

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.14 – 30.9.14****Antal henvendelser:**

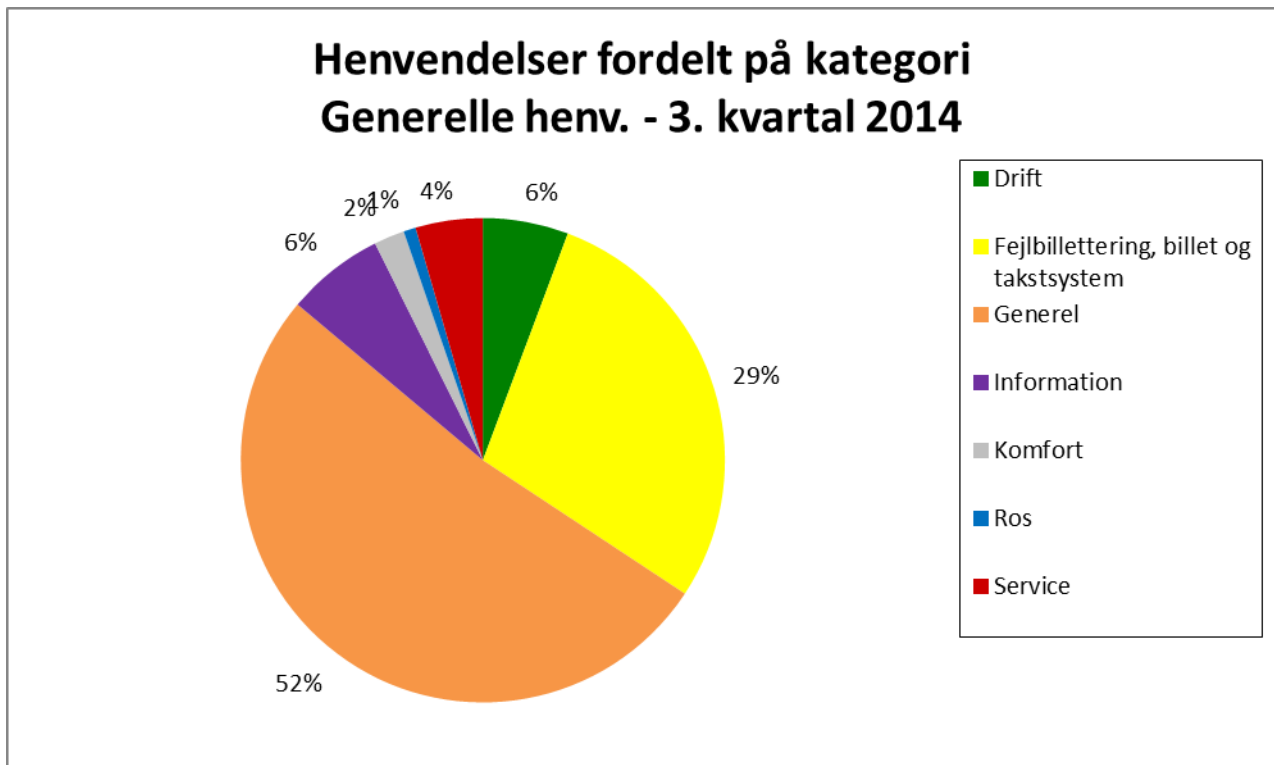
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	
Øvrige henvendelser	226
<b>Total</b>	<b>227</b>

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	6		6
Takstsystemet	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	61	3	64
For tidligt kørt bus	Drift	1		1
Forbikørsel	Drift			
Forsinkelse	Drift	4		4
Overfyldt bus	Drift	2		2
Ruteføring og korrespondance	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	3	1	4
Uheld i bussen	Drift			
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	5		5
Klage over chaufførs opførsel	Service	5		5
Rygning	Service			
Service entreprenører og salgssteder	Service	1		1
Fejlinformation	Information	4	1	5
Hjemmesiden	Information	3		3
Salgssteder	Information	8		8
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	2	3
Generel	Generel	124	3	127
<b>Total</b>		<b>235</b>	<b>10</b>	<b>245</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	
Århus Nærbane		3						1							1						2	3	10
<b>I alt samlet</b>		<b>3</b>						<b>1</b>							<b>1</b>						<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>