

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.17 – 30.9.17****Antal henvendelser:**

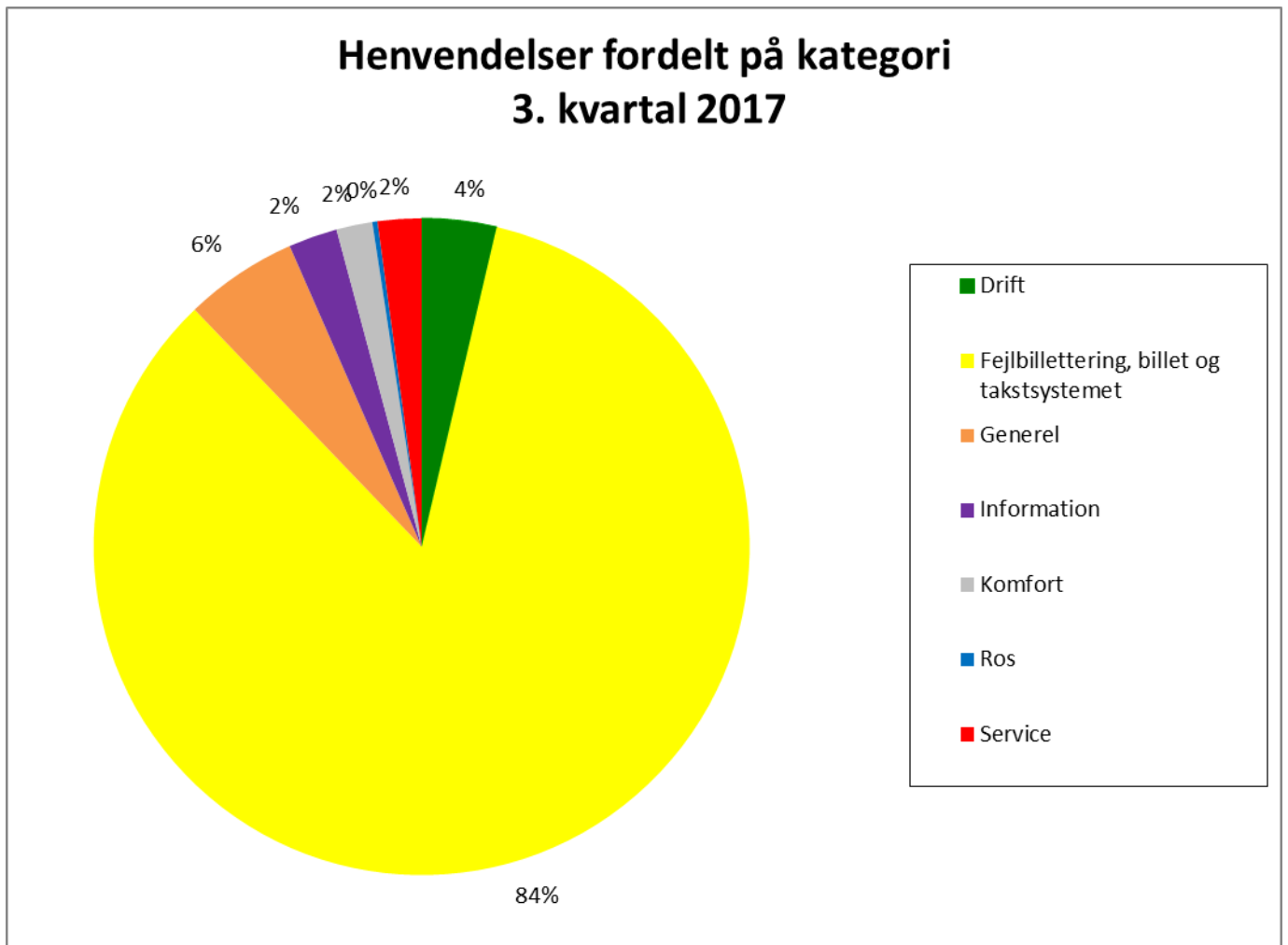
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	22
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	5
Øvrige henvendelser	731
<b>Total</b>	<b>753</b>

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	108		108
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	10	2	12
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	471		471
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	73		73
For tidligt kørt bus	Drift	1		1
Forbikørsel	Drift	3		3
Forsinkelse	Drift	5		5
Overfyldt bus	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	5		5
Uheld i bussen	Drift			
Forkert ruteføring	Drift	1		1
Mistet korrespondance	Drift	1		1
Køreplansønsker	Drift	9	3	12
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	6		6
Klage over chaufførs opførsel	Service	6		6
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service	3		3
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	1		1
Glemte sager	Service	1		1
Fejl- eller mangl. information	Information	13	2	15
Hjemmesiden	Information	3	1	4
Salgssteder	Information			
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	4	1	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	7	2	9
Generel	Generel	34	10	44
<b>Total</b>		<b>768</b>	<b>21</b>	<b>789</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



## Generelle henvendelser

## Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgåede Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/Internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Aarhus Letbane		2										3									2	1			1	2	10	21
<b>I alt</b>		<b>2</b>										<b>3</b>									<b>2</b>	<b>1</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>21</b>