

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.14 – 31.12.14**Antal henvendelser:**

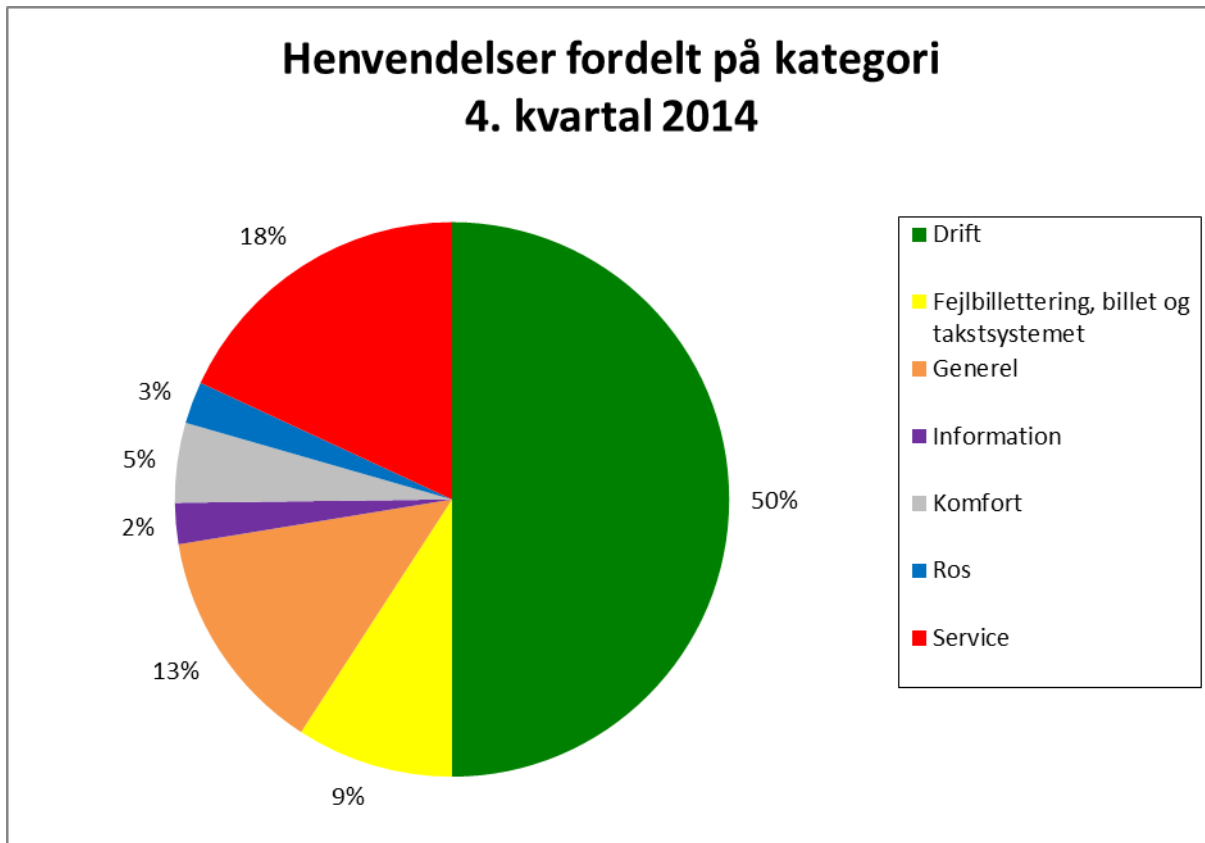
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	229
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	1651
Total	1880

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	10	50	5	9	74
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	14	40	9	54	117
For tidligt kørt bus	Drift	27	50	87	2	166
Forbikørsel	Drift	30	113	45	6	194
Forsinkelse	Drift	71	172	95	9	347
Overfyldt bus	Drift	25	15	21	1	62
Ruteføring og korrespondance	Drift	50	37	18	3	108
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	32	78	34		144
Uheld i bussen	Drift	4	3	14		21
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	6	8		16
Klage over chaufførs kørsel	Service	26	56	60	8	150
Klage over chaufførs opførsel	Service	38	80	68	1	187
Rygning	Service	3	3		2	8
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	8	2	4	16
Fejlinformation	Information	6	19	2	2	29
Hjemmesiden	Information	1	2	1	5	9
Salgssteder	Information		3	1	8	12
Ros	Ros	9	26	16		51
Komfort i bussen	Komfort	3	37	12	3	55
Læhuse og stoppesteder	Komfort	15	8	14	5	42
Generel	Generel	51	99	38	88	276
Total		419	905	550	210	2084

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	4	1	1	7
Konduite	1	1		1	3
Rejsegaranti	35	148	35	1	219
Antal	37	153	36	3	229

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		625		84	709
Rejsegaranti	5805,98	56673,27	7643	270	70392,25
Kr.	5805,98	57298,27	7643	354	71101,25

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionallruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	3	1		5
Takstsystem		1		1	2
For tidligt kørt bus	7	8	8		23
Forbikørsel	7	29	3		39
Forsinkelse	6	50	11		67
Overfyldt bus		2			2
Ruteføring og korrespondance	3	2			5
Udgåede Ture og nedbrud	11	57	17		85
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Service entreprenører og salgssteder				1	1
Fejlinformation		2			2
Hjemmesiden				1	1
Generel		1		1	2
Total	35	157	40	4	236

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