

IM NOTFALL SCHWER ERREICHBAR?

Erhebung zu telefonischen Kontaktmöglichkeiten bei Neobanken und Direktbanken

10. Mai 2023

Impressum

**Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

Marktbeobachtung Finanzmarkt

MBFinanzmarkt@vzbv.de

Rudi-Dutschke-Straße 17

10969 Berlin

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister registriert. Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).

INHALT

I. ZUSAMMENFASSUNG	3
II. RELEVANZ	4
III. WAS WURDE GEPRÜFT?	5
IV. ERGEBNISSE	9
1. Telefonische Kontaktmöglichkeit	9
2. Kosten eines Anrufs	9
3. Anrufsteuerung bis zum Mitarbeiter	9
4. Erreichbarkeit der Serviceline	10

I. ZUSAMMENFASSUNG

Jeweils zehn Neobanken und Direktbanken wurden auf die telefonische Erreichbarkeit anhand von drei dringlichen Fallkonstellationen überprüft: (1) Konto entsperren, (2) Zahlungsinstrument sperren, (3) unbefugte Buchung melden.

Die Dauer der Warteschleife und die Qualität des Mitarbeitergesprächs wurden nicht erhoben.

Alle Direktbanken stellten einen telefonischen Kontaktkanal zur Verfügung, der aber nicht immer leicht zu finden war.

Drei Neobanken stellten keinen telefonischen Kontaktkanal für die Anliegen zur Verfügung und ein vierter Anbieter nur für den Fall „Zahlungsinstrument sperren“ eine englischsprachige Servicehotline im europäischen Ausland.

Allen getesteten Telefonhotlines waren Sprachdialogsysteme vorgeschaltet. Einen barrierefreien Zugang zu einem Mitarbeiter in den definierten dringlichen Fallkonstellationen verhinderten drei Neobanken und eine Direktbank mittels dieser Dialogsysteme komplett und eine weitere Direktbank teilweise. Barrierefrei bedeutet, dass Anrufer auch ohne Angabe weiterer Daten zu einer Serviceperson gelangen konnten.

Bei den Telefonhotlines fiel auf, dass die von den Anbietern angegebenen Servicezeiten¹, insbesondere am Wochenende immer wieder nicht zufriedenstellend waren. Der Pflicht, beispielsweise eine unbefugte Buchung umgehend zu melden, können Verbraucher:innen bei keiner Neobank und nur bei drei Direktbanken jederzeit telefonisch nachkommen.

¹ Hierbei wurden die Angaben ausgewertet, die Anbieter auf ihrer Internetseite als Erreichbarkeit auswiesen. Machten Anbieter keine Angaben zur Erreichbarkeit, wurden sie bei diesem Aspekt nicht berücksichtigt.

II. RELEVANZ

Direktbanken und sogenannte Neobanken² gewinnen seit Jahren Kund:innen durch Konditionen, mit denen sie sich von klassischen Filialbanken absetzen wollen. Beiden gemein ist, dass es keine persönlichen Ansprechpartner vor Ort gibt. Neo- und Direktbanken setzen stattdessen auf umfangreiche Servicefunktionen in ihrem Online- und mobile-Banking. Doch sie haben nach Auffassung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) ein gemeinsames strukturelles Defizit: Nicht alle Anliegen lassen sich dort lösen. Nicht immer funktioniert die Technik so, wie die Anbieter es sich wünschen. Und gerade Direktbanken haben in den Hochzinsjahren mit ihren Tagesgeldangeboten auch Kundengruppen angeworben, die nicht stark technikaffin sind.

Aus diesen Gründen kann es erforderlich sein, eine individuelle Fallbearbeitung telefonisch durch einen Mitarbeiter in Anspruch zu nehmen. Probleme entstehen, wenn dieser telefonische Servicekanal nicht ordentlich funktioniert oder gar nicht angeboten wird. Auf Bewertungsportalen im Internet finden sich Beschwerden, dass Anbieter telefonisch nicht erreichbar sind oder nur über Chatbot kommunizieren. Im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen³ liegen Beschwerden vor, nach denen es Verbraucher:innen beispielsweise nicht gelingt, ein gesperrtes Konto wieder entsperren zu lassen, unautorisierte Buchungen zu melden oder die Bank zu kontaktieren, wenn die App Fehlermeldungen anzeigt. In der vorliegenden Erhebung wurde daher untersucht, inwiefern Direkt- und Neobanken bei dringenden Anliegen einen telefonischen Kontaktkanal bereitstellen.

