

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.15 – 30.9.15**Antal henvendelser:**

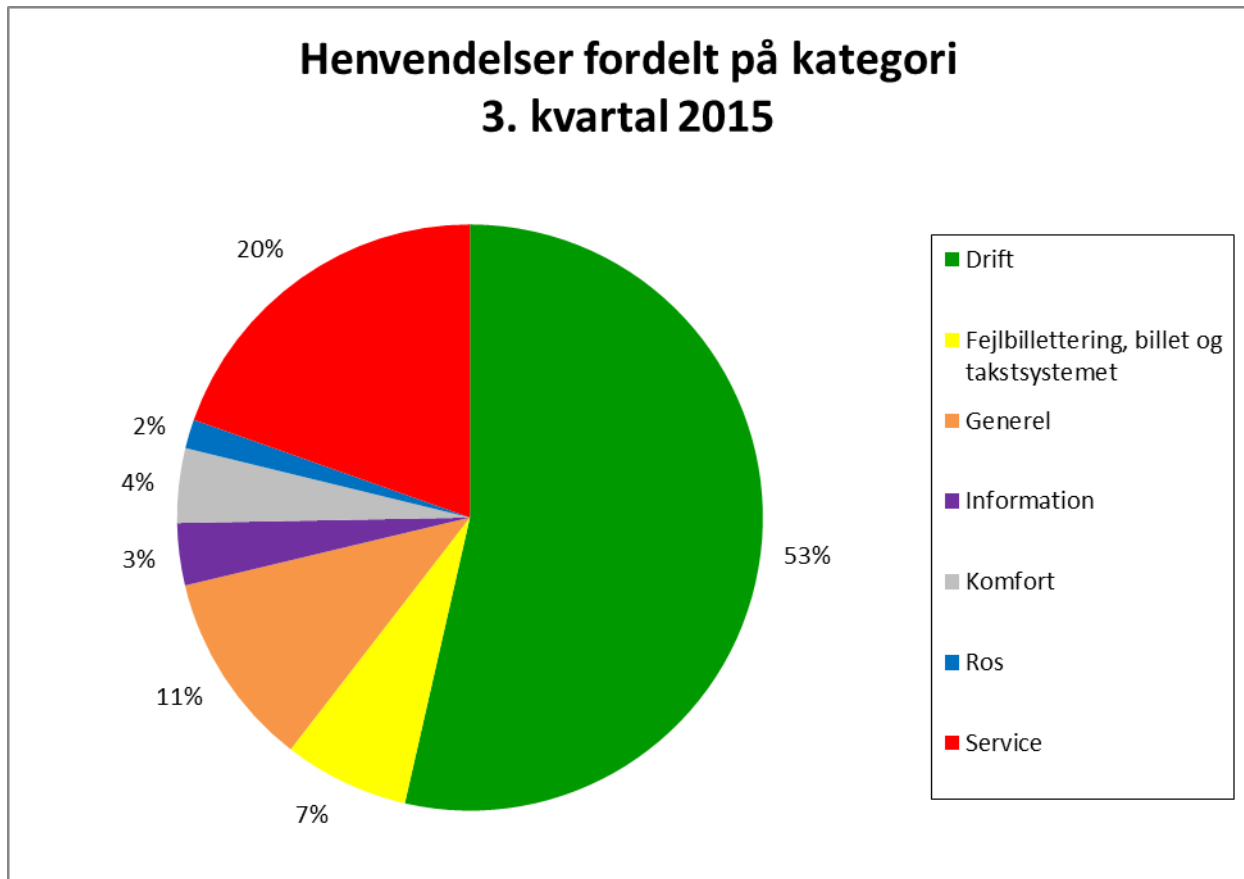
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	260
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	1297
Total	1557

En 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.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus, lokalrute og rabatroute	Regionalruter og X busser	Aarhus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	51	4	7	68
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	13	1	37	53
For tidligt kørt bus	Drift	24	52	49	2	127
Forbikørsel	Drift	35	59	37	1	132
Forsinkelse	Drift	23	139	52	2	216
Overfyldt bus	Drift	20	30	18		68
Ruteføring og korrespondance	Drift	58	110	23	8	199
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	25	107	35	4	171
Uheld i bussen	Drift	1	9	15		25
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	14	5		21
Klage over chaufførs kørsel	Service	31	45	54	2	132
Klage over chaufførs opførsel	Service	27	99	44	4	174
Rygning	Service	1	6	2		9
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	4	2		7
Fejlinformation	Information	8	22	8	1	39
Hjemmesiden	Information	2		7	3	12
Salgssteder	Information	3	1	3	2	9
Ros	Ros	5	16	7		28
Komfort i bussen	Komfort	2	13	11	2	28
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	8	28	4	44
Generel	Generel	44	46	59	40	189
Total		324	844	464	119	1751

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	1		8
Konduite	2	9	2	2	15
Rejsegaranti	33	170	33	1	237
Antal	36	185	36	3	260

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	326	1826	60	597	2809
Rejsegaranti	6558	60762,04	7851,76	603	75774,8
Kr.	6884	62588,04	7911,76	1200	78583,8

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		5	2	1	8
Takstsystem				1	1
For tidligt kørt bus	3	17	7		27
Forbikørsel	7	24	2		33
Forsinkelse	5	47	5		57
Overfyldt bus	3	11	1		15
Ruteføring og korrespondance	4	28	4		36
Udgåede Ture og nedbrud	14	64	16	1	95
Klage over chaufførs kørsel		2			2
Klage over chaufførs opførsel		1	1		2
Fejlinformation	1	3			4
Salgssteder	1				1
Generel			1		1
Total	38	202	39	3	282

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