

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.15 – 31.3.15**Antal henvendelser:**

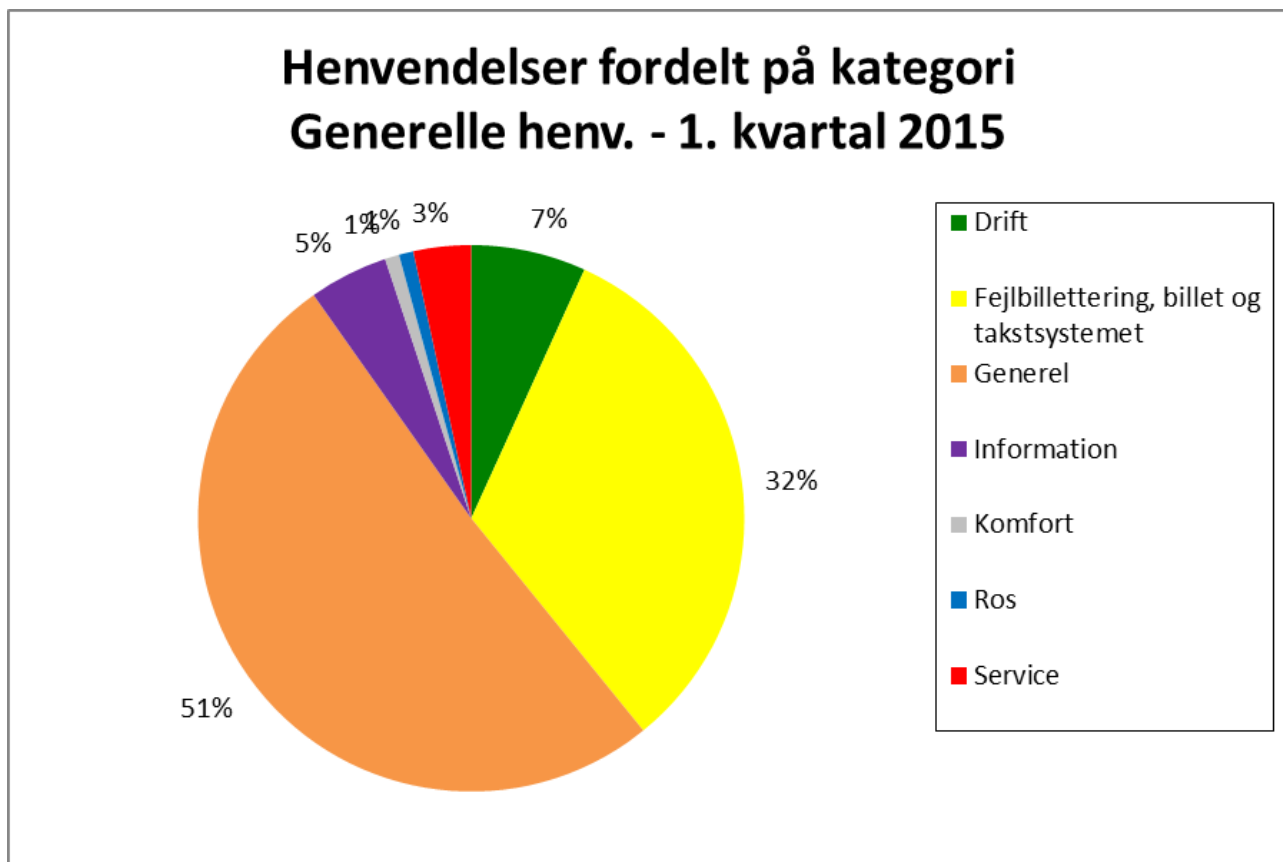
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	197
Total	198

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	1	1	2
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	72	2	74
For tidligt kørt bus	Drift	4		4
Forbikørsel	Drift	1		1
Forsinkelse	Drift	4		4
Overfyldt bus	Drift			
Ruteføring og korrespondance	Drift	4		4
Udgåede Ture og nedbrud	Drift		2	2
Uheld i bussen	Drift	1		1
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	3		3
Klage over chaufførs opførsel	Service	2		2
Rygning	Service			
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	2		2
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	7		7
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort		1	1
Generel	Generel	93	27	120
Total		202	33	235

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	2						2												1	27	33
I alt samlet	1	2						2												1	27	33