

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.13 – 30.9.13

Antal henvendelser:

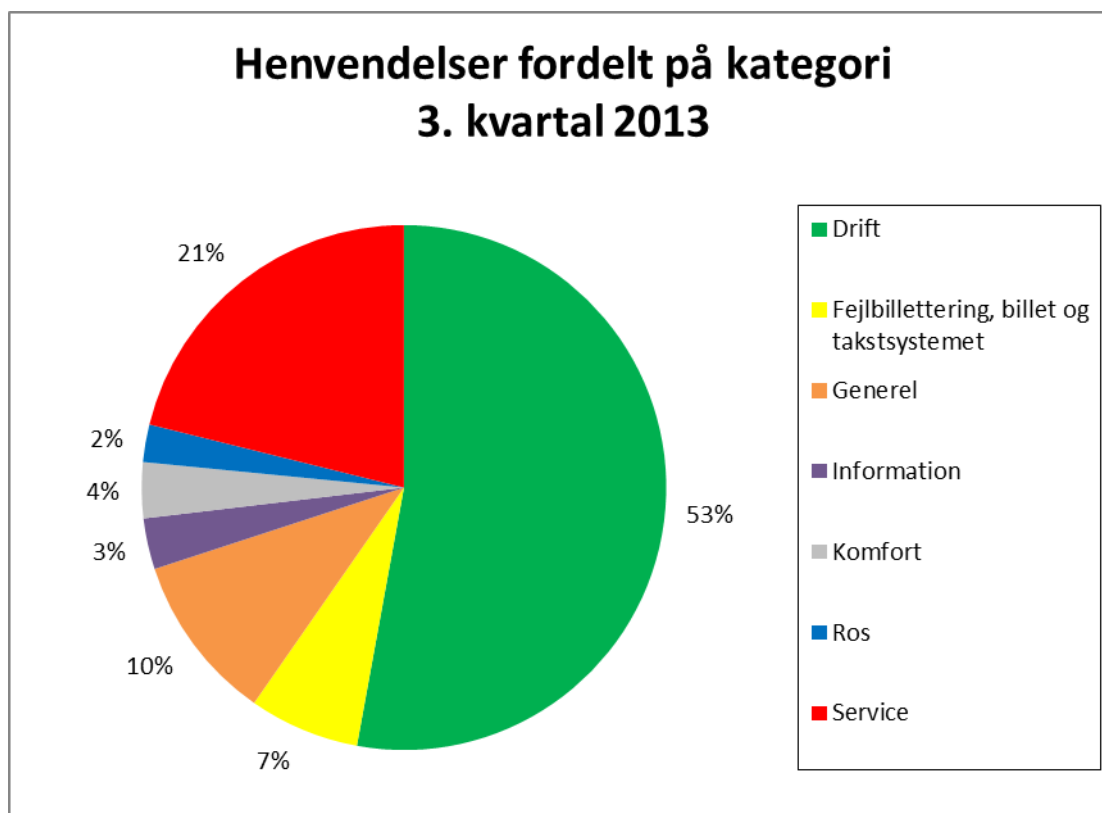
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	247
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	15
Øvrige henvendelser	1253
Total	1500

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 og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7	46	11	2	66
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	9	17	5	18	49
For tidligt kørt bus	Drift	11	38	53		102
Forbikørsel	Drift	33	97	42	1	173
Forsinkelse	Drift	51	125	74		250
Overfyldt bus	Drift	20	33	25		78
Ruteføring og korrespondance	Drift	30	62	4		96
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	105	54		181
Uheld i bussen	Drift	3	5	5		13
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	11	14		30
Klage over chaufførs kørsel	Service	20	38	66	5	129
Klage over chaufførs opførsel	Service	30	74	78	1	183
Rygning	Service	2	8	1	1	12
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	1			3
Fejlinformation	Information	5	25	5	4	39
Hjemmesiden	Information		1	1		2
Salgssteder	Information	1	1	1	9	12
Ros	Ros	6	24	9		39
Komfort i bussen	Komfort		19	5		24
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	13	13	2	34
Generel	Generel	31	79	43	21	174
Total		294	822	509	64	1689

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	I alt
Afslag	3	11	1	15
Konduite	0	9	3	12
Rejsegaranti	25	152	43	220
Antal	28	172	47	247

Udbetalt:

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	I alt
Afslag				
Konduite		1793,5	550	2343,5
Rejsegaranti	4929,26	53595,84	8150,92	66676,02
Kr.	4929,26	55389,34	8700,92	69019,52