

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

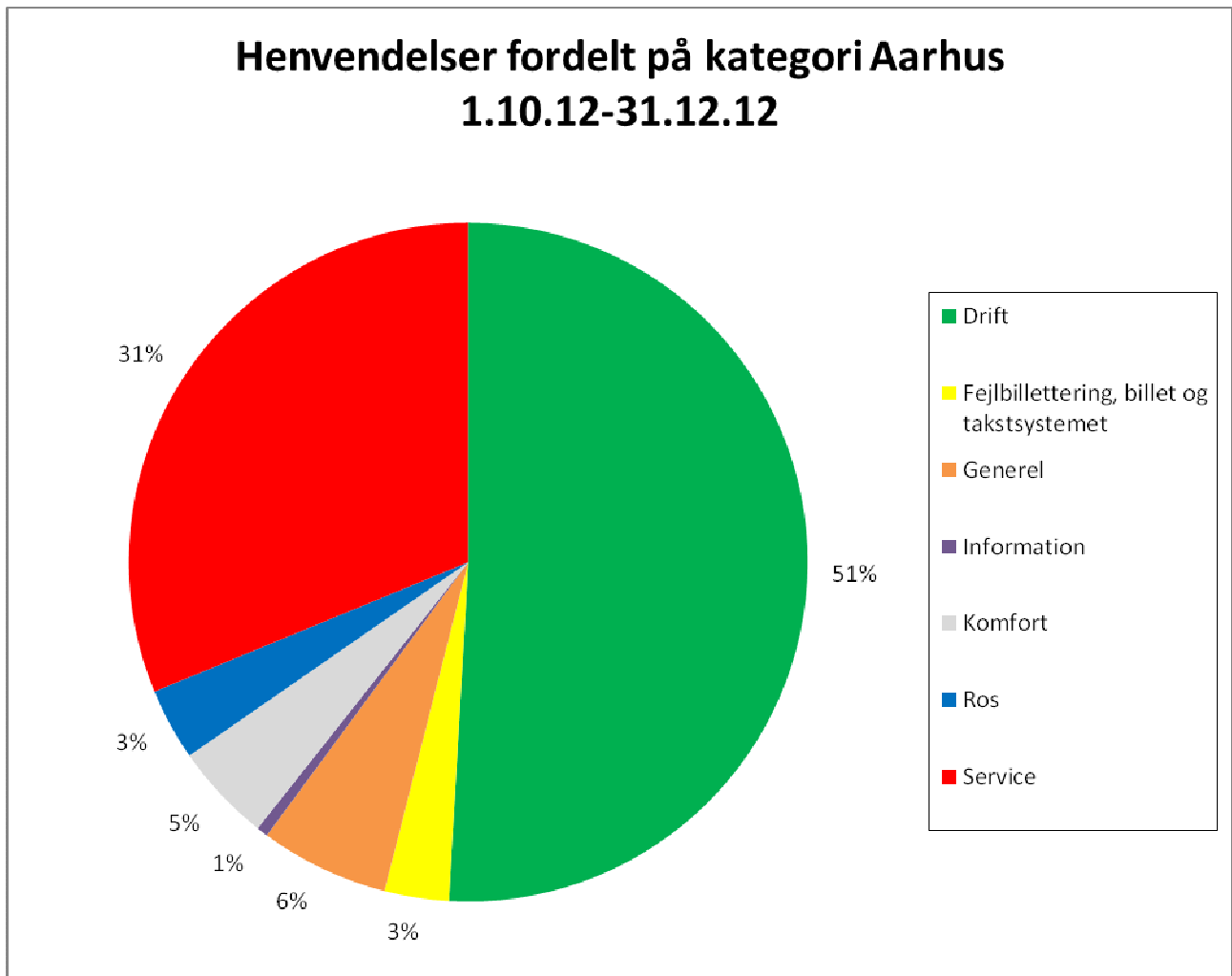
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	42
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	435
Total	477

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	12
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5
For tidligt kørt bus	Drift	61
Forbikørsel	Drift	34
Forsinkelse	Drift	81
Overfyldt bus	Drift	30
Ruteføring og korrespondance	Drift	21
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	46
Uheld i bussen	Drift	9
Håndholdt mobiltelefon	Service	14
Klage over chaufførs kørsel	Service	86
Klage over chaufførs opførsel	Service	68
Rygning	Service	4
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	3
Ros	Ros	19
Komfort i bussen	Komfort	12
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14
Generel	Generel	34
Total		554

Henvendelser fordelt på kategori:



Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Rute / Årsag	Fejllettering	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	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Rute 1A	3	1	6	2	12	3		3	3	1	12	5					2	2	2	57
Rute 2A			4	3	3			2	3		9	10				1		1	2	38
Rute 3A	1		2	4	6	4	1	3			5	3				1		1	1	32
Rute 4A	1		5	1	6	3		2		2	8	9				2		1		40
Rute 5A		2		2	3	5	1			1	4	3				1		1	1	24
Rute 6A	2		3	4	5	4	2	6		4	5	4	2	1	1	2		1	2	48
Rute 11	2		4		5		1	2	1	1	7	5	1				2		6	37
Rute 12			2	1	2			1			3	1				2		1		13
Rute 13			4	1	2					2	3	3			1	1			1	18
Rute 14	1			3	4	2		4			4	4				4				26
Rute 15			4	2	8		1	6		1	1	3							2	28
Rute 16			2	3		2		1		1	1	1								11
Rute 17			3		3	3					2	3	1				3		2	20
Rute 18			10	2	4		7	3	1		6	4			1	3	1	1	2	45
Rute 19			4	1	12	2	2	4			4	3					1		1	34
Rute 20			7	3	4	2	2	3	1	1	7	3				1	2	3	2	41
Rute 31																			1	1
Rute 33			1	1														1	1	4
Rute 35							2	1												3
Rute 41							1					1								2
Rute 42					1						1									2
Rute 44								1												1
Rute 45					1			2												3
Rute 46				1				1												2
Generelle	2	2					1	1			4	3				1	1	1	8	24
I alt	12	5	61	34	81	30	21	46	9	14	86	68	4	1	3	19	12	14	34	554

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	1	3	38	42

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.		623	7638	8261

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlbillettering	3
For tidligt kørt bus	3
Forbikørsel	5
Forsinkelse	8
Overfyldt bus	1
Ruteføring og korrespondance	1
Udgåede Ture og nedbrud	19
Klage over chaufførs kørsel	1
Klage over chaufførs opførsel	1
Læhuse og stoppesteder	1
Total	43

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