

Kundehenvendelser 4. kvartal

Samlet

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.10 – 31.12.10**

**Antal henvendelser:**

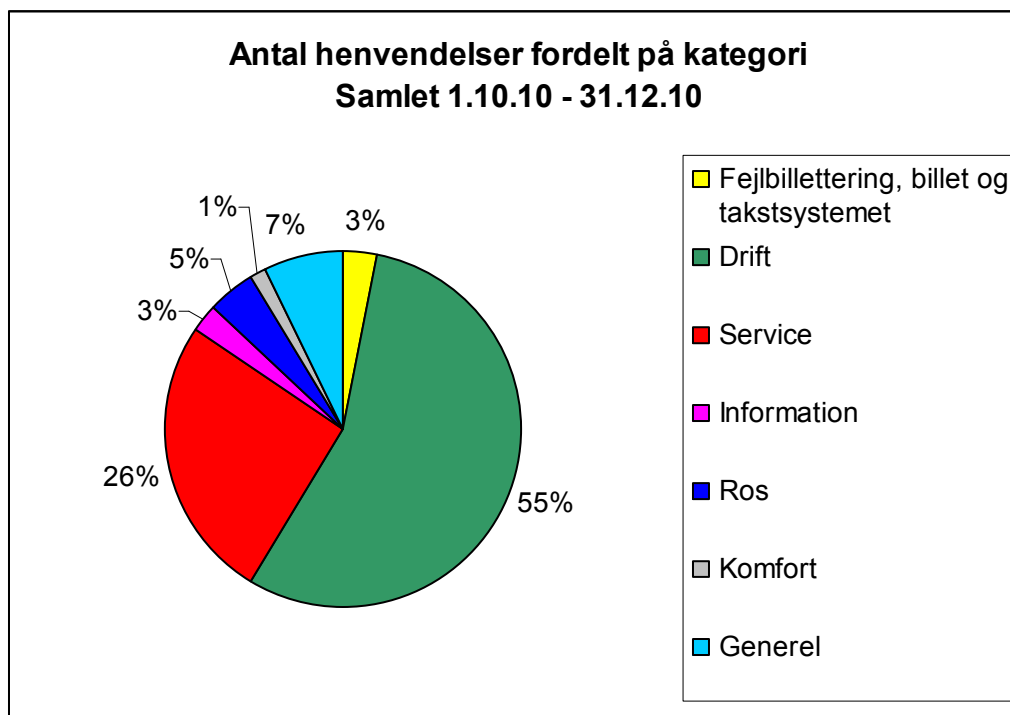
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	191
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	8
Øvrige henvendelser	670
<b>Total</b>	<b>861</b>

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		10	8		18
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	9		1	11
For tidligt kørt bus	Drift	8	24	25	1	58
Forbikørsel	Drift	17	73	42		132
Forsinkelse	Drift	16	112	63	2	193
Overfyldt bus	Drift	2	6	6		14
Ruteføring og korrespondance	Drift	2	9	2		13
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	8	55	31	2	96
Uheld i bussen	Drift	4	4	14	1	23
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	7	8		18
Klage over chaufførs kørsel	Service	11	36	43	1	91
Klage over chaufførs opførsel	Service	22	47	59		128
Rygning	Service	1	1	4		6
Service entreprenører og salgssteder	Service		1			1
Fejlinformation	Information	1	6	9		16
Salgssteder	Information	1	1	4	2	8
Ros	Ros	4	17	23		44
Komfort i bussen	Komfort	1	4	4	1	10
Læhuse og stoppesteder	Komfort		1			1
Generel	Generel	19	19	13	19	70
<b>Total</b>		<b>121</b>	<b>442</b>	<b>358</b>	<b>30</b>	<b>951</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



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

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	I alt
Afslag	1	6	1	8
Konduite	2	11	9	22
Rejsegaranti	11	116	34	161
<b>Antal</b>	<b>14</b>	<b>133</b>	<b>44</b>	<b>191</b>

**Udbetalt:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Arhus Bybusser	I alt
Afslag				
Konduite	200	2511	745,50	<b>3456,50</b>
Rejsegaranti	1460	35160,50	6556,50	<b>43177</b>
<b>Kr.</b>	<b>1660</b>	<b>37671,50</b>	<b>7302</b>	<b>46633,5</b>

## Kundehenvendelser 4. kvartal

Samlet

## Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	I alt
Fejlbillettering		3	2	5
Takstsystem		3		3
For tidligt kørt bus	1	6	3	10
Forbikørsel	4	18	8	30
Forsinkelse	3	53	11	67
Overfyldt bus		1		1
Ruteføring og korrespondance		4	1	5
Udgåede Ture og nedbrud	4	42	15	61
Klage over chaufførs opførsel	1	4	2	7
Fejlinformation		2	3	5
Salgssteder			1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>136</b>	<b>46</b>	<b>195</b>

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