

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.15 – 31.12.15**Antal henvendelser:**

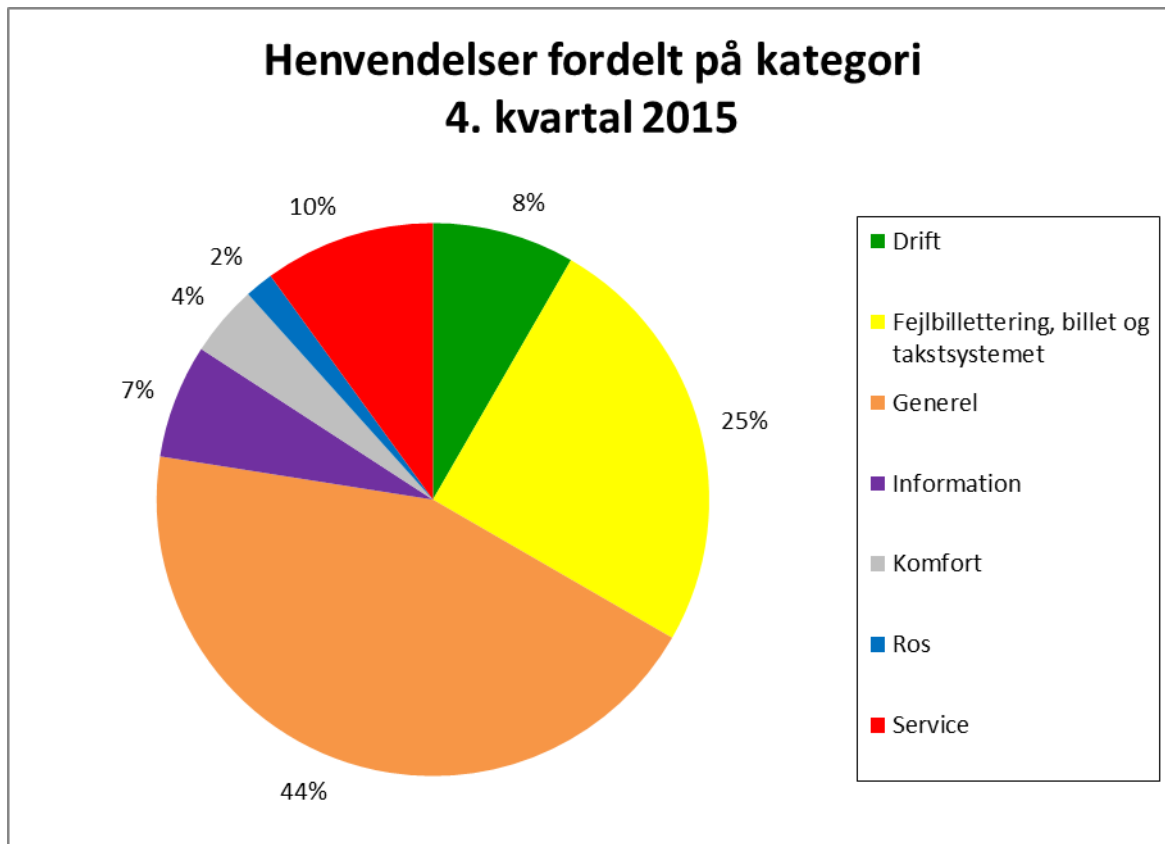
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	112
Total	113

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	8		8
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	20	2	22
For tidligt kørt bus	Drift	1		1
Forbikørsel	Drift			
Forsinkelse	Drift	5		5
Overfyldt bus	Drift			
Ruteføring og korrespondance	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1		1
Uheld i bussen	Drift			
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	5		5
Klage over chaufførs opførsel	Service	4		4
Rygning	Service	1		1
Service entreprenører og salgssteder	Service	2		2
Fejlinformation	Information	4		4
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort			
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	1	5
Generel	Generel	50	3	53
Total		114	6	120

Henvendelser fordelt på kategori:



Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Århus Nærbane		2																		1	3	6
I alt samlet		2																		1	3	6