

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.13 – 30.6.13**Antal henvendelser:**

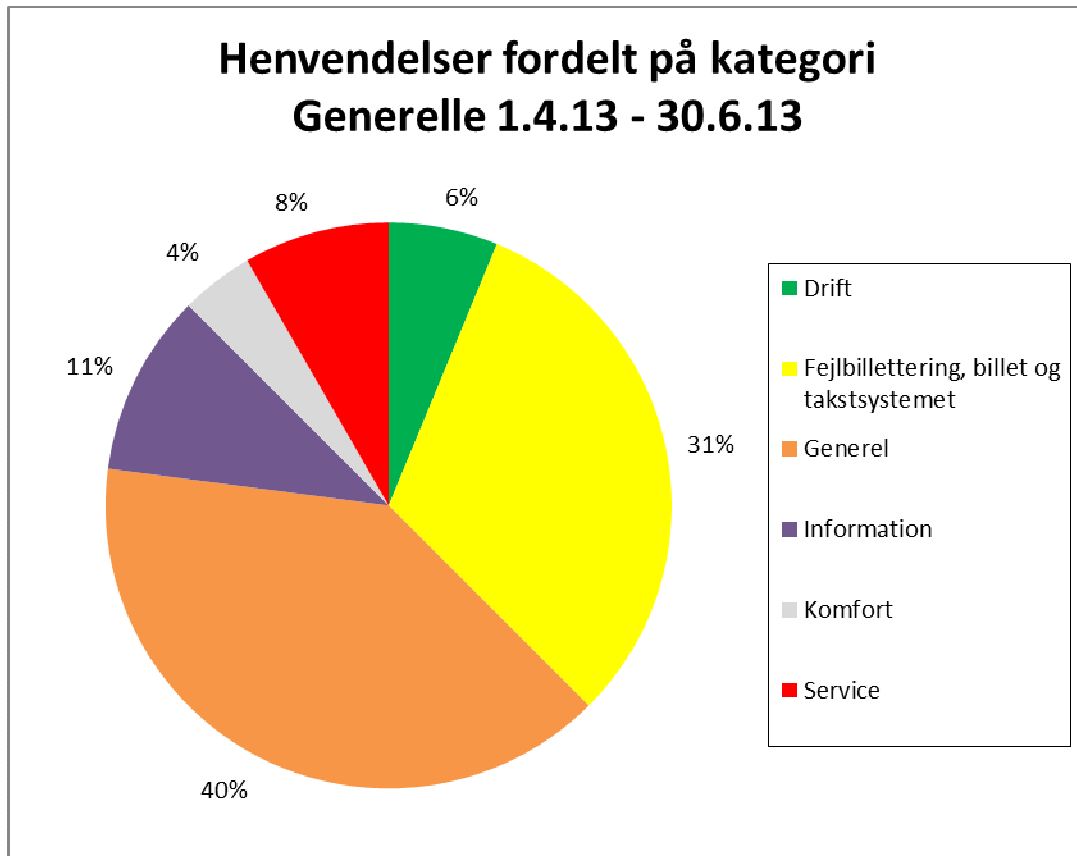
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	1
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	44
Total	46

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	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	12
Forsinkelse	Drift	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1
Uheld i bussen	Drift	1
Klage over chaufførs kørsel	Service	1
Klage over chaufførs opførsel	Service	3
Fejlinformation	Information	2
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	2
Komfort i bussen	Komfort	2
Generel	Generel	19
Total		48

Henvendelser fordelt på kategori:



Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute

Rute	Fejlillettering	Takstsystem	Forsinkelse	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Fejlinformation	Hjemmesiden	Salgssteder	Komfort i bussen	Generel	I alt
Lemvigbanen								1					1
Aarhus Nærbane		1	1	1							1		4
Generelle	3	11			1	1	3	1	1	2	1	19	43
I alt	3	12	1	1	1	1	3	2	1	2	2	19	48