

Ressort: News

## Umfrage: Jeder Zweite mit Kundenservice von Unternehmen unzufrieden

Berlin, 04.10.2016, 13:45 Uhr

**GDN** - Gut jeder zweite Deutsche (56 Prozent) hat laut einer Umfrage bereits schlechte Erfahrungen mit dem Kundenservice eines Unternehmens gemacht. In der Erhebung des Marktforschungsunternehmens Bitkom Research für den Branchenverband Bitkom wurden 1.010 Personen ab 14 Jahren befragt.

Die Gründe für diese Unzufriedenheit sind vielfältig: Für drei von vier Betroffenen (75 Prozent) war die Kontaktaufnahme zeitraubend und umständlich. Gut die Hälfte (55 Prozent) vermisste einen festen Ansprechpartner, 44 Prozent haben niemanden erreicht oder keine Antwort erhalten. Für jeden Vierten (24 Prozent) war die Kontaktaufnahme zu teuer, weil sie zum Beispiel nur über kostenpflichtige Telefon-Hotlines möglich war. 15 Prozent sagen, dass die Antwort sehr spät kam. Im Rahmen der Studie wurde auch ermittelt, auf welchen Wegen Verbraucher ein Unternehmen kontaktieren, wenn sie ein Problem mit einem gekauften Produkt oder einer Dienstleistung haben. Die große Mehrheit (89 Prozent) greift zum Telefon, um die Angelegenheit zu klären. Sieben von zehn Befragten (72 Prozent) suchen eine Filiale des Unternehmens auf, mehr als die Hälfte (58 Prozent) schreibt eine E-Mail. Jeder Zweite (48 Prozent) nutzt ein Kundenportal oder Kontaktformular auf der Webseite des Unternehmens. Einen Brief oder ein Fax verschickt jeder Dritte (30 Prozent). Jeweils 14 Prozent wenden sich über Messenger Dienste oder eine unternehmenseigene App an den Anbieter. Jeder Zehnte (10 Prozent) sucht den Kontakt über soziale Medien. Auf die Frage, wie sie den Kundenservice eines Unternehmens am liebsten kontaktieren würden und welcher Kommunikationsweg vermehrt angeboten werden sollte, nannten 60 Prozent das Telefon.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-78952/umfrage-jeder-zweite-mit-kundenservice-von-unternehmen-unzufrieden.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

UPA United Press Agency LTD  
483 Green Lanes  
UK, London N13NV 4BS  
contact (at) unitedpressagency.com  
Official Federal Reg. No. 7442619