

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)	53
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	331
Total	384

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	4
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4
For tidligt kørt bus	Drift	39
Forbikørsel	Drift	44
Forsinkelse	Drift	61
Overfyldt bus	Drift	35
Ruteføring og korrespondance	Drift	17
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	61
Uheld i bussen	Drift	7
Håndholdt mobiltelefon	Service	7
Klage over chaufførs kørsel	Service	48
Klage over chaufførs opførsel	Service	37
Rygning	Service	6
Service entreprenører og salgssteder	Service	4
Fejlinformation	Information	10
Hjemmeside	Information	3
Salgssteder	Information	1
Ros	Ros	12
Komfort i bussen	Komfort	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6
Generel	Generel	25
Total		436

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. kvartal 2012

Aarhus

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	1	1	2	3	6	2	3	5		1	4	2				1					2	33
Rute 2A			2	1	4					1	4	2		1					1	1		17
Rute 3A			5	1	4	2	1	2			6	4						1				26
Rute 4A	1		2	1	6	1		1	1	1	2	5	1					1	2	2		27
Rute 5A			2	1	1	3		1	1		1	1	1					1		4	1	18
Rute 6A			2	4	3	9		2			2	2	2		1					1	1	29
Rute 11	1	1	2	5	11	5		4	1		6	5	1		2						3	47
Rute 12	1		5	5	3	1		1	2		5	1			1					1		26
Rute 13			1		2		1	1	1	1	1										2	10
Rute 14			2		4	10	1	6		1	3	5									1	33
Rute 15			1	1	5		1	8		1	2			1	1							21
Rute 16			1	3											1							5
Rute 17				1	1	1		1			2	1		1	1						1	10
Rute 18			4	6	6		4	13		1	6	2			1			1		1	4	49
Rute 19			3	4	4		3	6			2	2			1					1	2	28
Rute 20		1	4	2	1		1	4				2	1						2	1	1	20
Rute 31								3							1							4
Rute 35							2															2
Rute 42 - Natbus			1	2				1														4
Rute 43 - Natbus				1																		1
Rute 45 - Natbus				3		1		2													1	7
Rute 46 - Natbus															1						1	2
Generelle		1							1		2	3		1		1	1	2			5	17
Aarhus samlet	4	4	39	44	61	35	17	61	7	7	48	37	6	4	10	3	1	6	5	12	25	436

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	5		48	53

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.			8246	8246

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Takstsystem	1
For tidligt kørt bus	5
Forbikørsel	7
Forsinkelse	5
Overfyldt bus	1
Ruteføring og korrespondance	2
Udgåede Ture og nedbrud	27
Fejlinformation	1
Hjemmesiden	1
Total	50

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