

## **Kundenservice-Test: Diese Fluggesellschaften schneiden am besten ab**

- **Solvemate testet den Kundensupport von 15 Airlines in Deutschland**
- **Kunden von Ryanair verbringen die längste Zeit in der Warteschleife**
- **Lufthansa im unteren Mittelfeld**

**Berlin, 09. Juli 2019** – Besonders zur Ferienzeit sind die Servicecenter von Airlines enorm ausgelastet. So gab es im vorherigen Jahr zahlreiche Beschwerden über den schlechten Kundensupport der Fluggesellschaften. Doch hat sich nach dem Debakel im letzten Jahr der Service verbessert? Dieser Frage ist das Technologieunternehmen Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) nachgegangen und hat die Kundenservice-Hotlines der 15 Airlines mit dem größten Marktanteil in Deutschland getestet und die Dauer der Wartezeit analysiert.

### **Bei diesen Airlines warten die Kunden besonders lang in der Hotline**

Anrufer der Kundenhotline des Billigfliegers Ryanair müssen am längsten warten, um mit einem zuständigen Mitarbeiter sprechen zu können: 7 Minuten und 17 Sekunden dauerte es durchschnittlich, bis die Tester verbunden wurden. Am zweitlängsten verbrachten die Anrufer bei dem deutschen Ferienflieger TUIfly in der Warteschleife. Dort benötigten die Tester im Schnitt 6 Minuten und 28 Sekunden. Am drittschlechtesten schnitt die türkische Fluggesellschaft Sun Express mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 4 Minuten und 40 Sekunden ab.

### **Hier gehen die Mitarbeiter am schnellsten ans Telefon**

Von allen 15 Airlines nehmen die Kundenberater von British Airways die Anrufe am schnellsten entgegen: Durchschnittlich 14 Sekunden benötigten sie hierfür. Jedoch wurden die Tester nur in 25 Prozent der Anrufe an einen Berater durchgestellt. Grund hierfür sind die ungewöhnlichen Öffnungszeiten: Nur zwischen 15 und 16 Uhr ist die Telefonhotline am Nachmittag für Kundenanfragen geöffnet. Auf dem zweiten Platz liegt die Fluggesellschaft Swiss. Dort wurden die Kunden bereits nach durchschnittlich 25 Sekunden an einen Mitarbeiter durchgestellt – und das bei allen Anrufen. Etwas länger warteten die Tester bei Turkish Airlines mit im Schnitt 45 Sekunden.

Die größte deutsche Fluggesellschaft Lufthansa liegt nur auf dem neunten Platz der Untersuchung. Im Schnitt warteten die Kunden hier 1 Minute und 19 Sekunden, um mit einem Berater aus dem Serviceteam zu sprechen. Von den drei deutschen Airlines müssen die Kunden von Eurowings mit 1 Minute und 48 Sekunden am längsten in der Warteschleife verbringen.

**Die kompletten Ergebnisse der Untersuchung finden Sie hier:**

<https://in.solvemate.com/kundensupport-test-fluggesellschaften>

### **Über die Untersuchung**

Solvemate hat an vier Nachmittagen zur gleichen Uhrzeit den Kundenservice jeder der 15 Airlines mit dem größten Marktanteil in Deutschland je einmal angerufen. Die Zeit vom Beginn des Anrufs bis zur Verbindung mit einem Mitarbeiter wurde gestoppt. Daraus wurde die durchschnittlich vergangene Zeit ermittelt.

### **Über Solvemate**

Solvemate ([www.solvemate.de](http://www.solvemate.de)) ist ein Technologieunternehmen, das mit seinem virtuellen Assistenten den Kundenservice von Unternehmen automatisiert. Durch eine Kombination aus künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kann Solvemates Software Kundenanfragen in durchschnittlich 12 Sekunden und in 83 Prozent aller Fälle korrekt beantworten. Kunden erhalten so zügig eine zielführende Antwort, während Unternehmen von einer deutlichen Kostenreduktion profitieren. Zu den Nutzern gehören unter anderem bereits die Berliner Sparkasse und das Startup SumUp. Solvemate wurde 2015 von Erik Pfannmöller gegründet. Das Unternehmen hat seinen Sitz in Berlin und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.

**Pressekontakt:** Sarah-Lena Knust | [sarah-lena.knust@tonka-pr.com](mailto:sarah-lena.knust@tonka-pr.com) | 030.403647.615