

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.15 – 31.3.15****Antal henvendelser:**

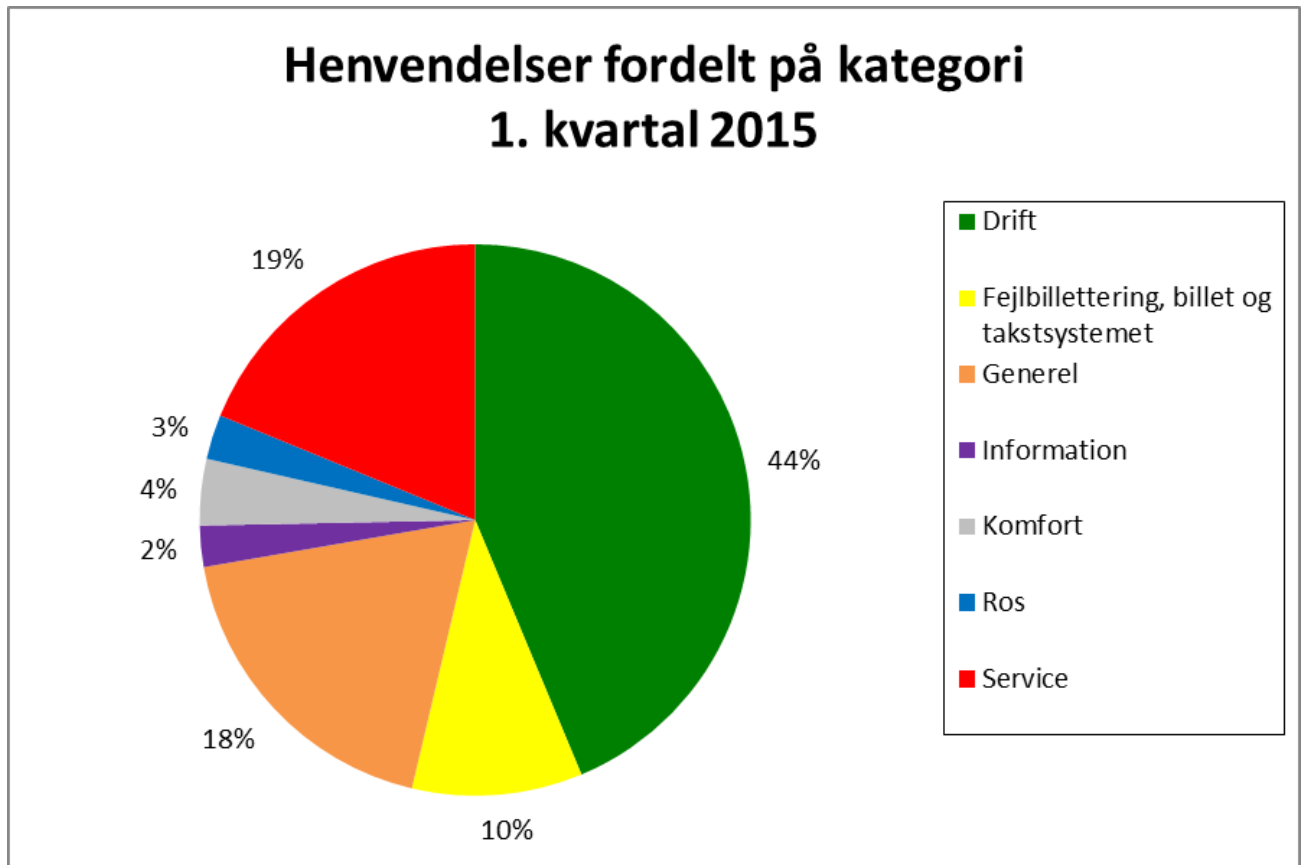
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	225
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	1621
<b>Total</b>	<b>1846</b>

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	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	55	4	2	65
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	51	7	74	138
For tidligt kørt bus	Drift	17	79	68	4	168
Forbikørsel	Drift	32	79	50	1	162
Forsinkelse	Drift	61	121	90	4	276
Overfyldt bus	Drift	7	11	16		34
Ruteføring og korrespondance	Drift	43	28	8	4	83
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	20	91	33	2	146
Uheld i bussen	Drift	3	6	8	1	18
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	13	6	2	27
Klage over chaufførs kørsel	Service	28	49	74	3	154
Klage over chaufførs opførsel	Service	35	83	64	2	184
Rygning	Service	2	3	2		7
Service entreprenører og salgssteder	Service	3	2	4	1	10
Fejlinformation	Information	5	17	6	2	30
Hjemmesiden	Information	1	3	3	2	9
Salgssteder	Information		3		7	10
Ros	Ros	4	19	28	2	53
Komfort i bussen	Komfort	4	27	8	1	40
Læhuse og stoppesteder	Komfort	10	19	9	1	39
Generel	Generel	75	99	83	120	377
<b>Total</b>		<b>366</b>	<b>858</b>	<b>571</b>	<b>235</b>	<b>2030</b>

**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	7			8
Konduite	1	2			3
Rejsegaranti	28	145	40	1	214
<b>Antal</b>	<b>30</b>	<b>154</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>225</b>

**Udbetalt:**

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	838	226			1064
Rejsegaranti	4194,5	46733,5	8476,8	203	59607,8
<b>Kr.</b>	<b>5032,5</b>	<b>46959,5</b>	<b>8476,8</b>	<b>203</b>	<b>60671,8</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionallruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		4			4
Takstsystem					
For tidligt kørt bus	5	20	4		29
Forbikørsel	4	18	4		26
Forsinkelse	8	42	10		60
Overfyldt bus		1	2		3
Ruteføring og korrespondance	1	3		1	5
Udgåede Ture og nedbrud	12	54	20		86
Klage over chaufførs kørsel		2			2
Klage over chaufførs opførsel	1	2			3
Service entreprenører og salgssteder					
Fejlinformation		4	2		6
Hjemmesiden					
Generel			1		1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>150</b>	<b>43</b>	<b>1</b>	<b>225</b>

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