

VERZWEIFELTE ANRUF

Wie Banken ihre Kunden am Telefon im Regen stehen lassen. Ergebnisse eines Verbraucheraufrufs

16. August 2024

VERBRAUCHERRELEVANZ

Der zunehmende Abbau von Filialen bei Sparkassen und Banken sowie die steigende Bedeutung rein digitaler Bankangebote rückt die Bedeutung des telefonischen Kontaktkanals immer stärker in den Fokus. Ohne Berater:in vor Ort ist das Telefon in der Regel der einzige Kanal, der direkte persönliche Kommunikation ermöglicht und der bei individuellen Anliegen auch benötigt wird. Bei den Verbraucherzentralen steigen allerdings die Beschwerdezahlen zur telefonischen Kundenbetreuung. Immer wieder ist zu beobachten, dass der telefonische Kundenservice schon im Normalbetrieb für Verbraucher:innen nicht gut erreichbar ist. Plötzlich auftretende unerwartete Ereignisse, aber auch geplante besondere Belastungen – wie beispielsweise die Migration der IT-Systeme einer großen deutschen Bank im vergangenen Jahr – können nicht aufgefangen werden. Sie führen dazu, dass wichtige, teils existenzielle Anliegen nicht bearbeitet werden. Wenn der telefonische Kanal als einzige persönliche Kontaktoption aber faktisch ausfällt, drohen Verbraucher:innen in einer für alle Lebensbereiche relevanten Dienstleistung wie dem Zahlungsverkehr erhebliche Nachteile bis hin zum Verlust an dessen Teilhabe.

PROBLEMLAGE UND AUFRUF

Die Zeiten, in denen Banken sich gegenüber Kund:innen an hohen Service-Levels maßen, scheinen vorbei. Beim oft einzigen persönlichen Kontaktkanal, dem Telefon, sehen sich Verbraucher:innen mitunter schon zu Gesprächsbeginn mit Ansagen konfrontiert, dass angeblich aktuell besonders viel zu tun sei und deswegen der Service nicht wie gewohnt zur Verfügung stehe. Angesichts der zunehmenden Verbraucherbeschwerden darf allerdings in Frage gestellt werden, ob es sich hier tatsächlich um eine Ausnahme oder nicht vielmehr um einen Regelfall handelt. Allein im Jahr 2023 hat im Vergleich zum Vorjahr die Anzahl der Beschwerden über die Kundenbetreuung bei Banken und Sparkassen bei den Verbraucherzentralen um mehr als ein Drittel zugenommen. Über einen Fünfjahreszeitraum seit 2018 betrachtet wuchs das Beschwerdeaufkommen zur Kundenbetreuung im Finanzmarkt

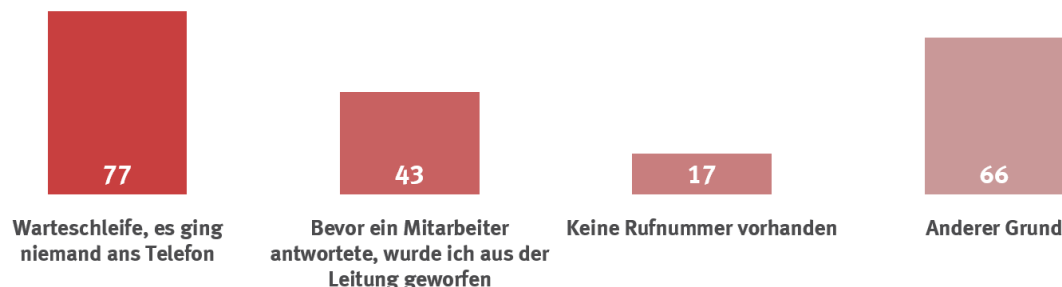
um mehr als das 4-fache. Im ersten Quartal 2024 stieg die Anzahl der Beschwerden weiter leicht an.¹

Aufgrund dieser Problemlage schaltete die Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands zwischen Juni 2023 und Mai 2024 einen Verbraucheraufruf auf der Webseite der Verbraucherzentralen und bat darum, uns von Situationen zu berichten, in denen die Serviceeinheiten von Banken und Sparkassen nicht erreichbar waren.

