

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.18 – 30.6.18

Antal henvendelser:

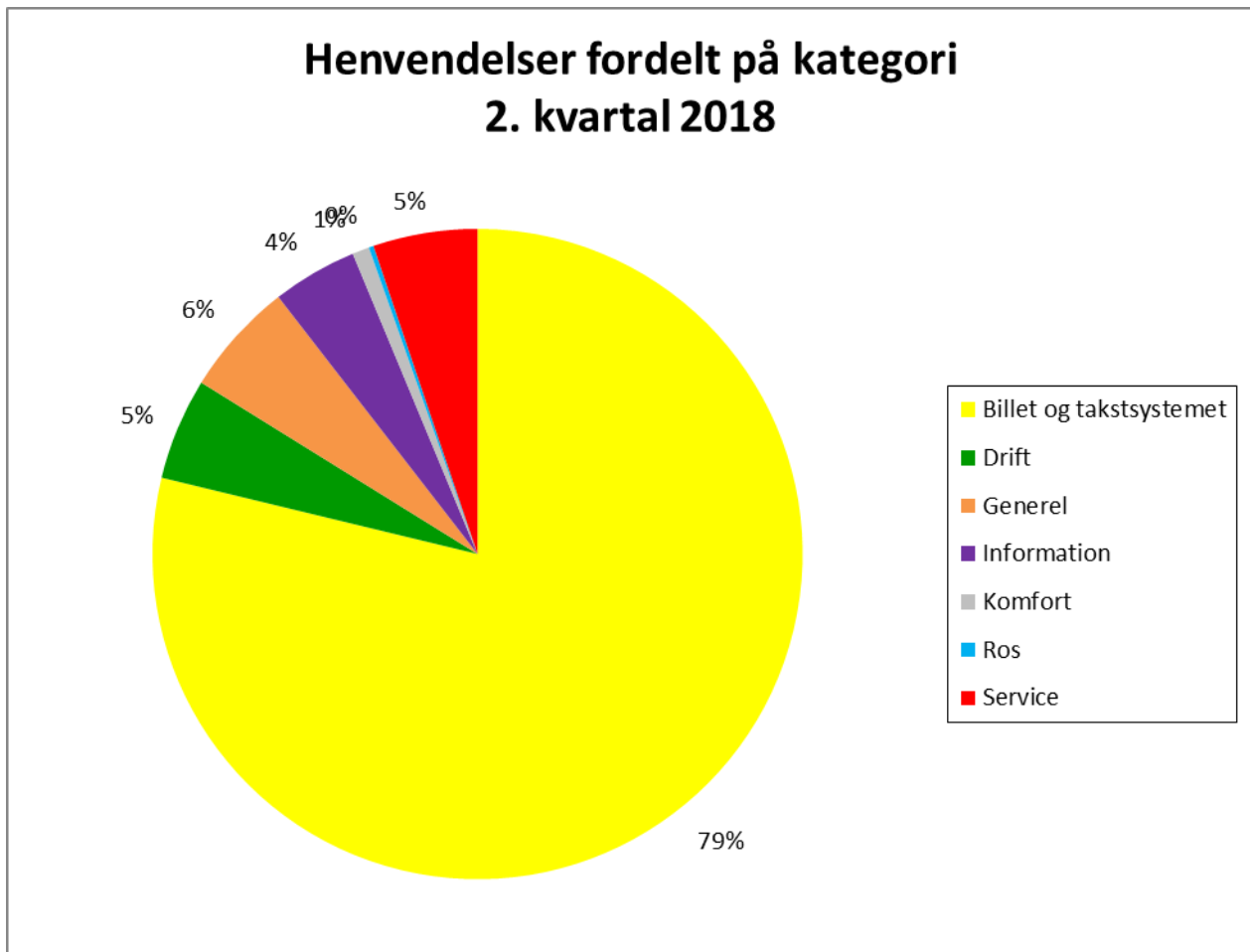
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	17
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	4
Øvrige henvendelser	791
Total	808

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	14	1	15
Takstsystem	Billet og takstsystemet	7		7
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	2	2	4
App – Information	Billet og takstsystemet	549		549
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	63		63
Takst Vest	Billet og takstsystemet	15		15
For tidligt kørt bus	Drift	4	2	6
Forbikørsel	Drift	3		3
Forsinkelse	Drift	3		3
Overfyldt bus	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	6	11	17
Uheld i bussen	Drift	2	1	3
Forkert ruteføring	Drift			
Mistet korrespondance	Drift			
Køreplansønsker	Drift	6	3	9
Håndholdt mobiltelefon	Service	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	14		14
Klage over chaufførs opførsel	Service	3		3
Rygning	Service	1		1
Rejsebestemmelser	Service	2	1	3
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	18	2	20
Glemte sager	Service		1	1
Fejl- eller mangl. information	Information	24	9	33
Hjemmesiden	Information		1	1
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	1	1	2
Komfort i bussen	Komfort	2	3	5
Læhuse og stoppesteder	Komfort	2		2
Generel	Generel	41	6	47
Total		785	44	829

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
Lemvigbanen																						1							1
Aarhus Letbane	1		2		2				11	1			3					1		2	1	8	1		1	3		6	43
I alt	1		2		2				11	1			3					1		2	1	9	1		1	3	6	44	