

# Kundehenvendelser 2011

Samlet

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.11 – 31.12.11

### Antal henvendelser:

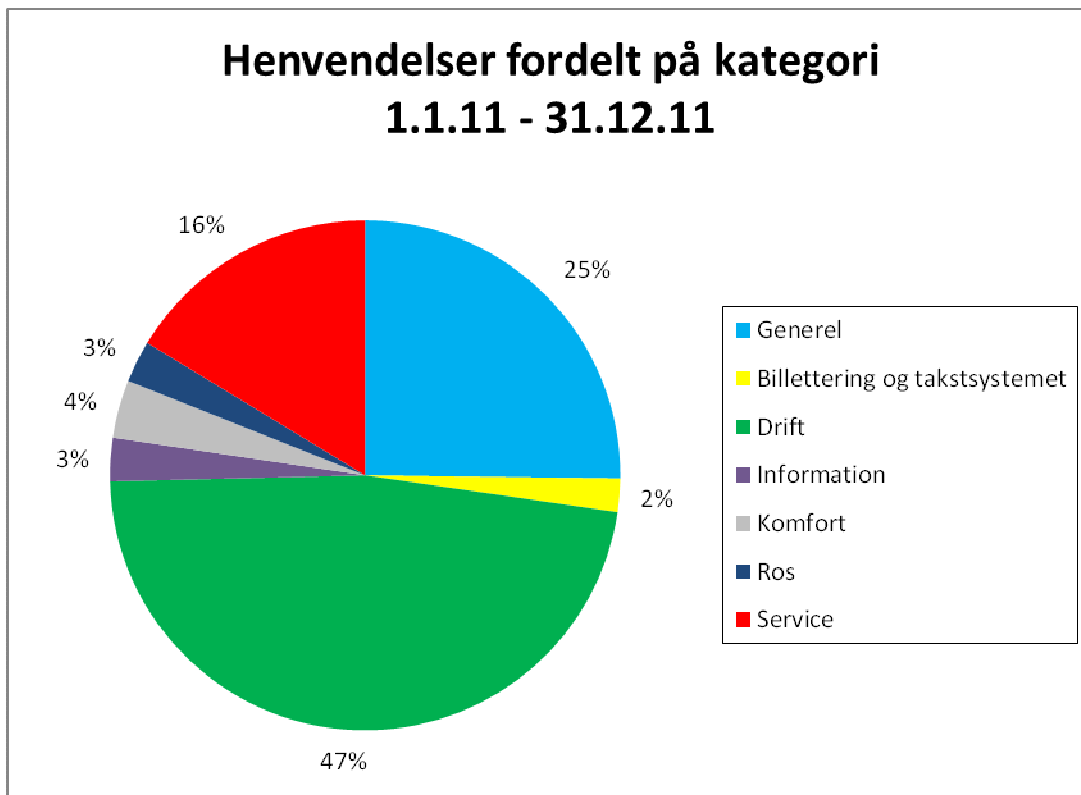
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	819
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	53
Øvrige henvendelser	4111
<b>Total</b>	<b>4930</b>

En 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	Bybus og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	16	57	18	5	96
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	10	3	6	21
For tidligt kørt bus	Drift	48	100	163	1	312
Forbikørsel	Drift	85	230	233	3	551
Forsinkelse	Drift	98	312	375	6	791
Overfyldt bus	Drift	27	61	221	2	311
Ruteføring og korrespondance	Drift	13	60	61	1	135
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	64	223	172	2	461
Uheld i bussen	Drift	6	10	39	1	56
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	27	24	2	59
Klage over chaufførs kørsel	Service	60	90	197	2	349
Klage over chaufførs opførsel	Service	78	185	196	4	463
Rygning	Service	8	10	9	1	28
Service entreprenører og salgssteder	Service		1	2		3
Hjemmesiden	Information		1	2	3	6
Fejlinformation	Information	18	29	55	8	110
Salgssteder	Information	7	4	10	15	36
Ros	Ros	12	43	89	3	147
Komfort i bussen	Komfort	1	28	37	4	70
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	31	93	3	133
Generel	Generel	217	243	832	102	1394
<b>Total</b>		<b>772</b>	<b>1755</b>	<b>2831</b>	<b>174</b>	<b>5532</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Så fremt der er specifikke ønsker om at få oplyst antal af henvendelser og årsager på specifikke ruter kan der rettes henvendelse til [asn@midttrafik.dk](mailto:asn@midttrafik.dk)

**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle og Tog	I alt
Afslag	5	28	20		53
Konduite	13	43	23	7	86
Rejsegaranti	86	409	181	4	680
<b>Antal</b>	<b>104</b>	<b>480</b>	<b>224</b>	<b>11</b>	<b>819</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle og Tog	I alt
Afslag					
Konduite	1146,80	5625,30	1949	6526	15247,10
Rejsegaranti	13091,61	110719,52	31638,15	993	156442,28
<b>Kr.</b>	<b>14238,41</b>	<b>116344,82</b>	<b>33587,15</b>	<b>7519</b>	<b>171689,38</b>

## Kundehenvendelser 2011

Samlet

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle og Tog	I alt
Fejlbillettering	4	17	6	1	28
Takstsystem		3			3
For tidligt kørt bus	11	30	24		65
Forbikørsel	22	73	43		138
Forsinkelse	13	129	36	4	182
Overfyldt bus		6	4	1	11
Ruteføring og korrespondance	4	39	8		51
Udgåede Ture og nedbrud	40	169	78	1	288
Uheld i bussen			1		1
Klage over chaufførs opførsel	1	5	2		8
Hjemmesiden				1	1
Fejlinformation	9	12	7	3	31
Salgssteder			2	2	4
Læhuse og stoppesteder	1	1			2
Generel	3	5	4	2	14
Ros		1			1
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>490</b>	<b>215</b>	<b>15</b>	<b>828</b>

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