



CHIP Hotlinetest 2016: Kölner Verkehrs-Betriebe AG fährt Sieg ein **Testsieger punktet mit bester Servicequalität und rangiert vor Hamburger HVV**

München, 3. November 2016 – Guten Telefonsupport zu bekommen ist nicht selbstverständlich. Das zeigt der große Hotlinetest 2016 von CHIP. Zusammen mit dem Marktforschungsinstitut Statista hat das Technikmagazin 150 Unternehmen aus zwölf Branchen auf die Probe gestellt. Die Statista-Mitarbeiter versuchten unter anderem als Neukunden das beste Angebot für sich zu finden und nahmen zum ersten Mal ausgewählte Verkehrsbetriebe unter die Lupe. Ergebnis nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: Die Branche macht einen besseren Eindruck als es die Wahrnehmung des öffentlichen Personennahverkehrs im Allgemeinen erwarten lässt. Trotz leichter Schwächen bei der Wartezeit fahren die Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB) am Ende den Sieg vor dem Hamburger Verkehrsverbund (HVV) und den Dresdner Verkehrsbetrieben (DVB) ein.

CHIP Testsieger Kölner Verkehrsbetriebe

Im Hotlinetest von CHIP und Statista wurden in diesem Jahr große Verkehrsbetriebe zwischen Hamburg und München sowie Köln und Dresden einem Qualitätscheck unterzogen. Von zehn getesteten Betrieben schnitten neun am Ende mit einer guten bis sehr guten Gesamtbewertung ab. Lediglich die Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB) landeten mit 71,0 von 100 möglichen Punkten auf dem letzten Platz. Punktabzug gab es hier vor allem bei Transparenz (59) und Wartezeit (61). Beim letzten Kriterium ist dagegen besonders der Mannheimer Rhein-Neckar-Verkehr (RNV) hervorzuheben: Eine minimale Wartezeit von nur 27 Sekunden ist absoluter Rekord. Auch die Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) kann sich mit 36 Sekunden sehen lassen und stellt Anrufer sehr schnell zu einem Mitarbeiter durch. Außerdem überzeugt das süddeutsche Unternehmen bei seiner Transparenz auf voller Linie (100). Testsieger Köln setzt sich bei der Servicequalität (100) an die Spitze, die punktgleich mit dem Zweitplatzierten HVV ist. Die beste Erreichbarkeit darf sich der Rhein-Main-Verkehrsbund (100) auf die Fahnen schreiben.

So testet CHIP

Das zentrale und damit am stärksten gewichtete Kriterium im Hotlinetest von CHIP und Statista ist der Service. So stellten die Anrufer unterschiedliche produktbezogene Fragen und werteten unter anderem die Beratungsqualität des Mitarbeiters aus. Jede Hotline wurde bis zu 100 Mal zu unterschiedlichen Wochen- und Tageszeiten angerufen, wobei Wartezeit und hilfreiche Ansagen bis zum eigentlichen Gespräch bewertet wurden. Zur Auswertung gehörten zudem die Erreichbarkeit (Sichtbarkeit auf der Homepage, Öffnungszeiten, Rückrufoptionen) sowie die Transparenz. Punkte gab es dabei für die Ansage der Kosten und für rechtliche Hinweise (Gesprächsmitchnitt).

Das Gesamtergebnis aller 12 Branchen mit detaillierten Infografiken sowie ausführlichen Informationen zum Testverfahren finden Sie in der CHIP 12/2016. Das Magazin ist ab 4. November im Handel sowie im [CHIP Kiosk](#) erhältlich.

Über CHIP

Das CHIP-Magazin ist Trend-Barometer, Test-Instanz und Technik-Ratgeber für die digitale Welt. Jeden Monat erreicht es 2,05 Millionen Leser (ma 2016-II), die sich für digitale Technik begeistern – rund um PC, Home Entertainment sowie Smartphones und Tablets. Das Magazin erscheint in 14 Ländern.

Pressekontakt:

Dr. Petra Umlauf
Head of Communications
Tel.: +49 89 9250-4494
E-Mail: pumlauf@chip.de