

Kündigungs-Analyse: Bei diesen Unternehmen kündigen Verbraucher:innen besonders häufig wegen des Kundenservices

- **Vertragsmanager Volders wertet die Vertragsbeendigungen 2019 sowie 2020 auf den Kundenservice als Kündigungsgrund hin aus**
- **Vodafone weist auch dieses Mal diesbezüglich die höchste Anzahl an verlorenen Kund:innen auf – wie schon 2019**
- **Über die Hälfte der Kündigungen wegen unzureichender Kundenbetreuung gingen bei Telekommunikationsanbietern ein**

Berlin, 18. Mai 2021 - Ein effizienter und zufriedenstellender Kundenservice kann ein wichtiger Faktor für den Erfolg eines Unternehmens sein. Der Vertragsmanager Volders (www.volders.de) hat auch dieses Jahr untersucht, welche Unternehmen aufgrund ihrer Kundenbetreuung die höchste Anzahl an Vertragsbeendigungen verkraften mussten. Dafür wurden rund 26.000 Kündigungen unter Angabe der Begründung "Schlechter Kundenservice" für die Jahre 2019 und 2020 berücksichtigt und miteinander verglichen.

Vodafone verliert die meisten Kund:innen

Unter den Unternehmen, welche die meisten Kündigungen aufgrund ihres Kundenservices hinnehmen mussten, verzeichnet Vodafone 2020 den höchsten Anteil – auch 2019 führte das Unternehmen das Ranking an. Gemessen an den prozentualen Anteilen innerhalb der Top 15 nimmt der Telekommunikationsanbieter rund 19 Prozent ein, 2019 waren es noch 22 Prozent. Neu in die Top 15 steigt Finanzdienstleister Paypal mit circa 13 Prozent ein und weist damit den zweithöchsten Anteil auf. Streaming-Anbieter Sky beansprucht, wie auch im Jahr 2019 (zehn Prozent), den dritten Platz mit rund elf Prozent für sich.

Weniger Kündigungen weist hingegen O2 auf: 2020 nimmt der Telekommunikationsanbieter mit rund zehn Prozent Platz Vier ein, während das Unternehmen 2019 mit etwa 15 Prozent noch den zweiten Platz innehielt. Der nächste Konzern für Telekommunikation, die Telekom, komplettiert mit 8,4 Prozent die Top Fünf im ersten Corona-Jahr. 2019 waren es 8,1 Prozent und Platz Sechs.

Kündigungszuwachs wegen Corona: Streaminganbieter und Fitnessstudios neu in den Top 15

Im Vergleich zum Jahr 2019 sanken die Vertragsbeendigungen wegen des Kundenservices bei den Telekommunikationsanbietern deutlich. Während 2019 der prozentuale Anteil unter den Top 15 für diese Anbieter noch rund 70 Prozent betrug, fiel dieser 2020 auf 55 Prozent. Die Streaming-Anbieter weisen hingegen eine gegenteilige Entwicklung auf: Ihr Anteil innerhalb der Top 15 stieg von circa 15 auf 17 Prozent.

Im Einzelnen ist diese Entwicklung anhand des Anstiegs der Kündigungen bei Sky sowie an den Neuzugängen Amazon Prime (etwa 1,9 Prozent) und Spotify (circa 1,8 Prozent) zu erkennen, die Platz 14 und 15 einnehmen. Sportstreaminganbieter DAZN konnte sich hingegen verbessern: Der

prozentuale Anteil unter den Top 15 sank von 3,4 auf 2,3 Prozent, womit das Unternehmen von der neunten auf die zwölfte Stelle im Ranking rutschte.

Mit McFit (rund 2,3 Prozent) befindet sich nun auch ein Fitnessstudio unter den Top 15 der Unternehmen, die ihre Kund:innen mit ihrem Service nicht zufrieden stellen konnten. Mit dem Neueinstieg landet die bekannte Fitnessstudiokette auf Platz 13.

Mathias Rhode, Chief Marketing Officer von Volders, kommentiert:

“Die Analyse offenbart Bewegungen am Markt: Noch dominieren die großen Telekommunikationsanbieter das Ranking der Unternehmen, bei denen unsere Nutzer:innen den Kundenservice als Kündigungsgrund angeben. Allerdings verzeichnet dieses Mal die Branche der Streaminganbieter einen deutlichen Anstieg, während der Anteil von Vodafone und Co. sank. Ebenso befindet sich nun das erste Fitnessstudio im Ranking. Das zeigt uns, dass sich während der Pandemie neue Problemfelder in anderen Branchen eröffnet haben. Mit der gestiegenen Nachfrage und den vermehrten, auch Pandemie-bedingten Anliegen scheinen die Kundenservices noch nicht optimal umgehen zu können. Wichtig wäre es, jetzt in den Ausbau des Kundendienstes zu investieren, denn zufriedene Kund:innen bedeuten gleichzeitig auch unbezahlbare, positive Mundpropaganda.”

Sämtliche Daten der Analyse stehen unter dem nachfolgenden Link bereit:

<https://www.volders.de/kuendigungen-wegen-kundenservice-2021>

Über Volders

Volders (www.volders.de) ist der führende Vertragsmanager in Deutschland. Egal ob Kund:innen 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 35 Mitarbeiter:innen aus sechs Ländern und wird von mehr als 2.000.000 Nutzer:innen als digitaler Vertragsassistent genutzt.

Pressekontakt:

Hauke Trauernicht | hauke.trauernicht@tonka-pr.com | +49.179.6177852

Julia Trzinski | julia.trzinski@tonka-pr.com | +49.179.6178513