

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.12 – 30.6.12**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	156
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	13
Øvrige henvendelser	547
Total	703

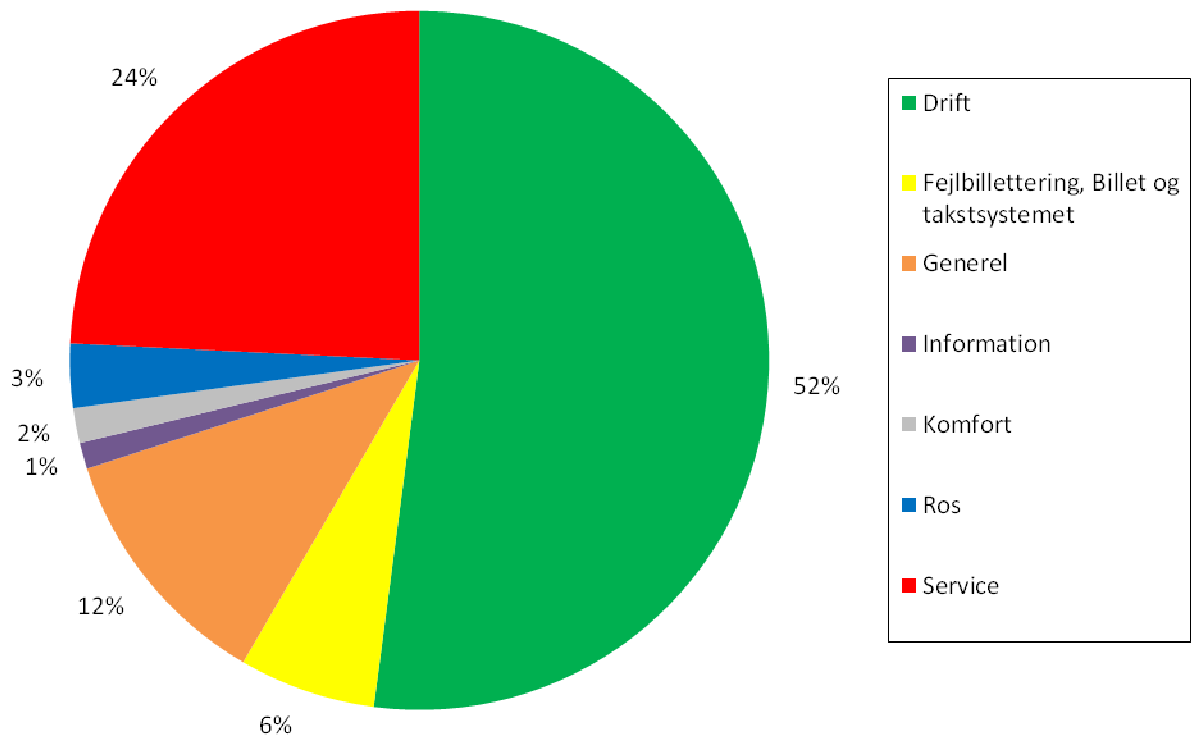
En kundehenvendelse kan have flere årsager, derfor er antallet af årsager større end antallet af henvendelser. Årsagerne er inddelt i overordnede kategorier, alt efter hvilket område årsagen vedrører (Drift, Service m.v.)

Henvendelser fordelt på årsag og kategori:

Årsag	Kategori	Bybus og lokalrute	Regionalruter og X busser	Århus Bybusser	Tog og Generelle henvendelser	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1	18	7	1	27
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet		7	5	8	20
For tidligt kørt bus	Drift	6	31	55		92
Forbikørsel	Drift	9	53	21		83
Forsinkelse	Drift	23	38	39	2	102
Overfyldt bus	Drift		2	8		10
Ruteføring og korrespondance	Drift	1	8	5		14
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	7	33	35		75
Uheld i bussen	Drift	3	4	4		11
Håndholdt mobiltelefon	Service	3	6	6		15
Klage over chaufførs kørsel	Service	14	11	39		64
Klage over chaufførs opførsel	Service	12	45	36		93
Rygning	Service		3	1		4
Service entreprenører og salgssteder	Service		2	2		4
Fejlinformation	Information	1	5	2		8
Salgssteder	Information				1	1
Ros	Ros	2	13	7		22
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	1	2		4
Komfort i bussen	Komfort		2	6		8
Generel	Generel	14	20	32	20	86
Total		97	302	312	32	743

Henvendelser fordelt på kategori:

Årsager til henvendelse fordelt på kategori.
Samlet 2. kvartal 2012



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Afslag	2	5	5	1	13
Konduite		10	4		14
Rejsegaranti	13	67	48	1	129
Antal	15	82	57	2	156

Udbetalt:

	Bybus og lokale ruter	Regionale ruter og x-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Konduite		2694	250		2944
Rejsegaranti	2406,5	20893,6	8976,3	128	32404,4
Kr.	2406,5	23587,6	9226,3	128	35348,4

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsager	Bybusser og lokalruter	Regionalruter og X-busser	Århus Bybusser	Generelle henvendelser og tog	I alt
Fejlbillettering		4	1		5
For tidligt kørt bus	1	6	2		9
Forbikørsel		13	5		18
Forsinkelse	7	21	14		42
Overfyldt bus		2			2
Ruteføring og korrespondance		3	4		7
Udgåede Ture og nedbrud	4	26	27		57
Uheld i bussen		2			2
Klage over chaufførs opførsel		1			1
Fejlinformation	1	1	1		3
Generel	1	1	2	1	5
Total	14	80	56	1	151

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