ERGEBNISSE DES AUFRUFS

Auf den Aufruf erhielt der vzbv 203 Rückmeldungen. Sie enthielten Probleme zu insgesamt 41 Anbietern. Auf die Frage, warum der erste Anrufversuch erfolglos war, wurde in 17 der 203 Erfahrungsberichte angegeben, dass keine Rufnummer vorhanden war, in 77 Meldungen wurde beklagt, dass man in der Warteschleife hing und niemand ans Telefon ging und in 43 Fällen wurden die Personen aus der Warteschleife geworfen, bevor jemand das Gespräch annahm. Weitere 66 Schilderungen benannten andere Gründe wie beispielsweise, dass die Serviceline nicht durchgängig oder nicht am Wochenende besetzt sei oder dass die Mitarbeiter nicht helfen konnten bzw. gar nicht dazu befugt waren oder die Anrufer nach Schilderung des Problems kommentarlos aus der Leitung warfen. Auch traten Probleme mit den vorgeschalteten Sprachdialogsystemen auf, wenn diese die Eingaben nicht oder nicht korrekt erkannten oder die Anrufer die geforderten Daten nicht vorliegen hatten.

Anzahl der eingegangenen Meldungen nach Gründen für das Scheitern des ersten Anrufversuchs
(„Warum war der erste Anrufversuch erfolglos?“, Basis: 203 Meldungen)



Hinweis: Die dargestellten Werte stellen ausschließlich die Verteilung der eingegangenen Meldungen dar. Rückschlüsse auf die Häufigkeit der Probleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus nicht ableitbar.

Sofern der erste erfolglose Anruf in der Warteschleife begann, wurde nach der Verweildauer dort gefragt. Von den 70 Meldungen, die hierzu Angaben machten, gaben drei an, dass sie bis zu 10 Minuten warteten, 30 warteten zwischen 10 und 30 Minuten, 24 zwischen 30 und 60 Minuten, und 13 berichteten, dass sie länger als eine Stunde in der Warteschleife verbrachten. Nach dem ersten gescheiterten

¹ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar. Aufgrund einer Anpassung des Erfassungsprozesses zum Jahreswechsel 2022/23 sind die Beschwerdezahlen der VZ Baden-Württemberg (BW) nicht mit denen vor diesem Zeitpunkt vergleichbar. Deshalb ist BW bei dieser Datenauswertung nicht berücksichtigt. Ebenfalls nicht berücksichtigt wurden Beschwerden zu Postbank und DSL Bank, da der Kundenservice bei diesen Anbietern infolge einer IT-Migration kollabierte und die Beschwerdezahlen außerordentlich in die Höhe trieb. Insgesamt gingen im Jahr 2023 mit den eben erwähnten Ausschlüssen über 500 Beschwerden zur Kundenbetreuung im Finanzmarkt ein. (Ohne die Ausschlüsse waren es über 1.100 Beschwerden.)

Versuch wurden in 178 der 203 erfassten Fälle weitere Anrufversuche unternommen. Fälle mit rund 20 weiteren Anrufversuchen sind unter den Rückmeldungen keine Seltenheit. Immer wieder wurden sogar deutlich mehr Anrufversuche unternommen. Nur bei 52 der 178 Rückmeldungen waren die weiteren Kontaktversuche allerdings irgendwann erfolgreich. In 25 Meldungen wurde angegeben, dass nach dem ersten gescheiterten Versuch keine weiteren Anrufe durchgeführt wurden.

Sehr lange Wartezeiten sind in der Regel ärgerlich und verhindern auch einen erfolgreichen Anruf, wenn Verbraucher:innen beispielsweise keine Zeit haben, sich stundenlang in eine Warteschleife zu hängen. In manchen Fällen verstoßen Zahlungsdienstleister dann aber auch gegen Pflichten. So muss beispielsweise die Anzeige auffälliger Kontobuchungen jederzeit möglich sein (§ 675m BGB). In elf Meldungen wurde dies als Grund angegeben und erläutert, dass eine solche Anzeige telefonisch nicht mit einem Anruf möglich war. In sechs der elf Meldungen gaben die Teilnehmer:innen an, dass sie zwei bis zwölf Mal anrufen mussten, dies aber nicht in allen Fällen erfolgreich.

