

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.01.17 – 31.03.17**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	13
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	368
Øvrige henvendelser	2103
Total	2484

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.)

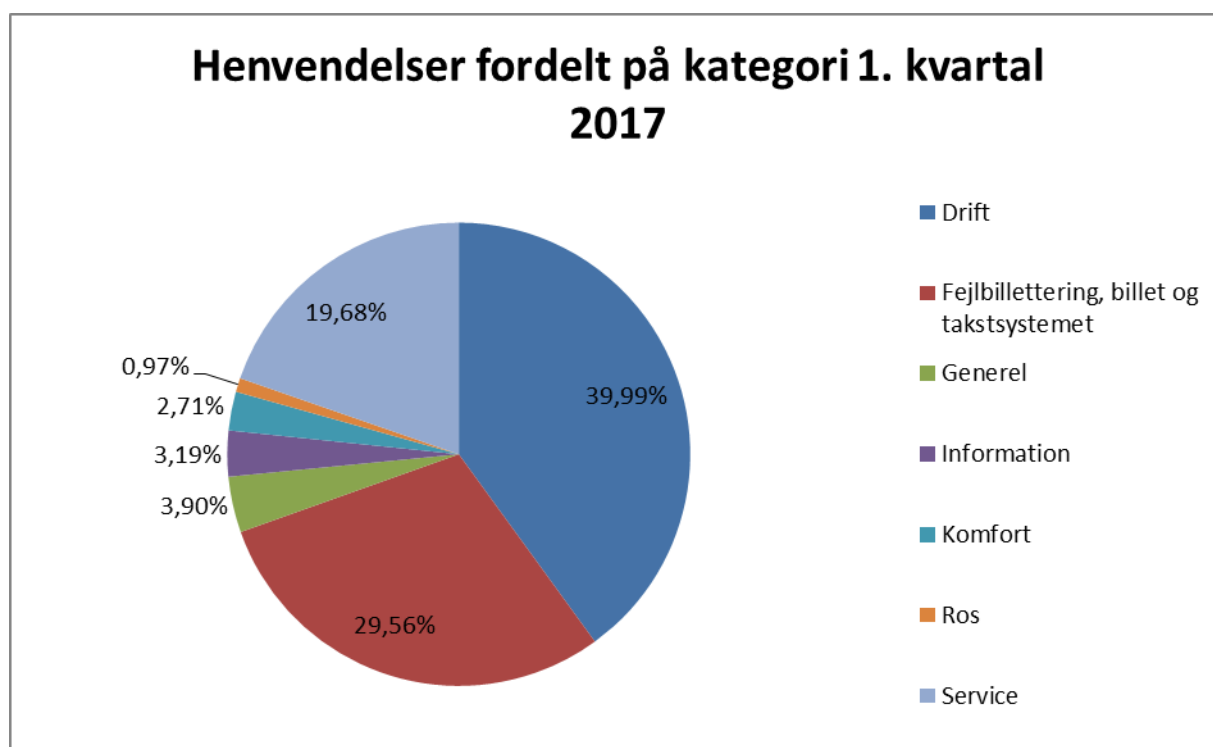
Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Samlet

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionalruter og X busser	Aarhus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	39	1	4	47
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	20		25	49
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	2	1	1	8
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	4		663	668
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		8		16	24
For tidligt kørt bus	Drift	22	62	47	4	135
Forbikørsel	Drift	33	106	42	3	184
Forsinkelse	Drift	43	146	59	4	254
Overfyldt bus	Drift	10	18	9	1	38
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	148	41	1	212
Uheld i bussen	Drift	3	6	8	2	19
Forkert ruteføring	Drift	14	25	12		51
Mistet korrespondance	Drift	5	16	2	1	24
Køreplansønsker	Drift	31	68	34	27	160
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	5	5		16
Klage over chaufførs kørsel	Service	35	54	60	18	167
Klage over chaufførs opførsel	Service	55	131	63	8	258
Rygning	Service	4	8			12
Rejsebestemmelser	Service			2		2
Wifi/internet	Service		5			5
Realtid	Service	1	1	2	64	68
Glemte sager	Service			1		2
Fejl- eller manglende information	Information	9	24	31	15	79
Hjemmesiden	Information				4	4
Salgssteder	Information		1	1	1	3
Ros	Ros	1	13	9	3	26
Komfort i bussen	Komfort		22	8	8	38
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	11	8	12	35
Generel	Generel	10	24	7	64	105
Total		321	967	453	949	2693

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					
Konduite	6	31	4	29	70
Rejsegaranti	30	216	48	1	295
Antal	36	247	52	30	365

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	611	3475,18	835	9325	14246,18
Rejsegaranti	7052,5	78196,82	9460,79	90	94800,11
Kr.	7663,5	81672	10295,79	9415	109046,29

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	18		1	20
Takstsystem	1	4		2	7
App - Information				22	22
App – Tekniske problemer		1		5	6
For tidligt kørt bus	6	24	6		36
Forbikørsel	7	42	6		55
Forsinkelse	8	50	8		66
Overfyldt bus					
Udgåede Ture og nedbrud	8	87			166
Uheld i bussen			21		1
Forkert ruteføring			1		
Mistet korrespondance	1	6			1
Klage over chaufførs kørsel			1		1
Klage over chaufførs opførsel	1	1	1		3
Fejl- eller manglende information		2	2		4
Salgssteder		1			1
Generel		2	1	1	4
Total	33	238	47	31	349

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