

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.16 – 31.3.16****Antal henvendelser:**

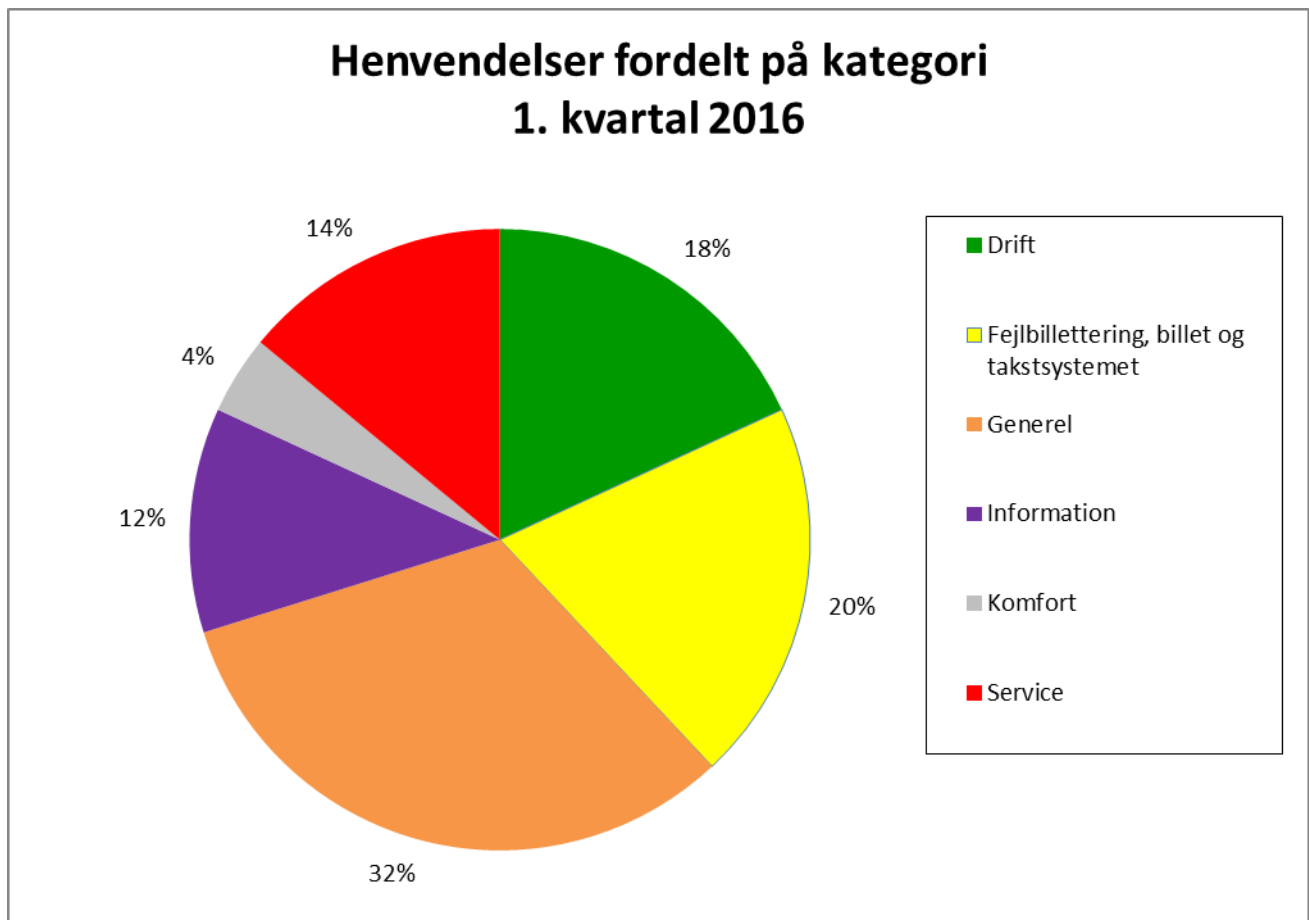
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	2
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	155
<b>Total</b>	<b>157</b>

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	5		5
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	25	2	27
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
For tidligt kørt bus	Drift			
Forbikørsel	Drift			
Forsinkelse	Drift	1		1
Overfyldt bus	Drift	2		2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	3		3
Uheld i bussen	Drift	1		1
Forkert ruteføring	Drift			
Mistet korrespondance	Drift			
Køreplansønsker	Drift	22	2	24
Håndholdt mobiltelefon	Service	4		4
Klage over chaufførs kørsel	Service	8		8
Klage over chaufførs opførsel	Service	4		4
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service	4		4
Wifi/internet	Service	2		2
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	11	2	13
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	5		5
Ros	Ros			
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5		5
Generel	Generel	52	3	55
<b>Total</b>		<b>162</b>	<b>9</b>	<b>171</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		2										2									2						3	9
I alt		2										2									2						3	9