

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.12 – 30.9.12**Antal henvendelser:**

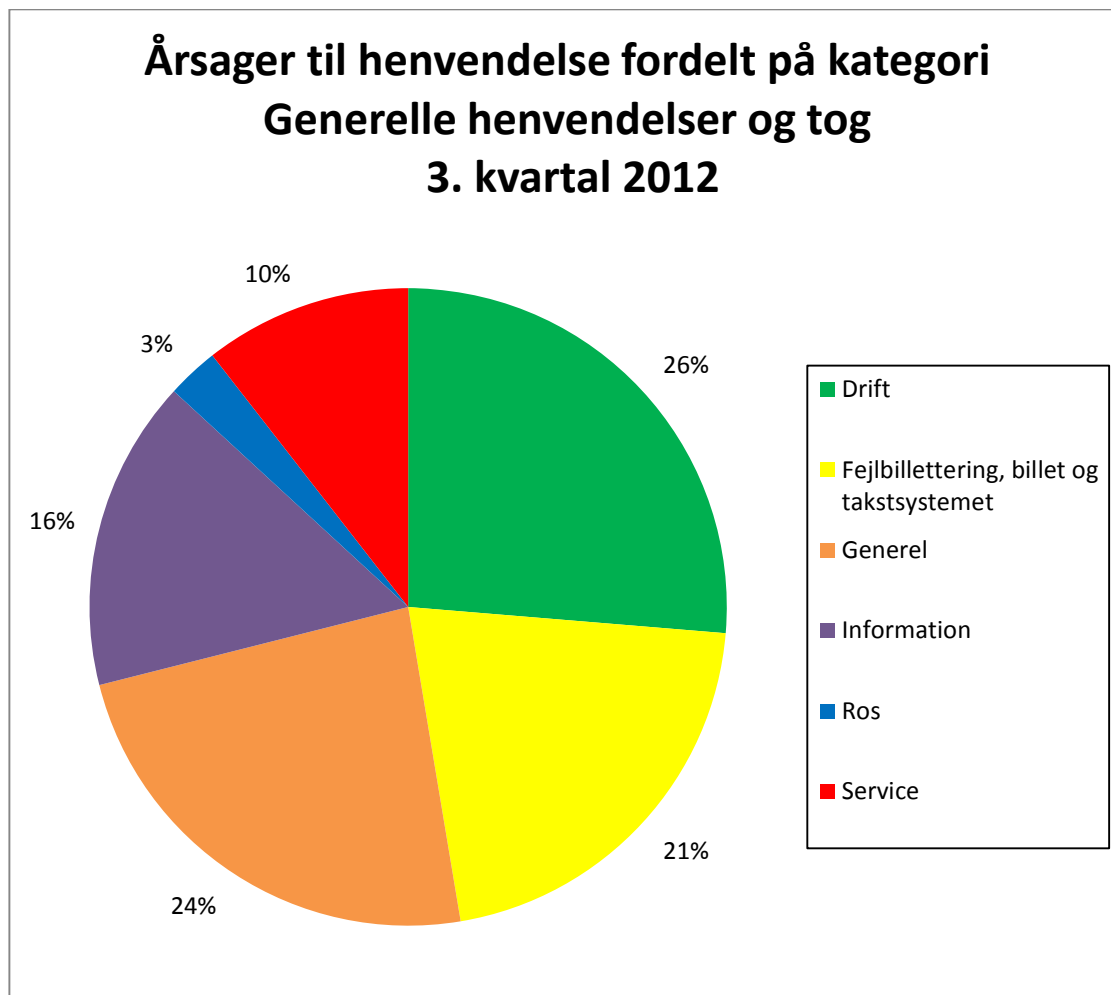
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	6
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	30
Total	36

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	Generelle	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6		6
For tidligt kørt bus	Drift	1		1
Forsinkelse	Drift	2		2
Overfyldt bus	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1	5	6
Håndholdt mobiltelefon	Service	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	1		1
Service entreprenører og salgssteder	Service		2	2
Salgssteder	Information	5	1	6
Ros	Ros	1		1
Generel	Generel	9		9
Total		30	8	38

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Generelle henvendelser og tog

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 – Odder								5						2			1						8
Generelle henvendelser	2	6	1		2	1		1		1	1						5			1	9		30
Generelle henvendelser og tog samlet	2	6	1		2	1		6		1	1			2			6			1	9		38

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	1		5	6

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Tog			1839	1839
Antal			1839	1839

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	Generelle henvendelser	Tog	I alt
Udgåede ture og nedbrud		5	5
Total		5	5

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