

**Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.12 – 31.3.12****Antal henvendelser:**

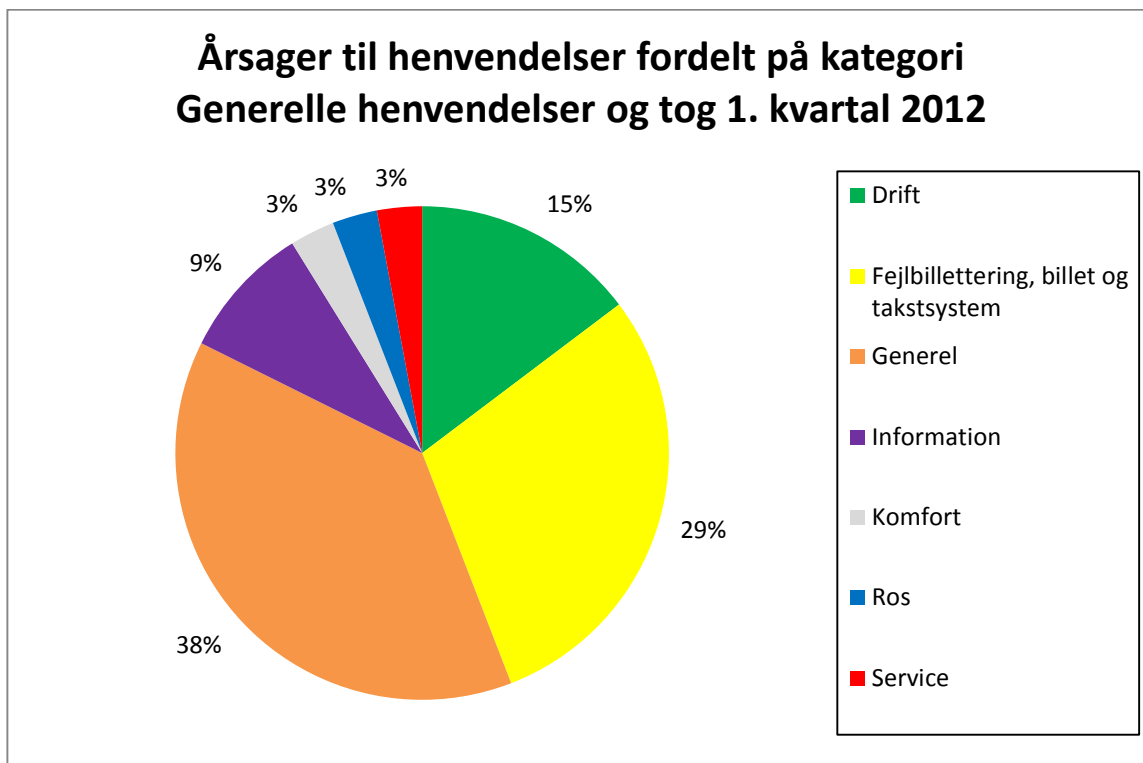
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	6
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	25
<b>Total</b>	<b>31</b>

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	2	1	3
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	7		7
Forsinkelse	Drift	3		3
Udgåede Ture og nedbrud	Drift		2	2
Klage over chaufførs opførsel	Service	1		1
Salgssteder	Information	3		3
Ros	Ros	1		1
Læhuse og stoppesteder	Komfort	1		1
Generel	Generel	13		13
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>3</b>	<b>34</b>

Henvendelser fordelt på kategori:



## Kundehenvendelser 1.kvartal 2012

## Generelle henvendelser

	Fejlillettering	Fejlinformation	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Generel	Håndholdt mobiltelefon	Læhuse og stoppesteder	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Komfort i bussen	Overfyldt bus	Ros	Ruteføring og korrespondance	Rygning	Salgssteder	Service entreprenører og salgssteder	Taktsystem	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	I alt	
Odderbanen																			2		2	
Lemvigbanen	1																					1
Generelle henvendelser	2				3	13		1		1			1			3		7				31
<b>Tog samlet</b>	<b>3</b>				<b>3</b>	<b>13</b>		<b>1</b>		<b>1</b>			<b>1</b>			<b>3</b>		<b>7</b>	<b>2</b>		<b>34</b>	

## Generelle henvendelser

**Økonomisk kompensation.****Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Tog</b>	0	0	2	<b>2</b>
<b>Generelle henvendelser</b>	0	1	3	<b>4</b>
<b>Antal</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**Udbetalt:**

	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Tog</b>		711	<b>711</b>
<b>Generelle henvendelser</b>	60	415,75	<b>475,75</b>
<b>Antal</b>	<b>60</b>	<b>1126,75</b>	<b>1186,75</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	Generelle henvendelser	Tog	I alt
Fejlbillettering	1		<b>1</b>
Forsinkelse	3		<b>3</b>
Udgåede Ture og nedbrud		2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Én refusion kan godt have mere end en årsag, derfor kan antallet af årsager overstige antallet af refusioner.