



## Reklamationsstatistikker for 2019-2022

### Indgående reklamationer for 2019-2022

#### Aviser

|      | Reklamations-% |
|------|----------------|
| 2019 | 0,20%          |
| 2020 | 0,16%          |
| 2021 | 0,18%          |
| 2022 | 0,22%          |

#### Magasiner

|      | Reklamations-% |
|------|----------------|
| 2019 | 0,21%          |
| 2020 | 0,18%          |
| 2021 | 0,20%          |
| 2022 | 0,28%          |

#### Brevprodukter

|      | Reklamations-% |
|------|----------------|
| 2019 | 0,02%          |
| 2020 | 0,01%          |
| 2021 | 0,02%          |
| 2022 | 0,02%          |

*Reklamationer opgøres som samtlige indkomne leveringshenvendelser fratrukket reklamationer, der ikke skyldes forhold hos Bladkompagniet. Reklamationsprocenten opgøres som antal reklamationer divideret med antal leveringer, uanset hvad der reklameres over, herunder forsinkelser, larm, manglende dagblads sektioner, udeblivelser m.v.*

### **Behandling af indgående reklamationer**

Alle reklamationer registreres og fremgår umiddelbart i Bladkompagniets 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 Bladkompagniet.