

## Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.16 – 30.6.16

## Antal henvendelser:

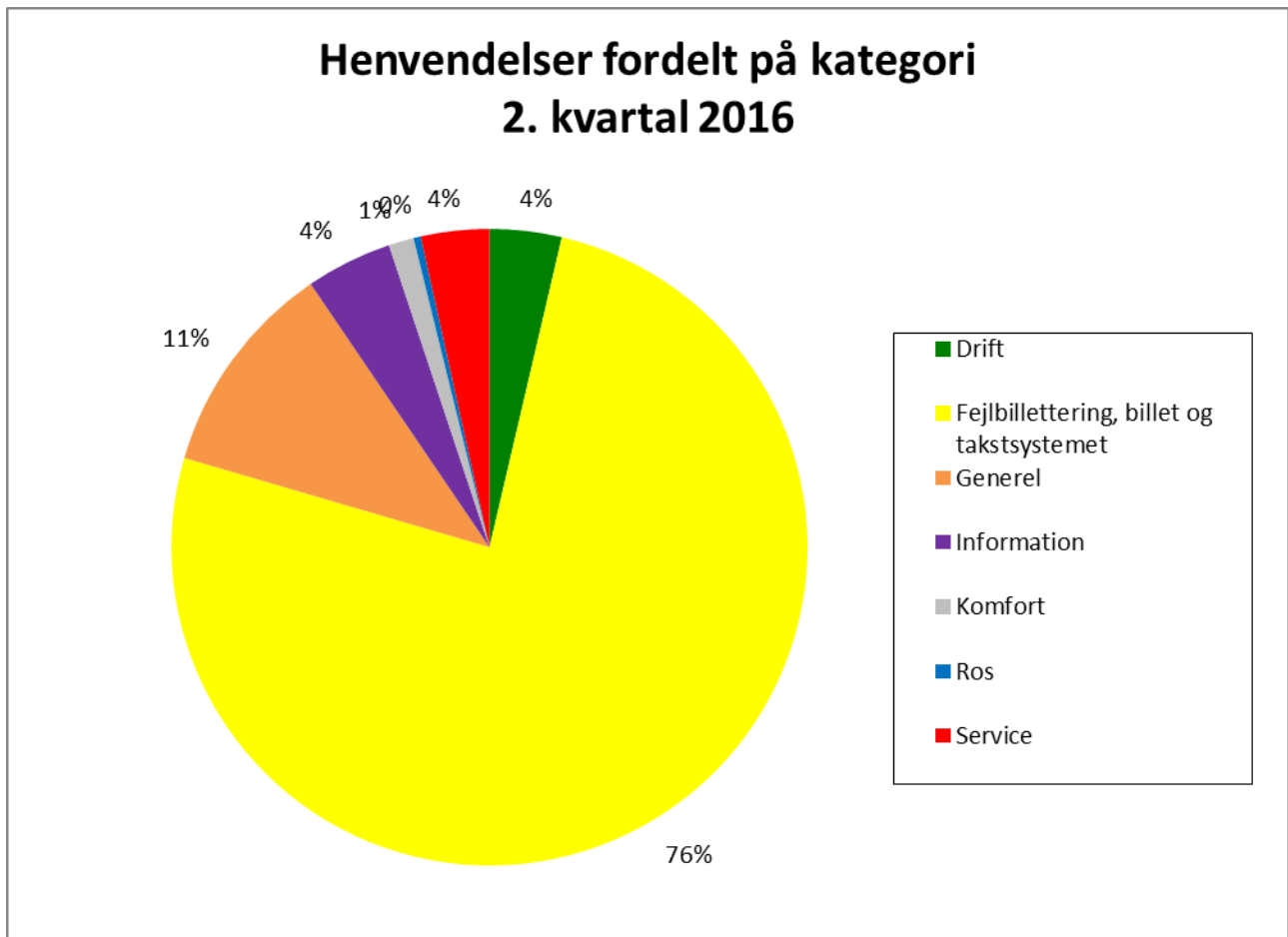
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	87
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	440
<b>Total</b>	<b>527</b>

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	6	2	8
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	27	1	28
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet			
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	207		207
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	172		172
For tidligt kørt bus	Drift			
Forbikørsel	Drift			
Forsinkelse	Drift	3	2	5
Overfyldt bus	Drift			
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	4	1	5
Uheld i bussen	Drift	1		1
Forkert ruteføring	Drift			
Mistet korrespondance	Drift		1	1
Køreplansønsker	Drift	8		8
Håndholdt mobiltelefon	Service	2		2
Klage over chaufførs kørsel	Service	8		8
Klage over chaufførs opførsel	Service	6		6
Rygning	Service	1		1
Rejsebestemmelser	Service	1	1	2
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service			
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	15	5	20
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	3		3
Ros	Ros	2		2
Komfort i bussen	Komfort	3	1	4
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3		3
Generel	Generel	57	3	60
<b>Total</b>		<b>530</b>	<b>17</b>	<b>547</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	Ryging	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																	2
Aarhus Nærbane	2	1				1	1										1					5			1		3	15
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>1</b>				<b>2</b>	<b>1</b>				<b>1</b>						<b>1</b>				<b>5</b>				<b>1</b>		<b>3</b>	<b>17</b>