

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.14 – 30.6.14****Antal henvendelser:**

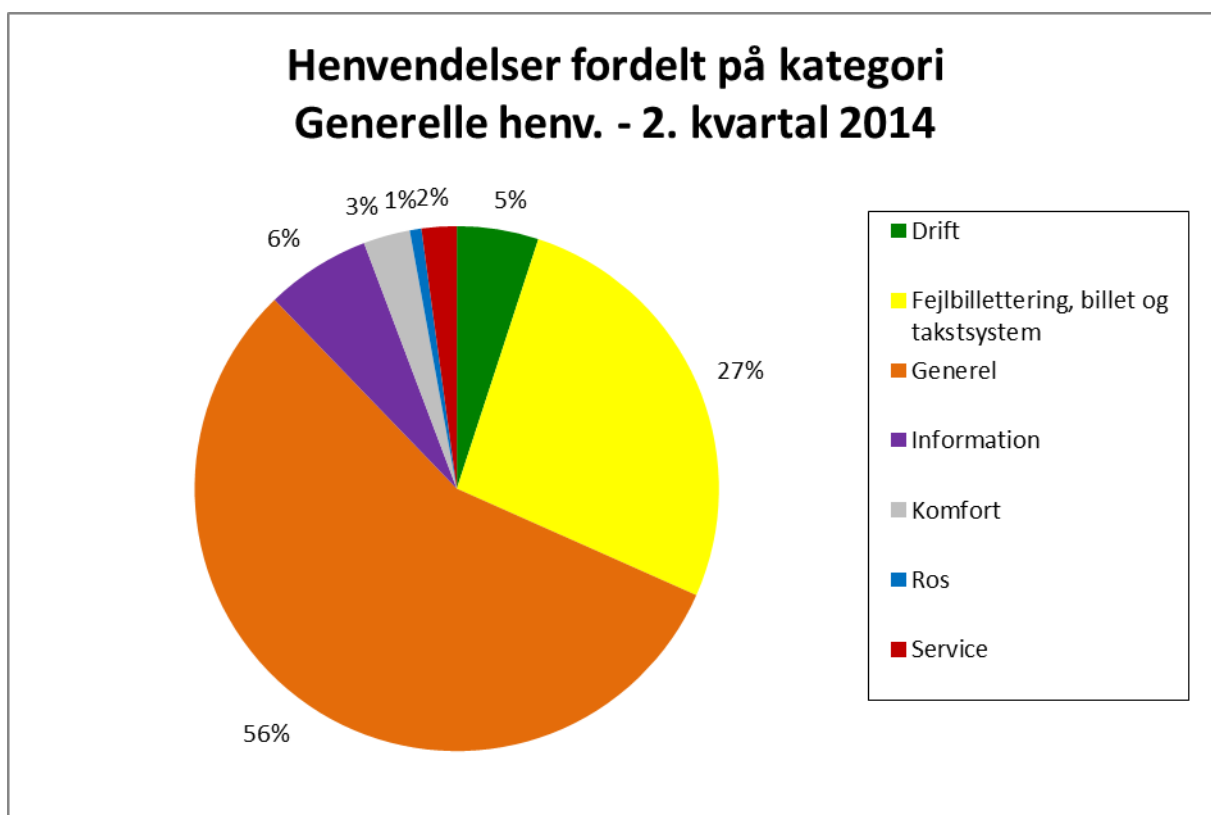
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	120
<b>Total</b>	<b>121</b>

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	Generel	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2		2
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	35		35
Forbikørsel	Drift	1		1
Forsinkelse	Drift		1	1
Ruteføring og korrespondance	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1	1	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	3		3
Fejlinformation	Information	2	1	3
Hjemmesiden	Information		1	1
Salgssteder	Information	5		5
Ros	Ros	1		1
Komfort i bussen	Komfort	2		2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2		2
Generel	Generel	71	7	78
<b>I alt</b>		<b>128</b>	<b>11</b>	<b>139</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Generelle henvendelser

## Henvendelser fordelt på rute:

	Fejlbillettering	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	
<b>Tog</b>																							
Århus Nærbane					1			1							1	1						7	11
<b>I alt samlet</b>					1			1							1	1						7	11