

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.12 – 31.3.12**Antal henvendelser:**

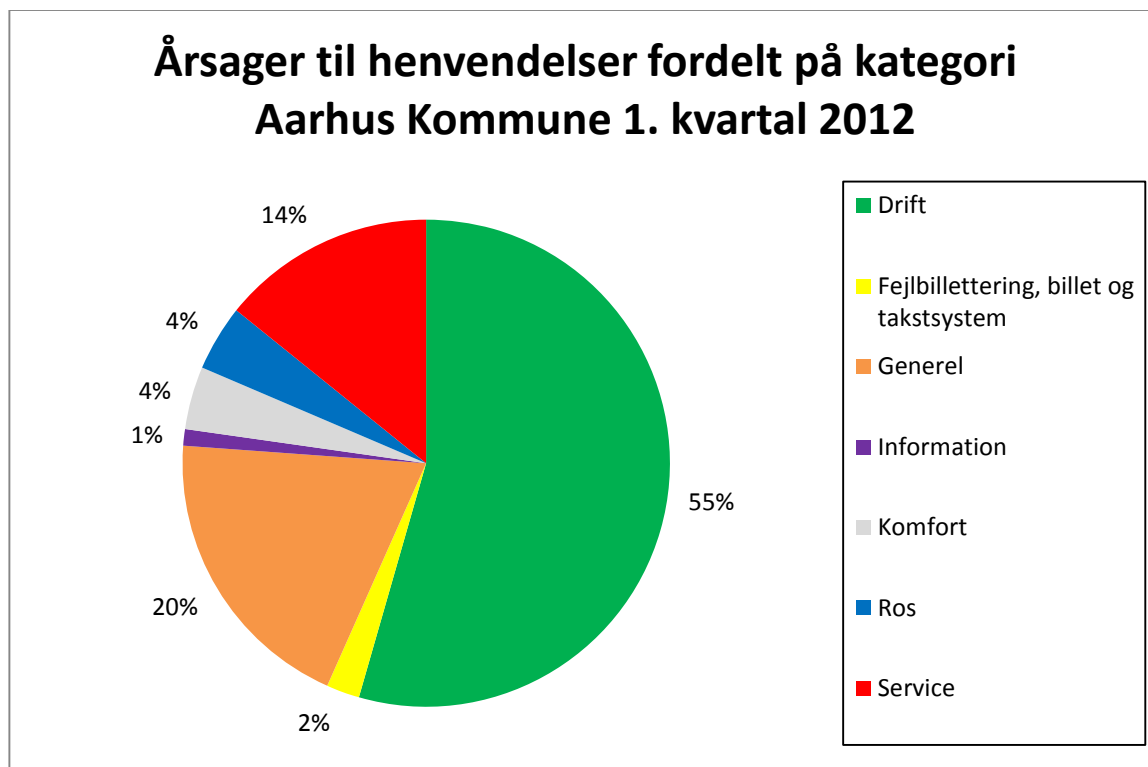
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	72
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	447
Total	519

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	11
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
For tidligt kørt bus	Drift	71
Forbikørsel	Drift	47
Forsinkelse	Drift	72
Overfyldt bus	Drift	26
Ruteføring og korrespondance	Drift	6
Udgående Ture og nedbrud	Drift	69
Uheld i bussen	Drift	8
Håndholdt mobiltelefon	Service	9
Klage over chaufførs kørsel	Service	39
Klage over chaufførs opførsel	Service	28
Rygning	Service	2
Fejlinformation	Information	6
Ros	Ros	24
Komfort i bussen	Komfort	10
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13
Generel	Generel	107
Total		549

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal 2012

Aarhus Kommune

Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Linje	Fejllettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Takstsystemet	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1A		2	5	4	3	6		4	4	1	2	4	4				7	3	49
Rute 2A	2		9	2	9	4		1	2		1	2	1				5	1	39
Rute 3A	1		3	1	6	2	1	4	3			1	3		2		2		29
Rute 4A			7	3	4	6	3	5	4		1		3				4	1	41
Rute 5A			2			1		1	1		1		1						7
Rute 6A	1	3	2	2	5	20	2	9		2	2	2		2			3		55
Rute 11	2		6	5	6	2	1	5	2	2	1	3	1	1			3		40
Rute 12			1	2		3		2									2		10
Rute 13	1		1	4	5	3		2	2				3						21
Rute 14	1			2	1	1		1	3		2	2					2		15
Rute 15			6	3	11	3	1		1	1							5		31
Rute 16			1		1	4		1		1		2	2				3		15
Rute 17	1		3	2	2	4		1	4	1		3	2				8	1	32
Rute 18	1		3	9	5	6		2	1			6		2			15		50
Rute 19			10	1	8	6											4		29
Rute 20		1	9	3	3	8	1		1				1	1			2	1	31
Rute 32												1							1
Rute 35			2			1													3
Rute 40						1											1		2
Rute 41				2				1					1						4
Rute 42																	1		1
Rute 43					1	1											2		4
Rute 44			1																1
Rute 46				1	1														2
Generel	1			1	1	25				2	3		2			1		1	37
Total	11	6	71	47	72	107	9	39	28	10	13	26	24	6	2	1	69	8	549

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	6	6	60	72

Udbetalt:

	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.	728	10833,5	11561,5

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlbillettering	3
For tidligt kørt bus	5
Forbikørsel	7
Forsinkelse	7
Overfyldt bus	1
Ruteføring og korrespondance	2
Udgåede Ture og nedbrud	40
Klage over chaufførs opførsel	1
Fejlinformation	1
Generel	3
Total	70

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