

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.15 – 30.9.15**Antal henvendelser:**

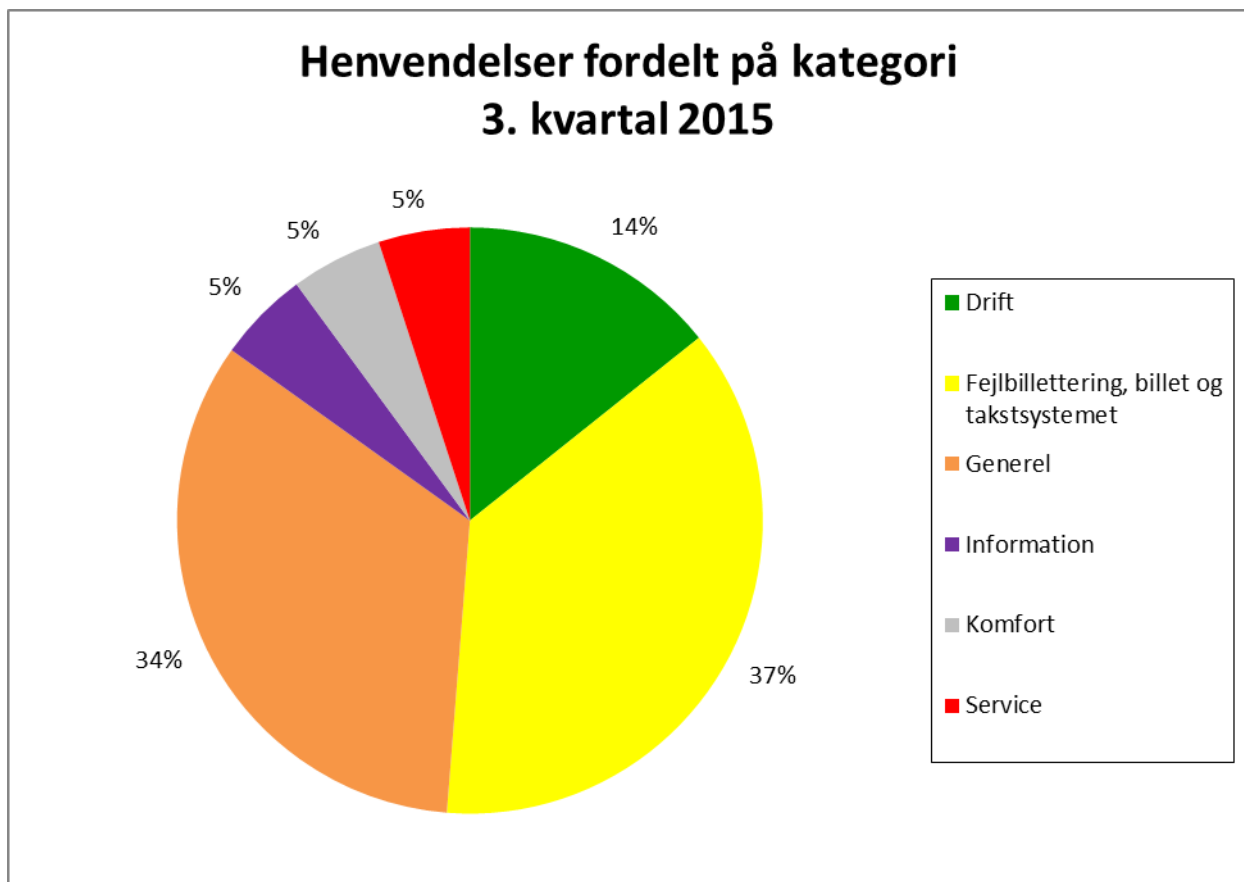
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	3
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	113
Total	116

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	2	7
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	35	2	37
For tidligt kørt bus	Drift	2		2
Forbikørsel	Drift	1		1
Forsinkelse	Drift	2		2
Overfyldt bus	Drift			
Ruteføring og korrespondance	Drift	8		8
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	3	1	4
Uheld i bussen	Drift			
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	2		2
Klage over chaufførs opførsel	Service	3	1	4
Rygning	Service			
Service entreprenører og salgssteder	Service			
Fejlinformation	Information	1		1
Hjemmesiden	Information	3		3
Salgssteder	Information	2		2
Ros	Ros			
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4		4
Generel	Generel	36	4	40
Total		109	10	119

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	2						1				1										4	10
I alt samlet	2	2						1				1										4	10