

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.16 – 30.6.16**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	385
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	1470
Total	1855

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.)

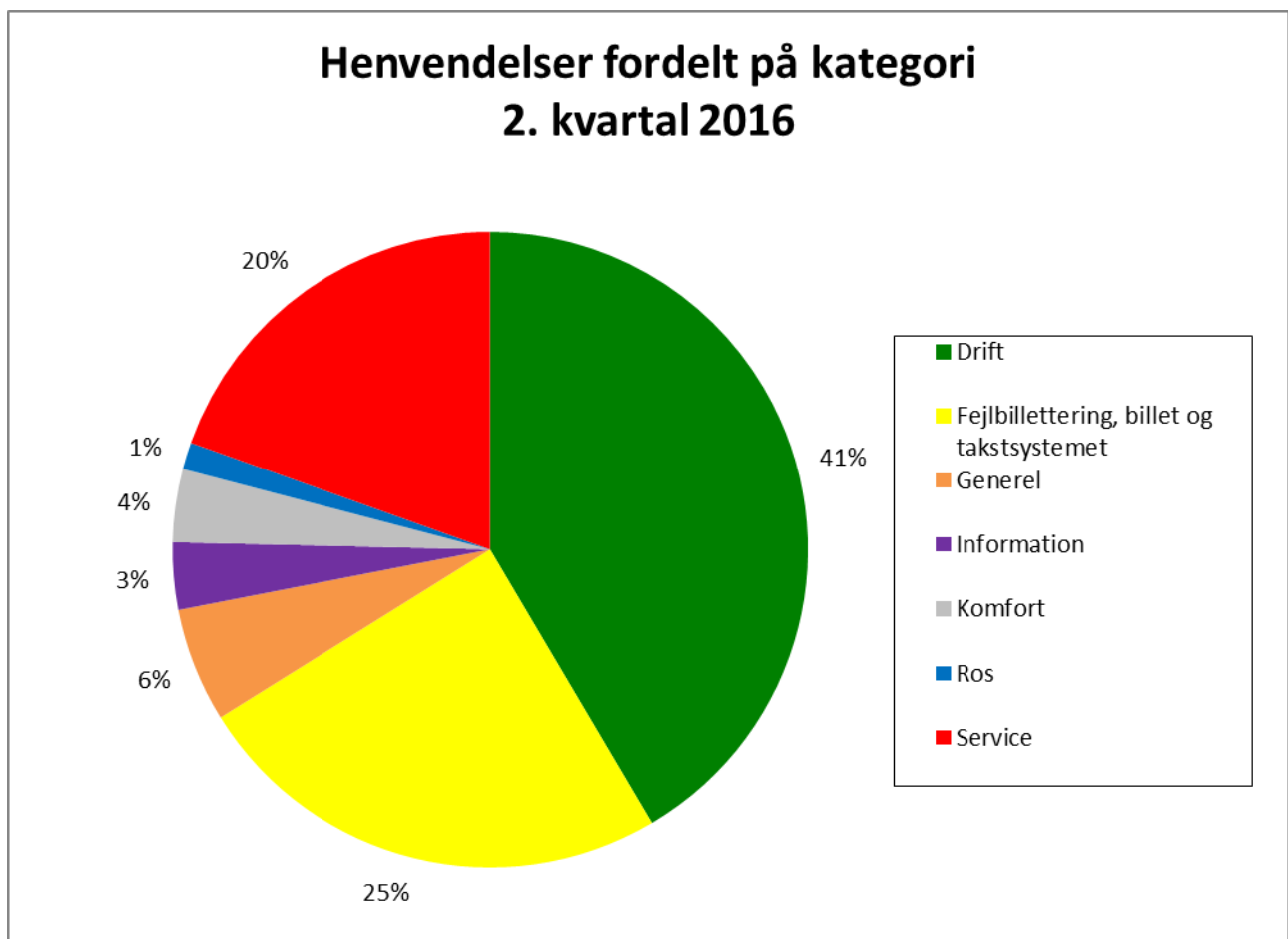
Kundehenvendelser 2. kvartal 2016

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	9	43	5	8	65
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		16	2	28	46
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	2			5
App - Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	5	1	207	214
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	1		172	174
For tidligt kørt bus	Drift	16	49	52		117
Forbikørsel	Drift	23	90	58		171
Forsinkelse	Drift	27	100	78	5	210
Overfyldt bus	Drift		15	8		23
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	17	99	41	5	162
Uheld i bussen	Drift	2	7	13	1	23
Forkert ruteføring	Drift	9	19	14		42
Mistet korrespondance	Drift	1	22	3	1	27
Køreplansønsker	Drift	19	37	10	8	74
Håndholdt mobiltelefon	Service	4	7	8	2	21
Klage over chaufførs kørsel	Service	47	58	49	8	162
Klage over chaufførs opførsel	Service	51	86	58	6	201
Rygning	Service	2	4	1	1	8
Rejsebestemmelser	Service	3	2		2	7
Wifi/internet	Service		1			1
Realtid	Service					
Glemte sager	Service					
Fejl- eller manglende information	Information	7	15	22	20	64
Hjemmesiden	Information		1		1	2
Salgssteder	Information		1		3	4
Ros	Ros	1	12	13	2	28
Komfort i bussen	Komfort	8	27	13	4	52
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	8	10	3	24
Generel	Generel	11	36	12	60	119
Total		265	763	471	547	2046

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		5	1		6
Konduite	3	10	2	84	99
Rejsegaranti	26	194	57	3	280
Antal	29	209	60	87	385

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	1.815	1.471	159	27.333,5	30.778,5
Rejsegaranti	5.169,35	75.215,5	12.169	370	92.923,85
Kr.	6.984,35	76.686,5	12.328	27.703,5	123.702,35

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	4	14		2	20
Takstsystem		1		8	9
Defekt/mangl. billetteringsudstyr		1			1
App - Information		1		47	48
App – Tekniske problemer				29	29
For tidligt kørt bus	5	20	2		27
Forbikørsel	4	41	10		55
Forsinkelse	4	40	13	1	58
Overfyldt bus		9			9
Udgåede Ture og nedbrud	9	71	26	1	107
Uheld i bussen		1			1
Forkert ruteføring	1	9	5		15
Mistet korrespondance		13	2	1	16
Klage over chaufførs opførsel	1	1			2
Fejl- eller manglende information		2	5	1	8
Salgssteder		1			1
Generel				1	1
Total	28	225	63	91	407

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