

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.12 – 31.3.12**Antal henvendelser:**

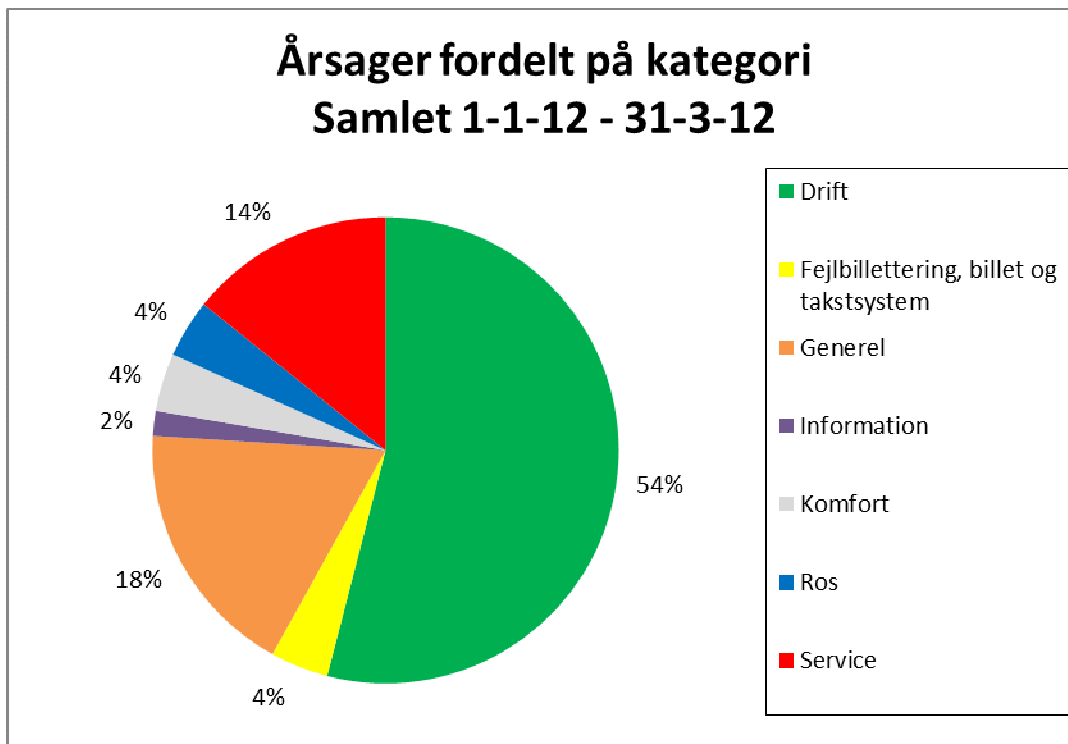
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	206
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	21
Øvrige henvendelser	961
Total	1167

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	Generel og tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	5	19	11	3	38
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	3	1	7	12
For tidligt kørt bus	Drift	22	34	71		127
Forbikørsel	Drift	18	40	47		105
Forsinkelse	Drift	58	62	72	3	195
Overfyldt bus	Drift	9	9	26		44
Ruteføring og korrespondance	Drift	6	5	6		17
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	27	71	69	2	169
Uheld i bussen	Drift	1	2	8		11
Håndholdt mobiltelefon	Service		6	9		15
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	13	39		66
Klage over chaufførs opførsel	Service	17	40	28	1	86
Rygning	Service	1	4	2		7
Service entreprenører og salgssteder	Service					
Fejlinformation	Information	4	7	6		17
Hjemmeside	Information	1				1
Salgssteder	Information		1		3	4
Ros	Ros	6	18	24	1	49
Komfort i bussen	Komfort		16	10		26
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	7	13	1	24
Generel	Generel	56	42	107	13	218
Total		249	399	549	34	1231

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Afslag	5	10	6		21
Konduite	3	7	6	1	17
Rejsegaranti	22	81	60	5	168
Antal	30	98	72	6	206

Udbetalt:

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Konduite	374	1249	728	60	2411
Rejsegaranti	3644,2	21187	10833,5	1126,75	36791,45
Kr.	4018,2	22436	11561,5	1186,75	39202,45

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle og tog	I alt
Fejlbillettering		1	3	1	5
For tidligt kørt bus	4	2	5		11
Forbikørsel		11	7		18
Forsinkelse	7	18	7	3	35
Overfyldt bus	1		1		2
Ruteføring og korrespondance	2	3	2		7
Udgåede Ture og nedbrud	11	48	40	2	101
Klage over chaufførs opførsel		1	1		2
Fejlinformation		3	1		4
Salgssteder		1			1
Generel		3	3		6
Total	25	91	70	6	189

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