

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.14 – 31.3.14****Antal henvendelser:**

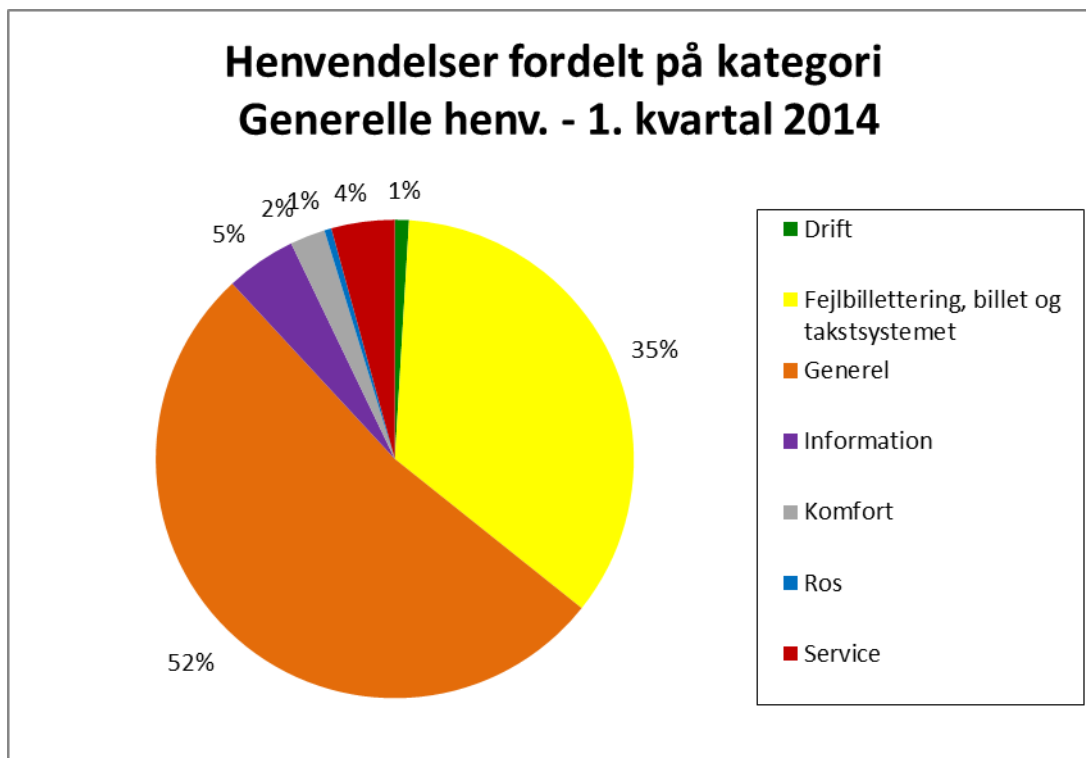
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	
Øvrige henvendelser	188
<b>Total</b>	<b>188</b>

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	Generel	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	8		8
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	60	5	65
Udgåede Ture og nedbrud	Drift		2	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	5		5
Klage over chaufførs opførsel	Service	4		4
Fejlinformation	Information	3		3
Hjemmesiden	Information	1	1	2
Salgssteder	Information	4	1	5
Ros	Ros		1	1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	3	2	5
Generel	Generel	103	7	110
<b>I alt</b>		<b>191</b>	<b>19</b>	<b>210</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 1. kvartal 2014

Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlbillettering	Takstsystem	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Ruteføring og korrespondance	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rygning	Service entreprenører og salgssteder	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Odderbanen		1															1				1	3
Århus Nærbane		4					2									1		1		2	6	16
<b>I alt samlet</b>		<b>5</b>					<b>2</b>									<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>7</b>	<b>19</b>