² Unter dem Terminus Neobanken werden verschiedene Fintech-Anbieter zusammengefasst, die Verbraucher:innen die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte in der Regel über mobile Apps anbieten. Sie werben gern mit besonders einfachen Prozessen oder mit weiteren digitalen Features wie Übersichtlichkeit, der Auswertung ökologischer Fußabdrücke oder besonderer Nachhaltigkeit. Anbieter können hierbei sowohl selbst über eine Bank- oder Zahlungsdienstleisterlizenz verfügen oder sie nutzen eine White-Label-Partnerbank wie Solaris im Hintergrund und bieten selbst nur die technische Plattform zur Interaktion an. Die Unterscheidung zwischen Direkt- und Neobanken ist aber nicht immer trennscharf, denn bei einer Neobank handelt es sich strenggenommen um eine Sonderform der Direktbank.

³ Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv (FWN) handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

III. WAS WURDE GEPRÜFT?

Für die Erhebung wurden drei Fallkonstellationen definiert, bei denen eine umgehende Problemlösung erforderlich ist und bei denen daher typischerweise der telefonische Kontaktkanal gewählt wird:

- Verbraucher:in hat sich aus Konto ausgesperrt und möchte dieses entsperren. (Konto entsperren)
- Verbraucher:in möchte seine/ihre Karte (sind mehrere Karten im Angebot: Giro-card) sperren, die gestohlen wurde. (Zahlungsinstrument sperren)⁴
- Verbraucher:in vermutet eine unbefugte Buchung und möchte diese melden bzw. weitere erforderliche Maßnahmen erfahren, um weitere unbefugte Buchungen unterbinden zu können. (unbefugte Buchung)

Die Anliegen wurden ausgewählt, weil Verbraucher:innen entweder nicht mehr auf das Konto zugreifen können und damit möglicherweise dringende Zahlungsaufträge nicht mehr durchführen können; oder es gibt Verdacht auf Missbrauch oder Betrug, sodass das Konto geschützt werden muss.⁵

Mit diesen Anliegen wurden jeweils zehn Direktbanken sowie zehn Neobanken (inklusive weitere Zahlungsdienstleister), die ein Zahlungsverkehrskonto (mindestens ein Kreditkartenkonto) anbieten, telefonisch kontaktiert.

Die Auswahl der Anbieter erfolgte durch eine Selektion der in den beiden Jahren 2021 und 2022 gemeldeten Beschwerden bezüglich Finanzdienstleistungen in der Vorgangserfassung der Verbraucherzentralen.⁶ Die Anbieter wurden nach Häufigkeit der Beschwerden gerankt und die zehn mit den häufigsten Beschwerden in den beiden Gruppen in die Auswahl aufgenommen. Voraussetzung war, dass der Anbieter weiterhin am Markt aktiv ist.

Folgende Anbieter wurden überprüft:

⁴ Bei Paypal, das keine Zahlungskarten anbietet, wurde die Variation „Sperrung des Kontos“ berücksichtigt.

⁵ Verbraucher:innen sind in diesen Fällen verpflichtet, „dem Zahlungsdienstleister oder einer von diesem benannten Stelle den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments unverzüglich anzuzeigen“ (§ 675l BGB). Dies darf durch den Anbieter nicht vereitelt werden. Der Anbieter hat vielmehr sicherzustellen, „dass der Zahlungsdienstnutzer durch geeignete Mittel jederzeit die Möglichkeit hat, eine Anzeige [...] vorzunehmen oder die Aufhebung der Sperrung [...] zu verlangen“ (§ 675m BGB).

⁶ Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung der Verbraucherkontakte im Beratungsalltag dar. Die Daten umfassen alle Verbraucherprobleme, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden – direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

Tabelle 1: Anbieterauswahl (alphabetische Listung)

Neobanken	Direktbanken
Bunq	1822direkt
Fidor Bank	Advanzia Bank
Klarna	Comdirect
MLP Banking	Consors Finanz
Monese	Deutsche Kreditbank
N26	Ikano Bank
Open Bank	ING
Paypal	Mercedes Benz Bank
Tomorrow	Norisbank
Vivid Money	Volkswagen Bank

