

Kundehenvendelser 2. kvartal

Generelle henvendelser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.4.10 – 30.6.10**Antal henvendelser:**

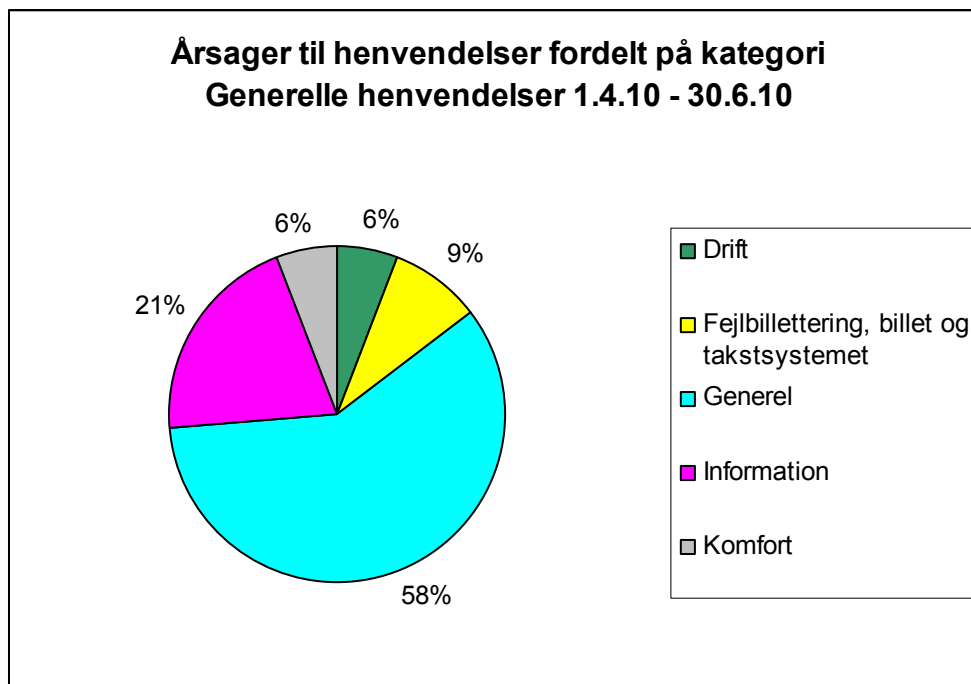
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	3
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	2
Øvrige henvendelser	30
Total	33

En 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	2
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
Forsinkelse	Drift	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1
Fejlinformation	Information	1
Salgssteder	Information	6
Komfort i bussen	Komfort	2
Generel	Generel	20
Hovedtotal		34

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 2. kvartal

Generelle henvendelser

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	2	1	0	3

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	0	200	0	200

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Fejlinformation	1
Salgssteder	1
Total	2