Fallbeispiel 1²

Ich wollte das Überweisungslimit zwischen meinen eigenen Konten bei der Bank erhöhen. Das geht bei dem Anbieter nur telefonisch. Ich habe insgesamt 40 Mal angerufen, wovon bei den ersten 38 Mal direkt besetzt war. Aber auch in der Warteschleife, ging niemand ans Telefon. Zuerst wartete ich 49 Minuten, bis mein Akku leer war. Danach nochmal 72 Minuten bis zum Dienstschluss der Bank. Ich habe an den nächsten Tagen weiterhin angerufen, aber die Versuche blieben erfolglos. Ich nutze eine App des Anbieters und habe versucht, dort jemanden zu kontaktieren. Aber die Limiterhöhung ist nur telefonisch vorgesehen. Mir ist ein Zinsschaden entstanden.

Neben der Anzeige auffälliger Buchungen wurden auf die Frage nach den Gründen für den Anruf weiterhin genannt: die Entsperrung eines gesperrten Kontos (43 Meldungen), der Wunsch, eine Zahlungskarte zu sperren (3 Meldungen), andere Gründe (146 Meldungen). Zu den anderen Gründen zählten unter anderem Anrufe, weil der Anbieter auf E-Mails seit Wochen nicht reagierte, nicht funktionierende Zahlungsmittel, Störungen des Onlinebanking-Portals, Erteilung von Vollmachten, Erteilung von Wertpapieraufträgen, Ablösung von Krediten, ausbleibende Einrichtung von beantragten P-Konten oder fehlende Jahressteuerbescheinigungen.

Fallbeispiel 2

Nach Sperrung meiner Kreditkarte wegen eines Sicherheitsvorfalls konnte ich eine neu erhaltene Karte nicht benutzen. Obwohl Deckung da war und die Limits nicht überschritten waren, konnte ich mit der Karte zehn Wochen lang keine Käufe tätigen, sie wurde abgelehnt. Bei meinem Versuch, den Kundenservice zu erreichen, wurde ich ca. sechs bis acht Mal aus der Leitung geworfen, bevor ich mit einem Mitarbeiter sprechen konnte. Ich habe aber weiterhin angerufen und irgendwann einen Mitarbeiter erreicht. Der Mitarbeiter konnte mir aber nicht helfen und sicherte

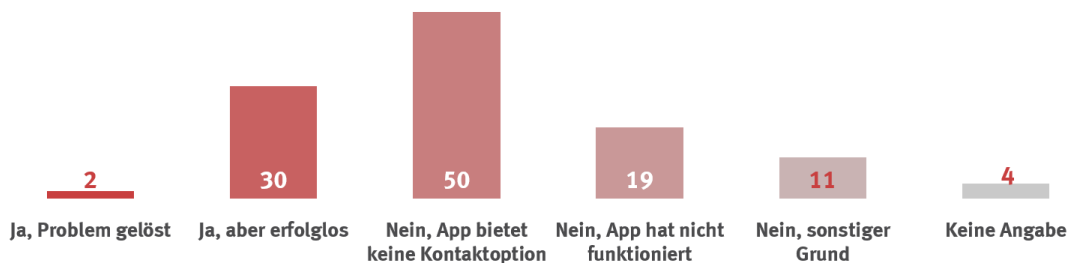
² Bei den Fallbeispielen wurden die über das Aufrufformular erhaltenen Rückmeldungen zu einem zusammenhängenden Text zusammengetragen. Die Texte wurden ggf. redaktionell angepasst, inhaltlich aber nicht verändert. Die Fallbeispiele stammen von unterschiedlichen Filial- und Direktbanken. Beispiele der Deutschen Bank mit ihren Niederlassungen Postbank und DSL Bank, deren gravierende Probleme im Kundenservice in den vergangenen Monaten bereits vielfach durch die Presse gingen, wurden bewusst nicht verwendet.

einen Rückruf der Fachabteilung zu. Die Fachabteilung rief ein einziges Mal zu einem unpassenden Zeitpunkt an und dann nicht wieder. Die Mitarbeiter in der Filiale sagten auch, sie wüssten nicht, was das Problem ist, und ich solle auf den Rückruf der Fachabteilung warten. Nun warte ich weiterhin. Ich nutze keine App des Anbieters.

Aus 116 Rückmeldungen auf den Verbraucheraufruf ging hervor, dass eine App des jeweiligen Anbieters genutzt wurde. Nur in zwei dieser Fälle gelang es allerdings, den Anbieter über die App zu kontaktieren und das Problem zu lösen. 50 der Fälle beklagten dagegen, dass die App gar keine Kontaktoption biete, und 30 weitere dokumentierten, dass der Kontakt über die App erfolglos war.

