

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.16 – 30.9.16**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	508
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	16
Øvrige henvendelser	2106
Total	2614

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.)

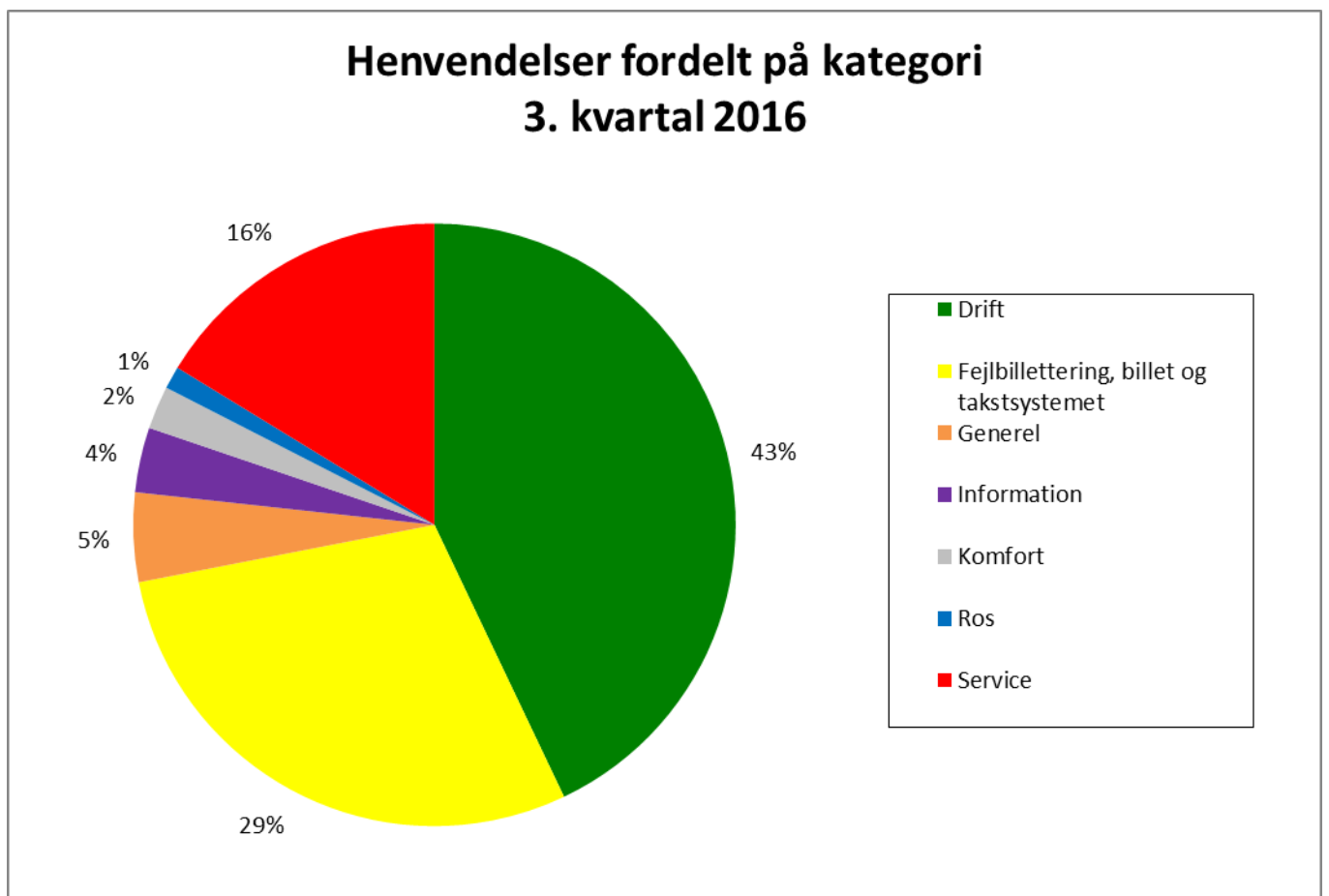
Kundehenvendelser 3. kvartal 2016

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	5	51	2	14	72
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	8	2	29	42
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1		2
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	6		224	231
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		11	1	483	495
For tidligt kørt bus	Drift	21	45	26	2	94
Forbikørsel	Drift	34	126	52	3	215
Forsinkelse	Drift	41	191	83	6	321
Overfyldt bus	Drift	21	48	46	2	117
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	30	113	44	2	189
Uheld i bussen	Drift	7	14	16		37
Forkert ruteføring	Drift	13	39	18		70
Mistet korrespondance	Drift	7	27	1		35
Køreplansønsker	Drift	63	79	16	9	167
Håndholdt mobiltelefon	Service	12	13	12	3	40
Klage over chaufførs kørsel	Service	31	53	84	10	178
Klage over chaufførs opførsel	Service	59	93	81	7	240
Rygning	Service		6			6
Rejsebestemmelser	Service		5	1	2	8
Wifi/internet	Service					0
Realtid	Service					0
Glemte sager	Service					0
Fejl- eller manglende information	Information	13	21	43	15	92
Hjemmesiden	Information			1	2	3
Salgssteder	Information				6	6
Ros	Ros	3	16	16		35
Komfort i bussen	Komfort	4	13	10	3	30
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	13	12	8	37
Generel	Generel	6	25	11	97	139
Total		379	1016	579	927	2901

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	1	6	4	5	16
Konduite	3	34	4	148	189
Rejsegaranti	36	200	65	2	303
Antal	40	240	73	155	508

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	90,5	3.066,75	235	27.411	30.803,25
Rejsegaranti	6.222	74.040,78	13.622,6	679	94.564,38
Kr.	6.312,5	77.107,53	13.857,6	28.090	125.367,63

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	3	24	2	5	34
Takstsystem		1		2	3
App - Information	1			68	69
App – Tekniske problemer		4		70	74
For tidligt kørt bus	5	14	4		23
Forbikørsel	7	48	10		65
Forsinkelse	8	42	18		68
Overfyldt bus	1	7	1		9
Udgåede Ture og nedbrud	10	74	31	1	116
Uheld i bussen		2			2
Forkert ruteføring	5	19	3		27
Mistet korrespondance		9	1		10
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Klage over chaufførs opførsel	1	3			4
Fejl- eller manglende information	1	1	1	2	5
Salgssteder				1	1
Generel		2		6	8
Total	42	251	71	155	519

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