

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.18 – 30.9.18****Antal henvendelser:**

<b>Henvendelser</b>	<b>Antal</b>
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	518
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	29
Øvrige henvendelser	2275
<b>Total</b>	<b>2793</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 3. kvartal 2018

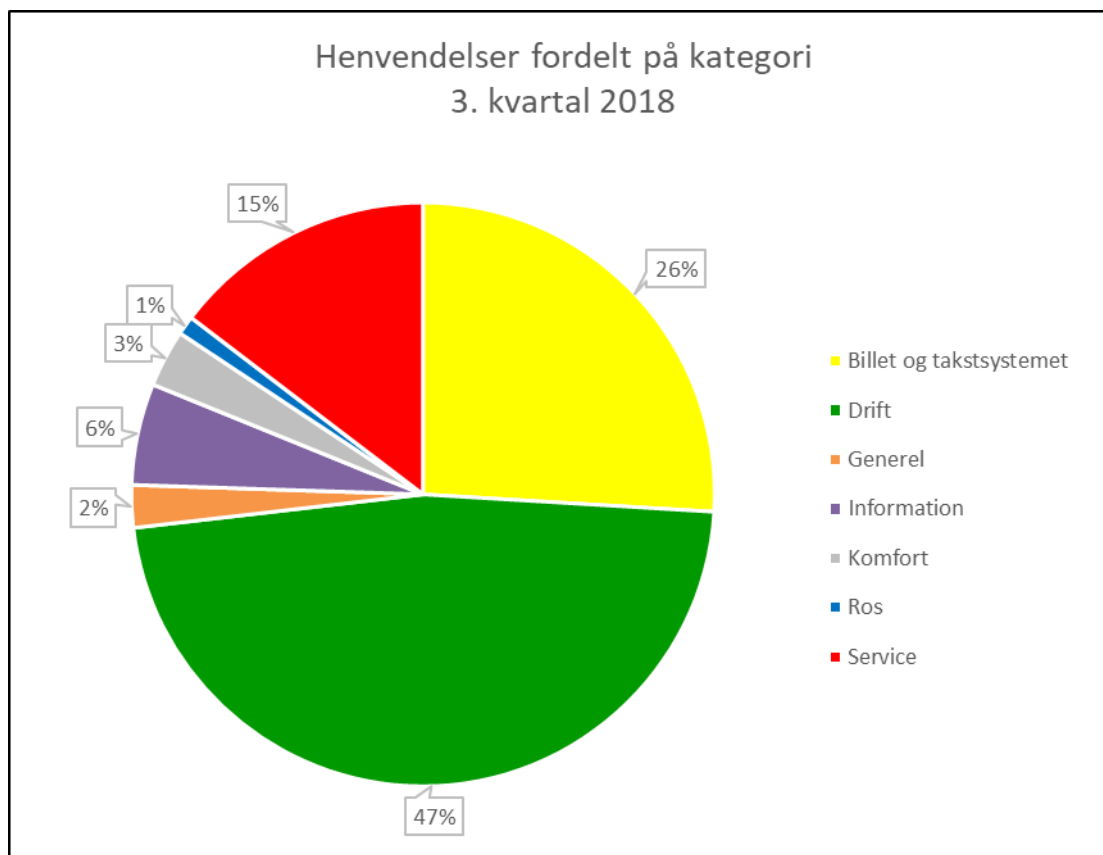
Samlet

## 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	7	40	1	13	61
Takstsystem	Billet og takstsystemet	5	13	2	15	35
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet		9	6	6	21
App - Information	Billet og takstsystemet	3	4	3	634	644
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet		8		23	31
Takst Vest*	Billet og takstsystemet	1			1	2
For tidligt kørt bus	Drift	38	70	24	4	136
Forbikørsel	Drift	42	123	35	7	207
Forsinkelse	Drift	52	140	76	27	295
Overfyldt bus	Drift	15	23	18	11	67
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	47	254	40	51	392
Uheld i bussen	Drift	2	4	8	3	17
Forkert ruteføring	Drift	19	55	18	2	94
Mistet korrespondance	Drift	6	36	1		43
Køreplansønsker	Drift	51	58	47	38	194
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	4	6	2	13
Klage over chaufførs kørsel	Service	31	85	42	7	165
Klage over chaufførs opførsel	Service	56	102	47	8	213
Rygning	Service	1	2		4	7
Rejsebestemmelser	Service		9	1	7	17
Wifi/internet	Service		1	1	3	5
Realtid	Service	1	3	6	17	27
Glemte sager	Service		1			1
Fejl- eller manglende information	Information	18	30	42	68	158
Hjemmesiden	Information	2	3	1	3	9
Salgssteder	Information		2		3	5
Ros	Ros	11	9	9	3	32
Komfort i bussen	Komfort	2	26	3	10	41
Læhuse og stoppesteder	Komfort	15	18	15	8	56
Generel	Generel	19	11	15	27	72
<b>Total</b>		<b>445</b>	<b>1143</b>	<b>467</b>	<b>1005</b>	<b>3060</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 rabatroute	Regionale ruter og X Busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag	4	17	5	3	29
Konduite	2	11	3	3	19
Rejsegaranti	66	329	60	15	470
<b>Antal</b>	<b>72</b>	<b>357</b>	<b>68</b>	<b>21</b>	<b>518</b>

**Udbetalt:**

	Bybus, lokalrute og rabatroute	Regionale ruter og X Busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	20	959	307	240	1.526
Rejsegaranti	10.691,33	120.138,42	12.195	4.073,96	147.098,71
<b>Kr.</b>	<b>10.711,33</b>	<b>121.097,42</b>	<b>12.502</b>	<b>4.313,96</b>	<b>148.624,71</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X Busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	9			10
Takstsystem	1				1
Defekt/manglende billetteringsudstyr				2	2
App - Information		1			1
For tidligt kørt bus	9	32	7		48
Forbikørsel	12	48	4		64
Forsinkelse	17	31	13		61
Overfyldt bus	3	8	1		12
Udgåede Ture og nedbrud	22	180	27	16	245
Uheld i bussen			1		1
Forkert ruteføring	6	30	6	1	43
Mistet korrespondance	4	20			24
Klage over chaufførs opførsel		2	1		3
Fejl- eller manglende information	2	8	5		15
Læhuse og stoppesteder	1	1			2
Generel	1		1		2
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>370</b>	<b>66</b>	<b>19</b>	<b>534</b>

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