

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.16 – 30.12.16****Antal henvendelser:**

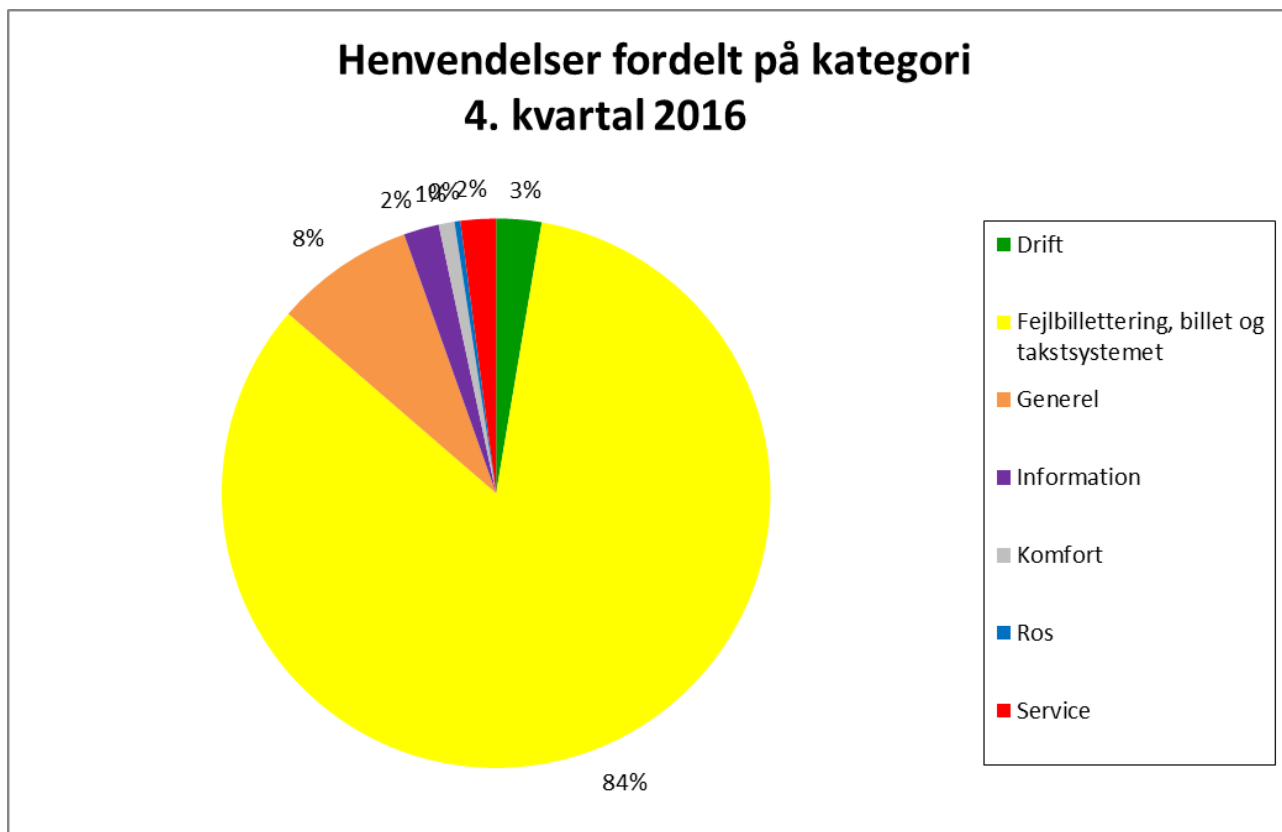
| Henvendelser   | Antal      |
|--|------------|
| Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite) | 25         |
| Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation   | 1          |
| Øvrige henvendelser  | 817        |
| <b>Total</b>   | <b>842</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 | 9          |          | 9          |
| Takstsystem                       | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 42         |          | 42         |
| Defekt/mangl. billetteringsudstyr | Fejlbillettering, billet og takstsystemet |            |          |            |
| App – Information                 | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 297        |          | 297        |
| App – Tekniske problemer          | Fejlbillettering, billet og takstsystemet | 374        |          | 374        |
| For tidligt kørt bus              | Drift                                     | 1          |          | 1          |
| Forbikørsel                       | Drift                                     | 4          |          | 4          |
| Forsinkelse                       | Drift                                     | 4          |          | 4          |
| Overfyldt bus                     | Drift                                     |            |          |            |
| Udgåede Ture og nedbrud           | Drift                                     | 1          |          | 1          |
| Uheld i bussen                    | Drift                                     | 3          |          | 3          |
| Forkert ruteføring                | Drift                                     | 1          |          | 1          |
| Mistet korrespondance             | Drift                                     |            |          |            |
| Køreplansønsker                   | Drift                                     | 5          | 4        | 9          |
| Håndholdt mobiltelefon            | Service                                   |            |          |            |
| Klage over chaufførs kørsel       | Service                                   | 9          |          | 9          |
| Klage over chaufførs opførsel     | Service                                   | 2          |          | 2          |
| Rygning                           | Service                                   | 1          |          | 1          |
| Rejsebestemmelser                 | Service                                   |            |          |            |
| Wifi/internet                     | Service                                   |            |          |            |
| Realtid                           | Service                                   | 6          |          | 6          |
| Glemte sager                      | Service                                   |            |          |            |
| Fejl- eller mangl. information    | Information                               | 11         |          | 11         |
| Hjemmesiden                       | Information                               | 6          |          | 6          |
| Salgssteder                       | Information                               | 1          |          | 1          |
| Ros                               | Ros                                       | 3          |          | 3          |
| Komfort i bussen                  | Komfort                                   | 3          | 1        | 4          |
| Læhuse og stoppesteder            | Komfort                                   | 4          |          | 4          |
| Generel                           | Generel                                   | 70         | 1        | 71         |
| <b>Total</b>                      |   | <b>857</b> | <b>6</b> | <b>863</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 |
|----------------|------------------|-------------|-----------------------------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|-------------------------|----------------|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------|-------------------|---------------|---------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|-----|------------------|------------------------|---------|-------|
| Aarhus Letbane |                  |             |                                   |                      |             |             |               |                         |                |                    |                       | 2               |                        |                             |                               |        |                   |               |         |              |                                |             |             |     | 1                |                        |         | 3     |
| Aarhus Nærbane |                  |             |                                   |                      |             |             |               |                         |                |                    |                       | 3               |                        |                             |                               |        |                   |               |         |              |                                |             |             |     |                  |                        |         | 3     |
| I alt          |                  |             |                                   |                      |             |             |               |                         |                |                    |                       | 5               |                        |                             |                               |        |                   |               |         |              |                                |             |             |     | 1                |                        |         | 6     |