

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.10 – 30.6.10**Antal henvendelser:**

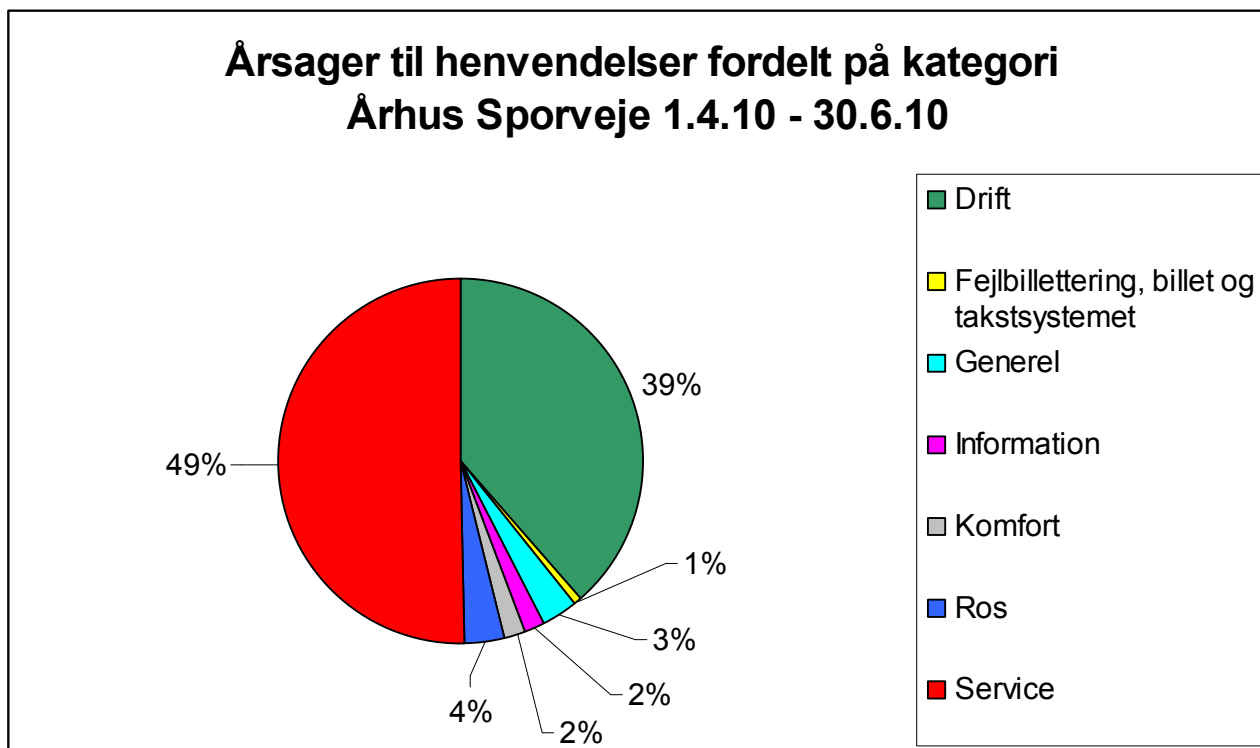
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	22
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	209
Total	231

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	2
For tidligt kørt bus	Drift	20
Forbikørsel	Drift	30
Forsinkelse	Drift	19
Overfyldt bus	Drift	2
Ruteføring og korrespondance	Drift	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	12
Uheld i bussen	Drift	24
Håndholdt mobiltelefon	Service	11
Klage over chaufførs kørsel	Service	56
Klage over chaufførs opførsel	Service	73
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	5
Ros	Ros	10
Komfort i bussen	Komfort	5
Generel	Generel	9
Total		280

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal

Århus Sporveje

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	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Service entreprenører og salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Generelle	1	2		1	2	5	1	3	4	2		3		1			25
Rute 1		2				1	2	3	8		1					2	19
Rute 3				2	1	2	1	3	6						2	2	19
Rute 4				1				1	5							2	9
Rute 5				4	1			2	4						1	1	13
Rute 6			2				1	3	2							1	9
Rute 7				2				3	2			2			1		10
Rute 8					1			1	3			2					7
Rute 9	1	1		4	2		1	2	3	1			1			1	17
Rute 10					1		1	3							1	1	7
Rute 11					3			3	4						1	1	12
Rute 12			4	1	1			5	2	1					1		15
Rute 14								2	3							3	8
Rute 15				1	1		1	2	4						1	4	14
Rute 16			3	2				1	4								10
Rute 17				1													1
Rute 18			1	1			1	1	1								5
Rute 24			1	1				2	3								7
Rute 25				1	1			4	3		1				1	1	12
Rute 26								1	2			2				1	6
Rute 52			2	4	2				1							1	10
Rute 53				2		1	1	2	3			1					10
Rute 55			2		1			2		1					1		7
Rute 56				1	1			2	2						1	1	8
Rute 58					1			2	1						1	1	6
Rute 80			2														2
Rute 81			1														1
Rute 86									1								1
Rute 87			1														1
Rute 90								1	2							1	4
Rute 92			1	1			1	2									5
Total	2	5	20	30	19	9	11	56	73	5	2	10	1	1	12	24	280

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	2	4	16	22

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.	0	207	3136,5	3343,5

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlbillettering	1
For tidligt kørt bus	7
Forbikørsel	1
Forsinkelse	4
Udgåede Ture og nedbrud	7
Fejlinformation	1
Generel	1
Total	22