

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.18 – 31.3.18**Antal henvendelser:**

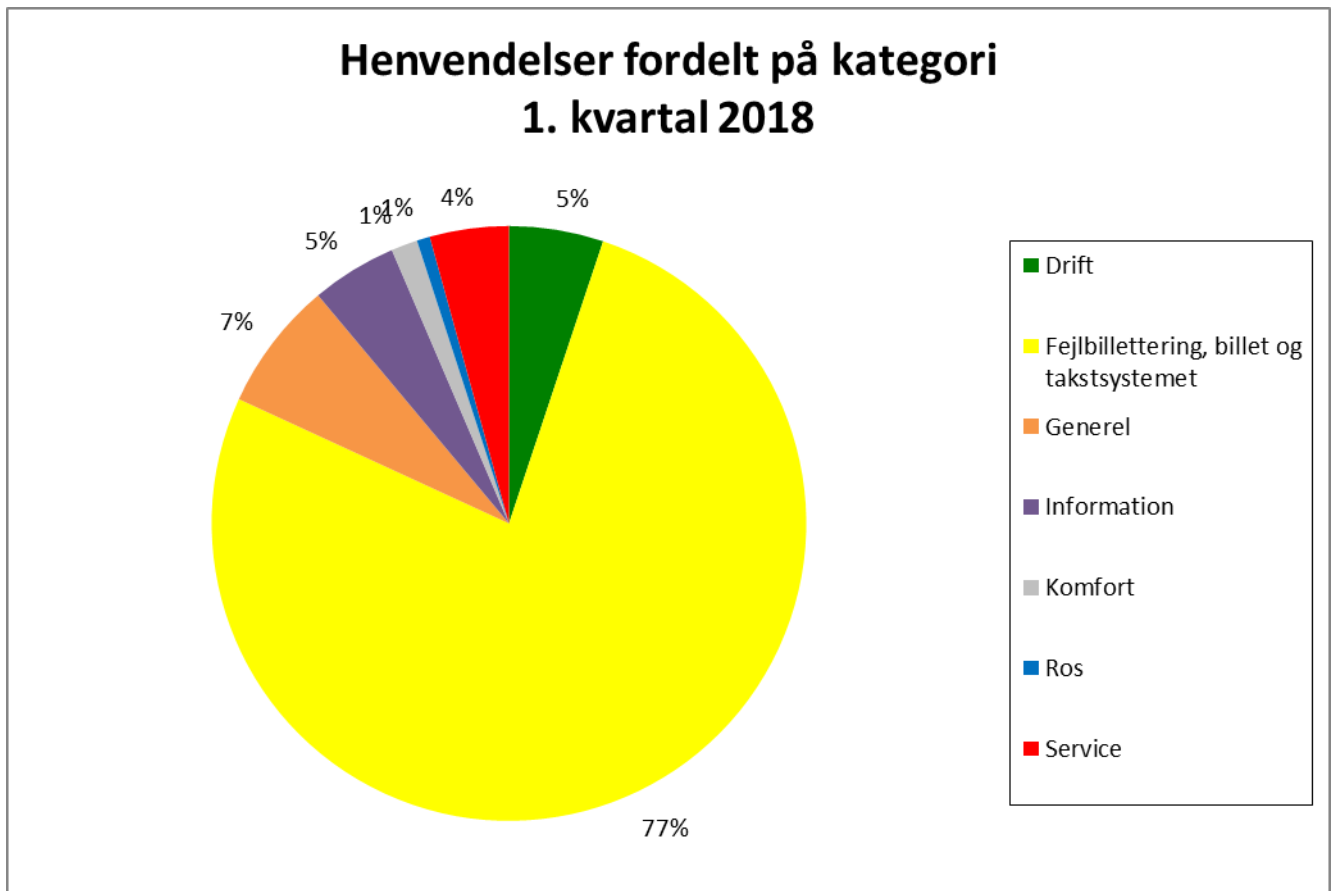
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	18
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	799
Total	817

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	Billet og takstsystemet	5	1	6
Takstsystem	Billet og takstsystemet	16	1	17
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	1	2	3
App – Information	Billet og takstsystemet	570	2	572
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	10		10
Takst Vest	Billet og takstsystemet	35		35
For tidligt kørt bus	Drift	1	1	2
Forbikørsel	Drift	4	2	6
Forsinkelse	Drift	5	2	7
Overfyldt bus	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	4	10	14
Uheld i bussen	Drift	3	1	4
Forkert ruteføring	Drift	1		1
Mistet korrespondance	Drift	1	1	2
Køreplansønsker	Drift	5	1	6
Håndholdt mobiltelefon	Service			
Klage over chaufførs kørsel	Service	6	4	10
Klage over chaufførs opførsel	Service	7	3	10
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service		2	2
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	8	6	14
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	20	10	30
Hjemmesiden	Information	2		2
Salgssteder	Information	7		7
Ros	Ros	2	4	6
Komfort i bussen	Komfort	2	2	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	4	8
Generel	Generel	44	15	59
Total		764	74	838

Henvendelser fordelt på kategori:



Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Aarhus Letbane	1	1	2	2	1	2	2		10	1		1	1		4	3		2		6		10			4	2	4	15	74
I alt	1	1	2	2	1	2	2		10	1		1	1		4	3		2		6		10			4	2	4	15	74