

ADAC testet Service-Hotlines von Navi-Herstellern

Der ADAC hat den telefonischen Support von elf Navigations-Herstellern geprüft. Dabei hat die Firma a-rival überzeugt und verpasst mit 1,6 nur knapp die Gesamtnote „sehr gut“. Mit dem Resultat „ausreichend“ (4,0) ist der Hersteller Nav Gear Schlusslicht. Bei Nav Gear gab es sehr lange Wartezeiten, keinen Reparaturservice und schwache Serviceleistungen. Die meisten Hotlines schließen „befriedigend“ ab.

Knapp zwei Drittel der getesteten Support-Hotlines – ausgenommen sind a-rival, Medion, Merian und Falk – scheinen den direkten Kundenkontakt gar nicht zu wollen, urteilt der ADAC. Auf der Bedienungsanleitung des Geräts, der Verpackung oder auf der beigelegten CD/ DVD gab es keinerlei Hinweise zum Service-Kontakt.

Die Untersuchung wurde anhand von Navigationsgeräten durchgeführt, die etwa zwei Jahre alt waren. Geprüft wurden die Hinweise zum Service, Erreichbarkeit, technische Problemlösung sowie der Gesprächsverlauf. Um die Erreichbarkeit zu prüfen, riefen die ADAC-Tester zu fünf verschiedenen Tageszeiten an. Die Problemlösung machte 40 Prozent des Gesamturteils aus. Auch in diesem Einzelkriterium schnitten a-rival und Navigon am besten ab.

Werden Hotlines im Rahmen eines ausgeklügelten Beschwerdemanagements intelligent genutzt, seien sie ein wichtiger Beitrag zur Kundenbindung. Daten über Probleme und Beschwerden seien außerdem geeignet, um das Produkt zu verbessern, teilte der ADAC mit. Wenn der Verbraucher aber nicht einmal wisse, wo er anrufen kann oder wenn die Erreichbarkeit der Servicekräfte nicht sichergestellt ist, können auch keine Daten erhoben werden.

Der ADAC rät den Käufern von Geräten, sich rechtzeitig (beim Kauf) über den Support zu informieren. Vor dem Anruf bei der Hotline sollte der Navi-Besitzer alle nötigen Daten bereit halten (Kaufbeleg, Seriennummer, Passwörter etc.). Der Club fordert zudem die Hersteller auf, ihre Servicekräfte technisch umfassend zu schulen. (ampnet/nic)