

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.17 – 31.12.17**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	536
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	26
Øvrige henvendelser	2218
Total	2754

Én 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.)

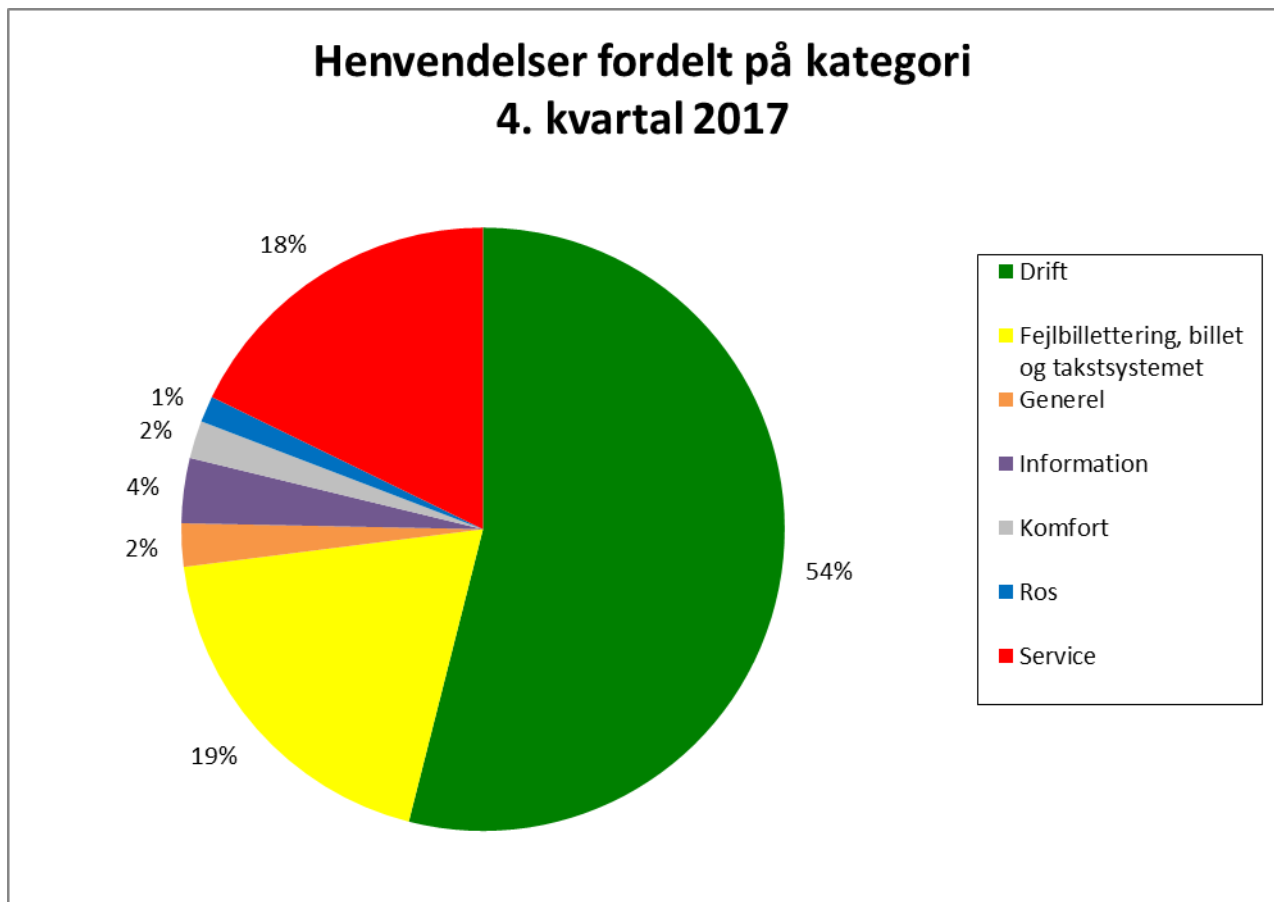
Kundehenvendelser 4. kvartal 2017

Samlet

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionalruter og X busser	Aarhus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	49	1	12	65
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	8		15	24
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		2	5		7
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		6	1	459	466
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	4		16	23
For tidligt kørt bus	Drift	36	47	41	1	125
Forbikørsel	Drift	51	147	76	2	276
Forsinkelse	Drift	71	208	124	5	408
Overfyldt bus	Drift	8	31	19		58
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	42	272	70	4	388
Uheld i bussen	Drift	2	8	16		26
Forkert ruteføring	Drift	25	62	41		128
Mistet korrespondance	Drift	8	46	6		60
Køreplansønsker	Drift	32	36	111	9	188
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	5	7		14
Klage over chaufførs kørsel	Service	33	83	64	6	186
Klage over chaufførs opførsel	Service	71	139	85	5	300
Rygning	Service	2	3			5
Rejsebestemmelser	Service		2		3	5
Wifi/internet	Service		6			6
Realtid	Service	2	6	6	15	29
Glemte sager	Service		1			1
Fejl- eller manglende information	Information	11	32	49	10	102
Hjemmesiden	Information			2	3	5
Salgssteder	Information					
Ros	Ros	8	11	22	2	43
Komfort i bussen	Komfort		17	9	3	29
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	7	14	6	33
Generel	Generel	18	13	10	30	71
Total		435	1251	779	606	3071

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag	1	20	5		26
Konduite	4	11	3	6	24
Rejsegaranti	65	331	87	3	486
Antal	70	362	95	9	536

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	218	2.874,24	722	2.247	6.061,24
Rejsegaranti	12.481,8	117.226,55	17.634	921	148.263,35
Kr.	12.699,8	120.100,79	18.356	3.168	154.324,59

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	6			7
Takstsystem				4	4
App - Information		1	1	3	5
For tidligt kørt bus	14	16	7		37
Forbikørsel	15	58	7		80
Forsinkelse	13	53	18		84
Overfyldt bus		11	1		12
Udgåede Ture og nedbrud	18	160	45	2	225
Uheld i bussen			1		1
Forkert ruteføring	6	28	10		44
Mistet korrespondance	6	29	6		41
Køreplansønsker			1		1
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Klage over chaufførs opførsel	1	1	1		3
Rejsebestemmelser		1		1	2
Fejl- eller manglende information	2	12	5		19
Generel		1			1
Total	76	378	103	10	567

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