

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.10 – 31.12.10****Antal henvendelser:**

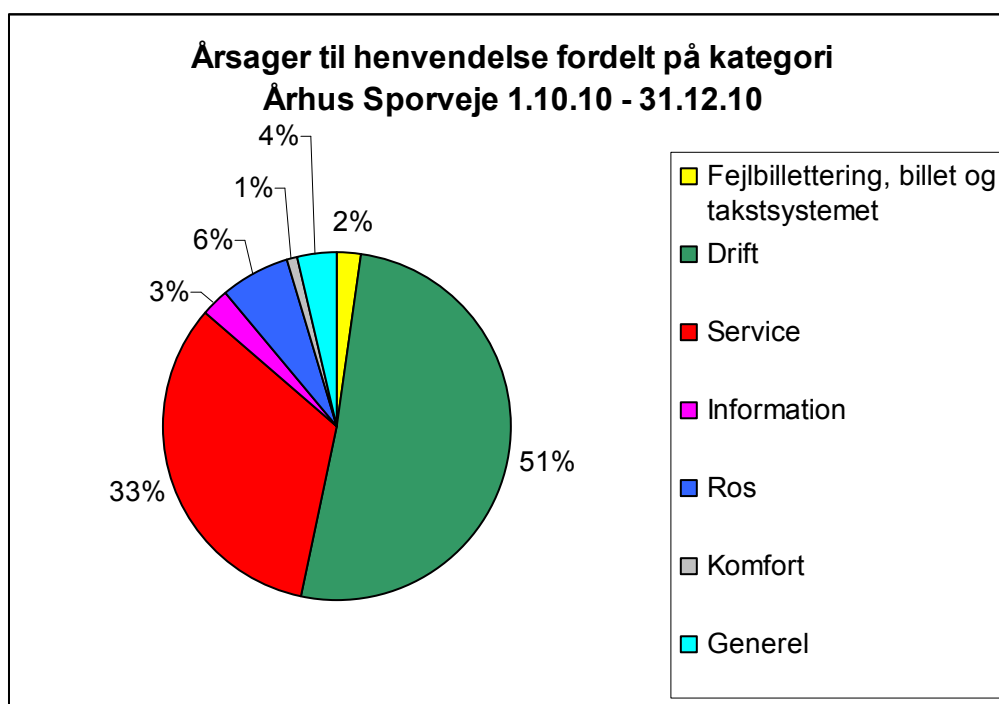
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	44
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	276
<b>Total</b>	<b>320</b>

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	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	8
For tidligt kørt bus	Drift	25
Forbikørsel	Drift	42
Forsinkelse	Drift	63
Overfyldt bus	Drift	6
Ruteføring og korrespondance	Drift	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	31
Uheld i bussen	Drift	14
Håndholdt mobiltelefon	Service	8
Klage over chaufførs kørsel	Service	43
Klage over chaufførs opførsel	Service	59
Rygning	Service	4
Salgssteder	Service	4
Fejlinformation	Information	9
Ros	Ros	23
Komfort i bussen	Komfort	4
Generel	Generel	13
<b>Total</b>		<b>358</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Kundehenvendelser 4. kvartal

## Århus Sporveje

## Henvendelser fordelt på rute og årsag:

Linje	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1			2	1	1			1	2			2				2		11
Rute 3	1		1	2	1				2							3		10
Rute 4			3		2			1	2			1					1	10
Rute 5			2	1	3	1	1	3	4							3		18
Rute 6				1				2				1				1	1	6
Rute 7	1	1	2	2	1			4	4			2				1		18
Rute 8				2	3		1	1	5		1		1			1	1	16
Rute 9		1		5	3	2	1	3	6		1					1	3	26
Rute 10			1	3	1	1			2				1			1		10
Rute 11	1	1	4	4	5		3	2	5			4		1				30
Rute 12				2	1			6	5		1						1	16
Rute 14	1	2		2	2	1		2	8							2	1	21
Rute 15		1			2			2				1		1		2		9
Rute 16								1	1			1				3	1	7
Rute 17			2	5	7			2	1	1		2				2		22
Rute 18				1				1	1									3
Rute 24				1				1	2			1				1		6
Rute 25	1		1	2	1		1	2	1			1				1	1	12
Rute 26		1	1	2	2		1					3						10
Rute 52			2	2	7	1			1	1	1			1		3		19
Rute 53			2		7	1			1			1				3	2	17
Rute 55				1	4			1		1				1		2		10
Rute 56	1		1					1	5			1						9
Rute 58			1	1	1													3
Rute 74											1							1
Rute 85				1		1												2
Rute 87		1			1													2
Rute 88				1														1
Rute 90																1		1
Rute 92					3			2										5
Generel	2	1			5	5		5	1	1	1	2			4			27
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>358</b>

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

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	1	9	34	<b>44</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Kr.</b>	0	745,50	6556,50	<b>7302</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	I alt
Fejllettering	2
For tidligt kørt bus	3
Forbikørsel	8
Forsinkelse	11
Ruteføring og korrespondance	1
Udgåede Ture og nedbrud	15
Klage over chaufførs opførsel	2
Salgssteder	1
Fejlinformation	3
<b>Total</b>	<b>46</b>

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