

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.14 – 30.9.14**Antal henvendelser:**

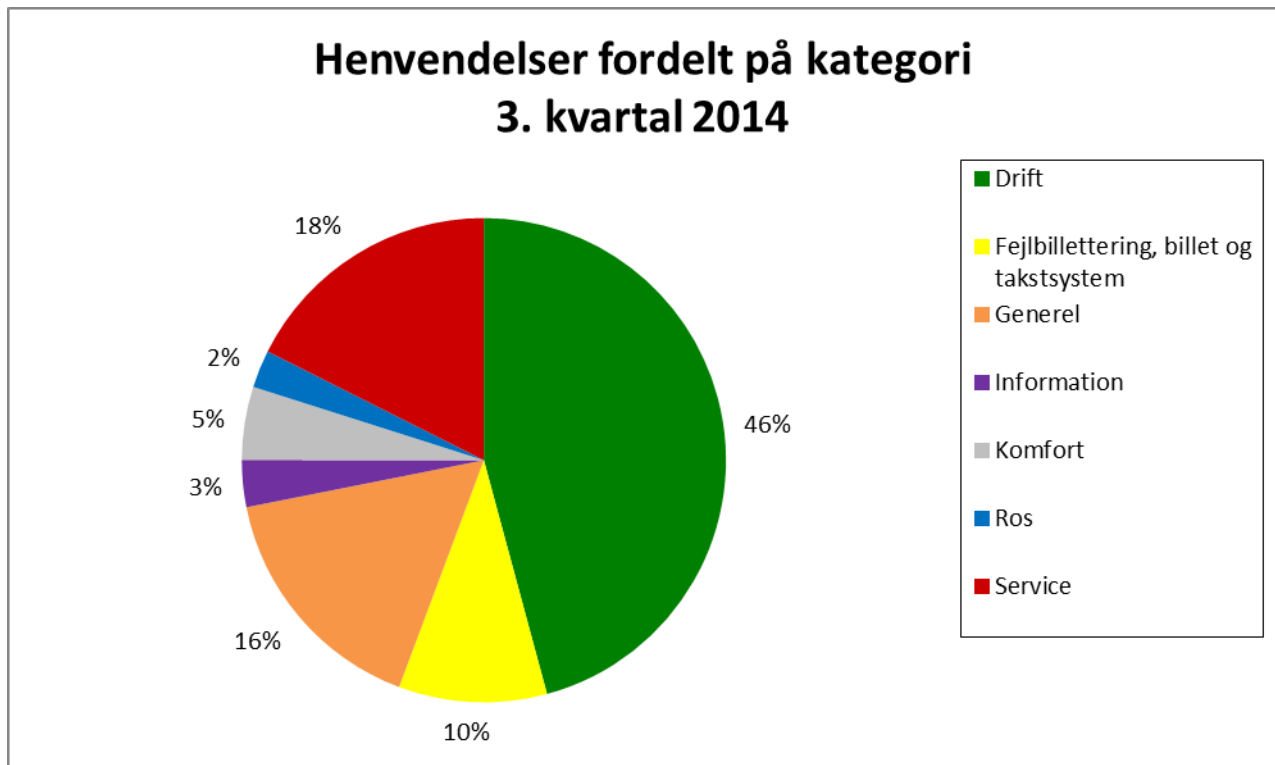
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	245
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	9
Øvrige henvendelser	1655
Total	1900

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.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	6	64	4	6	80
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5	39	17	64	125
For tidligt kørt bus	Drift	14	55	70	1	140
Forbikørsel	Drift	15	72	53		140
Forsinkelse	Drift	43	154	46	4	247
Overfyldt bus	Drift	35	43	21	2	101
Ruteføring og korrespondance	Drift	44	38	40	3	125
Udgående Ture og nedbrud	Drift	27	98	40	4	169
Uheld i bussen	Drift	12	8	6		26
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	13	2		19
Klage over chaufførs kørsel	Service	13	53	46	5	117
Klage over chaufførs opførsel	Service	35	112	66	5	218
Rygning	Service	3	3			6
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	1		1	4
Fejlinformation	Information	14	19	6	5	44
Hjemmesiden	Information	4	1	2	3	10
Salgssteder	Information	1	2		8	11
Ros	Ros	5	24	21	2	52
Komfort i bussen	Komfort	7	16	8	2	33
Læhuse og stoppesteder	Komfort	14	28	23	3	68
Generel	Generel	58	108	42	127	335
Total		361	951	513	245	2070

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	4	1		9
Konduite		5		1	6
Rejsegaranti	28	165	37		230
Antal	32	174	38	1	245

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		516		26	542
Rejsegaranti	5035,48	63839,21	7834,75		76709,44
Kr.	5035,48	64355,21	7834,75	26	77251,44

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	8		1	10
Takstsystem		1			1
For tidligt kørt bus	1	15	6		22
Forbikørsel	2	28	4		34
Forsinkelse	4	40	4		48
Overfyldt bus	2	6			8
Ruteføring og korrespondance	3	8	4		15
Udgåede Ture og nedbrud	13	64	18		95
Klage over chaufførs kørsel					
Klage over chaufførs opførsel		4	1		5
Service entreprenører og salgssteder					
Fejlinformation	2	8	1		11
Hjemmesiden					
Generel		1			1
Total	28	183	38	1	250

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