

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.17 – 30.9.17**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	471
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	33
Øvrige henvendelser	2216
Total	2687

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.)

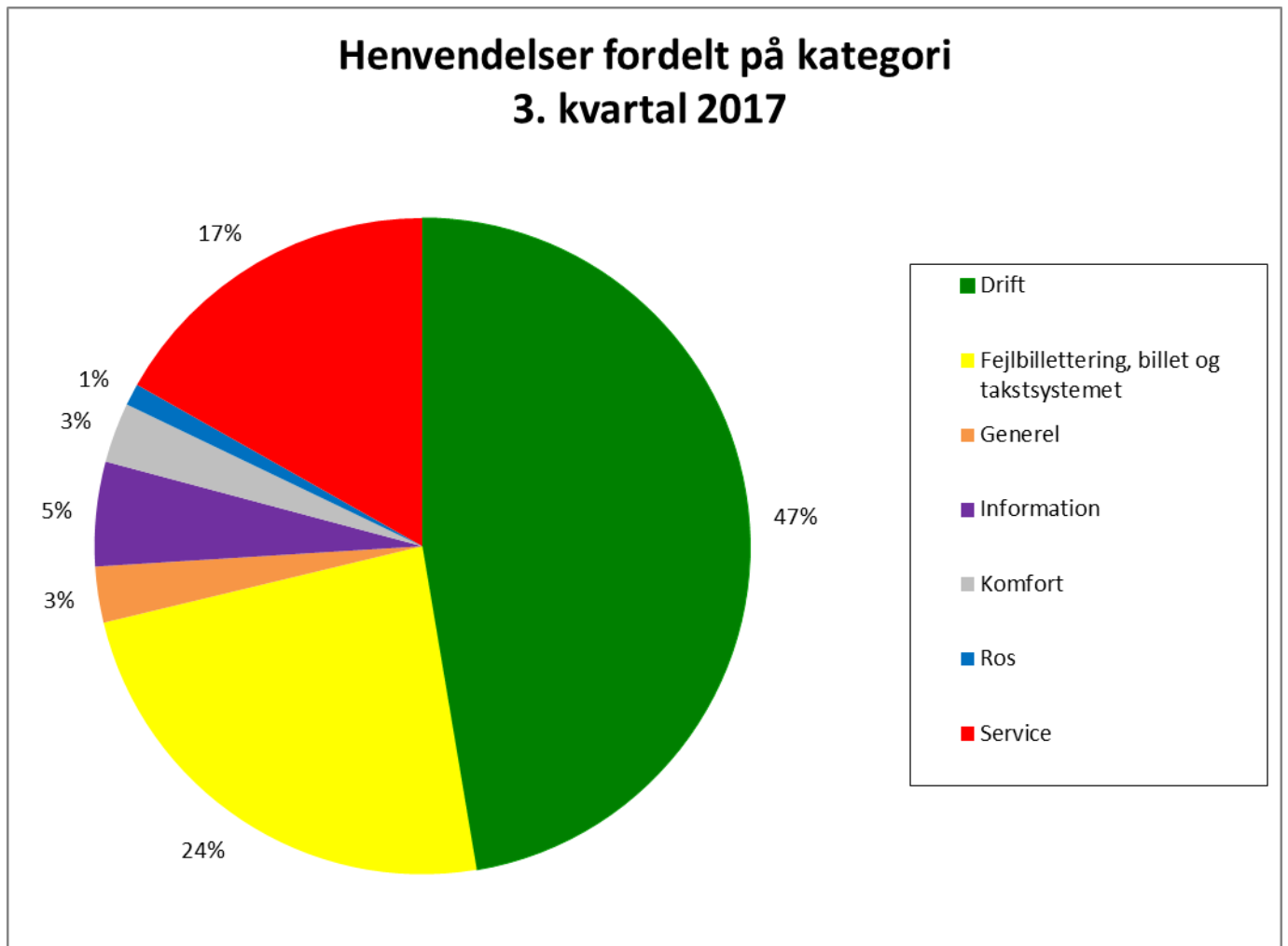
Kundehenvendelser 3. kvartal 2017

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	4	21	1	108	134
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	7	1	12	21
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		1	2		3
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	2	1	471	476
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	3		73	77
For tidligt kørt bus	Drift	26	62	37	1	126
Forbikørsel	Drift	38	117	62	3	220
Forsinkelse	Drift	27	166	73	5	271
Overfyldt bus	Drift	14	48	27	1	90
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	53	200	42	5	300
Uheld i bussen	Drift	3	4	18		25
Forkert ruteføring	Drift	20	72	37	1	130
Mistet korrespondance	Drift	4	23	5	1	33
Køreplansønsker	Drift	57	110	34	12	213
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	3	11		18
Klage over chaufførs kørsel	Service	27	62	84	6	179
Klage over chaufførs opførsel	Service	60	135	80	6	281
Rygning	Service	4		1		5
Rejsebestemmelser	Service	2	3		3	8
Wifi/internet	Service		2			2
Realtid	Service	1	3	1	1	6
Glemte sager	Service				1	1
Fejl- eller manglende information	Information	21	64	47	15	147
Hjemmesiden	Information		1		4	5
Salgssteder	Information		1			1
Ros	Ros	5	12	13	2	32
Komfort i bussen	Komfort	7	21	4	5	37
Læhuse og stoppesteder	Komfort	9	16	17	9	51
Generel	Generel	7	13	18	44	82
Total		397	1172	616	789	2974

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	3	19	6	5	33
Konduite	7	16	2	16	41
Rejsegaranti	64	266	66	1	397
Antal	74	301	74	22	471

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	1.126	2.525,73	178	7.632	11.461,73
Rejsegaranti	11.286,11	107.547,59	13.168	882,2	132.883,9
Kr.	12.412,11	110.073,32	13.346	85.14,2	144.345,63

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		1		1	2
Takstsystem		1			1
App - Information		1		13	14
App – Tekniske problemer				3	3
For tidligt kørt bus	11	27	7		45
Forbikørsel	7	45	8		60
Forsinkelse	4	31	9		44
Overfyldt bus	4	8	2		14
Udgåede Ture og nedbrud	30	112	27		169
Uheld i bussen		1			1
Forkert ruteføring	12	39	10	1	62
Mistet korrespondance		6	1		7
Håndholdt mobiltelefon			1		1
Klage over chaufførs kørsel			2		2
Klage over chaufførs opførsel	3	4	2		9
Fejl- eller manglende information	2	10	1		13
Salgsteder		1			1
Generel				1	1
Total	73	287	70	19	449

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