

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.15 – 31.12.15**Antal henvendelser:**

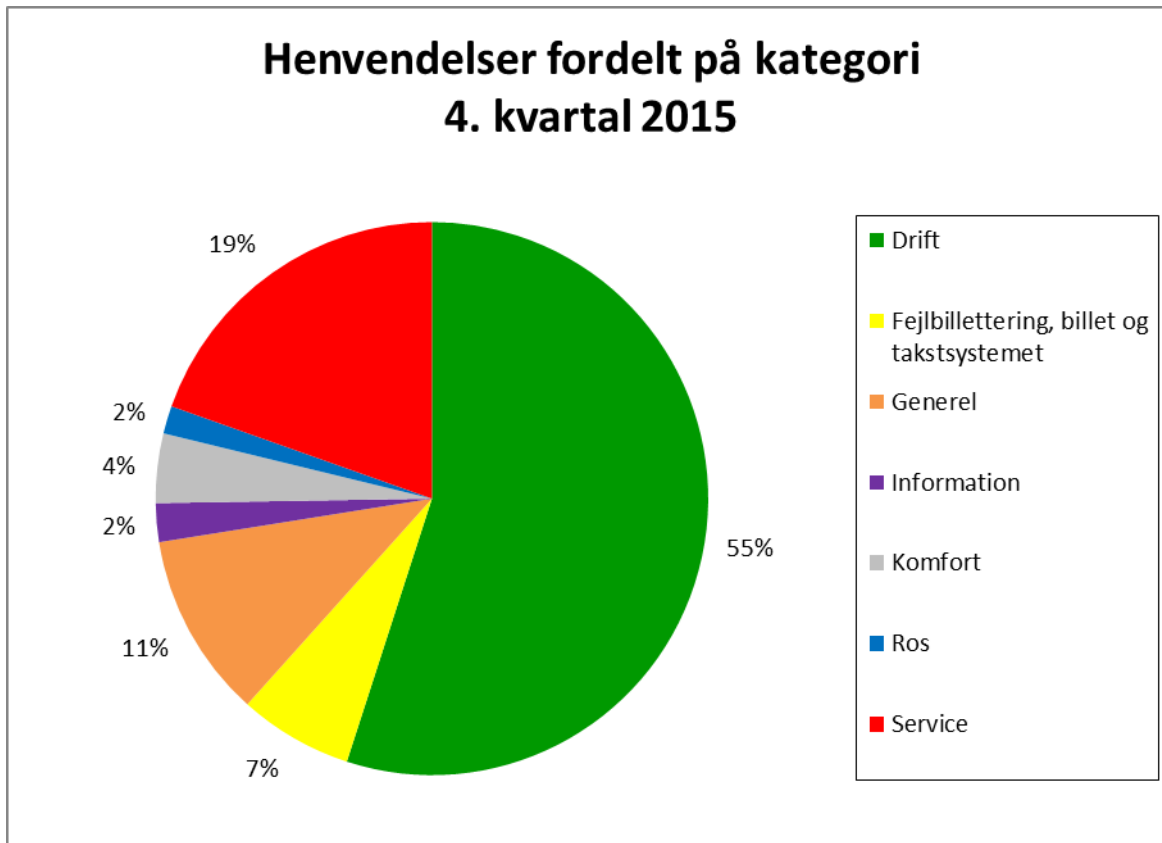
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	291
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	1233
Total	1524

En 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, lokalrute og rabatroute	Regionalruter og X busser	Aarhus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	9	49	5	8	71
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2	16	4	22	44
For tidligt kørt bus	Drift	12	51	34	1	98
Forbikørsel	Drift	29	92	45		166
Forsinkelse	Drift	44	152	87	5	288
Overfyldt bus	Drift	5	9	18		32
Ruteføring og korrespondance	Drift	40	92	29	3	164
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	28	84	66	1	179
Uheld i bussen	Drift	5	7	10		22
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	11	5		19
Klage over chaufførs kørsel	Service	35	38	64	5	142
Klage over chaufførs opførsel	Service	48	65	43	4	160
Rygning	Service	1	5	1	1	8
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	5	1	2	9
Fejlinformation	Information	11	10	6	4	31
Hjemmesiden	Information	1	2	1	2	6
Salgssteder	Information				2	2
Ros	Ros	3	13	10	2	28
Komfort i bussen	Komfort	4	16	13		33
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	6	22	5	37
Generel	Generel	35	67	32	53	187
Total		320	790	496	120	1726

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		4	3		7
Konduite		4	2	1	7
Rejsegaranti	41	178	58		277
Antal	41	186	63	1	291

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		2.004	342	51	2.397
Rejsegaranti	8.018	58.234,4	11.484		77.736,4
Kr.	8.018	60.238,4	11.826	51	80.133,4

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	2	5		1	8
For tidligt kørt bus	3	17	4		24
Forbikørsel	9	30	10		49
Forsinkelse	1	50	6		57
Overfyldt bus	1	2	2		5
Ruteføring og korrespondance	12	41	8		61
Udgåede Ture og nedbrud	17	62	35		114
Service entreprenører og salgssteder		2			2
Fejlinformation	2	1			3
Generel	1				1
Total	48	210	65	1	324

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