



CHIP Hotlinetest 2016: Keine Überflieger unter Fluggesellschaften **Schlechteste Testgruppe von zwölf Branchen/ Condor hebt sich mit guter Wertung ab**

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 elf ausgewählte Fluggesellschaften unter die Lupe. Bilanz nach 1.668 Interviews, 9.185 Anrufen und über 14 Tagen in der Warteschleife: Als Branche schneiden die Airlines insgesamt am schlechtesten ab, darunter KLM, Air France, easyjet, Lufthansa und Eurowing mit einem lediglich befriedigenden Ergebnis.

CHIP Testsieger Condor

Kein Höhenflug beim Kundenservice und leere Ränge in der Wertungskategorie „Sehr gut“. Beim Qualitätscheck der Neukunden-Hotlines gehen die Fluggesellschaften unter allen getesteten Branchen als Verlierer hervor, darunter Direktbanken, Telefon- und Internetprovider, Hosting- und Mobilfunkanbieter, Online-Apotheken, PC-Hilfe-Dienstleister, Reiseportale, Stromversorger, TV- und VoD-Provider, Verkehrsbetriebe sowie Hersteller von weißer Ware. Keine Fluggesellschaft erreicht ein „Sehr gut“, fünf der elf getesteten Hotlines nur die Note „befriedigend“. Der Durchschnittswert liegt bei 76,8 – ein mageres Resultat bei einem möglichen Spitzenwert von 100. Ein Knackpunkt: die langen Wartezeiten. Im Branchenschnitt verbrachten die Testanrufer 3:19 Minuten in der Warteschleife – einer der schlechtesten Werte. Lediglich die Reiseportale spannten die Testanrufer mit 3:35 Minuten noch länger auf die Folter. An der Spitze der Tabelle steht Condor. Dort wartet der Kunde zwar auch ziemlich lange am Telefon. Allerdings sind die Wertungen für Service und Transparenz die besten in der Branche (jeweils 100), weshalb es für die deutsche Fluggesellschaft am Ende für ein ordentliches „Gut“ und Platz eins vor der Konkurrenz reicht.

Reiseportale im Hotlinetest

Wer von Fluggesellschaften zu Reiseportalen wechselt, stößt zum Teil auf ein ähnlich unbefriedigendes Bild. Obwohl mit HRS (94,5), Hotels.com (92,3), lastminute.de (92,0) und HOTEL DE (91,7) immerhin vier von 15 Anbietern ein sehr gutes Gesamtergebnis erzielen, rangieren am Ende der Skala drei Unternehmen mit teilweise gravierenden Mängeln. So lässt etwa FeWo-direkt seine Anrufer durchschnittlich 11:29 Minuten in der Warteschleife hängen. Nicht viel besser sieht es bei Opodo und Fluege.de aus. FeWo-direkt zeigt sich darüber hinaus bei der Kostenfrage besonders intransparent. Vorbildlich in diesem Punkt: die Hotline von HOTEL DE. Das Portal fällt in den Testprotokollen auch mit hilfsbereiten und kompetenten Gesprächspartnern auf.

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