

## **Kündigungs-Analyse: Die Unternehmen mit dem schlechtesten Kundenservice**

- **Vertragsmanager Volders wertet die Kündigungen aufgrund schlechten Kundenservices aus**
- **Vodafone weist diesbezüglich die höchste Anzahl an verlorenen Klienten auf**
- **Über 60 Prozent der Kündigungen innerhalb der Top Ten wegen mangelhafter Kundenbetreuung gingen bei Telekommunikationsanbietern ein**

**Berlin, 20. Mai 2020** - Weist ein Unternehmen einen mangelhaften Kundenservice auf, kann das ein Kündigungsgrund sein. Der Vertragsmanager Volders ([www.volders.de](http://www.volders.de)) hat untersucht, welche Unternehmen aufgrund von unzureichender Kundenbetreuung die höchste Anzahl an Kündigungen von Abonnements bzw. Verträgen verkraften mussten. Dafür wurden alle 22.560 Kündigungen unter Angabe der Begründung "Schlechter Kundenservice" von Januar 2018 bis zum 19. Mai 2020 berücksichtigt.

### **Vodafone verliert die meisten Kunden**

Mehr als 1.700 Kündigungen aufgrund eines schlechten Kundenservices gingen bei Vodafone ein. Damit weist das Telekommunikationsunternehmen die höchste Anzahl an Vertragsbeendigungen aus genanntem Grund auf. An zweiter Stelle folgt ein weiterer Anbieter für Internet und Telefonie: Die Kündigungen wegen eines mangelhaften Services für Klienten bei O2 belaufen sich auf mehr als 1.300. Mit einigem Abstand reiht sich der Pay-TV-Konzern Sky mit 837 Abbrüchen von Abonnements und Verträgen in das Ranking ein.

Am Schluss der zehn Unternehmen, die wegen ihres Kundenservices verlassen wurden, landet die Video-on-demand-Plattform Maxdome mit 157 Kündigungen. Den neunten Platz teilen sich gleich zwei Unternehmen (jeweils 169 Beendigungen): ERGO Versicherung sowie die Flug Ambulanz Service Vermittlung International (F.A.S.I.). Mit 234 Vertrags-Austritten befindet sich ein weiterer Versicherungsanbieter, Wertgarantie, unter den Firmen.

### **Die Corona-Krise wirkt sich sehr unterschiedlich aus**

Unabhängig von der Bewertung des Kundenservices hat die aktuelle Corona-Krise auf einige der Unternehmen einen positiven auf andere hingegen einen negativen Effekt: Bei vier der insgesamt elf untersuchten Betriebe verringerte sich die Zahl der Kündigungen nach Beginn der Covid-19-Pandemie: Die Austritte sanken bei Unitymedia und dem Versicherer Wertgarantie mit jeweils elf Prozent am stärksten. Aber auch bei O2 (6 Prozent) und Telekom (2 Prozent) nahmen die Aufkündigungen der Verträge ab.

Den Streaming-Anbieter DAZN hingegen trifft die Krise mit einem Anstieg der Kündigungen um 94 Prozent besonders hart. Maxdome muss allerdings auch eine signifikante Steigerung von 26 Prozent hinnehmen.

Mathias Rhode, Chief Marketing Officer von Volders, kommentiert:

*“Zufriedene Kunden bleiben erfahrungsgemäß den Unternehmen treu, wenn keine weiteren Probleme auftreten. Das Vertrauen zwischen Verbraucher und Betrieb muss allerdings zunächst aufgebaut und dann hinreichend gepflegt werden. Geschieht dies nicht, kann mangelnder Kundenservice schnell zum Kündigungsgrund mutieren. Zum Beispiel können Unklarheiten im Versicherungsfall, wie es sich zuletzt bei der ERGO im Fall von Pandemie bedingten Schließungen von Restaurants, Bars und Clubs ereignete (Versicherungswirtschaft heute berichtete am 18. März 2020), zu Frustration seitens der Kunden bzw. Versicherten führen. Die Analyse zeigt, dass einige Firmen ihre Kundenbetreuung noch weiter ausbauen und verbessern könnten.*

*Unabhängig von der Qualität des Kundenservices wirkt sich die aktuelle Covid-19-Pandemie sehr unterschiedlich auf die Unternehmen des Rankings aus: Einige sind weniger betroffen, andere verzeichnen mehr Kündigungen. Während DAZN die aktuelle Sportpause zu schaffen macht, scheinen die vermehrten Kündigungen bei Maxdome mit der kürzlich stattgefundenen Integration in Joyn zusammenzuhängen.”*

Anmerkung: Die Erhebung der Daten zur Corona-Krise stehen in keinem Zusammenhang zum Kündigungsgrund "Schlechter Kundenservice". Die Veränderungen der Kündigungszahlen durch die Covid-19-Pandemie wurden lediglich aufgrund der Aktualität der Ereignisse mit aufgenommen.

**Sämtliche Daten der Analyse stehen unter dem nachfolgenden Link bereit:**

<https://www.volders.de/kuendigungen-wegen-kundenservice>

#### **Über Volders**

Volders ([www.volders.de](http://www.volders.de)) ist der führende Vertragsmanager in Deutschland. Egal ob Kunden ihre Verträge verwalten, kündigen oder sich alternative Angebote einholen möchten, Volders hilft bei jeglichen Services, Mitgliedschaften oder Dienstleistern – von Mobilfunk- über Stromanbietern bis hin zu Versicherungen. Die Vision dahinter: Ein gutes Gefühl bei Verträgen. Das Berliner Startup wurde 2014 von Jan Hendrik Ansink gegründet und der Service Volders im November 2015 gestartet. Heute beschäftigt Volders 50 Mitarbeiter und wird von mehr als 1.600.000 Nutzern als digitaler Vertragsassistent genutzt.