

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.12 – 30.9.12

## Antal henvendelser:

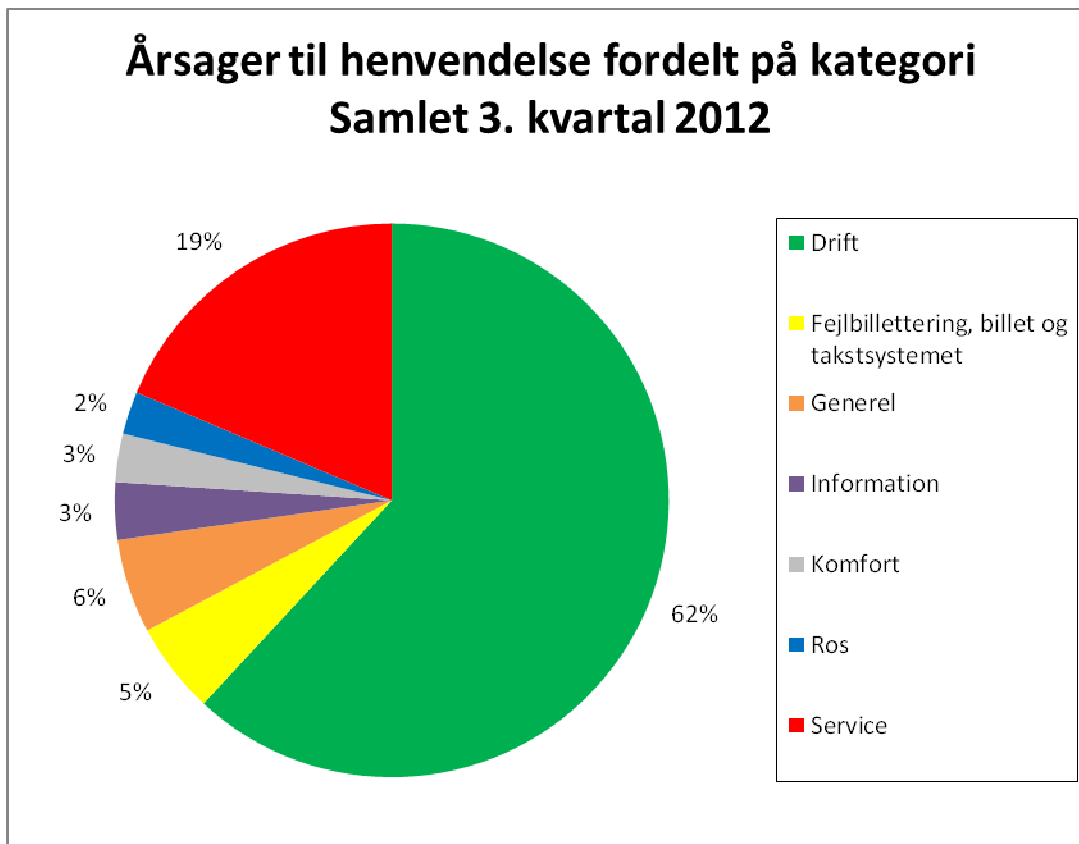
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	253
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	17
Øvrige henvendelser	794
<b>Total</b>	<b>1047</b>

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 og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	28	4	2	37
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	13	4	6	25
For tidligt kørt bus	Drift	11	40	39	1	91
Forbikørsel	Drift	24	78	44		146
Forsinkelse	Drift	21	106	61	2	190
Overfyldt bus	Drift	14	32	35	1	82
Ruteføring og korrespondance	Drift	9	23	17		49
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	62	61	6	151
Uheld i bussen	Drift	1	4	7		12
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	8	7	1	19
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	22	48	1	85
Klage over chaufførs opførsel	Service	11	41	37		89
Rygning	Service	1	3	6		10
Service entreprenører og salgssteder	Service	3	5	4	2	14
Fejlinformation	Information	2	16	10		28
Hjemmesiden	Information			3		3
Salgssteder	Information		1	1	6	8
Ros	Ros	4	12	12	1	29
Komfort i bussen	Komfort	2	18	5		25
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	1	6		8
Generel	Generel	16	14	25	9	64
<b>Total</b>		<b>164</b>	<b>527</b>	<b>436</b>	<b>38</b>	<b>1165</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



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

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Afslag	3	8	5	1	17
Konduite	1	20			21
Rejsegaranti	29	133	48	5	215
<b>Antal</b>	<b>33</b>	<b>161</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>253</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Afslag					
Konduite	159	4347			4506
Rejsegaranti	5123,5	45214,2	8246	1839	60422,7
<b>Kr.</b>	<b>5282,5</b>	<b>49561,2</b>	<b>8246</b>	<b>1839</b>	<b>64928,70</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	1	6			7
Takstsystem		1	1		2
For tidligt kørt bus	1	12	5		18
Forbikørsel	8	36	7		51
Forsinkelse	3	36	5		44
Overfyldt bus	2	8	1		11
Ruteføring og korrespondance	5	12	2		19
Udgåede Ture og nedbrud	10	48	27	5	90
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Fejlinformation	1	9	1		11
Hjemmesiden			1		1
Generel	1	1			2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>170</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>257</b>

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