Auf den Internetseiten dieser Anbieter wurde überprüft, inwiefern für die oben definierten Anliegen ein telefonischer Servicekanal zur Verfügung steht. Hierfür wurde in den typischen Rubriken, in denen solche Informationen erwartet werden können, wie beispielsweise „Kontakt“ oder „Hilfe“ oder „Service“, nach einer Telefonnummer gesucht. War dort ein telefonischer Kontakt angegeben, wurde der Rest der Internetseite nicht durchsucht. Wenn in den typischen Rubriken kein telefonischer Kontakt aufzufinden war, wurde das Impressum ebenfalls überprüft. Telefonnummern, die eventuell erst nach einem Login erreichbar waren, wurden nicht berücksichtigt. Dies widerspricht einem barrierefreien Zugang und hindert Verbraucher:innen an der Kontaktaufnahme, wenn Zugangsdaten gerade nicht vorliegen.

Anschließend wurde die entsprechende Nummer angerufen und dahingehend getestet, inwieweit ein eventuell vorgeschaltetes Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response, IVR) vorab definierte Problemkonstellationen abbildet und was bis zu einem Mitarbeiterkontakt passiert. Einer Gesprächsaufzeichnung wurde nie zugestimmt.

Auch bei der Analyse wurde auf barrierefreien Zugang geachtet, das heißt ein Mitarbeiter muss auch erreichbar sein, wenn keine Kundendaten vom System erkannt werden. Diese Daten müssen Verbraucher:innen zum Anrufzeitpunkt nicht unbedingt vorliegen oder sie erinnern sie in der Aufregung falsch oder technische Probleme verhindern, dass diese erkannt werden, oder eine körperliche Einschränkung macht die Eingabe in der geforderten Weise unmöglich.

Waren mehrere Telefonnummern zum gleichen Anliegen kommuniziert, wurden alle Nummern angerufen. Die Nummer des Zentralen Sperr-Notrufs 116 116 wurde bei manchen Anbietern für das Anliegen „Zahlungsinstrument sperren“ kommuniziert. Da

es sich hierbei um einen externen Dienstleister handelt, wurde diese Nummer nicht überprüft.

Ein Gespräch mit einem Mitarbeiter fand in keinem Fall statt. Jede Fallkonstellation wurde nur einmal durch eine Person überprüft. Eine Aussage über eine (durchschnittliche) Wartezeit ist daher nicht möglich.

Folgende Telefonnummern wurden für die Fallkonstellationen recherchiert:

Tabelle 2: Telefonnummern Neobanken

	Konto entsperren	Karte sperren	unbefugte Buchung	Nr. in typischer Rubrik leicht zu finden
Bunq	keine Rufnummer	+31208083666	keine Rufnummer	ja
Fidor Bank	089 189 085 233	116116	089 18 90 85 454	ja
Klarna	0221 669 501 10	0221 669 501 10	0221 66950144	ja
MLP Banking	06222 3169 4000	0721 664 99 500 01805 021 021	06222 3169 4000	ja
Monese	keine Rufnummer	keine Rufnummer	keine Rufnummer	-
N26	keine Rufnummer	keine Rufnummer	keine Rufnummer	-
Open Bank	069 945 189 175	069 945 189 175	069 945 189 175	ja
Paypal	069 945189832	069 945189832	069 945189832	ja
Tomorrow	040 228 61 410	040 228 61 410	040 228 61 410	ja
Vivid Money	keine Rufnummer	keine Rufnummer	keine Rufnummer	-

Tabelle 3: Telefonnummern Direktbanken

	Konto entsperren	Karte sperren	unbefugte Buchung	Nr. in typi- scher Rubrik leicht zu fin- den
1822direkt	069 94170-0	116116	069 94170-0	ja
Advanzia Bank	0800 880 1120	0800 880 1120	0800 880 1120	ja
Comdirect	04106 708 25 00	04106 708 25 00	04106 708 25 00	ja
Consors Finanz	0203 34 69 54 02	116116	0203 34 69 54 02	nein
Deutsche Kredit- bank	030 120 300 00	030 120 300 00	030 120 300 00	ja
Ikano Bank	06122 999 911 06122 999 270	06122 999 911 06122 999 270	06122 999 911 06122 999 270	nein
ING	069 34 22 24	116116	069 34 22 24	ja
Mercedes Benz Bank	0711 1247 7111	069 6657 1333	0711 1247 7111	ja
Norisbank	030 310-66005	030 310-66005	030 310-66005	ja
Volkswagen Bank	0531 212 859505 0531 212 859508	0531 313234	0531 212 859505 0531 212 859508	ja

Die Recherche der Telefonnummern erfolgte am 3. März 2023. Die Anrufe wurden am 10. März 2023 durchgeführt.⁷

⁷ Bei der Ikano Bank wurde am 10. März 2023 die Nummer 06122 999 0 überprüft. Die spezifischeren Kartennummern 06122 999 911 und 06122 999 270 wurden am 24. April 2023 nacherhoben.

