

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.16 – 30.12.16**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	441
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	17
Øvrige henvendelser	2248
Total	2689

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.)

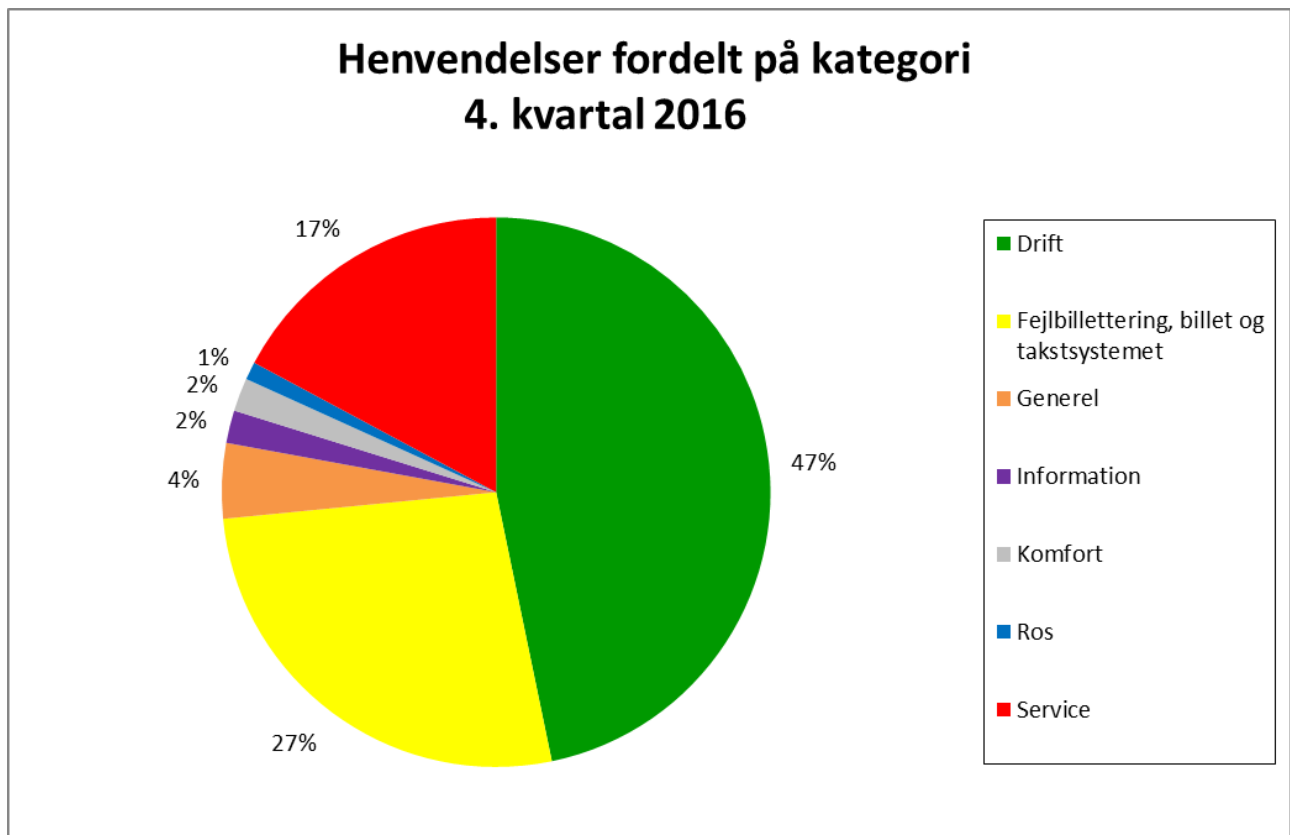
Kundehenvendelser 4. kvartal 2016

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	34	1	9	49
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	5		42	50
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		4	2		6
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	6		297	305
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	5	1	374	381
For tidligt kørt bus	Drift	29	65	34	1	129
Forbikørsel	Drift	39	119	81	4	243
Forsinkelse	Drift	60	217	146	4	427
Overfyldt bus	Drift	12	18	31		61
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	48	181	32	1	262
Uheld i bussen	Drift	5	12	23	3	43
Forkert ruteføring	Drift	21	34	20	1	76
Mistet korrespondance	Drift	6	31	2		39
Køreplansønsker	Drift	29	47	19	9	104
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	11	11		28
Klage over chaufførs kørsel	Service	42	81	73	9	205
Klage over chaufførs opførsel	Service	74	131	53	2	260
Rygning	Service	1	2		1	4
Rejsebestemmelser	Service		4			4
Wifi/internet	Service					
Realtid	Service	1			6	7
Glemte sager	Service		1			1
Fejl- eller manglende information	Information	9	11	19	11	50
Hjemmesiden	Information				6	6
Salgssteder	Information				1	1
Ros	Ros	2	15	11	3	31
Komfort i bussen	Komfort	2	11	1	4	18
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	14	19	4	40
Generel	Generel	12	32	16	71	131
Total		412	1091	595	863	2961

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	11	4	1	17
Konduite	6	27	4	24	61
Rejsegaranti	55	253	52	0	360
Antal	62	291	60	25	438

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	2.203,00	5.540,50	507,00	4.035,00	12.285,50
Rejsegaranti	9.794,00	80.975,92	11.460,00	0	102.229,92
Kr.	11.997,00	86.516,42	11.967,00	4.035,00	114.515,42

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	2	11		3	16
Takstsystem	1			12	13
App - Information	1	4		1	
App – Tekniske problemer			1	7	6
For tidligt kørt bus	7	19	5		8
Forbikørsel	8	37	14		31
Forsinkelse	14	63	10		59
Overfyldt bus		3	2		87
Udgåede Ture og nedbrud	22	125	16		5
Uheld i bussen		1		1	163
Forkert ruteføring	7	11	5		2
Mistet korrespondance		6	2		23
Klage over chaufførs kørsel					
Klage over chaufførs opførsel		2			2
Fejl- eller manglende information		2		2	4
Salgssteder					
Generel	1	4	2	2	9
Total	63	288	57	28	437

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