

Kundehenvendelser 3. kvartal

Samlet

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.10 – 30.9.10**

**Antal henvendelser:**

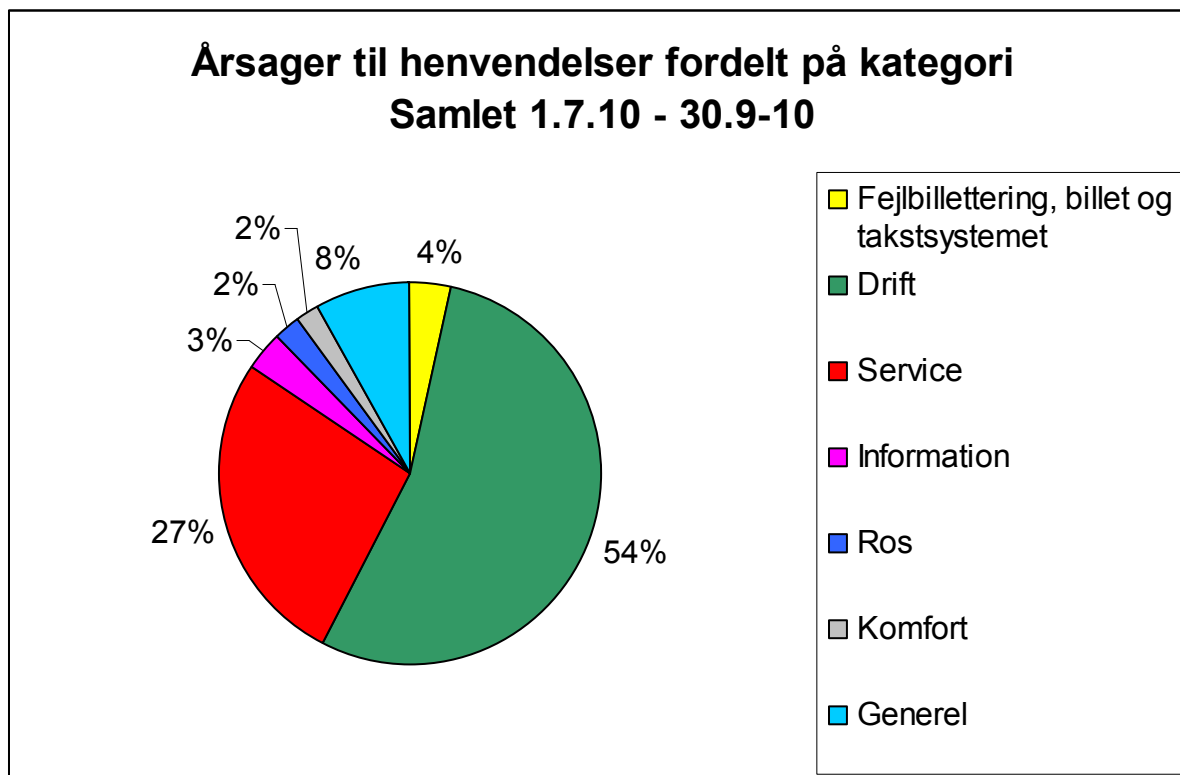
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	170
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	14
Øvrige henvendelser	561
<b>Total</b>	<b>731</b>

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		16	3	3	22
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		4		3	7
For tidligt kørt bus	Drift	8	29	22		59
Forbikørsel	Drift	11	69	41	2	123
Forsinkelse	Drift	8	92	23	3	126
Overfyldt bus	Drift	1	17	8	1	27
Ruteføring og korrespondance	Drift	1	12	4	1	18
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	3	37	14		54
Uheld i bussen	Drift	1	3	22	1	27
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	6	7	1	17
Klage over chaufførs kørsel	Service	6	20	46		72
Klage over chaufførs opførsel	Service	14	57	46		117
Rygning	Service	2	3	2		7
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1		2
Fejlinformation	Information	4	12	6	3	25
Salgssteder	Information		1		2	3
Ros	Ros	2	9	6		17
Komfort i bussen	Komfort	2	1	8	2	13
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2	2			4
Generel	Generel	10	22	16	16	64
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>412</b>	<b>275</b>	<b>38</b>	<b>804</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



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

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Afslag	1	10	2	1	14
Konduite	1	17	5	3	26
Rejsegaranti	9	103	18		130
<b>Antal</b>	<b>11</b>	<b>130</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>170</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Afslag					
Konduite	50	2500	369	825,50	3744,50
Rejsegaranti	1154	27648,84	3644,50		32447,34
<b>Kr.</b>	<b>1204</b>	<b>30148,84</b>	<b>4013,50</b>	<b>825,50</b>	<b>36191,84</b>

## Kundehenvendelser 3. kvartal

Samlet

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser	I alt
Fejlbillettering		6	2		8
Takstsystem		1			1
For tidligt kørt bus	1	9	3		13
Forbikørsel	3	18	8		29
Forsinkelse	2	45			47
Overfyldt bus		2	2		4
Ruteføring og korrespondance		5		1	6
Udgåede Ture og nedbrud	3	28	9		40
Klage over chaufførs kørsel	1				1
Klage over chaufførs opførsel		3			3
Fejlinformation	1	5	1	1	8
Salgssteder		1			1
Generel				1	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>123</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>162</b>