

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.13 – 31.3.13**Antal henvendelser:**

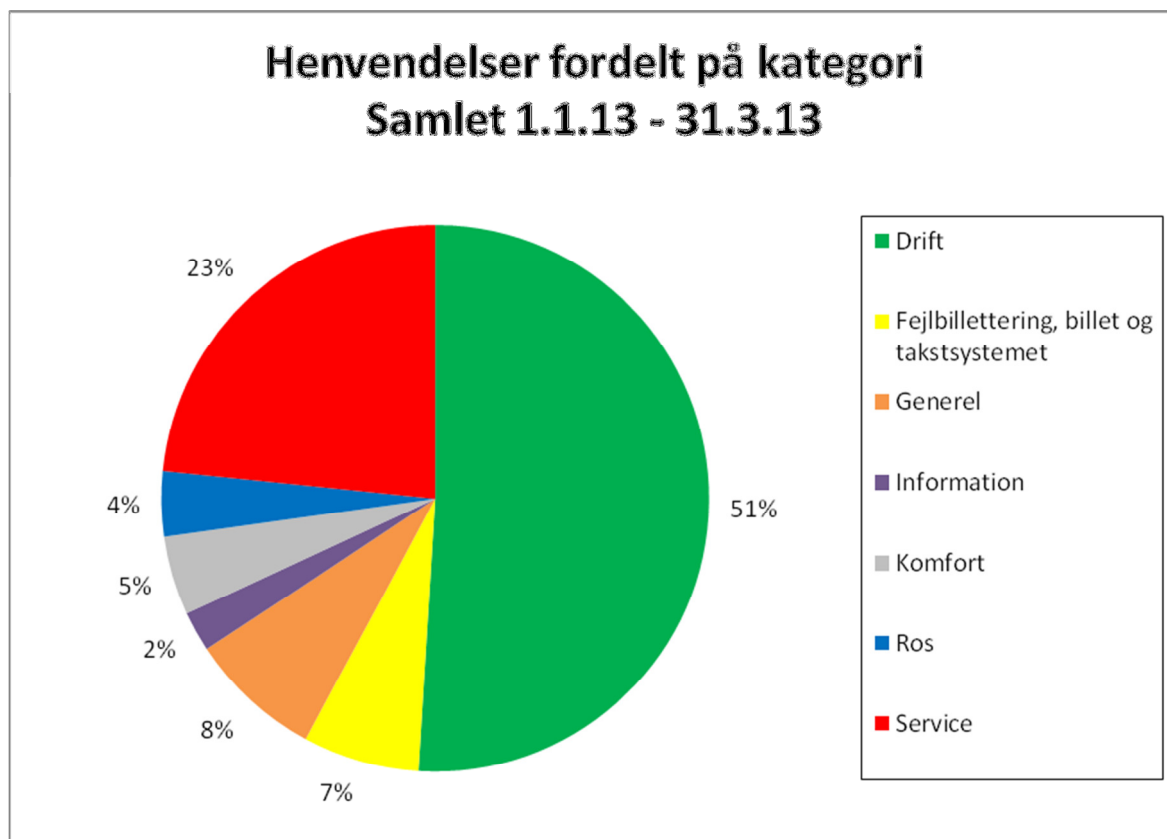
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	203
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	9
Øvrige henvendelser	1240
Total	1443

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 og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10	39	9	7	65
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3	18	3	20	44
For tidligt kørt bus	Drift	9	54	73	1	137
Forbikørsel	Drift	28	95	36	1	160
Forsinkelse	Drift	40	114	63	1	218
Overfyldt bus	Drift	4	14	23	3	44
Ruteføring og korrespondance	Drift	7	30	42		79
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	18	93	53	1	165
Uheld i bussen	Drift		1	5		6
Håndholdt mobiltelefon	Service	6	10	8		24
Klage over chaufførs kørsel	Service	20	54	61	4	139
Klage over chaufførs opførsel	Service	26	82	76	4	188
Rygning	Service	4	8	8		20
Service entreprenører og salgssteder	Service		1	3		4
Fejlinformation	Information	1	7	4	1	13
Hjemmesiden	Information	2	4		2	8
Salgssteder	Information	2	1	2	8	13
Ros	Ros	16	19	25	1	61
Komfort i bussen	Komfort	1	28	11	2	42
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	6	17	1	32
Generel	Generel	31	41	35	18	125
Total		236	719	557	75	1587

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Gennemelle og tog	I alt
Afslag		6	3		9
Konduite	3	15	3	2	23
Rejsegaranti	20	111	39	1	171
Antal	23	132	45	3	203

Udbetalt:

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Gennemelle og tog	I alt
Konduite	217,5	2412	176	222	3027,5
Rejsegaranti	3577,58	35008,92	7672	231	46489,5
Kr.	3795,08	37420,92	7848	453	49517

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Gennemelle og tog	I alt
Fejlbillettering	2	6	1	2	11
Takstsystem		1			1
For tidligt kørt bus	2	11	3		16
Forbikørsel	5	13	3		21
Forsinkelse	4	33	7	1	45
Overfyldt bus			1		1
Ruteføring og korrespondance	1	4	1		6
Udgåede Ture og nedbrud	9	58	24		91
Klage over chaufførs opførsel		2	2		4
Fejlinformation		3			3
Salgssteder		1			1
Generel			1	1	2
Total	23	132	43	4	202

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