

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.13 – 31.3.13**Antal henvendelser:**

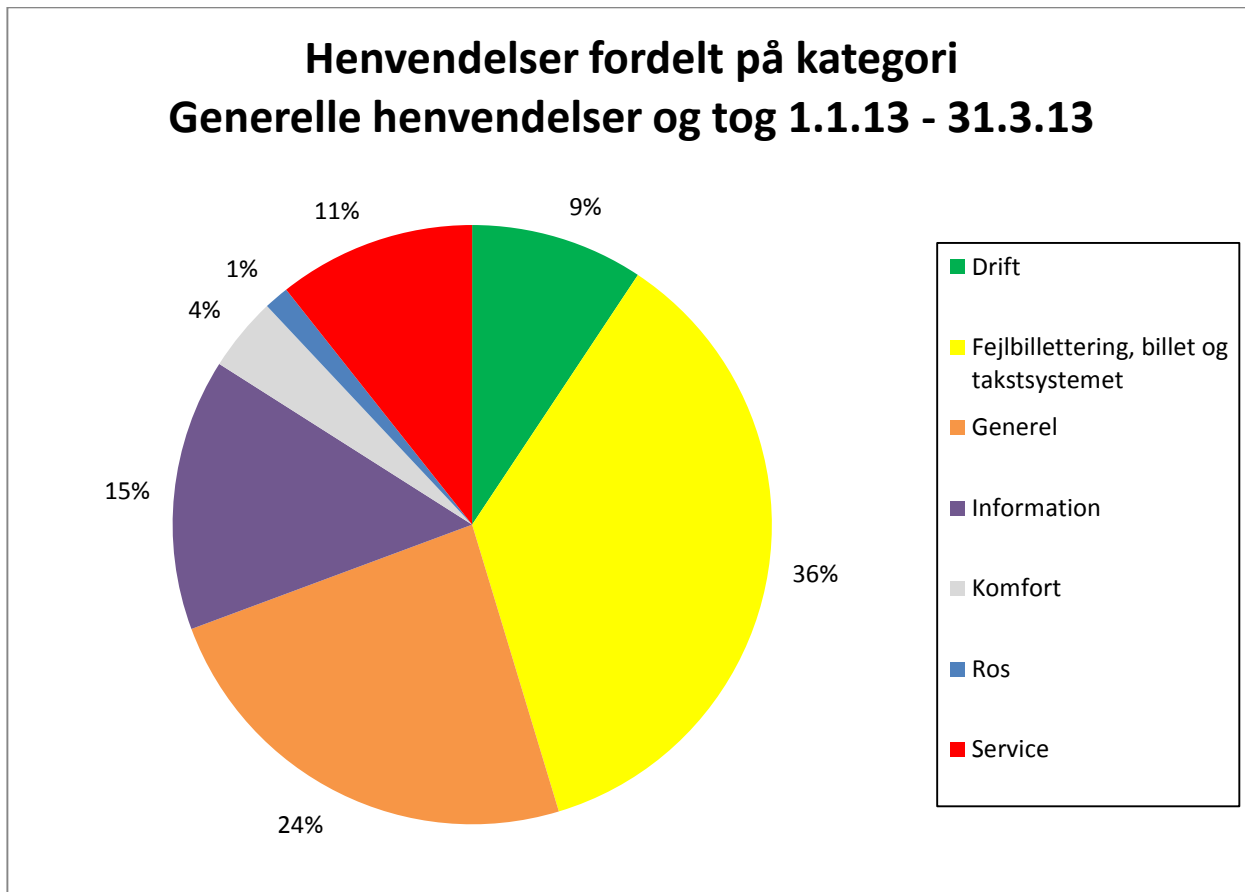
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	3
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	65
Total	68

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	1	7
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	19	1	20
For tidligt kørt bus	Drift		1	1
Forbikørsel	Drift		1	1
Forsinkelse	Drift	1		1
Overfyldt bus	Drift		3	3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	4		4
Klage over chaufførs opførsel	Service	4		4
Fejlinformation	Information		1	1
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	8		8
Ros	Ros	1		1
Komfort i bussen	Komfort	1	1	2
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1		1
Generel	Generel	12	6	18
Total		60	15	75

Henvendelser fordelt på kategori:



Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute og årsag.

Rute	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Odderbanen Århus - Odder	1		1													2	4
Aarhus Nærbane		1		1		3				1				1		4	11
Generelle kundehenvendelser	6	19			1		1	4	4		2	8	1	1	1	12	60
I alt	7	20	1	1	1	3	1	4	4	1	2	8	1	2	1	18	75