

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/7840/1632961/zdf-wiso-dokumentation-thematisiert-aerger-mit-der-telefondgesellschaft-zdf-umfrage-20-5-millionen> abgerufen werden.

ZDF

ZDF-WISO-Dokumentation thematisiert Ärger mit der Telefongesellschaft ZDF-Umfrage: 20,5 Millionen Deutsche hatten in den letzten drei Jahren Probleme

17.06.2010 - 12:00 Uhr, ZDF

Mainz (ots) - Die Servicewüste Deutschland sorgt gerade auf dem Telefonmarkt für viele unzufriedene Kunden. Nach einer repräsentativen Umfrage der Forschungsgruppe Wahlen für das ZDF-Verbrauchermagazin WISO (April 2010; 1203 Befragte) hatten 33,7 Prozent der Deutschen, also fast genau ein Drittel, in den letzten drei Jahren Ärger mit ihrem Telefonanbieter.

In der ZDF-WISO-Dokumentation "Verirrt im Telefonschungel" am Montag, 21. Juni 2010, 19.40 Uhr, spürt Michael Scheuch den häufigsten Schwierigkeiten und ihren Ursachen nach. Vor allem Kunden kommen zu Wort und schildern ihre Erfahrungen.

19,6 Prozent der Befragten gaben an, zeitweise ohne Internetzugang geblieben zu sein, bei 17,2 Prozent gab es Probleme mit der telefonischen Erreichbarkeit. Diese Schwierigkeiten treten häufig bei einem Wechsel des Telefonanbieters auf. Fehlerhafte Rechnungen bemängelten 16 Prozent der Befragten. Ansonsten spielten verweigerte Kündigungen und schlechte Telefon-Sprachqualität die Hauptrollen. Ein ganz schlechtes Zeugnis stellen die Deutschen der Service-Qualität aus: Unzufrieden mit der Problembeseitigung waren 72,5 Prozent der Betroffenen, nur 6,7 Prozent gaben an, sehr zufrieden mit der Problemlösung zu sein.

Die Probleme im Service betreffen vor allem die schlechte Erreichbarkeit der Hotlines, die 35,9 Prozent der Unzufriedenen beklagen, 16,5 Prozent geben an, schlecht beraten worden zu sein. Und die Hälfte moniert, dass ihr Problem nicht gelöst worden sei. Die Service-Probleme verteilen sich gleichmäßig über alle Anbieter, die größten drei, nämlich Deutsche Telekom, Vodafone und 1&1 führen auch in dieser Reihenfolge die Liste der Firmen an, mit denen die Kunden am häufigsten Schwierigkeiten hatten.

Professor Torsten J. Gerpott vom Lehrstuhl für Telekommunikationswirtschaft an der Uni Duisburg-Essen stellt zwar fest, dass die Unternehmen immer häufiger mit verbesserter Service-Qualität werben. Allerdings: "Alleine Marketing oder die Einrichtungen von Positionen wie die eines Chief Customer Officers machen den Service nicht besser. Ich habe in den jüngsten mir vorliegenden Umfragen zum Thema Servicequalität, in den Bereichen schneller Internetzugang und Festnetz in Deutschland, keine signifikante Verbesserung festgestellt."

Fotos sind erhältlich über den ZDF-Bilderdienst, Telefon: 06131 - 706100, und über <http://bilderdienst.zdf.de/presse/verirrtimtelefonschungel>

Pressekontakt:

ZDF-Pressestelle
Telefon: 06131 / 70 - 2120
Telefon: 06131 / 70 - 2121

Originaltext:

Pressemappe:

Pressemappe als RSS:

ZDF

<http://www.presseportal.de/pm/7840/zdf>

http://presseportal.de/rss/pm_7840.rss2