

## Wie penetrant kann man Kundenanliegen ignorieren?

Ich habe vor einer Woche das Kündigungsschreiben zu meiner Kreditkarte bekommen. Ich hätte meine Kreditkarte während einem Jahr nicht gebraucht, die Karte sei deshalb nun gekündigt. Was hat dies mit fehlendem Fokus auf den Kunden zu tun?

Dazu muss ich etwas ausholen. Vor einem Jahr habe ich eine Kreditkarte bestellt. Bei der Verbindung mit der bankeigenen Authentifizierungsapp funktionierte leider der zugesandte Registrierungscode nicht. So weit kein Weltuntergang, das kann ja passieren. Per Mail schilderte ich dem „Customerservice“ das Problem und forderte einen neuen Code an. Die Antwort: ich soll mich unter Ihrer Telefon-Hotline melden und dort mein Anliegen schildern.

Ich hatte keinerlei Interesse, meine Zeit auf dem von der Bank vorgegebenen Kanal bei einer überlasteten Hotline mit Dudel-Wartemusik und möglicherweise KI gesteuertem Chatbot („Bitte beantworten Sie mir folgende Fragen, damit ich entscheiden kann, ob ich Sie zu einem Kundenbetreuer verbinden kann.“) zu verplempern, zumal mein Kundenanliegen der Bank ja bereits bekannt war. Ich antwortete deshalb, dass wenn die Bank nicht in der Lage sei mein klar formuliertes Anliegen zu lösen, so sei die noch ungenutzte Karte halt per sofort zu löschen. Die erneute Antwort des „Customerservice“: „Damit wir die Kündigung ausführen können, benötigen wir einen schriftlichen, unterschriebenen Kündigungsauftrag von Ihnen.“

Herrlich. Zuerst will die Bank dem Kunden den Kontaktkanal Telefon aufzwingen, dann bei der Kündigung der noch gar nie funktionierenden Karte eine Formvorschrift der schriftlichen Kündigung. In beiden Fällen geht es nicht ansatzweise um das Kundenanliegen. Im Gegenteil, die Anliegen der Bank sind scheinbar viel wichtiger. Der Kunde scheint mit seinen Problemen eher zu stören. Ich sage „scheinbar“, denn in Fällen ohne Monopol kann man ja zum Glück auf Konkurrenten ausweichen.

Ich gelte in meinem Umfeld als in der Regel ausgesprochen geduldiger Typ, der aber nach Überschreiten der Geduldstoleranz kantig oder gar grantig werden kann ;-). Ich mailte der Bank, dass ich a) die Karte per sofort gekündigt habe, b) die Karte zerschnitten habe und c) falls jemand diese gekündigte Karte missbrauchen sollte, könne sich die Bank als Herausgeber nicht darauf berufen, nichts vom Missbrauch wissen zu können. So weit mein Kontakt mit dem „Customerservice“ der Bank. Lustig, weder von „Kunde“ geschweige denn von „Dienst“ konnte ich da etwas finden.

Vor etwa drei Monaten erhielt ich ein Schreiben von der Bank, ich hätte die Karte noch nie gebraucht. Warum denn auch, ob ich mit etwas nicht zufrieden sei? Und jetzt eben vor einer Woche erhielt ich oben erwähntes Schreiben, dass die Karte jetzt gekündigt sei.

Liebe Migrosbank (oh jetzt ist es mir doch noch rausgerutscht), das hättest du auch wesentlich einfacher haben können. Vor lauter Optimierungen in den Arbeitsprozessen hat die gute Bank die Kunden vergessen. In der perfekten Welt (die es nicht gibt) sind perfektionierte Arbeitsprozesse sinnvoll und effizient. Da aber auch Fehler vorkommen können (wie der nicht funktionierende Registrierungscode) müssen auch Problemlöser mit Kompetenzen vorhanden sein. Egal auf welchem Kanal Kundenanliegen reinkommen, diese müssen ernst genommen und nach Möglichkeit erledigt werden. Dies scheint bei der betreffenden Bank nicht nur bei mir nicht der Fall zu sein. Bei trustpilot.com hat sie Stand heute bei immerhin 515 Rezensionen eine durchschnittliche Bewertung von 1.5 aus 5 Punkten. Da scheint es noch Luft nach oben zu geben.