Anzahl der eingegangenen Meldungen nach Kontaktversuchen über die App des Anbieters

(„Haben Sie versucht, den Anbieter über die App zu kontaktieren?“; Basis: 116 Meldungen, die angaben, die App des Anbieters zu nutzen)



Hinweis: Die dargestellten Werte stellen ausschließlich die Verteilung der eingegangenen Meldungen dar. Rückschlüsse auf die Häufigkeit der Probleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus nicht ableitbar.

Schließlich ging aus 112 der Meldungen hervor, dass durch die fehlende Erreichbarkeit oder Kompetenz der eventuell erreichten Mitarbeiter am Ende ein Nachteil oder Schaden entstanden sei. Dies reichte von entgangenen Zinseinnahmen, fehlendem Zugang zu Bargeld, keiner Möglichkeit, offene Rechnungen rechtzeitig zu begleichen, ausgebliebenen Sondertilgungen bis hin zu geplatzten Lastschriften, verspäteter Einreichung von Steuererklärungen, Entstehen von Mahnkosten, Nichtausführung von Wertpapierorders oder Eingang von Pfändungen.

Fallbeispiel 3

Ich war in den USA und meine Kreditkarte wurde plötzlich gesperrt. Ohne Kreditkarte konnte ich kein Hotel, keinen Mietwagen etc. buchen. Bei meinem ersten Anrufversuch wurde ich aus der Leitung geworfen, bevor ich mit einem Mitarbeiter sprechen konnte. Danach habe ich weiterhin angerufen, insgesamt 29 Mal, aber auch die weiteren Anrufe blieben erfolglos. Ich nutze eine App des Anbieters, aber die App bietet keine Kontaktoption. Der Urlaub war zerstört. Obwohl ich 10.000 Euro auf meiner Kreditkarte habe, musste ich plötzlich ums Lebensnotwendigste kämpfen und war auf Hilfsorganisationen angewiesen. Kontaktformular wird auch nicht beantwortet. Später habe ich eine Kreditkarte von einem Freund aus Texas zur Überbrückung bekommen bzw. er begleitet uns nun. Er weiß, dass ich Geld habe und ich konnte trotz Kreditkarten-Sperre Geld überweisen.

FAZIT

Der Aufruf zeigte eine breite Palette an Störungen des mittlerweile häufig einzigen individuellen Kontaktkanals. Einzelne Anbieter standen deshalb in der Vergangenheit bereits punktuell in der öffentlichen Kritik der Medien, wie beispielsweise die Postbank wegen massiver, lang anhaltender Ausfälle nach der IT-Migration³, Trade Republic wegen mutmaßlich mehrerer Tausend nicht bearbeiteter Serviceanfragen⁴ oder Proxalto wegen schlechter Erreichbarkeit des Kundenservices bei Auszahlungsproblemen aus Lebensversicherungen⁵. Aufgrund der 41 verschiedenen Anbieternennungen im Aufruf besteht das Problem nach Ansicht des vzbv aber weit darüber hinaus. Verbraucher:innen dokumentierten Zugangsprobleme zu ihren Anbietern mit teilweise weitreichenden Folgen. Die neuen digitalen Produkte wie Smartphone-Apps, auf die Verbraucher:innen immer wieder umgelenkt werden, bieten Kontaktoptionen mitunter gar nicht an. Dass Verbraucher:innen vom Service abgehängt werden, merken sie leider häufig erst dann, wenn sie ihn brauchen.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Team Marktbeobachtung Finanzmarkt
MBFinanzmarkt@vzbv.de
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin*

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).

³ siehe Schreiber, Melke: Die Bank, die man schwer erreicht, in: Süddeutsche Zeitung, 19.07.2023. S. 13.

⁴ siehe Schlenk, Caspar Tobias: Trade Republic baut Kundenservice um: Outsourcing-Firmen und KI sollen Tausende angestaute Anfragen beantworten, 2024, <https://financefwd.com/de/trade-republic-kundenservice/>, 28.06.2024.

⁵ siehe Wenig, Mirko: Generali-Altverträge: Proxalto-Kunden klagen über ausbleibende Zahlungen, 2022, <https://www.versicherungsbote.de/id/4907504/Generali-Altvertrage-Proxalto-Kunden-klagen-uber-ausbleibende-Zahlungen/>, 18.06.2024.