



CHIP Hotlinetest 2016: Bei 1822direkt geht's direkt zur Sache **Große Abweichungen beim Kundenservice zwischen Spitzenreiter und Schlusslicht**

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 17 ausgewählte Direktbanken unter die Lupe. Bilanz nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: 1822direkt macht seinem Namen alle Ehre. Die Tochter der Frankfurter Sparkasse erreicht mit 95,8 von 100 möglichen Punkten die beste Gesamtwertung und hilft Anrufern unmittelbar und serviceorientiert weiter. Schlusslicht DKB muss dagegen vor allen an seiner Wartezeit und damit am Status „ausreichend“ arbeiten.

CHIP Testsieger 1822direkt

Im Gegensatz zu klassischen Filialbanken sollten Direktbanken, die ausschließlich im Internet agieren, ein besonderes Augenmerk auf ihre Hotline richten. Tatsächlich ist die Branche zum Beispiel in Sachen Wartezeit vorbildlich: Nur 1:14 Minuten beträgt die durchschnittliche Zeit bis zum Kundendialog. 93,6 Prozent der Anrufer werden innerhalb von fünf Minuten mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden – und der ist offenbar meist gut geschult. Im CHIP Hotlinetest berichten die Tester von angenehmen Gesprächen mit Beratern, die auf ihre Kunden eingehen. Zwei Ausrutscher gibt es lediglich bei wüstenrot direct (44) und bei MoneYou (41). Mit weniger als der Hälfte aller möglichen Bewertungspunkte ist die Wartezeit hier definitiv zu lang und der Service nicht empfehlenswert.

Testsieger 1822direkt punktet dagegen mit Spitzenwerten über alle vier Kategorien hinweg. Für Erreichbarkeit, Wartezeit und Service vergaben die Tester ein „Sehr gut“, für die Transparenz die Note „gut“. Lediglich RaboDirect kann den letzten Wert mit voller Punktzahl toppen. 100 und damit die volle Anzahl an Bewertungseinheiten erreichten daneben nur die Consorsbank beim Service sowie die norisbank bei ihrer Erreichbarkeit. Auffällig bei den Direktbanken ist insgesamt die große Bandbreite der Ergebnisse. Zwischen Spitzenreiter 1822direkt und Schlusslicht DKB liegen fast 30 Wertungspunkte. Kunden müssen also bei der Auswahl ihrer Direktbank genauer hinsehen.

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 (Gesprächsmitschnitt).

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