IV. ERGEBNISSE

1. TELEFONISCHE KONTAKTMÖGLICHKEIT

Alle untersuchten Direktbanken stellten einen telefonischen Kontaktkanal zur Verfügung. Dieser war allerdings nicht immer leicht auffindbar, also nicht in einer typischen Rubrik. Bei Consors Finanz musste zunächst auf „Hilfe-Center“ geklickt werden, dann auf „weitere Anliegen“ und anschließend auf „Karte sperren“. Bei der Ikano Bank wird die Kontaktseite über einen Klick auf „Service“ erreicht, dort muss aber zunächst das Produkt ausgewählt werden und dann auf der Produktseite mit dem Kontaktformular wieder aus dem Produktbereich herausgeklickt werden auf einen Reiter mit „Kontakt“. Diese Klickwege sind umständlich und überdies nicht naheliegend, wenn das Konto entsperrt oder eine unbefugte Buchung reklamiert werden soll.

Schlechter sah die Lage bei den untersuchten Neobanken aus. Mit Monese, N26 und Vivid Money war bei drei Anbietern überhaupt keine Telefonnummer auffindbar.⁸ Bunq bot lediglich für den Fall „Zahlungsinstrument sperren“ eine Rufnummer in den Niederlanden an; für die anderen Fälle konnte keine telefonische Kontaktoption ermittelt werden.

2. KOSTEN EINES ANRUFES

Die meisten Anbieter (15 von 20) stellten mindestens für ein geprüftes Szenario eine deutsche Ortsnetzzufnummer zur Verfügung. Es entstehen demnach die üblichen Entgelte für ein Gespräch ins deutsche Festnetz.⁹ Bei zwei Neobanken, Bunq und – sofern die zur Auswahl stehende Sonderrufnummer gewählt wurde – auch bei MLP Banking, waren im Fall der Kartensperrung Anrufe mit höheren Kosten verbunden (Anruf ins europäische Ausland beziehungsweise entgeltspflichtige 01805-Sonderrufnummer für 14 Cent/Minute¹⁰). Die Anzeige eines Verlusts oder Missbrauchs einer Zahlungskarte muss der Anbieter grundsätzlich ohne zusätzliche Kosten ermöglichen.¹¹ Alle geprüften Anbieter hatten eine IVR vor die Warteschleife geschaltet, sodass Kosten ab Gesprächsbeginn¹² entstanden, also auch für die gesamte Wartezeit und selbst dann, wenn das Gespräch später anbieterseitig beendet wurde.

Vier Anbieter kooperierten mit dem Sperr-Notruf für die Kartensperre, der innerhalb Deutschlands kostenfrei kontaktiert werden kann. Lediglich die Advanzia Bank bot für sämtliche Konstellationen innerhalb Deutschlands einen kostenfreien Anruf an.

3. ANRUFSTEUERUNG BIS ZUM MITARBEITER

Bei acht der zehn überprüften Direktbanken gelang es in allen Fällen, in die Warteschleife zu einem Mitarbeiter zu gelangen. Im Fall „Konto entsperren“ verwies die DKB

⁸ N26 bot eine telefonische Kontaktoption lediglich für Premiumkonten an, für die zusätzliche Kosten entstehen. Die Rufnummer war auch nicht frei zugänglich.

⁹ Entgelte werden im Rahmen eines bestehenden Telefonvertrags entweder über Einzelverbindung oder pauschal über Flatrate oder Paketlösung abgerechnet.

¹⁰ Neben der 0180-Service Nummer bot MLP Banking alternativ auch eine deutsche Ortsnetzzufnummer an.

¹¹ § 675m Absatz 1 Ziffer 4 BGB.

