

Kundehenvendelser 3. kvartal 2018

Samlet

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

Henvendelser	Antal
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
Total	2793

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

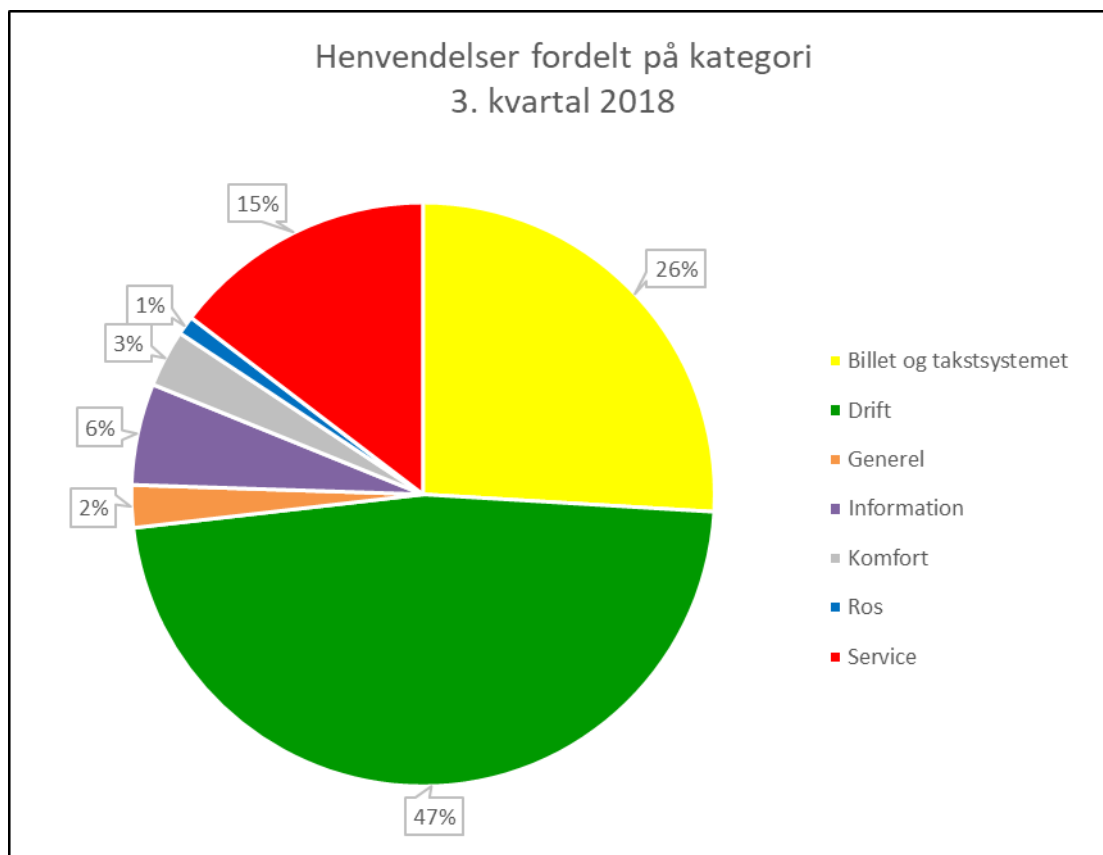
Samlet

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
Total		445	1143	467	1005	3060

*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	4	17	5	3	29
Konduite	2	11	3	3	19
Rejsegaranti	66	329	60	15	470
Antal	72	357	68	21	518

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	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
Kr.	10.711,33	121.097,42	12.502	4.313,96	148.624,71

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
Total	79	370	66	19	534

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