

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.14 – 31.3.14

Antal henvendelser:

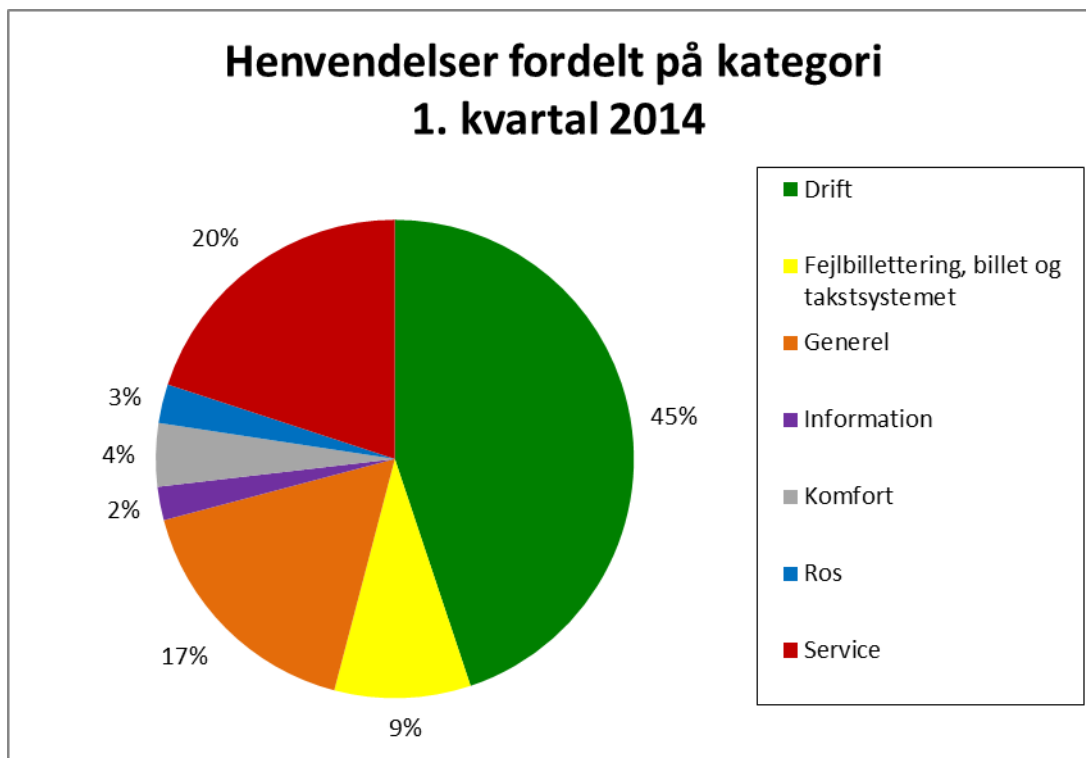
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	196
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	1540
Total	1736

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	6	39	4	8	57
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	45	4	65	118
For tidligt kørt bus	Drift	19	67	64		150
Forbikørsel	Drift	31	85	48		164
Forsinkelse	Drift	41	98	92		231
Overfyldt bus	Drift	7	5	19		31
Ruteføring og korrespondance	Drift	24	33	23		80
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	32	87	44	2	165
Uheld i bussen	Drift	10	10	11		31
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	8	5		16
Klage over chaufførs kørsel	Service	18	45	73	5	141
Klage over chaufførs opførsel	Service	42	81	79	4	206
Rygning	Service	3	8	2		13
Service entreprenører og salgssteder	Service		3			3
Fejlinformation	Information	7	14	5	3	29
Hjemmesiden	Information	1	2	1	2	6
Salgssteder	Information	1	2		5	8
Ros	Ros	6	20	23	1	50
Komfort i bussen	Komfort	5	17	11		33
Læhuse og stoppesteder	Komfort	9	11	23	5	48
Generel	Generel	36	103	70	110	319
Total		305	783	601	210	1899

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		6	2		8
Konduite	1	11			12
Rejsegaranti	23	110	43		176
Antal	24	127	45		196

Udbetalt:

	Bybus, lokalrute og rabatrute	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite	154	2213			2367
Rejsegaranti	2969	32679,1	7993,96		43642,06
Kr.	3123	34892,1	7993,96		46009,06

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	2	5			7
For tidligt kørt bus	2	11	8		21
Forbikørsel	4	14	4		22
Forsinkelse	5	28	14		47
Overfyldt bus	1				1
Ruteføring og korrespondance		4			4
Udgåede Ture og nedbrud	8	58	17		83
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Fejlinformation	2	3	1		6
Total	24	124	44		192

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