

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.13 – 31.12.13**Antal henvendelser:**

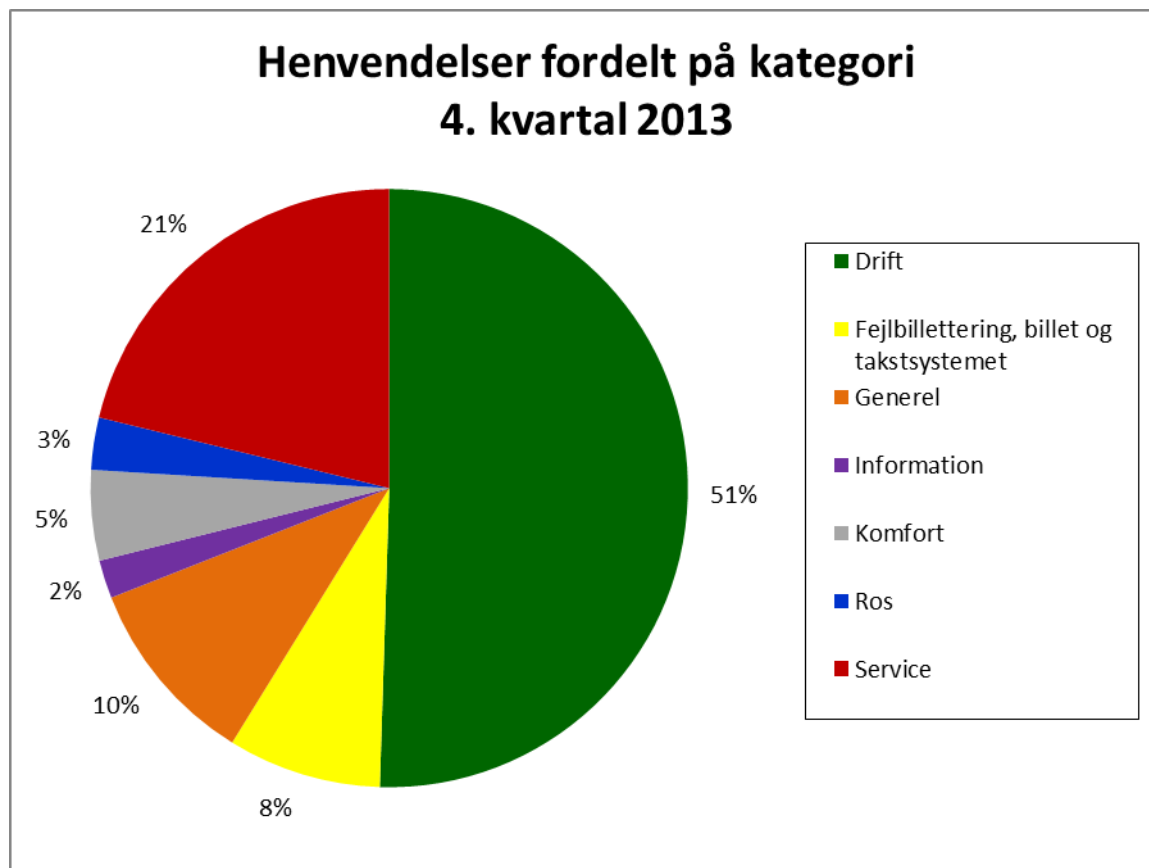
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	222
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	18
Øvrige henvendelser	1582
Total	1804

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 rabatrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	46	8	6	64
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	40	3	55	101
For tidligt kørt bus	Drift	13	49	50		112
Forbikørsel	Drift	43	113	49		205
Forsinkelse	Drift	45	182	131	5	363
Overfyldt bus	Drift	11	23	15	1	50
Ruteføring og korrespondance	Drift	19	48	11	1	79
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	100	56	4	182
Uheld i bussen	Drift		4	8		12
Håndholdt mobiltelefon	Service	8	8	10		26
Klage over chaufførs kørsel	Service	22	51	77	3	153
Klage over chaufførs opførsel	Service	46	96	77	4	223
Rygning	Service	2	8	3	2	15
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	1	1		4
Fejlinformation	Information	5	16	4		25
Hjemmesiden	Information	2		2	1	5
Salgssteder	Information	2		2	7	11
Ros	Ros	6	18	31	1	56
Komfort i bussen	Komfort	2	37	5		44
Læhuse og stoppesteder	Komfort	9	18	21	5	53
Generel	Generel	28	78	50	47	203
Total		294	936	614	142	1986

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		10	7	1	18
Konduite	1	7	1		9
Rejsegaranti	23	137	35		195
Antal	24	154	43	1	222

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	I alt
Konduite	14	806,57		820,57
Rejsegaranti	4372,46	38263,72	6593	49229,18
Kr.	4386,46	39070,29	6593	50049,75

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionallruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejllettering		4			4
For tidligt kørt bus	2	5	2		9
Forbikørsel	2	30	3		35
Forsinkelse	5	37	10		52
Overfyldt bus	2	5			7
Ruteføring og korrespondance	2	15	1		18
Udgåede Ture og nedbrud	12	59	19		90
Klage over chaufførs kørsel		1	2		3
Klage over chaufførs opførsel		2	1		3
Rygning		1			1
Fejlinformation	1	2			3
Generel	1				1
Total	27	161	38		226

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