

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.15 – 30.6.15**Antal henvendelser:**

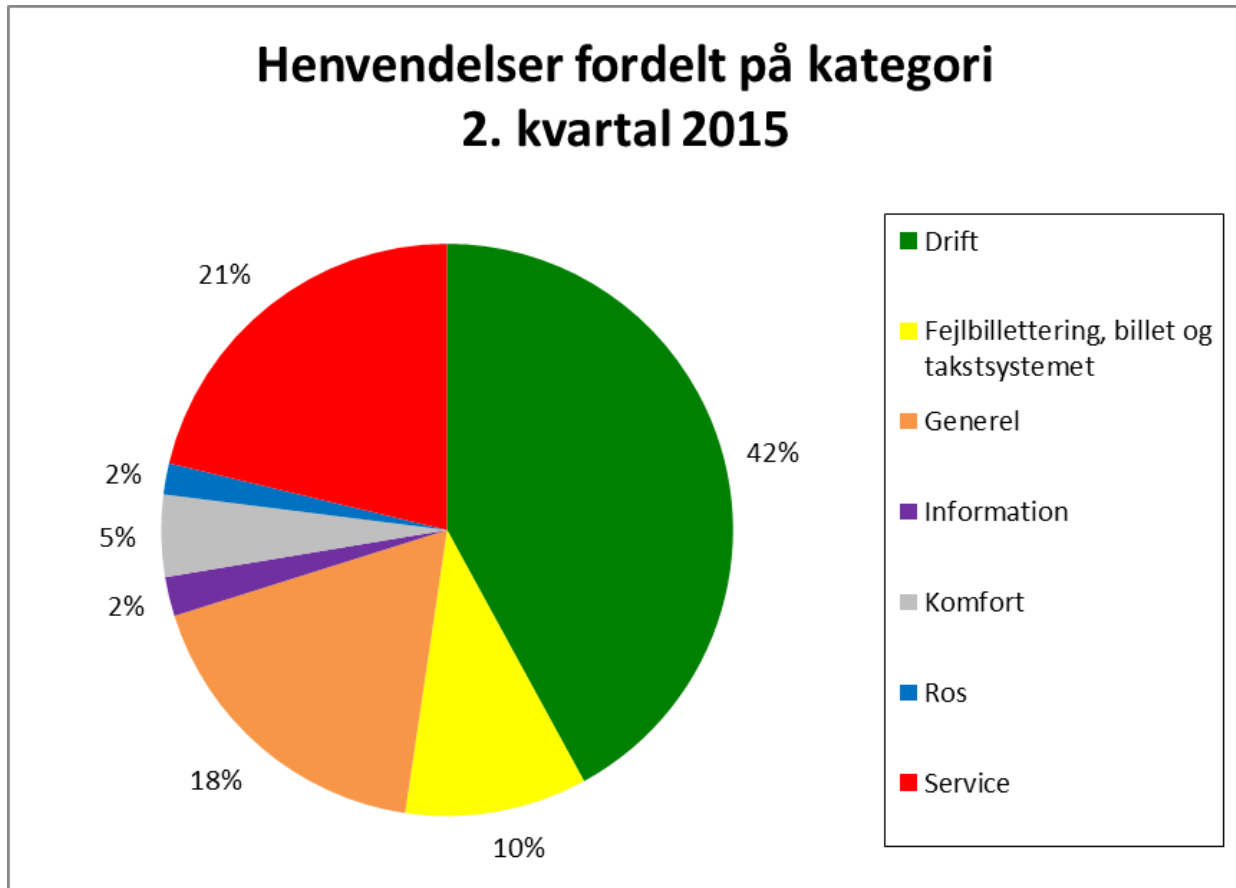
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	214
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	1160
Total	1374

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	Århus Bybusser	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5	21	9	4	39
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	37	10	69	119
For tidligt kørt bus	Drift	11	44	22	1	78
Forbikørsel	Drift	15	74	42	2	133
Forsinkelse	Drift	16	110	65	2	193
Overfyldt bus	Drift	2	10	8		20
Ruteføring og korrespondance	Drift	17	26	25	1	69
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	22	85	31	1	139
Uheld i bussen	Drift	1	1	11		13
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	8	4	1	15
Klage over chaufførs kørsel	Service	23	36	73	3	135
Klage over chaufførs opførsel	Service	44	61	60	3	168
Rygning	Service	1	5	1		7
Service entreprenører og salgssteder	Service		1			1
Fejlinformation	Information	2	18	5	2	27
Hjemmesiden	Information	2		2		4
Salgssteder	Information				3	3
Ros	Ros	2	14	11		27
Komfort i bussen	Komfort	1	24	8	1	34
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	8	18	7	37
Generel	Generel	37	68	77	91	273
Total		210	651	482	191	1534

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	2	1		7
Konduite		2	2		4
Rejsegaranti	13	146	44		203
Antal	17	150	47		214

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		10	293		303
Rejsegaranti	1600	52495,26	9632		63727,26
Kr.	1600	52505,26	9925		64030,26

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		2			2
Takstsystem		1			1
For tidligt kørt bus	1	10	2		13
Forbikørsel	3	28	7		38
Forsinkelse	2	48	6		56
Overfyldt bus		7	1		8
Ruteføring og korrespondance	1	3	6		10
Udgåede Ture og nedbrud	6	52	22		80
Klage over chaufførs kørsel					
Klage over chaufførs opførsel					
Service entreprenører og salgssteder					
Fejlinformation		3	1		4
Hjemmesiden					
Generel		1	2		3
Total	13	155	47		215

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