

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.16 – 31.3.16****Antal henvendelser:**

<b>Henvendelser</b>	<b>Antal</b>
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	264
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	9
Øvrige henvendelser	1388
<b>Total</b>	<b>1652</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.)

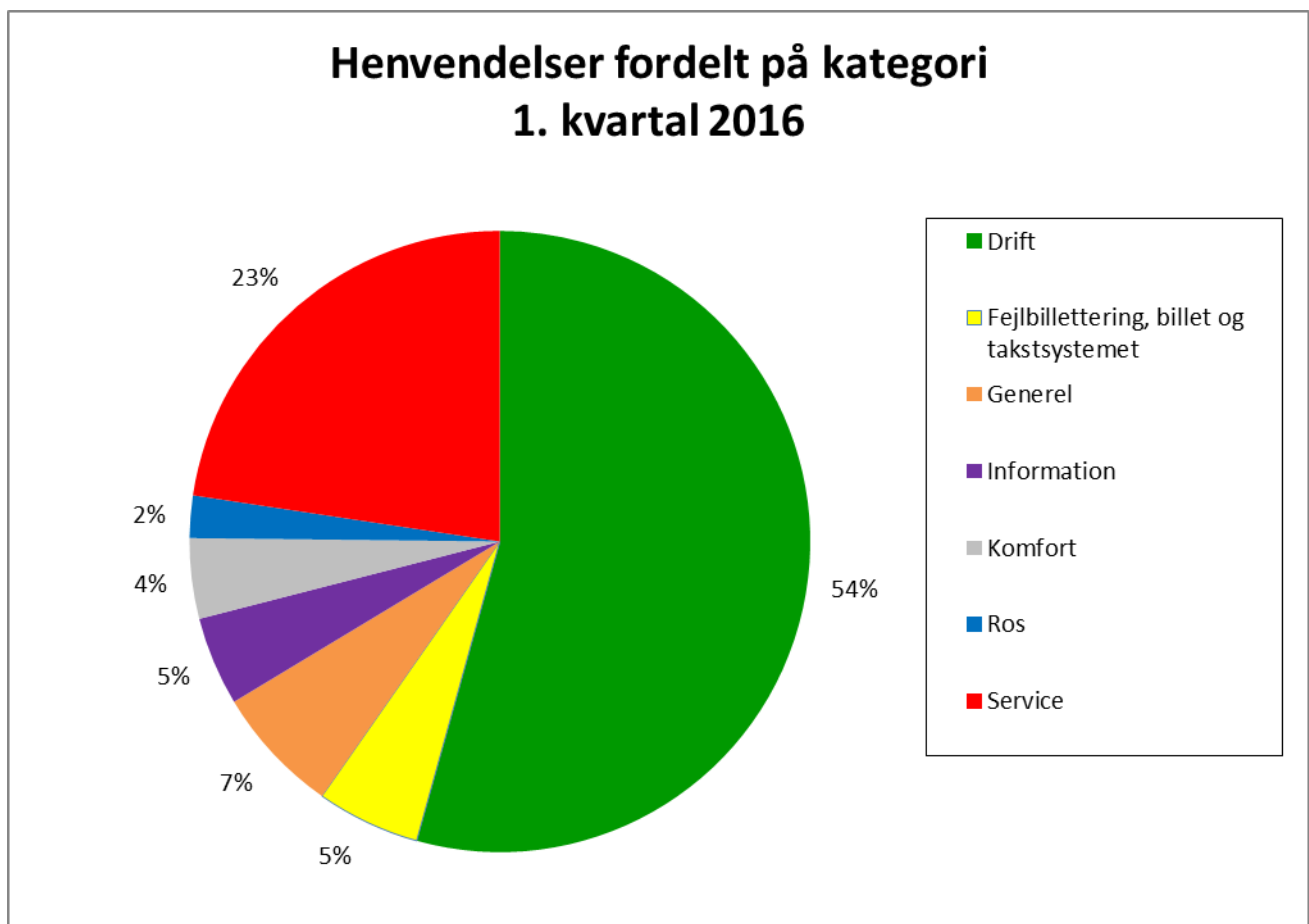
## Kundehenvendelser 1. kvartal 2016

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	4	34	1	5	44
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	16	3	27	48
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	2	1	2	6
For tidligt kørt bus	Drift	29	48	27		104
Forbikørsel	Drift	25	81	48		154
Forsinkelse	Drift	38	96	64	1	199
Overfyldt bus	Drift	3	9	25	2	39
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	28	99	66	3	196
Uheld i bussen	Drift	1	5	12	1	19
Forkert ruteføring	Drift	11	22	11		44
Mistet korrespondance	Drift	1	26	1		28
Køreplansønsker	Drift	39	49	92	24	204
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	12	12	4	34
Klage over chaufførs kørsel	Service	42	45	61	8	156
Klage over chaufførs opførsel	Service	59	71	50	4	184
Rygning	Service	4	5	2		11
Rejsebestemmelser	Service	3	2	2	4	11
Wifi/internet	Service		9		2	11
Realtid	Service		1		2	3
Glemte sager	Service			1		1
Fejl- eller manglende information	Information	4	22	35	13	74
Hjemmesiden	Information		1		2	3
Salgssteder	Information	1	1		5	7
Ros	Ros	3	16	21		40
Komfort i bussen	Komfort	5	18	12	2	37
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	10	18	5	39
Generel	Generel	15	28	23	55	121
<b>Total</b>		<b>330</b>	<b>728</b>	<b>588</b>	<b>171</b>	<b>1817</b>

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	1	2	6		9
Konduite		3	1	1	5
Rejsegaranti	36	159	54	1	250
<b>Antal</b>	<b>37</b>	<b>164</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>264</b>

**Udbetalt:**

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		620	218	48	886
Rejsegaranti	5387	60324,03	12435	100	78246,03
<b>Kr.</b>	<b>5387</b>	<b>60944,03</b>	<b>12653</b>	<b>148</b>	<b>79132,03</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionlruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	2	2		1	5
Defekt/mangl. billetteringsudstyr				1	1
For tidligt kørt bus	5	11	4		20
Forbikørsel	3	30	2		35
Forsinkelse	4	31	7		42
Overfyldt bus		2			2
Udgåede Ture og nedbrud	18	64	35		117
Forkert ruteføring	3	10	4		17
Mistet korrespondance		16	1		17
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Fejl- eller manglende information	1	3	3		7
Generel			1		1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>170</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>265</b>

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