

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.13 – 31.12.13**Antal henvendelser:**

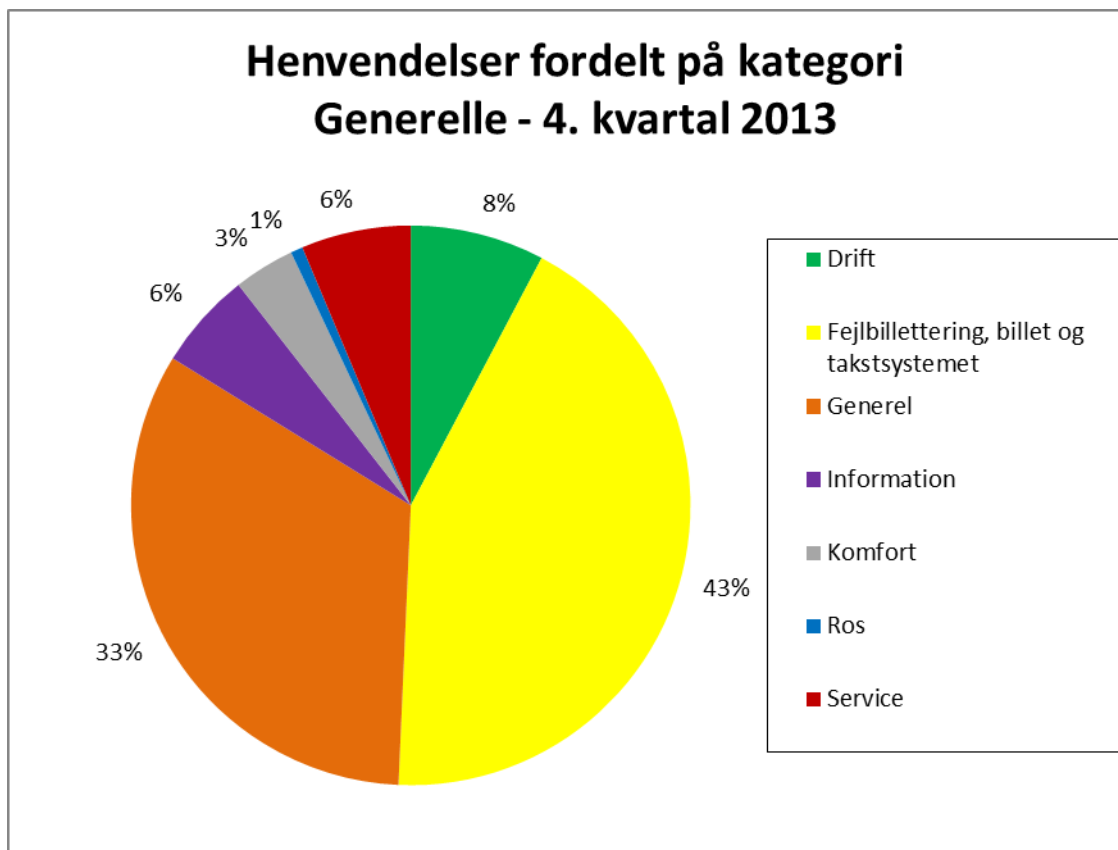
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	123
Total	124

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	6		6
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	53	2	55
Forsinkelse	Drift	2	3	5
Overfyldt bus	Drift	1		1
Ruteføring og korrespondance	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	3	1	4
Klage over chaufførs kørsel	Service	3		3
Klage over chaufførs opførsel	Service	4		4
Rygning	Service	2		2
Hjemmesiden	Information	1		1
Salgssteder	Information	7		7
Ros	Ros	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	4	1	5
Generel	Generel	44	3	47
I alt		132	10	142

Henvendelser fordelt på kategori:



Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlillettering	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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt
Lemvigbanen		2																				2
Odderbanen																		1			2	3
Århus Nærbane					3			1													1	5
I alt samlet		2			3			1										1			3	10