

Kundehenvendelser 4. kvartal

Generelle henvendelser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.10.10 – 31.12.10**Antal henvendelser:**

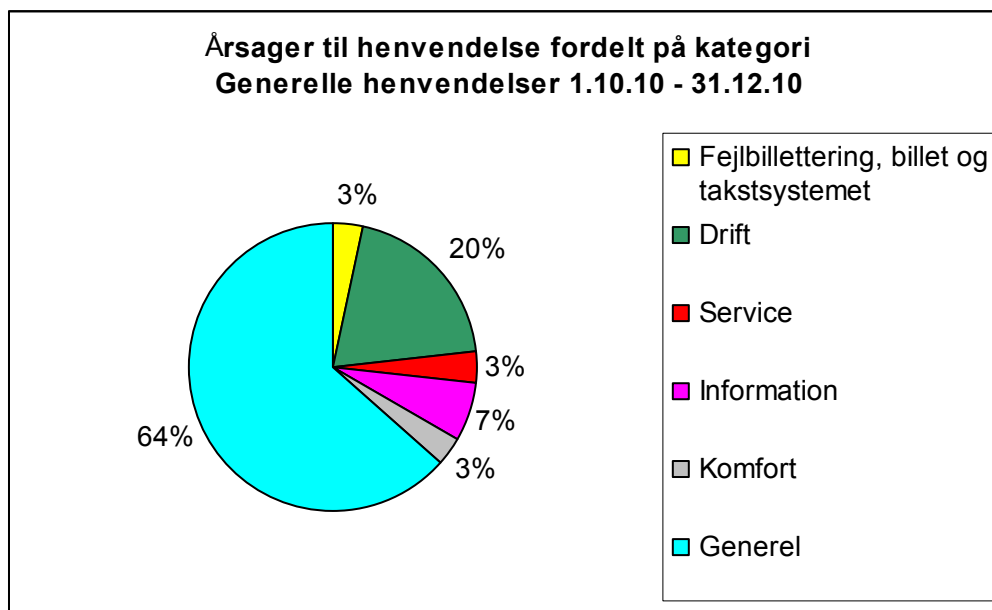
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	0
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	0
Øvrige henvendelser	28
Total	28

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
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
For tidligt kørt bus	Drift	1
Forsinkelse	Drift	2
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	2
Uheld i bussen	Drift	1
Klage over chaufførs kørsel	Service	1
Salgssteder	Information	2
Komfort i bussen	Komfort	1
Generel	Generel	19
Total		30

Henvendelser fordelt på kategori:



Kundehenvendelser 4. kvartal

Generelle henvendelser

Økonomisk kompensation.

Ansøgninger om refusion:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	0	0	0	0

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	0	0	0	0