

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.10 – 30.9.10**Antal henvendelser:**

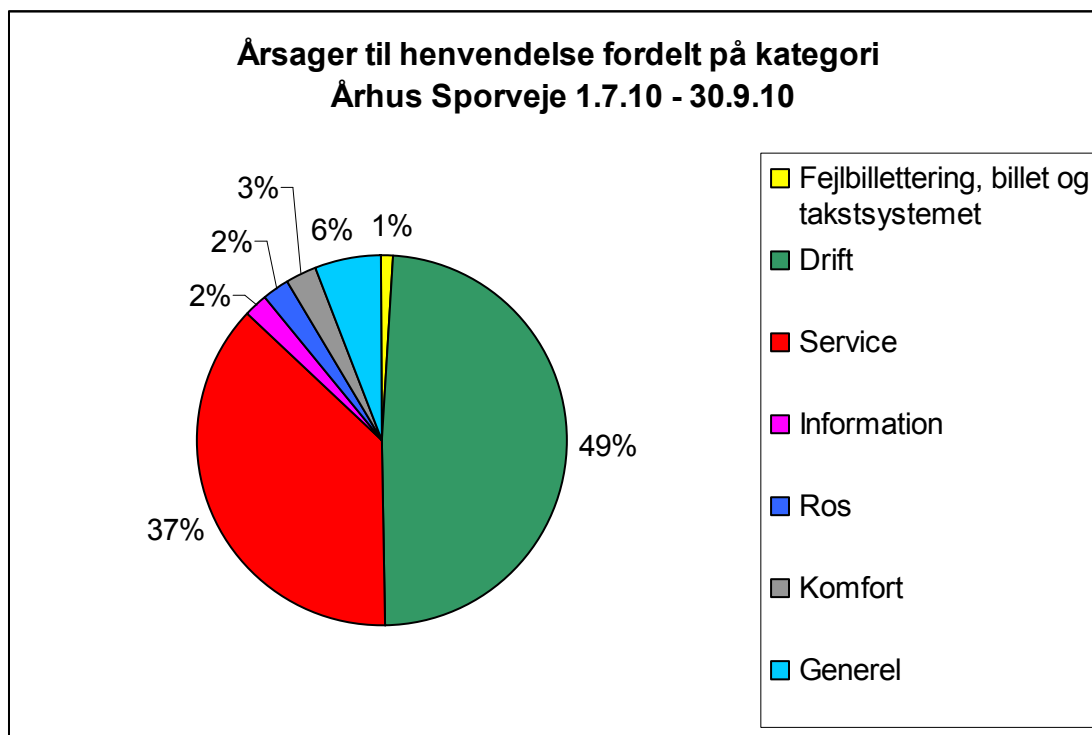
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	25
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	221
Total	246

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	3
For tidligt kørt bus	Drift	22
Forbikørsel	Drift	41
Forsinkelse	Drift	23
Overfyldt bus	Drift	8
Ruteføring og korrespondance	Drift	4
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	14
Uheld i bussen	Drift	22
Håndholdt mobiltelefon	Service	7
Klage over chaufførs kørsel	Service	46
Klage over chaufførs opførsel	Service	46
Rygning	Service	2
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Fejlinformation	Information	6
Ros	Ros	6
Komfort i bussen	Komfort	8
Generel	Generel	16
Total		275

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 3. 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	Service entreprenører og salgssteder	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt
Rute 1	1		1	3				1	2				1	1				10
Rute 3			3	7	1	1		6	4		1	1					4	28
Rute 4					1			1										2
Rute 5		1		2	1	1		2	2	1								10
Rute 6				2		1		2	2		1							8
Rute 7			1	1	1				1							2	1	7
Rute 8			1		1	1	2					1						6
Rute 9		2		1	2		1	5	6	1	1						2	21
Rute 10			1	4	2	1	1		2									11
Rute 11			1	3	3		1	3	7			1						19
Rute 12	1		1	2	2			4	4				1	1		1	1	18
Rute 14			3	1	2	2	1	1	3								3	16
Rute 15			1		1	2		3	1									8
Rute 16			1	2				1	2			1						7
Rute 17			1	2				1			1							5
Rute 18				2					1							1	1	5
Rute 19								1									1	2
Rute 24						1		1	1									3
Rute 25								1	2									3
Rute 26				2	1			1	1			1					2	8
Rute 52		1	3	1			1	2	3	1	2					1	1	16
Rute 53				1				3								2		6
Rute 55			1					2								3	2	8
Rute 56						1		2							1	2		6
Rute 58			3	1					1									5
Rute 84		1				1					1							3
Rute 85									1									1
Rute 87																1		1
Rute 91													1					1
Rute 92				2	4			1								1		8
Generel	1	1		2	1	4		2		5	1	1	1				4	23
Total	3	6	22	41	23	16	7	46	46	8	8	6	4	2	1	14	22	275

Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	2	5	18	25

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.		369	3644,50	4013,50

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlbillettering	2
For tidligt kørt bus	3
Forbikørsel	8
Overfyldt bus	2
Udgåede Ture og nedbrud	9
Fejlinformation	1
Total	25