

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.12 – 31.12.12**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	3
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	77
Total	80

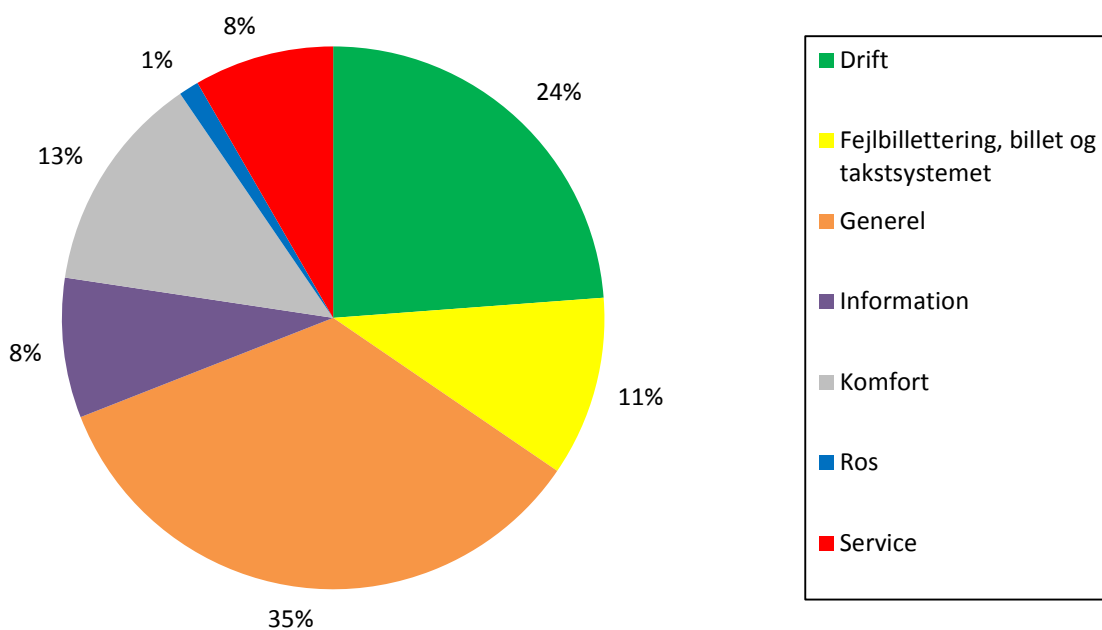
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7
Forbikørsel	Drift	1
Forsinkelse	Drift	3
Overfyldt bus	Drift	5
Ruteføring og korrespondance	Drift	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	10
Klage over chaufførs kørsel	Service	5
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	2
Salgssteder	Information	5
Ros	Ros	1
Komfort i bussen	Komfort	1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10
Generel	Generel	29
Total		84

Henvendelser fordelt på kategori:

**Henvendelser fordelt på kategori
Generelle henvendelser og tog
1.10.12-31.12.12**



Kundehenvendelser 4. kvartal 2012

Generelle henvendelser og tog

	Fejlbillettering	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	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Odderbanen/Århus nærbane	1	1		1	3	4	1	10						1			1		1			12	36
Generelle henvendelser	1	6				1					5		1		2		4	10		1		17	48
Favrskov samlet	2	7		1	3	5	1	10			5		1	1	2		5	10	1	1	29	84	

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal		2	1	3

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal		350	224	574

Årsag	I alt
Fejlbillettering	1
Udgåede Ture og nedbrud	1
Generel	1
Total	3