

Vejle, den 15. marts 2016

## Reklamationsstatistik for 2015

Reklamationer:

	% antal anerkendte klager af antal forsendelser
<b>Total</b>	
<b>Begge kategorier</b>	<b>0,10658%</b>
Dagblade	0,10009%
Pakker	0,30807%

	% antal anerkendte klager af antal forsendelser
<b>Dagblade</b>	
<b>Dagblade total</b>	<b>0,10009%</b>
Reklamation	0,09565%
Efterleveringssvigt	0,00054%
Grove reklamationer	0,00390%

	% antal anerkendte klager af antal forsendelser
<b>Pakker</b>	
<b>Pakker total</b>	<b>0,30807%</b>
Godtgørelse og dekort pakke	0,30807%

Reklamationer opgøres i forhold til antal befordrede adresserede forsendelser.

### **Behandling af indgående reklamationer**

Alle reklamationer registreres og fremgår umiddelbart i DAO Distributions systemer, der også anvendes af kunder og leverandører. Den ansvarshavende for det pågældende distributionsområde sørger for at besvare alle reklamationer, så kunden til enhver tid kan se årsag til og behandling af reklamationen. Herved er der et tæt opsyn med de reklamationer, der modtages af DAO Distribution, og der er mulighed for at gribe ind i områder, hvor kvaliteten ikke måtte være tilfredsstillende.