

Kundehenvendelser 4. kvartal 2018

Generelle henvendelser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.18 – 31.12.18

Antal henvendelser:

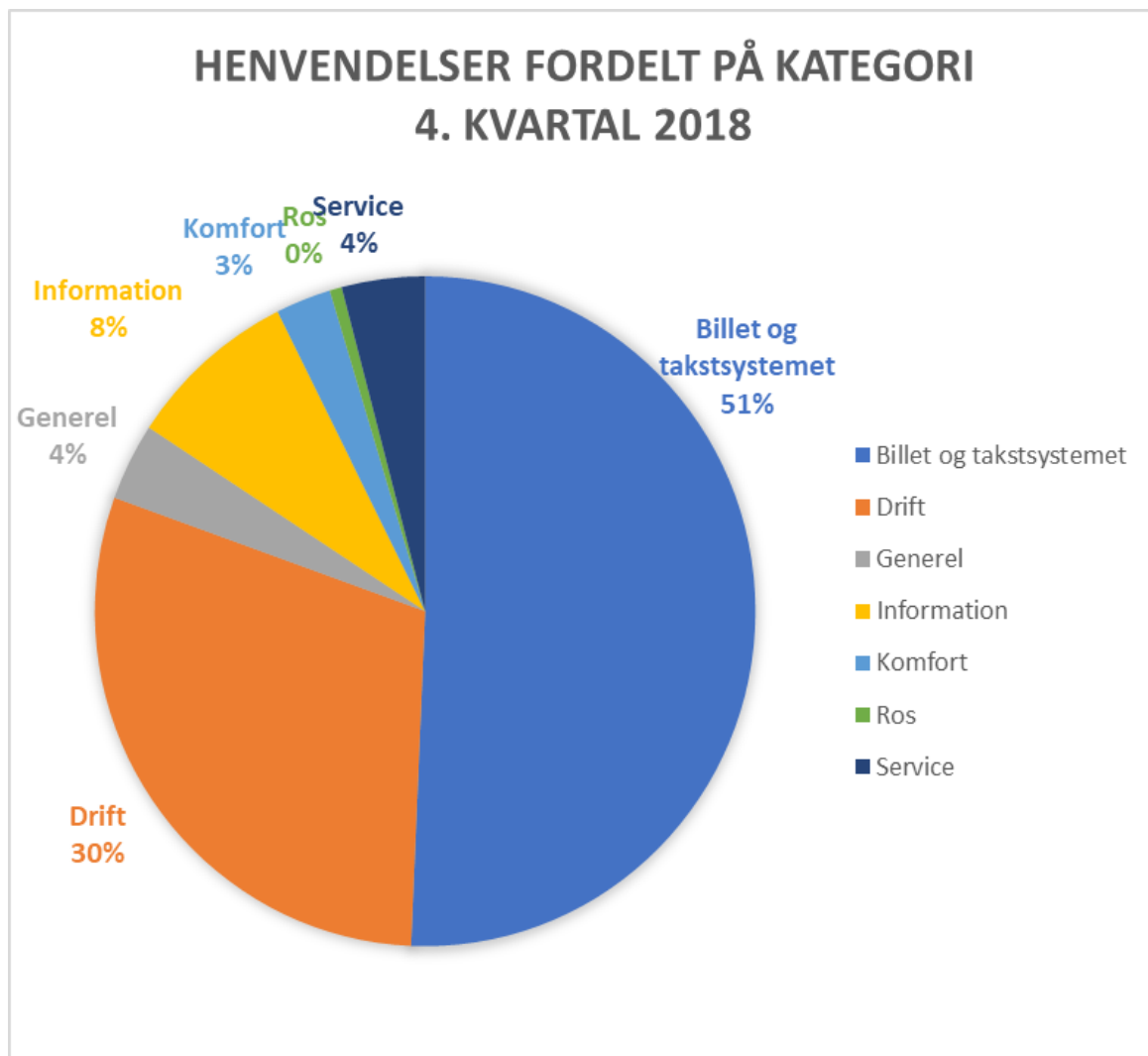
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	154
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	6
Øvrige henvendelser	928
Total	1082

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	8	1	9
Takstsystem	Billet og takstsystemet	11	1	12
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Billet og takstsystemet	4	5	9
App – Information	Billet og takstsystemet	551	5	556
App – Tekniske problemer	Billet og takstsystemet	12		12
Takst Vest	Billet og takstsystemet			
For tidligt kørt bus	Drift		11	11
Forbikørsel	Drift	3	6	9
Forsinkelse	Drift	11	51	62
Overfyldt bus	Drift	1	1	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	7	236	243
Uheld i bussen	Drift		4	4
Forkert ruteføring	Drift	1	2	3
Mistet korrespondance	Drift		1	1
Køreplansønsker	Drift	7	10	17
Håndholdt mobiltelefon	Service	1	1	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	10	3	13
Klage over chaufførs opførsel	Service	8	7	15
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service	6	4	10
Wifi/internet	Service		6	6
Realtid	Service	2		2
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	8	82	90
Hjemmesiden	Information	3	3	6
Salgssteder	Information	2	1	3
Ros	Ros	5	2	7
Komfort i bussen	Komfort	3	6	9
Læhuse og stoppesteder	Komfort	8	15	23
Generel	Generel	41	3	44
Total		713	467	1180

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	Rygning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læghuse og stoppesteder	Generel	I alt
Lemvigbanen																													
Aarhus Letbane	1	1	5	5	11	6	51	1	23 6	4	2	1	10	1	3	7		4	6			82	3	1	2	6	15	3	467
I alt	1	1	5	5	11	6	51	1	23 6	4	2	1	10	1	3	7		4	6			82	3	1	2	6	15	3	467