

TREND  
SERVICE  
↓  
GELD

VON ROBERT WINTER

# Immer ein offenes Ohr für Kunden

Aus 26 im Vorjahr durchgeführten Branchentests von ÖGVS und trend wurden die Unternehmen mit der besten **SERVICEQUALITÄT** gekürt.



ÖGVS-PROJEKTLEITERIN Katja Likowski: „Unter den Besten der Gesamtwertung des Service-Awards finden sich mehrere Onlinebanken.“



Die Service-Hotline ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar, die Ansprechpartner sind freundlich und kompetent und finden für jedes Problem eine Lösung. Auch per Mail gestellte Anfragen werden rasch und korrekt beantwortet. Umfangreiche Informationen auf den Webseiten runden das Bild ab.

Das ist in etwa das Idealbild, das Konsumenten von der Servicequalität von Unternehmen haben. Diesem Bild können laut Gesellschaft für Verbraucherstudien ÖGVS die Besten aus unterschiedlichen Branchen entsprechen und

werden mit dem ÖGVS-Service-Award 2018 ausgezeichnet. Zur Ermittlung der Unternehmen mit der höchsten Servicequalität wurden die Ergebnisse von 26 im Vorjahr erstellten ÖGVS-Verbraucherstudien herangezogen. Die Tests wurden unter anderem für Internet- und Mobilfunkanbieter, Supermarktketten, Direktbanken, Versicherungen, Energielieferanten, Internet-Weinhändler oder auch Online-Apotheken durchgeführt.

Im Zuge der Studien wurden in Summe 196 Unternehmen anhand von 277 Website-Bewertungen sowie 406 Mystery-Checks vor Ort und 2.370 Kunden-

dienstanfragen per Telefon oder Mail getestet.

**TOPSERVICE.** Neben der branchenübergreifenden Gesamtwertung werden beim ÖGVS-Service-Award die Branchen Finanzen und Versicherungen sowie Energie separat ausgewiesen (siehe Tabelle unten). Institute wie bankdirekt.at, DADAT, Denzel Bank sowie ING-DiBa Austria können auch in der Gesamtwertung punkten. ÖGVS-Projektleiterin Katja Likowski: „Unter den Internet-Versicherungen ist Zurich Connect schon seit Jahren vorne dabei.“

## ÖGVS-Service-Award 2018

● ● ● GESAMTWERTUNG BRANCHENÜBERGREIFEND ● ● ●	
Kundendienst gesamt	bankdirekt.at, DADAT, Denzel Bank, ING-DiBa Austria, Interspar, MeinAlpenStrom, merkurmarkt.at, spusu, switch, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	Denzel Bank, HanseMerkur, HDI, Kelag, MeinAlpenStrom, merkurmarkt.at, mycare.de, Unsere Wasserkraft, WeinArt, Zurich Connect
Kundendienst Mail	Apobag, DADAT, eww ag, Generali Bank, Hausfreund, Interspar, Leu Energie, TeleTronic, Vinorama, Wine in Black
Internetauftritt	Allianz Global Assistance, Allianz SIM, billa.at, easy green energy, lastminute.de, merkurmarkt.at, Montana, VAV, Wüstenrot, Zurich Connect
Transparenz	apo-rot.at, easybank, ERGO, HDI, LAMIE direkt, mycare.de, Niederösterreichische Versicherung, Valsona, VAV, Zurich Connect
● ● ● BRANCHE FINANZEN UND VERSICHERUNGEN ● ● ●	
Kundendienst gesamt	bankdirekt.at, DADAT, Denzel Bank, ING-DiBa Austria, Zurich Connect
Kundendienst Telefon	bankdirekt.at, Denzel Bank, HanseMerkur, HDI, Zurich Connect
Kundendienst Mail	Allianz Global Assistance, bankdirekt.at, DADAT, Generali Bank, VAV
Internetauftritt	Allianz Global Assistance, Bawag P.S.K., VAV, Wüstenrot, Zurich Connect
Transparenz	Allianz Global Assistance, easybank, ERGO, Generali Bank, HDI, LAMIE direkt, muki, Niederösterreichische Versicherung, VAV, Zurich Connect
● ● ● BRANCHE ENERGIE ● ● ●	
Kundendienst gesamt	easy green energy, Energie Graz, Kelag, MeinAlpenStrom, switch
Kundendienst Telefon	Elektrizitätswerke Bad Radkersburg, Kelag, MeinAlpenStrom, Pullstrom, Unsere Wasserkraft
Kundendienst Mail	eww ag, Leu Energie, MeinAlpenStrom, Solar Graz, switch
Internetauftritt	easy green energy, Leu Energie, Montana, switch, Unsere Wasserkraft

Preisträger in alphabetischer Reihenfolge; Quelle: ÖGVS

FOTO: WOLFGANG WOLAK

