

Kundehenvendelser 1. kvartal

Generelle henvendelser

Opgørelse af kundehenvendelser for perioden 1.1.10 – 31.3.10

Antal henvendelser:

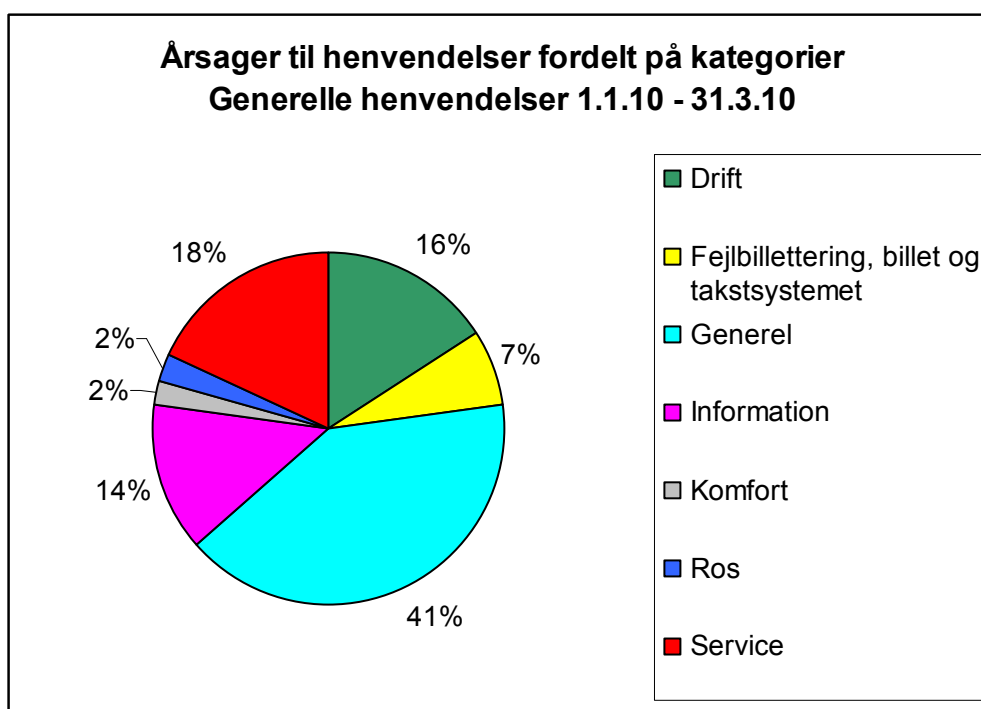
Henvendelser	Antal
Ansøgninger om økonomisk kompensation eller henvendelser der har udmundet i økonomisk kompensation (herunder rejsegaranti og konduite)	2
Heraf afslag på henvendelser om økonomisk kompensation	1
Øvrige henvendelser	39
Total	41

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
For tidligt kørt bus	Drift	2
Forbikørsel	Drift	1
Forsinkelse	Drift	1
Ruteføring og korrespondance	Drift	1
Udgåede Ture og nedbrud	Drift	1
Uheld i bussen	Drift	1
Fejlbillettering	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	1
Takstsystem	Fejlbillettering, billet og takstsystemet	2
Generel	Generel	18
Fejlinformation	Information	1
Hjemmesiden	Information	1
Salgssteder	Information	4
Komfort i bussen	Komfort	1
Ros	Ros	1
Håndholdt mobiltelefon	Service	2
Klage over chaufførs kørsel	Service	2
Klage over chaufførs opførsel	Service	2
Rygning	Service	1
Service entreprenører og salgssteder	Service	1
Total		44

Henvendelser fordelt på kategori:



Økonomisk kompensation.**Ansøgninger om refusion:**

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Antal	1	1	0	2

Udbetalt:

	Afslag	Konduite	Rejsegaranti	I alt
Kr.	0	100	0	100

Årsager til økonomisk kompensation:

Årsag	I alt
Salgssteder	1
Total	1