

## Kundehenvendelser 3. kvartal

### Generelle henvendelser

### Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.7.10 – 30.9.10

#### Antal henvendelser:

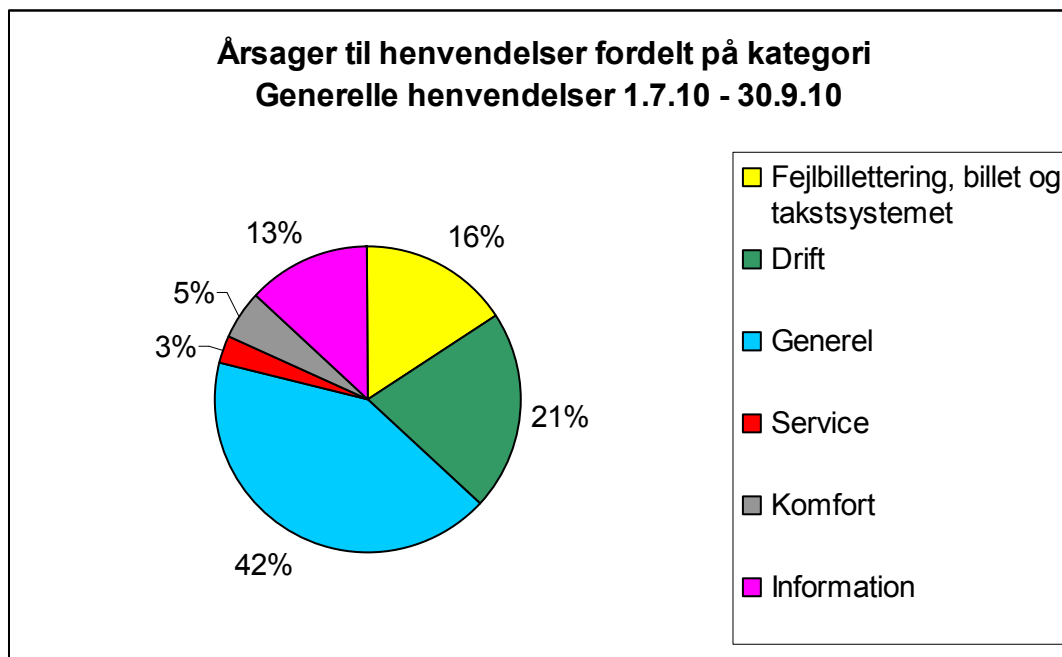
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	4
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	32
<b>Total</b>	<b>36</b>

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	I alt
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	3
Forbikørsel	Drift	2
Forsinkelse	Drift	3
Overfyldt bus	Drift	1
Ruteføring og korrespondance	Drift	1
Uheld i bussen	Drift	1
Håndholdt mobiltelefon	Service	1
Fejlinformation	Information	3
Salgssteder	Information	2
Komfort i bussen	Komfort	2
Generel	Generel	16
<b>Total</b>		<b>38</b>

**Henvendelser fordelt på kategori:**



Kundehenvendelser 3. kvartal

Generelle henvendelser

**Økonomisk kompensation.**

**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	1	3		<b>4</b>

**Udbetalt:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
<b>Antal</b>	0	825,50	0	<b>825,5</b>

**Årsager til økonomisk kompensation:**

Årsag	I alt
Fejlinformation	1
Ruteføring og korrespondance	1
Generel	1
<b>Total</b>	<b>3</b>