

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.01.17 – 31.03.17**Antal henvendelser:**

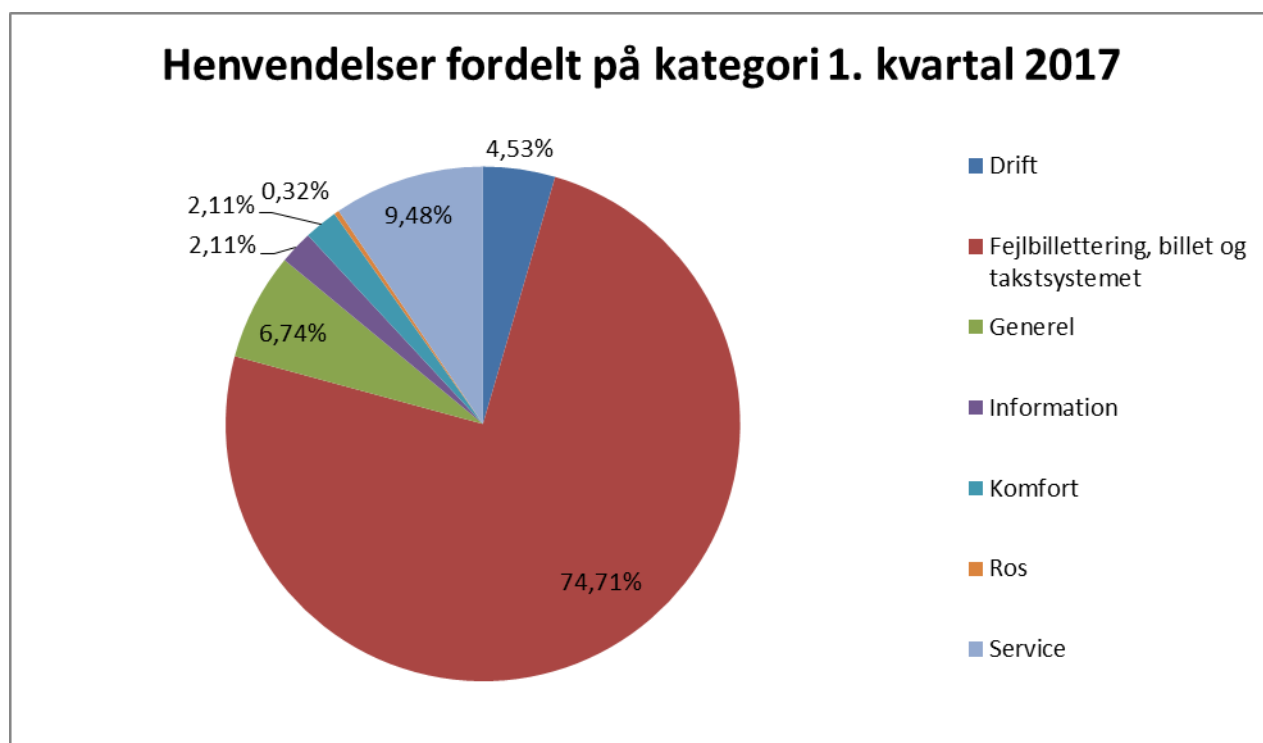
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	31
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	898
Total	929

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	Generelle	Tog	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	4		4
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	23	2	25
Defekt/mangl. billetteringsudstyr	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1		1
App – Information	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	662	1	663
App – Tekniske problemer	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	16		16
For tidligt kørt bus	Drift	4		4
Forbikørsel	Drift	3		3
Forsinkelse	Drift	4		4
Overfyldt bus	Drift	1		1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1		1
Uheld i bussen	Drift	2		2
Forkert ruteføring	Drift			
Mistet korrespondance	Drift	1		1
Køreplansønsker	Drift	23	4	27
Håndholdt mobiltelefon	Service	18		18
Klage over chaufførs kørsel	Service	8		8
Klage over chaufførs opførsel	Service	1		1
Rygning	Service			
Rejsebestemmelser	Service			
Wifi/internet	Service			
Realtid	Service	64		64
Glemte sager	Service			
Fejl- eller mangl. information	Information	15		15
Hjemmesiden	Information	4		4
Salgssteder	Information	1		1
Ros	Ros	3		3
Komfort i bussen	Komfort	8		8
Læhuse og stoppesteder	Komfort	11	1	12
Generel	Generel	60	4	64
Total		937	12	949

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 1. kvartal 2017

Generelle henvendelser

Henvendelser fordelt på rute:

Tog	Fejlbillettering	Takstsystem	Defekt/mangl. billetteringsudstyr	App	For tidligt kørt bus	Forbikørsel	Forsinkelse	Overfyldt bus	Udgående Ture og nedbrud	Uheld i bussen	Forkert ruteføring	Mistet korrespondance	Køreplansønsker	Håndholdt mobiltelefon	Klage over chaufførs kørsel	Klage over chaufførs opførsel	Rykning	Rejsebestemmelser	Wifi/internet	Realtid	Glemte sager	Fejl- eller mangl. information	Hjemmesiden	Salgssteder	Ros	Komfort i bussen	Læhuse og stoppesteder	Generel	I alt
Aarhus Letbane		2		1									3														1	2	9
Aarhus Nærbane													1															2	3
Generelle kundehenv.	4	2	1	6	4	3	4	1	1	2		1	2		1	8				6		1					1	6	
I alt	4	5	1	8	4	3	4	1	1	2		1	7		8	8				6		5	4	1	3	8	1	6	949