

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.13 – 30.9.13**Antal henvendelser:**

Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	0
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	59
Total	59

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	2		2
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	18		18
Forbikørsel	Drift	1		1
Klage over chaufførs kørsel	Service	5		5
Klage over chaufførs opførsel	Service		1	1
Rygning	Service	1		1
Fejlinformation	Information	3	1	4
Salgssteder	Information	9		9
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1	1	2
Generel	Generel	21		21
I alt		61	3	64

Kundehenvendelser 3. kvartal 2013

Generelle henvendelser

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	Læhuse og stoppesteder	Komfort i bussen	Ros	Generel	I alt	
Lemvig banen											1											1	
Århus Nærbane															1				1				2
I alt samlet											1				1			1				3	