

Kundehenvendelser 2. kvartal

Samlet

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.10 – 30.6.10

Antal henvendelser:

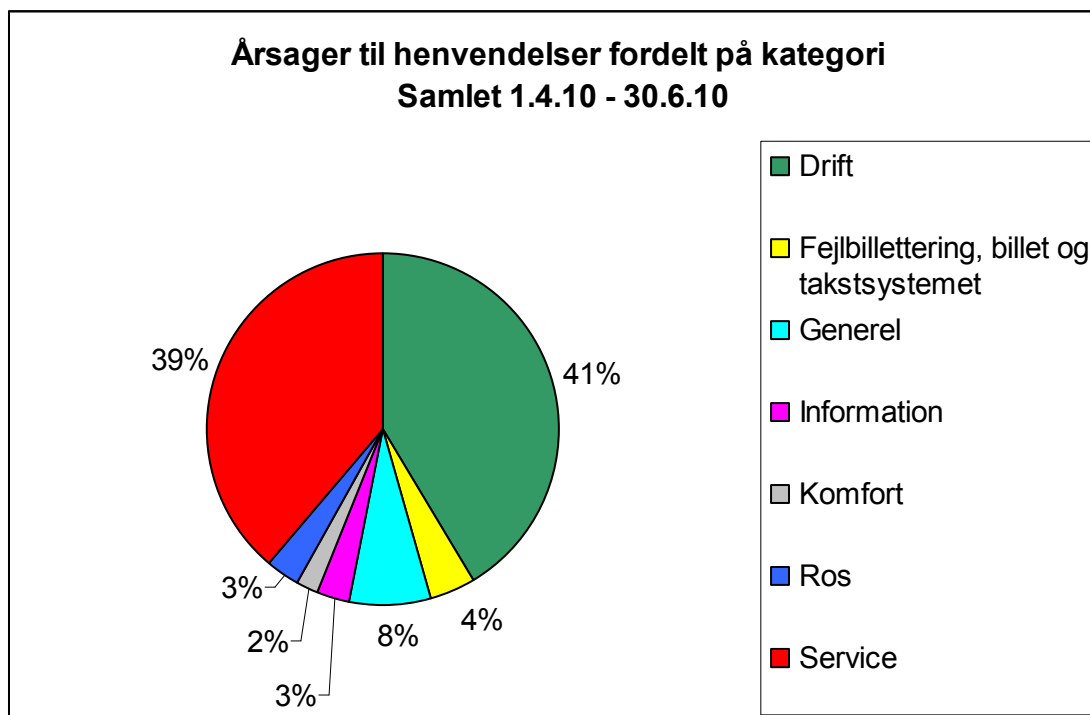
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	101
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	9
Øvrige henvendelser	416
Total	517

En 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	Bybus og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	12	2	2	17
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	5		1	7
For tidligt kørt bus	Drift	2	16	20		38
Forbikørsel	Drift	5	33	30		68
Forsinkelse	Drift	6	26	19	1	52
Overfyldt bus	Drift	1	1	2		4
Ruteføring og korrespondance	Drift	2	2	1		5
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	7	24	12	1	44
Uheld i bussen	Drift	2	4	24		30
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	6	11		20
Klage over chaufførs kørsel	Service	7	15	56		78
Klage over chaufførs opførsel	Service	16	35	73		124
Rygning	Service	1	2			3
Service entreprenører og salgssteder	Service			1		1
Fejlinformation	Information		5	5	1	11
Salgssteder	Information		1		6	7
Ros	Ros	1	7	10		18
Komfort i bussen	Komfort	1	4	5	2	12
Generel	Generel	6	9	9	20	44
Total		62	207	280	34	583

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Afslag	4	1	2	2	9
Konduite	4	14	4	1	23
Rejsegaranti	5	48	16	0	69
Antal	13	63	22	3	101

Udbetalt:

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Afslag	0	0	0	0	0
Konduite	443	1032	207	200	1882
Rejsegaranti	561	13467,5	3136,5	0	17165
Kr.	1004	14499,5	3343,5	200	19047

Kundehenvendelser 2. kvartal

Samlet

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Fejlbillettering		8	1		9
Takstsystem		1			1
For tidligt kørt bus		6	7		13
Forbikørsel	1	10	1		12
Forsinkelse	3	14	4		21
Overfyldt bus	1	1			2
Ruteføring og korrespondance		1			1
Udgåede Ture og nedbrud	4	19	7		30
Klage over chaufførs opførsel	1				1
Fejlinformation		3	1	1	5
Salgssteder		1		1	2
Generel	1	1	1		3
Total	11	65	22	2	100