

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.18 – 30.6.18****Antal henvendelser:**

<b>Henvendelser</b>	<b>Antal</b>
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	452
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	31
Øvrige henvendelser	1952
<b>Total</b>	<b>2404</b>

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 2. kvartal 2018

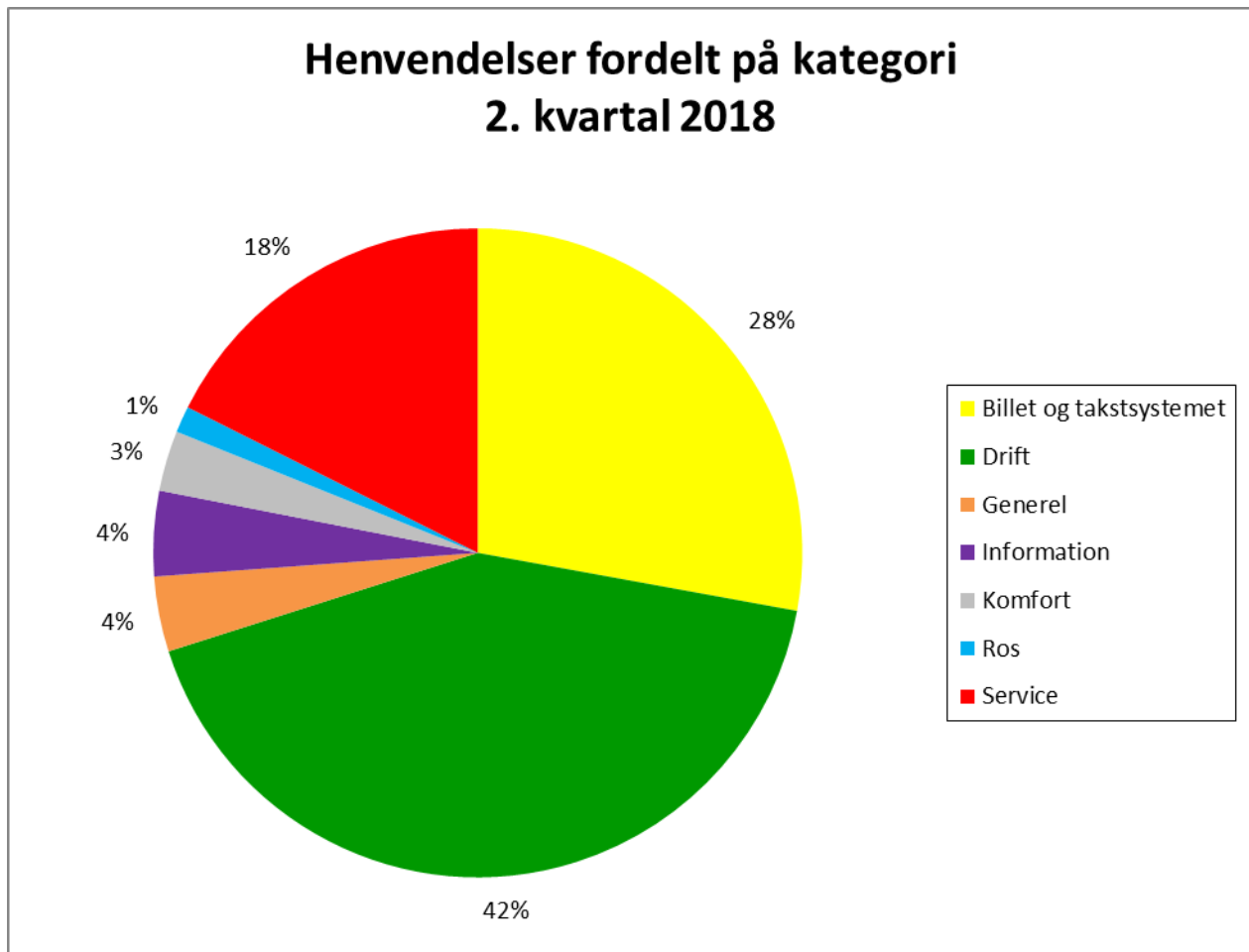
Samlet

## Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionalruter og X busser	Aarhus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Billet og takstsystemet	2	21	3	15	41
Takstsystem	Billet og takstsystemet		4		7	11
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2	3	3	4	12
App - Information	Billet og takstsystemet	2	5	2	549	558
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	1	10	1	63	75
Takst Vest*	Billet og takstsystemet	1	3	6	15	25
For tidligt kørt bus	Drift	24	88	36	6	154
Forbikørsel	Drift	37	92	38	3	170
Forsinkelse	Drift	27	109	75	3	214
Overfyldt bus	Drift	2	23	6	1	32
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	31	220	45	17	313
Uheld i bussen	Drift	2	5	8	3	18
Forkert ruteføring	Drift	15	43	15		73
Mistet korrespondance	Drift	3	22	4		29
Køreplansønsker	Drift	17	38	27	9	91
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	3	9	1	18
Klage over chaufførs kørsel	Service	35	66	53	14	168
Klage over chaufførs opførsel	Service	60	124	48	3	235
Rygning	Service				1	1
Rejsebestemmelser	Service		4	1	3	8
Wifi/internet	Service		1			1
Realtid	Service			4	20	24
Glemte sager	Service				1	1
Fejl- eller manglende information	Information	16	24	31	33	104
Hjemmesiden	Information		1	2	1	4
Salgssteder	Information	1			1	2
Ros	Ros	1	14	17	2	34
Komfort i bussen	Komfort	6	29	7	5	47
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	9	16	2	31
Generel	Generel	11	12	27	47	97
<b>Total</b>		<b>305</b>	<b>973</b>	<b>484</b>	<b>829</b>	<b>2591</b>

\*Henvendelsesårsagen ”Takst Vest” blev tilføjet i forbindelse med, at Takst Vest trådte i kraft d. 18. marts 2018.

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	2	23	2	4	31
Konduite	5	7	2	4	18
Rejsegaranti	45	287	62	9	403
<b>Antal</b>	<b>52</b>	<b>317</b>	<b>66</b>	<b>17</b>	<b>452</b>

**Udbetalt:**

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	146	1.931	180	420	2677
Rejsegaranti	8.557,3	106.502,25	11.544	2.076	128.679,55
<b>Kr.</b>	<b>8.703,3</b>	<b>108.433,25</b>	<b>11.724</b>	<b>2.496</b>	<b>131.356,55</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionallruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		1	1	1	3
Takstsystem					
Defekt/manglende billetteringsudstyr				2	2
App - Information				2	2
App - Tekniske problemer	1				1
For tidligt kørt bus	8	39	7		54
Forbikørsel	10	32	7		49
Forsinkelse	9	33	15		57
Overfyldt bus	1	15			16
Udgåede Ture og nedbrud	17	152	26	8	203
Uheld i bussen					
Forkert ruteføring	6	23	7		36
Mistet korrespondance	2	14	3		19
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Realtid					
Fejl- eller manglende information	2	5	2		9
Generel					
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>315</b>	<b>68</b>	<b>13</b>	<b>452</b>

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