

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.12 – 31.12.12****Antal henvendelser:**

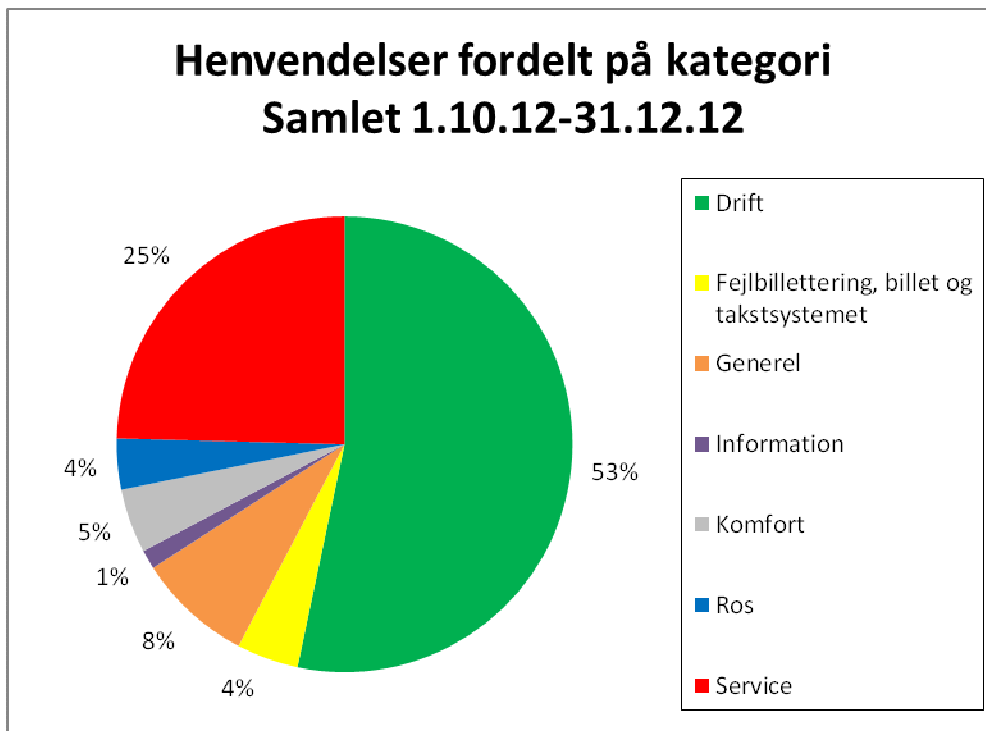
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	258
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	13
Øvrige henvendelser	1272
<b>Total</b>	<b>1530</b>

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 og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	38	12	2	55
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	6	5	7	19
For tidligt kørt bus	Drift	19	56	61		136
Forbikørsel	Drift	32	79	34	1	146
Forsinkelse	Drift	73	140	81	3	297
Overfyldt bus	Drift	7	25	30	5	67
Ruteføring og korrespondance	Drift	9	31	21	1	62
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	27	98	46	10	181
Uheld i bussen	Drift		2	9		11
Håndholdt mobiltelefon	Service	5	12	14		31
Klage over chaufførs kørsel	Service	25	63	86	5	179
Klage over chaufførs opførsel	Service	42	79	68		189
Rygning	Service	1	6	4	1	12
Service entreprenører og salgssteder	Service		2	1	1	4
Fejlinformation	Information	2	9	3	2	16
Hjemmesiden	Information		1			1
Salgssteder	Information		1		5	6
Ros	Ros	15	26	19	1	61
Komfort i bussen	Komfort		19	12	1	32
Læhuse og stoppesteder	Komfort	12	9	14	10	45
Generel	Generel	29	46	34	29	138
<b>Total</b>		<b>302</b>	<b>748</b>	<b>554</b>	<b>84</b>	<b>1688</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Afslag	4	8	1		13
Konduite	2	15	3	2	22
Rejsegaranti	41	143	38	1	223
<b>Antal</b>	<b>47</b>	<b>166</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>258</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	enerelle og tog	I alt
Afslag					
Konduite	65	1493,50	623	350	2531,5
Rejsegaranti	7340,08	45035,59	7638	224	60237,67
<b>Kr.</b>	<b>7405,08</b>	<b>46529,09</b>	<b>8261</b>	<b>574</b>	<b>62769,17</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Fejlbillettering	2	6	3	1	12
Takstsystem					
For tidligt kørt bus	1	11	3		15
Forbikørsel	7	19	5		31
Forsinkelse	19	37	8		64
Overfyldt bus	1	2	1		4
Ruteføring og korrespondance	1	14	1		16
Udgåede Ture og nedbrud	13	66	19	1	99
Klage over chaufførs kørsel		1	1		2
Klage over chaufførs opførsel			1		1
Fejlinformation		5			5
Læhuse og stoppesteder			1		1
Generel		2		1	3
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>163</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>253</b>

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