

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.15 – 30.6.15**Antal henvendelser:**

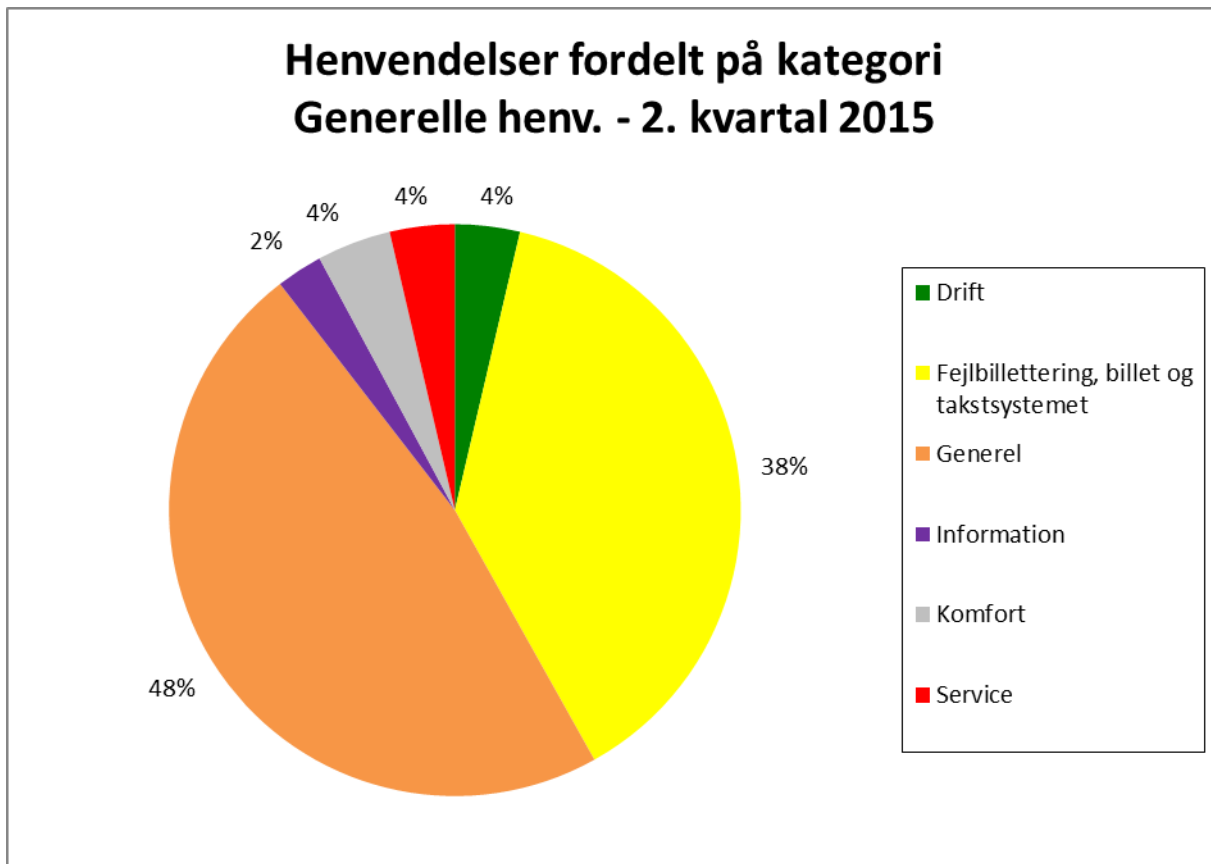
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	0
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	164
Total	164

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	4		4
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	68	1	69
For tidligt kørt bus	Drift	1		1
Forbikørsel	Drift	2		2
Forsinkelse	Drift	2		2
Overfyldt bus	Drift			
Ruteføring og korrespondance	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1		1
Uheld i bussen	Drift			
Håndholdt mobiltelefon	Service	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	3		3
Klage over chaufførs opførsel	Service	3		3
Rygning	Service			
Service entreprenører og salgssteder	Service			
Fejlinformation	Information	2		2
Hjemmesiden	Information			
Salgssteder	Information	3		3
Ros	Ros			
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	6	1	7
Generel	Generel	76	15	91
Total		174	17	191

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		1																		1	15	17
I alt samlet		1																		1	15	17