

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.14 – 31.12.14****Antal henvendelser:**

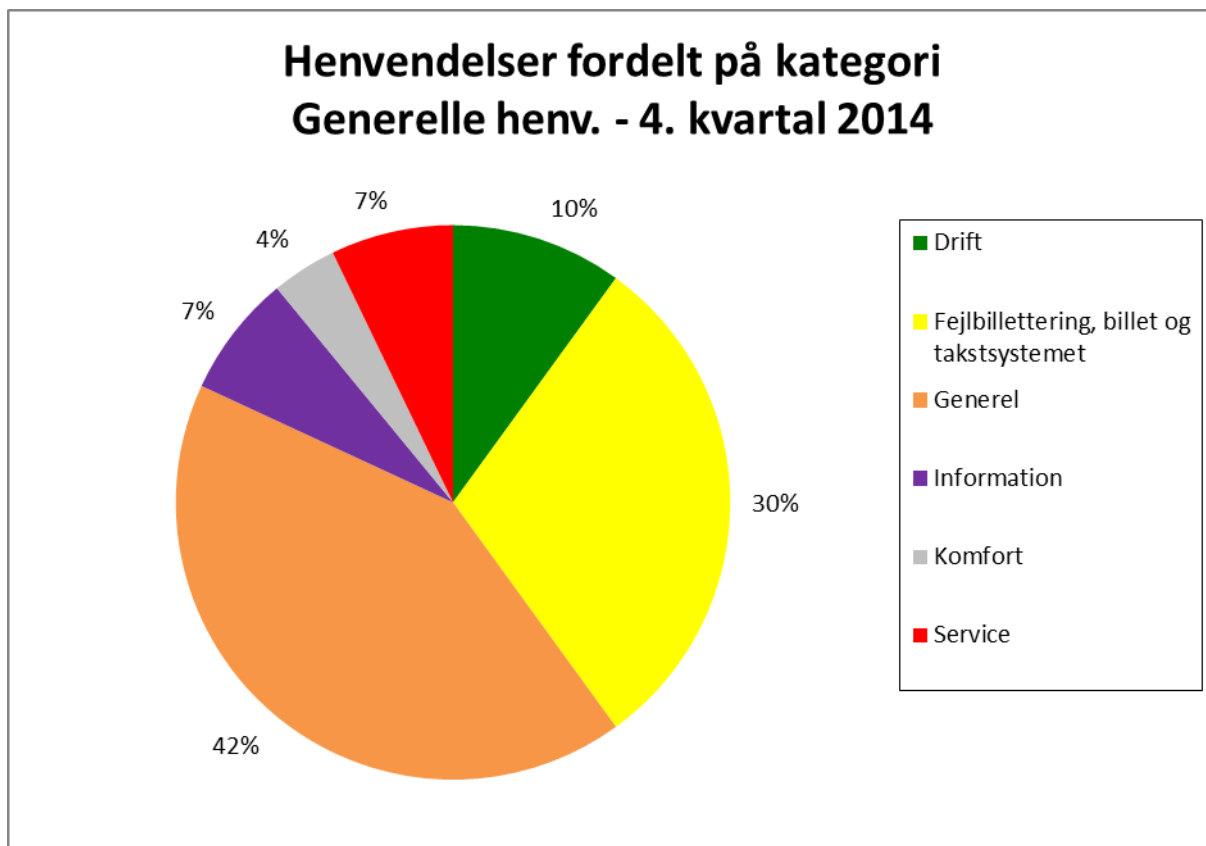
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	3
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	178
<b>Total</b>	<b>181</b>

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	9		9
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	52	2	54
For tidligt kørt bus	Drift	2		2
Forbikørsel	Drift	5	1	6
Forsinkelse	Drift	5	4	9
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift			
Uheld i bussen	Drift			
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	8		8
Klage over chaufførs opførsel	Service	1		1
Rygning	Service	2		2
Service entreprenører og salgssteder	Service	4		4
Fejlinformation	Information	1	1	2
Hjemmesiden	Information	4	1	5
Salgssteder	Information	8		8
Ros	Ros			
Komfort i bussen	Komfort	3		3
Læhuse og stoppesteder	Komfort	5		5
Generel	Generel	81	7	88
<b>Total</b>		<b>194</b>	<b>16</b>	<b>210</b>

**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
Lemvigbanen																					1	1
Århus Nærbane		2		1	4										1	1					6	15
<b>I alt samlet</b>		<b>2</b>		<b>1</b>	<b>4</b>										<b>1</b>	<b>1</b>					<b>7</b>	<b>16</b>