

## KUNDENSERVICE

## Jede zweite Kunden-E-Mail wird nicht beantwortet

Mehr als die Hälfte aller E-Mails, die Kunden an den Support von Banken und Versicherern in Deutschland richten, werden nicht beantwortet. Das zeigt eine Analyse des Berliner Technologieunternehmens Solvemate, für die der Kundensupport von je zehn deutschen Banken und Versicherungen untersucht wurde. Die Unternehmen wurden dafür jeweils von einem potenziellen Kunden mit einer einfachen sowie einer schweren Frage via E-Mail und Telefon kontaktiert. Die benötigte Zeit für eine Antwort wurde gestoppt und die Qualität der Antwort auf einer Skala von eins bis vier bewertet.

Die Ergebnisse sind ernüchternd: Bei Auskünften von Versicherungen via E-Mail können Kunden keine schnellen Reaktionen erwarten: Durchschnittlich benötigen Versicherer rund 29 Stunden für die Beantwortung der Frage. Banken sind mit rund 15 Stunden im Durchschnitt zwar schneller als die Versicherer. Auch dieser Wert birgt jedoch Verbesserungspotenzial. Einer Studie von Superoffice aus dem Jahr 2018 zufolge erwarten Kunden bereits nach einer Stunde eine Antwort.

Auch bei der Qualität bleiben Kreditinstitute und Versicherer hinter den Erwartungen zurück. Die Versicherer schafften es nur in 45 Prozent der untersuchten Fälle, dem Kunden tatsächlich weiterzuhelfen. Bei jeder fünften E-Mail-Anfrage erfolgte keinerlei Reaktion. Auch Banken boten in der Stichprobe nur auf die Hälfte der Anfragen eine zielführende Antwort.

Die Ergebnisse bei telefonischen Anfragen fielen nicht wesentlich besser aus. Bei Versicherungen beträgt die durchschnittliche Zeit für ein Gespräch 2 Minuten und 24 Sekunden. 60 Prozent davon entfallen dabei auf die Warteschleife. Zudem rufen die Kunden in 35 Prozent der Fälle die Hotline umsonst an – sie werden an einen persönlichen Berater in der Nähe verwiesen.

Banken sind zwar besser in der Lage, potenziellen Kunden ihre Fragen zu beantworten – jedoch muss der Kunde im Schnitt drei Minuten in der Warteschleife verweilen. Das eigentliche Gespräch dauert dann im Schnitt nur eine Minute und 7 Sekunden. Red.