

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.04.17 – 31.06.17**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	306
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	20
Øvrige henvendelser	1749
Total	2055

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.)

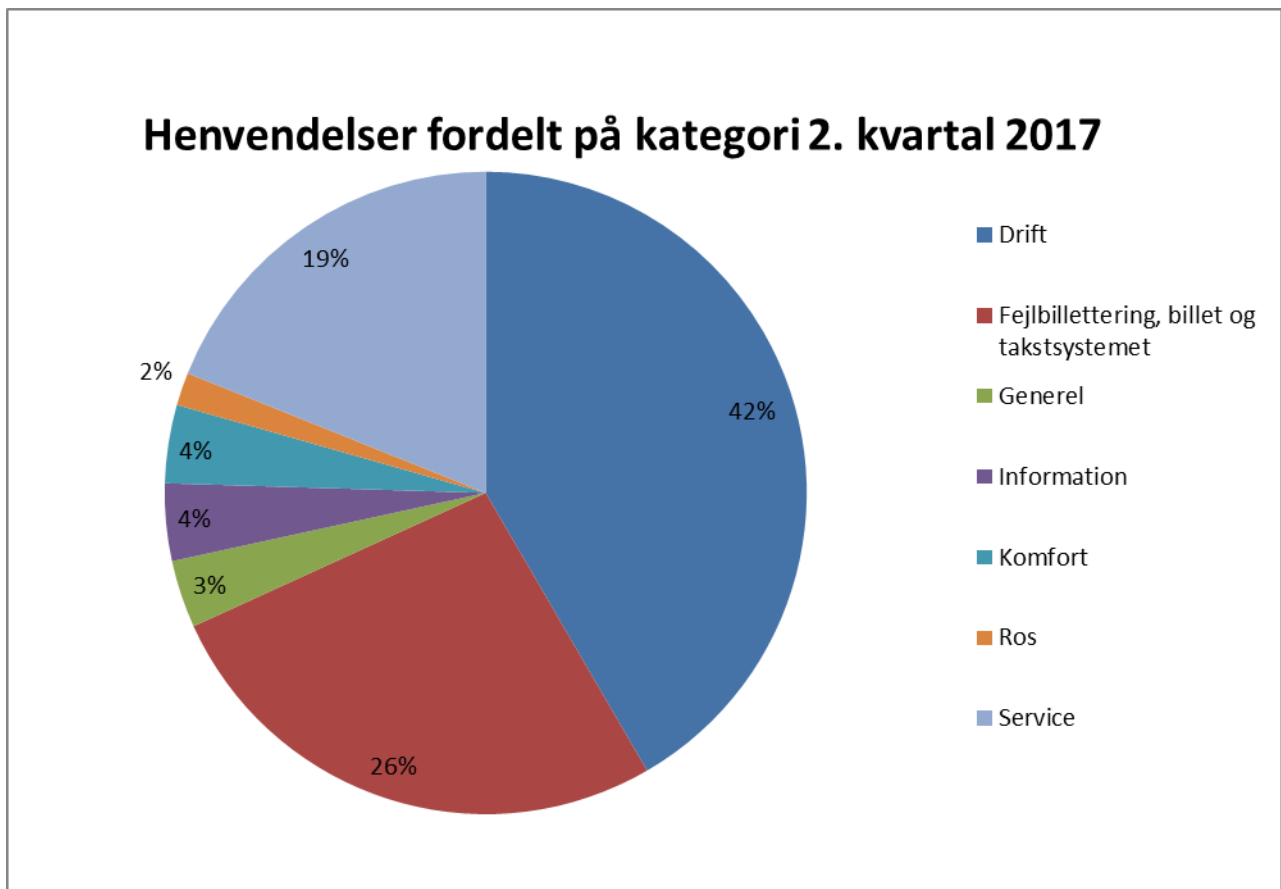
Kundehenvendelser 2. kvartal 2017

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	2	33	2	18	55
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	7	0	25	35
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	0	0	0	2	2
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	10	0	467	478
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1	1	21	24
For tidligt kørt bus	Drift	18	57	29	6	110
Forbikørsel	Drift	21	87	46	1	155
Forsinkelse	Drift	38	80	69	6	193
Overfyldt bus	Drift	1	18	18	1	38
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	19	155	32	5	211
Uheld i bussen	Drift	5	8	13	3	29
Forkert ruteføring	Drift	16	31	16	1	64
Mistet korrespondance	Drift	4	15	2	0	21
Køreplansønsker	Drift	28	52	8	21	109
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	4	5	1	16
Klage over chaufførs kørsel	Service	28	61	59	14	162
Klage over chaufførs opførsel	Service	44	122	52	11	229
Rygning	Service	1	2	0	0	3
Rejsebestemmelser	Service	0	2	0	0	2
Wifi/internet	Service	0	4	0	0	4
Realtid	Service	0	1	0	3	4
Glemte sager	Service	0	2	0	1	3
Fejl- eller manglende information	Information	8	19	39	15	81
Hjemmesiden	Information	4	0	0	2	6
Ros	Ros	4	12	19	2	37
Komfort i bussen	Komfort	7	15	12	2	36
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	7	28	14	52
Generel	Generel	7	13	16	40	76
Total		269	818	466	682	2235

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus, lokalrute og rabatroute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag	2	12	5	1	20
Konduite	1	10	0	12	23
Rejsegaranti	31	188	43	1	263
Antal	34	210	48	14	306

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatroute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	30,00	971,00	0	4.026,50	5.027,50
Rejsegaranti	5.926,26	81.339,51	9.896,75	1.112,00	98.274,52
Kr.	5.926,26	82.310,51	9.896,75	5.138,50	103.302,02

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	0	8	0	5	13
Takstsystem	0	1	0	3	4
App - Information	0	2	0	4	6
App – Tekniske problemer	0	0	0	2	2
For tidligt kørt bus	4	14	3	1	22
Forbikørsel	4	35	3	0	42
Forsinkelse	4	17	11	0	32
Overfyldt bus	0	10	2	0	12
Udgåede Ture og nedbrud	11	91	14	0	116
Uheld i bussen	0	1	0	0	1
Forkert ruteføring	3	14	5	0	22
Mistet korrespondance	3	7	2	0	12
Klage over chaufførs kørsel	0	0	0	0	0
Klage over chaufførs opførsel	1	1	1	0	3
Fejl- eller manglende information	1	5	2	0	8
Hjemmesiden	1	0	0	0	1
Generel	1	0	1	1	3
Total	33	206	44	16	299

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