

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.10 – 31.3.10**Antal henvendelser:**

| Henvendelser | Bybusser og lokalruter | Regionalruter og X-busser | Århus Sporveje | Generelle henvendelser | Antal |
|--|------------------------|---------------------------|----------------|------------------------|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 28 | 75 | 43 | 2 | 148 |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation | 8 | 6 | 8 | 1 | 23 |
| Øvrige henvendelser | 65 | 204 | 303 | 39 | 611 |
| Total | 93 | 279 | 346 | 41 | 759 |

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.)

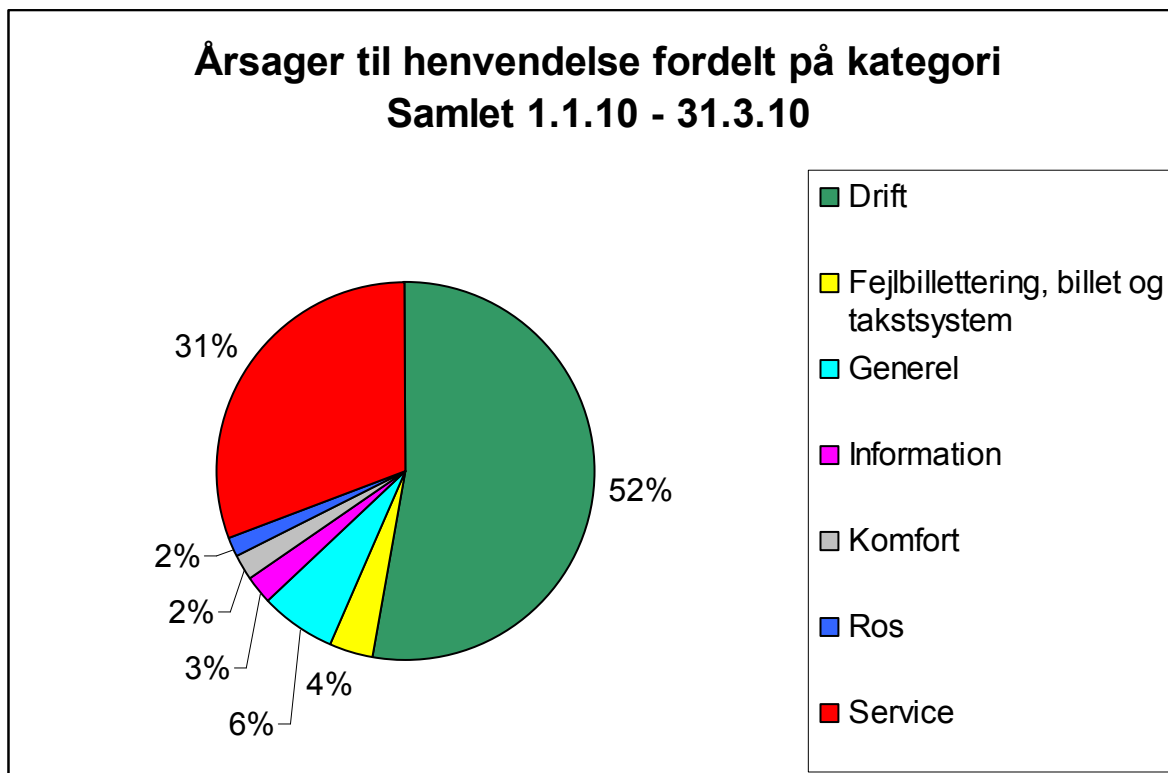
Kundehenvendelser 1. kvartal

Samlet

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

| Årsag | Kategori | Bybusser og lokalruter | Regionalruter og X-busser | Århus bybus | Generelle henvendelser | I alt |
|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|------------|
| For tidligt kørt bus | Drift | 5 | 22 | 37 | 2 | 66 |
| Forbikørsel | Drift | 14 | 51 | 53 | 1 | 119 |
| Forsinkelse | Drift | 25 | 49 | 42 | 1 | 117 |
| Overfyldt bus | Drift | 1 | 2 | 6 | | 9 |
| Ruteføring og korrespondance | Drift | 2 | 2 | 4 | 1 | 9 |
| Udgåede Ture og nedbrud | Drift | 15 | 46 | 29 | 1 | 91 |
| Uheld i bussen | Drift | 2 | 1 | 26 | 1 | 30 |
| Fejllettering | Fejllettering, billet og takstsystem | | 6 | 13 | 1 | 20 |
| Takstsystem | Fejllettering, billet og takstsystem | | 3 | 6 | 2 | 11 |
| Generel | Generel | 7 | 17 | 12 | 18 | 54 |
| Fejlinformation | Information | 1 | 6 | 4 | 1 | 12 |
| Hjemmesiden | Information | | | 2 | 1 | 3 |
| Salgssteder | Information | 1 | | 1 | 4 | 6 |
| Komfort i bussen | Komfort | | 2 | 10 | 1 | 13 |
| Læhuse og stoppesteder | Komfort | | | 4 | | 4 |
| Ros | Ros | 1 | 5 | 8 | 1 | 15 |
| Håndholdt mobiltelefon | Service | 4 | 7 | 9 | 2 | 22 |
| Klage over chaufførs kørsel | Service | 7 | 27 | 65 | 2 | 101 |
| Klage over chaufførs opførsel | Service | 12 | 47 | 60 | 2 | 121 |
| Rygning | Service | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 |
| Service entreprenører og salgssteder | Service | | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Total | | 101 | 298 | 394 | 44 | 837 |

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

| | Bybusser og lokalruter | Regionalruter og X-busser | Århus bybus | Generelle henvendelser | I alt |
|--------------|------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|------------|
| Afslag | 8 | 6 | 8 | 1 | 23 |
| Konduite | 0 | 7 | 11 | 1 | 19 |
| Rejsegaranti | 20 | 62 | 24 | 0 | 106 |
| Antal | 28 | 75 | 43 | 2 | 148 |

Udbetalt:

| | Bybusser og lokalruter | Regionalruter og X-busser | Århus bybus | Generelle henvendelser | I alt |
|--------------|------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| Afslag | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Konduite | 0 | 1071 | 1096 | 100 | 2267 |
| Rejsegaranti | 2443 | 17448 | 3999 | 0 | 23890 |
| Kr. | 2443 | 18519 | 5095 | 100 | 26157 |

Kundehenvendelser 1. kvartal

Samlet

Årsag til økonomisk kompensation:

| Årsager | Bybusser og lokalruter | Regionalruter og X-busser | Århus bybus | Generelle henvendelser | I alt |
|-------------------------------|------------------------|---------------------------|-------------|------------------------|------------|
| Fejlbillettering | | 2 | 3 | | 5 |
| Fejlinformation | | 1 | 1 | | 2 |
| For tidligt kørt bus | 2 | 3 | 5 | | 10 |
| Forbikørsel | 2 | 15 | 5 | | 22 |
| Forsinkelse | 8 | 21 | 8 | | 37 |
| Klage over chaufførs kørsel | | 2 | | | 2 |
| Klage over chaufførs opførsel | | | 2 | | 2 |
| Overfyldt bus | | 1 | | | 1 |
| Ruteføring og korrespondance | | | 2 | | 2 |
| Salgssteder | | | | 1 | 1 |
| Udgåede Ture og nedbrud | 8 | 26 | 10 | | 44 |
| Total | 20 | 71 | 36 | 1 | 128 |