

## Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Samlet

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 30.12.18****Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	578
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	2308
<b>Total</b>	<b>2887</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 4. kvartal 2018

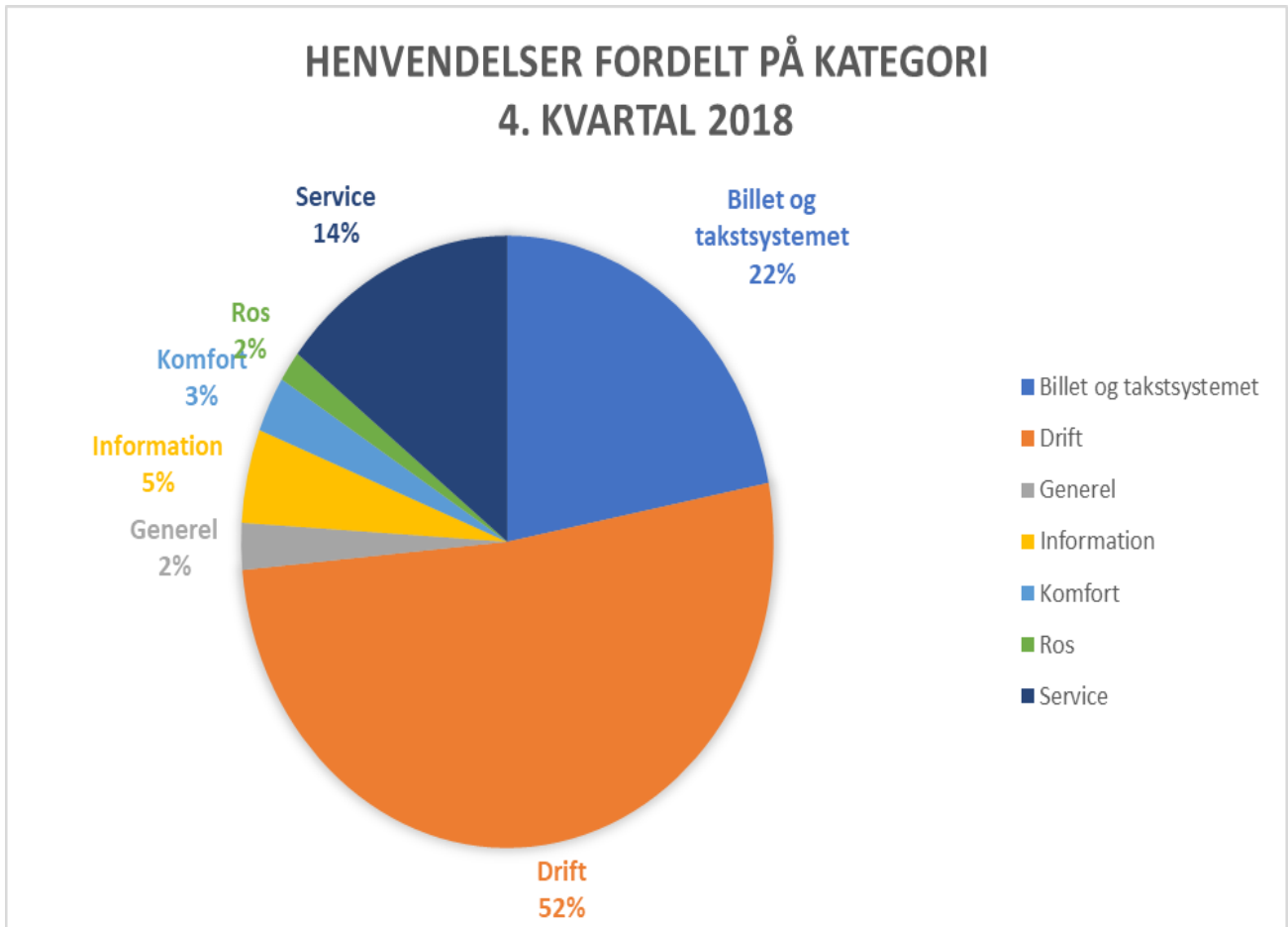
Samlet

## 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	5	48	2	9	64
Takstsystem	Billet og takstsystemet	2	9	5	12	28
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2	8	4	9	23
App - Information	Billet og takstsystemet	1	17		556	574
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	2	9		12	23
Takst Vest*	Billet og takstsystemet					0
For tidligt kørt bus	Drift	31	94	26	37	162
Forbikørsel	Drift	43	125	60	9	237
Forsinkelse	Drift	60	196	112	62	430
Overfyldt bus	Drift	6	19	14	2	41
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	42	199	57	243	541
Uheld i bussen	Drift	6	8	12	4	30
Forkert ruteføring	Drift	17	30	19	3	69
Mistet korrespondance	Drift	9	48	12	1	70
Køreplansønsker	Drift	27	37	16	17	97
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	15	5	2	24
Klage over chaufførs kørsel	Service	42	62	52	13	169
Klage over chaufførs opførsel	Service	61	105	43	15	224
Rygning	Service	3	4			7
Rejsebestemmelser	Service	1	7		10	18
Wifi/internet	Service		4		6	10
Realtid	Service	2	8	5	2	17
Glemte sager	Service			1		1
Fejl- eller manglende information	Information	10	16	35	90	151
Hjemmesiden	Information			1	6	7
Salgssteder	Information				3	3
Ros	Ros	16	15	15	7	53
Komfort i bussen	Komfort	9	18	14	9	50
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	6	14	23	46
Generel	Generel	6	15	15	44	80
<b>Total</b>		<b>408</b>	<b>1122</b>	<b>539</b>	<b>1180</b>	<b>3249</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	0	1	0		1
Konduite	1	3	2	4	10
Rejsegaranti	58	286	80	144	568
<b>Antal</b>	<b>59</b>	<b>290</b>	<b>82</b>	<b>147</b>	<b>579</b>

**Udbetalt:**

	Bybus, lokalrute og rabatroute	Regionale ruter og X Busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	10	1.710	109	570	2.399
Rejsegaranti	8.965	94.488	15.740	28.546	147.739
<b>Kr.</b>	<b>8.975</b>	<b>96.198</b>	<b>15.850</b>	<b>29.116</b>	<b>150.139</b>

## 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	2
Defekt/manglende billetteringsudstyr				1	1
App - Information					
For tidligt kørt bus	9	40	4		53
Forbikørsel	10	41	16		67
Forsinkelse	15	55	24	9	103
Overfyldt bus	1	11			12
Udgåede Ture og nedbrud	17	132	33	136	318
Uheld i bussen				1	1
Forkert ruteføring	8	10	5		23
Mistet korrespondance	6	26	8		40
Klage over chaufførs opførsel	1	2	1		4
Fejl- eller manglende information		4	2	4	10
Læhuse og stoppesteder					0
Generel				1	1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>322</b>	<b>94</b>	<b>153</b>	<b>637</b>

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