

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.13 – 30.6.13

## Antal henvendelser:

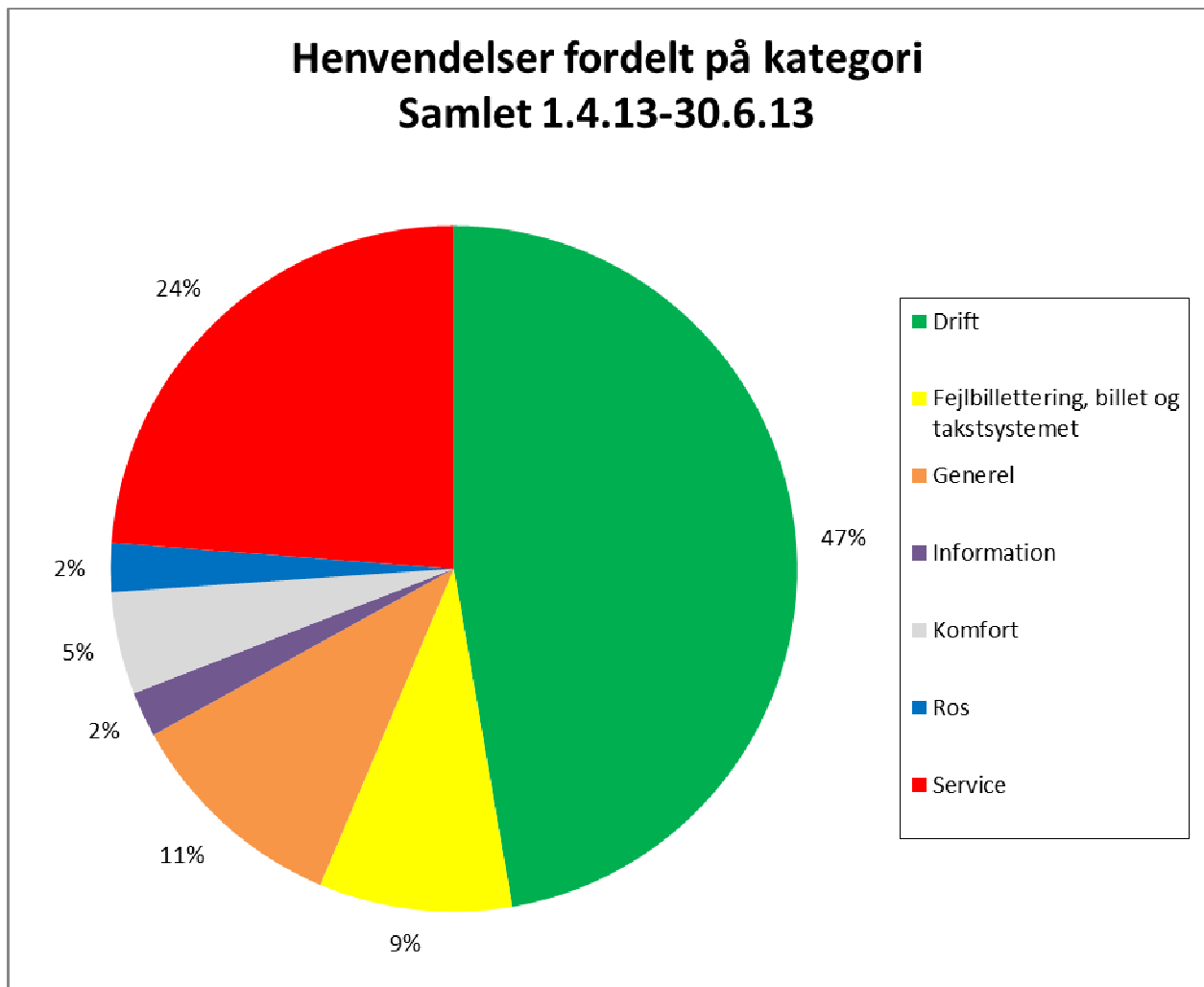
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	210
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	12
Øvrige henvendelser	938
<b>Total</b>	<b>1148</b>

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 og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generel	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4	51	9	3	67
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	29	6	12	48
For tidligt kørt bus	Drift	12	49	49		110
Forbikørsel	Drift	24	87	47		158
Forsinkelse	Drift	13	75	47	1	136
Overfyldt bus	Drift	1	3	5		9
Ruteføring og korrespondance	Drift	7	20	7		34
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	13	70	43	1	127
Uheld i bussen	Drift	3	5	15	1	24
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	10	12		25
Klage over chaufførs kørsel	Service	16	40	43	1	100
Klage over chaufførs opførsel	Service	25	79	60	3	167
Rygning	Service	1	3	1		5
Service entreprenører og salgssteder	Service	1	1	2		4
Fejlinformation	Information	4	11	4	2	21
Hjemmesiden	Information			1	1	2
Salgssteder	Information		1	1	2	4
Ros	Ros	4	13	12		29
Komfort i bussen	Komfort	2	13	9	2	26
Læhuse og stoppesteder	Komfort	13	9	13		35
Generel	Generel	32	55	28	19	134
<b>Total</b>		<b>179</b>	<b>624</b>	<b>414</b>	<b>48</b>	<b>1265</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag		8	3	1	12
Konduite	1	19	1		21
Rejsegaranti	23	120	33	1	177
<b>Antal</b>	<b>24</b>	<b>147</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>210</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag					
Konduite		3961,8	56		4017,8
Rejsegaranti	4246,5	42479,91	7086,73	80	53893,14
<b>Kr.</b>	<b>4246,5</b>	<b>46441,71</b>	<b>7142,73</b>	<b>80</b>	<b>57910,94</b>

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering	1	13			14
Takstsystem		2	1		3
For tidligt kørt bus	4	9			13
Forbikørsel	5	22	6		33
Forsinkelse	1	29	3		33
Overfyldt bus	1				1
Ruteføring og korrespondance		9	1		10
Udgåede Ture og nedbrud	9	54	23		86
Klage over chaufførs kørsel		1			1
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Service entreprenører og salgssteder	1				1
Fejlinformation	2	8		1	11
Salgssteder				1	1
Generel	1	1			2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>149</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>210</b>

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