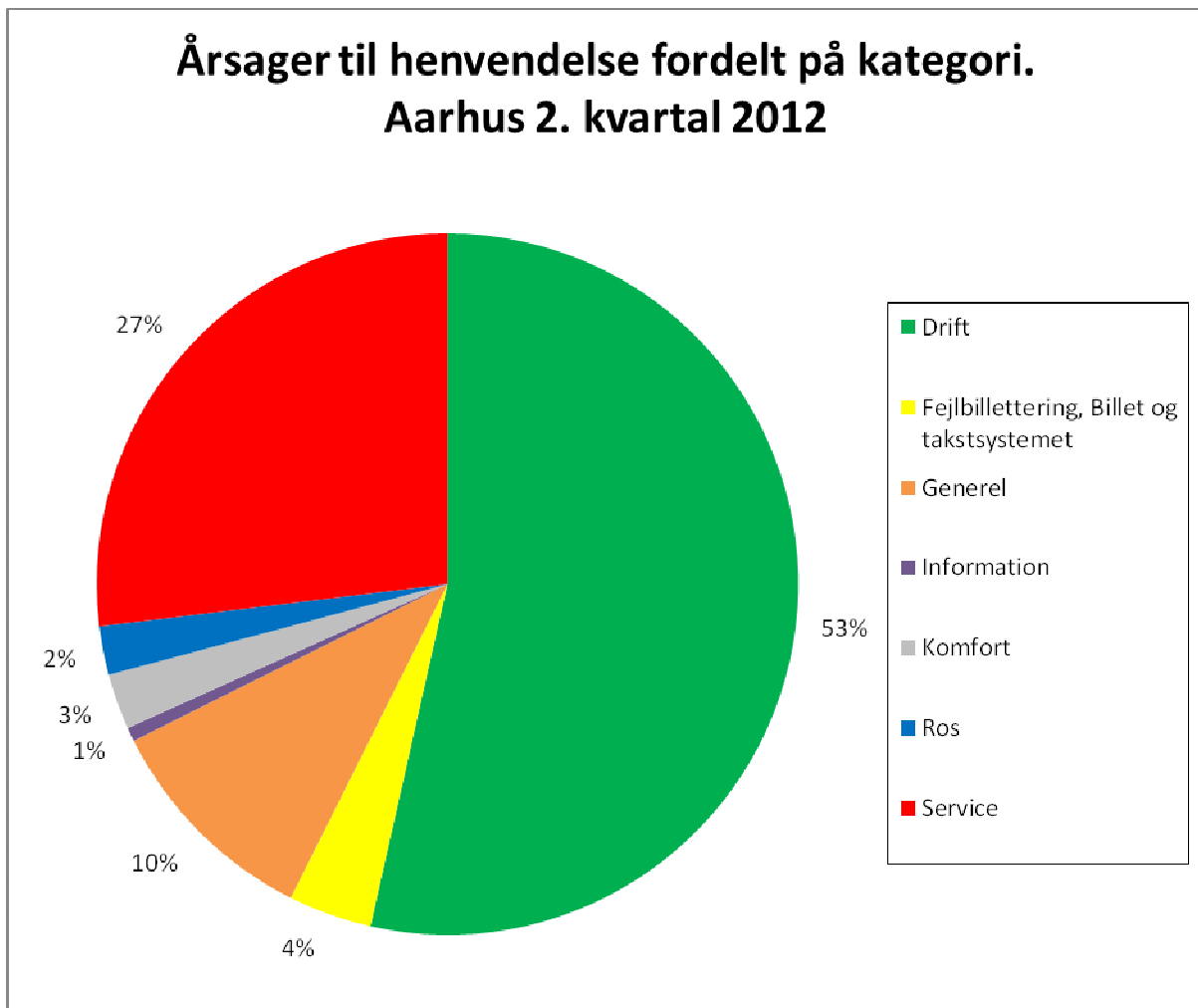
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	57
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	236
Total	293

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	7
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5
For tidligt kørt bus	Drift	55
Forbikørsel	Drift	21
Forsinkelse	Drift	39
Overfyldt bus	Drift	8
Ruteføring og korrespondance	Drift	5
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	35
Uheld i bussen	Drift	4
Håndholdt mobiltelefon	Service	6
Klage over chaufførs kørsel	Service	39
Klage over chaufførs opførsel	Service	36
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgsteder	Service	2
Fejlinformation	Information	2
Ros	Ros	7
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2
Komfort i bussen	Komfort	6
Generel	Generel	32
Total		312

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Aarhus Kommune	Fejlillettering	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Rute 1A	3		13	3	1	1		2	1		7	7							1	3	3	45
Rute 2A	1		3		3	1		4			3	7			1				1	1	2	27
Rute 3A		1	3	2	2	1				1	2	1		1					1			15
Rute 4A			4		2			3	1	2	8	4									1	25
Rute 5A			3		2			1													1	7
Rute 6A			1	3	6				1		5	1						1		1	1	20
Rute 11			2	1	1			2		1	2	3	1							1	5	19
Rute 12			4	3		1					2	2										12
Rute 13	1		2	1	2		2			1		1						1			2	13
Rute 14			2	2	2			1	1		2										1	11
Rute 15			2	1	1		1	5				1								1	1	13
Rute 16			1					1			1	1							1			5
Rute 17						1		3			1											5
Rute 18	1		6	2	6	1	1	9			1	1							1		5	34
Rute 19			1	1	9	1	1	1				2									1	17
Rute 20			8	2				3			2	3		1					1		1	21
Rute 42 - Natbus																					1	1
Rute 45 – Natbus											1	2										3
Generelle	1	4			2	1				1	2				1						7	19
Aarhus samlet	7	5	55	21	39	8	5	35	4	6	39	36	1	2	2			2	6	7	32	312

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	5	4	48	57

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.		250	8976,3	9226,3

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejllettering	1
For tidligt kørt bus	2
Forbikørsel	5
Forsinkelse	14
Ruteføring og korrespondance	4
Udgåede Ture og nedbrud	27
Fejlinformation	1
Generel	2
Total	56

En refusion kan godt have mere end en årsag, derfor kan antallet af årsager overstige antallet af refusioner.