

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.18 – 30.9.18

Antal henvendelser:

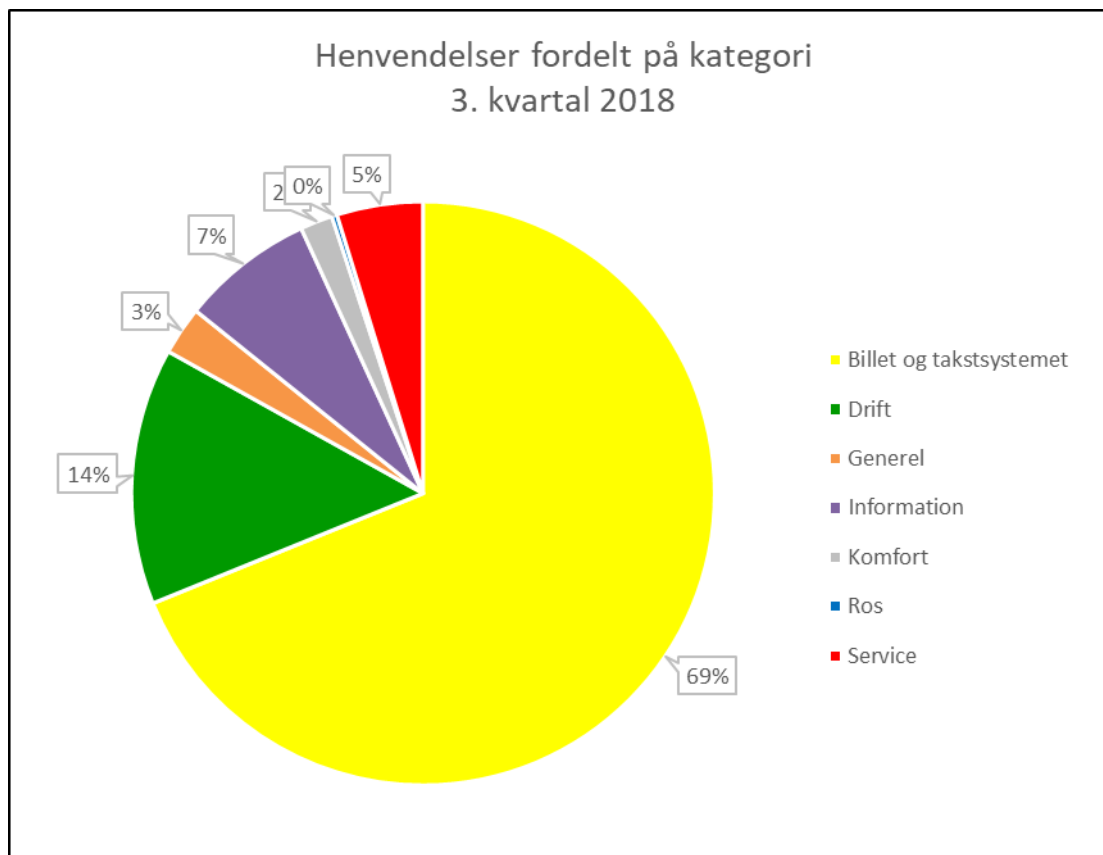
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	21
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	3
Øvrige henvendelser	914
Total	935

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	12	1	13
Takstsystem	Billet og takstsystemet	12	3	15
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	1	5	6
App – Information	Billet og takstsystemet	633	1	634
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	22	1	23
Takst Vest	Billet og takstsystemet	1		1
For tidligt kørt bus	Drift	1	3	4
Forbikørsel	Drift		7	7
Forsinkelse	Drift	7	20	27
Overfyldt bus	Drift		11	11
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	8	43	51
Uheld i bussen	Drift	2	1	3
Forkert ruteføring	Drift	2		2
Mistet korrespondance	Drift			
Køreplansønsker	Drift	11	27	38
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	5	2	7
Klage over chaufførs opførsel	Service	6	2	8
Rygning	Service	4		4
Rejsebestemmelser	Service	2	5	7
Wifi/internet	Service		3	3
Realtid	Service	12	5	17
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	29	39	68
Hjemmesiden	Information	3		3
Salgssteder	Information	2	1	3
Ros	Ros		3	3
Komfort i bussen	Komfort	2	8	10
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	7	8
Generel	Generel	19	8	27
Total		799	206	1005

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	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	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Lemvigbanen		1						2																					3
Aarhus Letbane	1	2	5	2	3	7	20	11	41	1			27		2	2		5	3	5		39		1	3	8	7	8	203
I alt	1	3	5	2	3	7	20	11	43	1			27		2	2		5	3	5		39		1	3	8	7	8	206