

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.12 – 30.6.12**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	2
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	30
Total	32

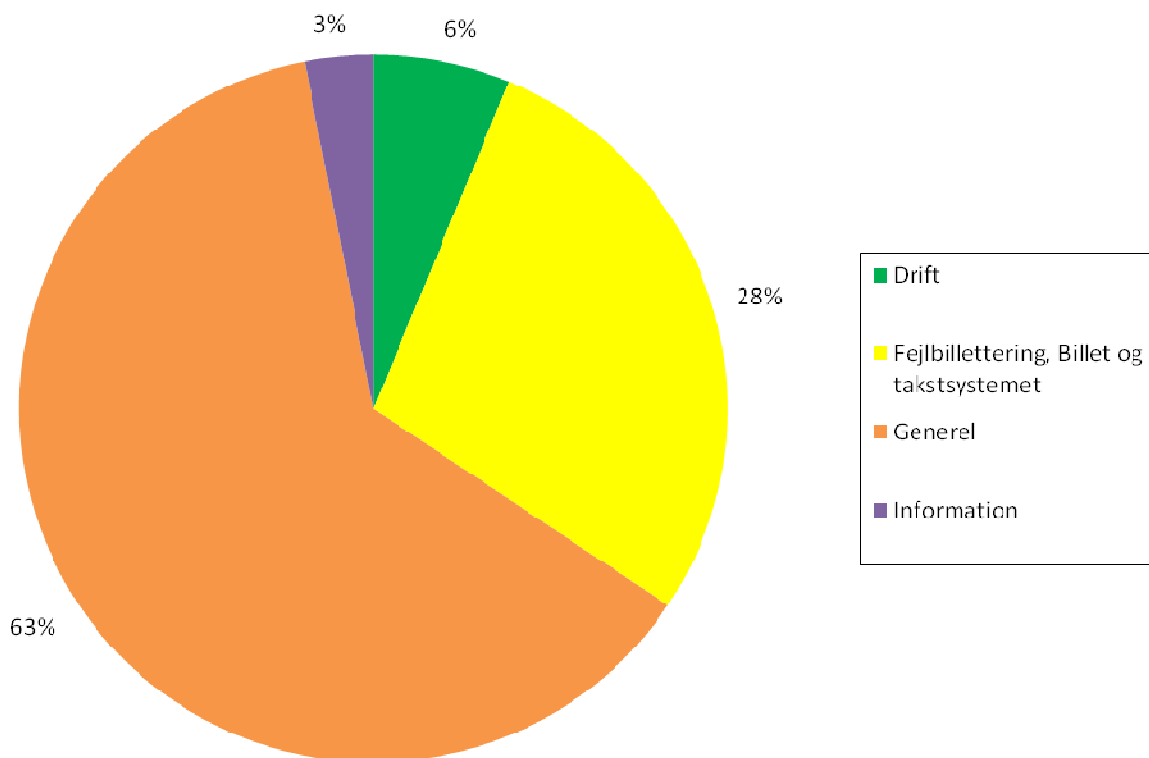
Én kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Generelle	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	8		8
Forsinkelse	Drift	1	1	2
Salgssteder	Information	1		1
Generel	Generel	20		20
Total		31	1	32

Henvendelser fordelt på kategori:

**Årsager til henvendelse fordelt på kategori.
Generelle henvendelser og tog 2. kvartal 2012**



Kundehenvendelser 2. kvartal 2012

Generelle henvendelser og tog

Generelle henvendelser og tog	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	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Oddebanen Århus – Odde					1																	1
Generelle henvendelser	1	8			1												1				20	31
Generelle henvendelser og tog samlet	1	8			2												1				20	32

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Tog				0
Generelle	1		1	1
Antal	1		1	2

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Tog				0
Generelle			128	128
Antal			128	128

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	Generelle henvendelser	Tog	I alt
Generel	1		1
Total	1	0	1

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