

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.14 – 30.6.14

Antal henvendelser:

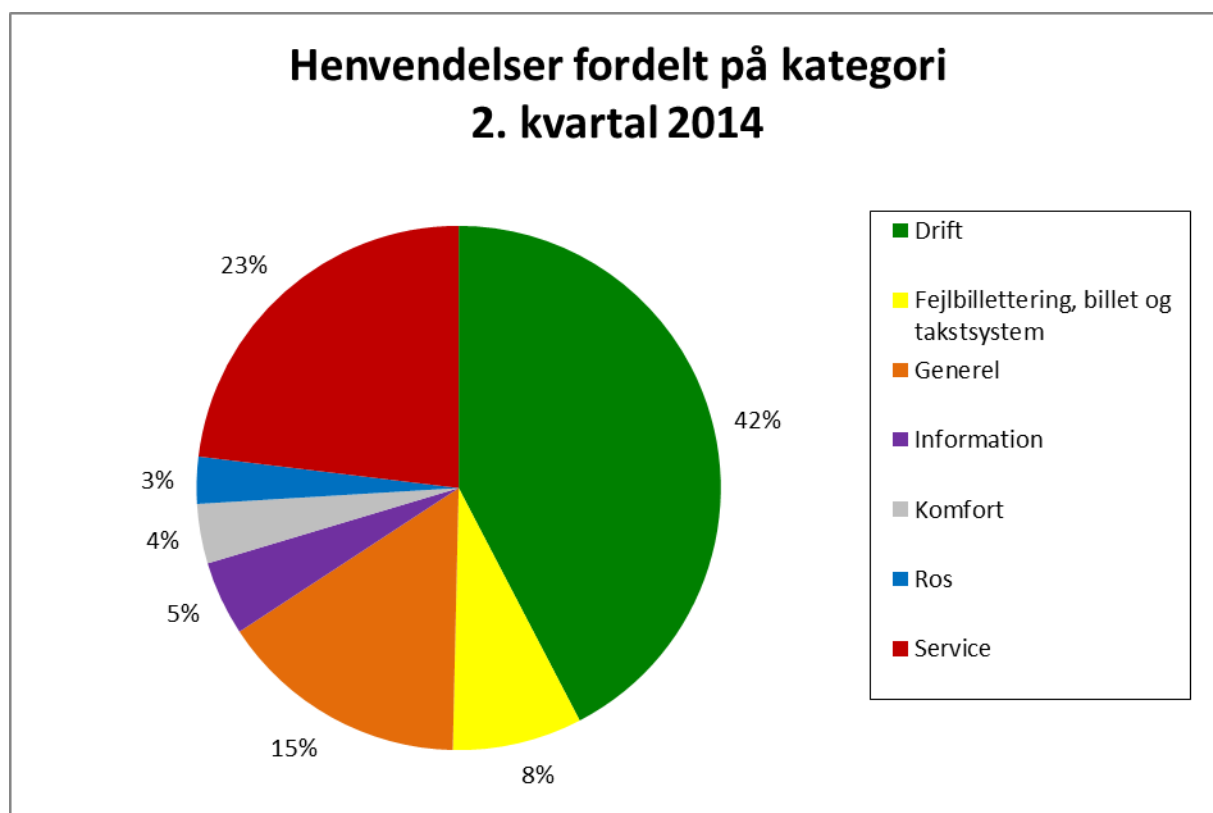
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	191
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	7
Øvrige henvendelser	1224
Total	1415

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.)

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	6	36	3	2	47
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	25	12	35	75
For tidligt kørt bus	Drift	14	53	47		114
Forbikørsel	Drift	17	46	48	1	112
Forsinkelse	Drift	21	64	53	1	139
Overfyldt bus	Drift		13	7		20
Ruteføring og korrespondance	Drift	19	27	22	3	71
Udgående Ture og nedbrud	Drift	20	101	47	2	170
Uheld i bussen	Drift	5	7	8		20
Håndholdt mobiltelefon	Service	2	9	9		20
Klage over chaufførs kørsel	Service	21	56	61	3	141
Klage over chaufførs opførsel	Service	40	65	77		182
Rygning	Service	2	2	1		5
Service entreprenører og salgssteder	Service	2	2			4
Fejlinformation	Information	5	28	22	3	58
Hjemmesiden	Information		3	1	1	5
Salgssteder	Information		2		5	7
Ros	Ros	2	19	22	1	44
Komfort i bussen	Komfort	3	20	5	2	30
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	6	14	2	26
Generel	Generel	28	77	52	78	235
Total		214	661	511	139	1525

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	6			7
Konduite	3	8	1	1	13
Rejsegaranti	15	125	31		171
Antal	19	139	32	1	191

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	80	1228	140	190	1638
Rejsegaranti	2118,53	47189,49	6487,82		55795,84
Kr.	2198,53	48417,49	6627,82	190	57433,84

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	5			6
Takstsystem				1	1
For tidligt kørt bus	2	7	2		11
Forbikørsel	2	13	6		21
Forsinkelse	3	21	4		28
Overfyldt bus		1	2		3
Ruteføring og korrespondance		8	1		9
Udgåede Ture og nedbrud	8	70	18		96
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Klage over chaufførs opførsel	1	2			3
Service entreprenører og salgssteder	1	1			2
Fejlinformation		8	1		9
Hjemmesiden		1			1
Generel				1	1
Total	18	138	34	2	192

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