

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.16 – 30.9.16

## Antal henvendelser:

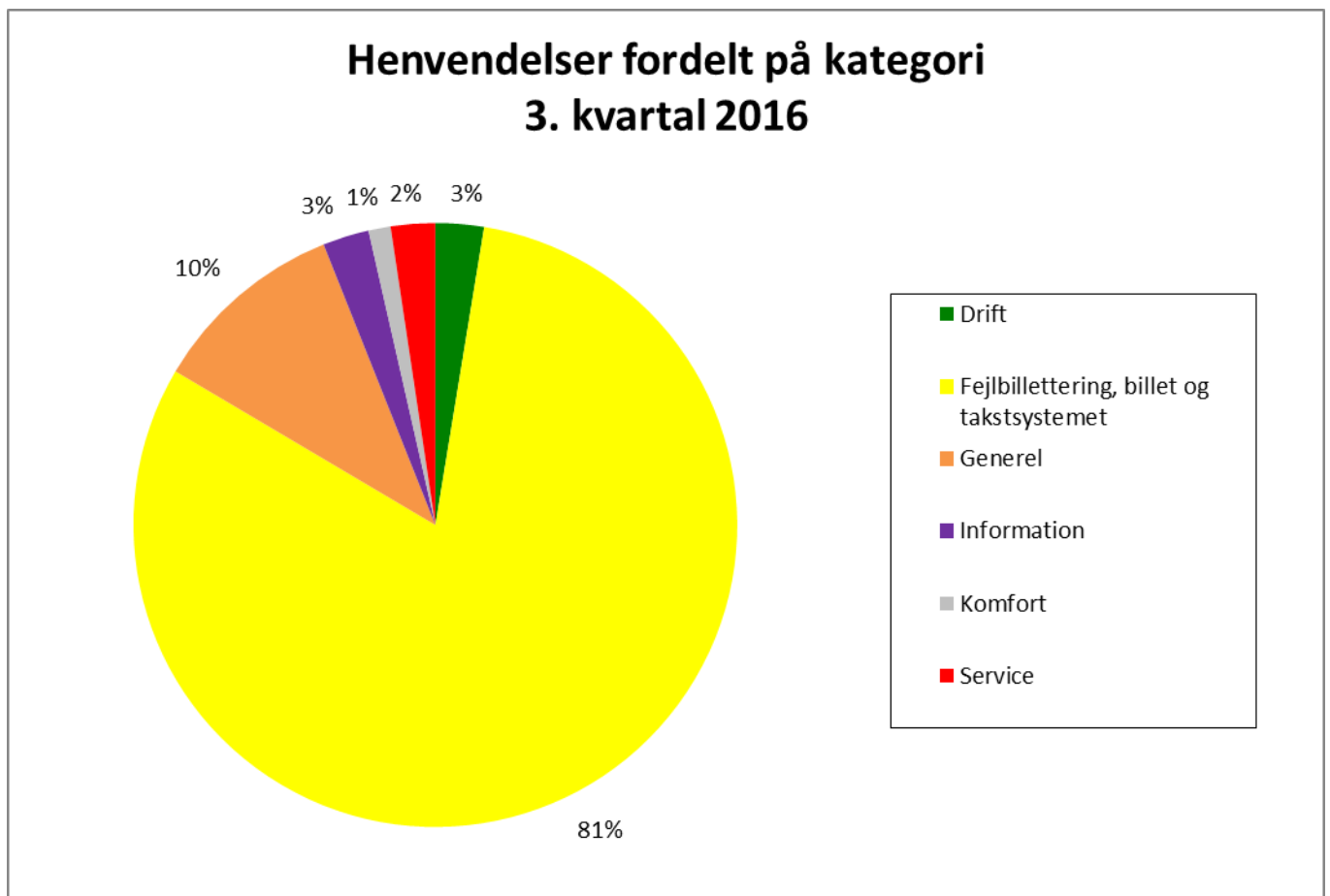
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	155
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	739
<b>Total</b>	<b>894</b>

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	Generelle	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	14		14
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	28	1	29
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	224		224
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	483		483
For tidligt kørt bus	Drift	2		2
Forbikørsel	Drift	3		3
Forsinkelse	Drift	5	1	6
Overfyldt bus	Drift	2		2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	2		2
Uheld i bussen	Drift			
Forkert ruteføring	Drift			
Mistet korrespondance	Drift			
Køreplansønsker	Drift	9		9
Håndholdt mobiltelefon	Service	3		3
Klage over chaufførs kørsel	Service	10		10
Klage over chaufførs opførsel	Service	7		7
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service	2		2
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	14	1	15
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	6		6
Ros	Ros			
Komfort i bussen	Komfort	3		3
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8		8
Generel	Generel	90	7	97
<b>Total</b>		<b>917</b>	<b>10</b>	<b>927</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Generelle henvendelser

## Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Ryging	Rejsebestemmelser	Wifi/Internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Aarhus Nærbane		1				1															1						7	10
I alt		1				1															1						7	10