¹² Als „Gespräch“ wird in dieser Erhebung der Zeitraum erfasst, der mit Verbindungsannahme durch die IVR beginnt und der spätestens mit der Durchstellung zu einem Mitarbeiter endet. Ein Gespräch mit einem Mitarbeiter fand in keinem Fall statt.

zunächst auf das Internetformular, bot aber die Möglichkeit, dennoch mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Im Fall „Zahlungsinstrument sperren“ war bei der Mercedes Benz Bank ein automatisiertes Sperrdialogsyste m geschaltet. Ein Mitarbeiter war aber erreichbar, wenn dort keine Eingabe gemacht wurde. Bei der 1822direkt war dies im Fall „Konto entsperren“ nur dann möglich, wenn der Sperrung ein anderer Grund als nicht mehr vorhandene Zugangsdaten zugrunde lag.

Wenn das Konto aufgrund verlorener Zugangsdaten gesperrt war, verwies die 1822direkt auf ein Formular im Internet, und die IVR beendete danach den Anruf. Bei Consors Finanz war es nicht möglich, ohne eine Identifizierung mit einem Mitarbeiter zu sprechen. Das Gespräch wurde durch Consors Finanz beendet.

Bei den sieben Neobanken, die eine Telefonnummer anboten, war bei drei Anbietern (Bunq, Open Bank und Tomorrow) in keinem Fall ein Mitarbeiter zu erreichen. Bei Bunq lief die IVR in englischer Sprache. Ohne die Angabe der mit dem Konto verbundenen Telefonnummer beendete Bunq das Gespräch nach einer Minute. Bei Tomorrow lief eine Bandansage mit Verweis auf den Chat, anschließend wurde das Gespräch anbieterseitig beendet. Bei Open Bank wurde zunächst die Nummer eines Ausweisdokuments oder eine Telefonnummer abgefragt. Ohne Angabe eines dieser beiden Daten war ein Gespräch nur möglich, wenn „zur Qualitätssicherung“ einer Aufzeichnung des Gesprächs zugestimmt wurde. Andernfalls wurde das Gespräch ebenfalls anbieterseitig beendet. Somit gelang es lediglich bei vier der zehn Neobanken (Fidor Bank, Klarna, MLP Banking und Paypal), in die Warteschleife zu einem Mitarbeiter zu gelangen.

4. ERREICHBARKEIT DER SERVICELINE

Für die Ermittlung der Erreichbarkeit wurden die Angaben ausgewertet, die die Anbieter selbst auf ihrer Internetseite über Ihre Servicezeiten machten. Die Erreichbarkeit einer Bank in dringenden Fällen muss jederzeit möglich sein. Im Fall eines Kartenverlusts oder einer unbefugten Buchung müssen Verbraucher:innen schnell handeln können, insbesondere da sich Banken immer wieder der gesetzlich vorgeschriebenen Haftung im Schadensfall zu entziehen suchen und Verbraucher:innen auf den Schäden sitzen bleiben.¹³ Eine jederzeitige Erreichbarkeit war bei den betrachteten Anbietern aber nur in den seltensten Fällen möglich. Bei einer Neobank und zwei Direktbanken war die Erreichbarkeit unklar¹⁴. Von den übrigen Anbietern waren keine Neobank und nur drei Direktbanken rund um die Uhr für alle untersuchten Anliegen erreichbar. Sechs Neobanken und fünf Direktbanken waren sonntags gar nicht oder nicht für alle untersuchten Anliegen oder zeitlich nur begrenzt erreichbar. Auch am Samstag war die telefonische Kontaktmöglichkeit bei vier Neobanken und vier Direktbanken schlechter als wochentags.

¹³ Siehe Verbraucherprobleme bei betrügerischen Kontozugriffen, abrufbar unter: https://www.vzbv.de/sites/default/files/2022-11/2022-09-28_Unautorisierte-Verfuegungen.pdf; siehe hierzu auch Fn. 5.

¹⁴ Bei den beiden Anbietern (comdirect, Volkswagen Bank) fand sich auf einzelnen Seiten oder zu einzelnen Nummern neben dem Telefonsymbol eine „24“. Da dies nicht bei der Angabe der Rufnummer auf allen Seiten der Fall war bzw. nicht für alle zur Verfügung stehenden Nummern galt und zudem nicht zwingend auf eine Erreichbarkeit von 168 Stunden pro Woche schließen lässt, gingen diese Fälle als „unklar“ nicht weiter in die Auswertung ein.

Einzig für das Anliegen „Zahlungsinstrument sperren“¹⁵ war die telefonische Kontaktmöglichkeit etwas besser. Bei sieben der acht Direktbanken, die klare Angaben zur Erreichbarkeit machten, konnte eine Kartensperre rund um die Uhr veranlasst werden. Dies war aber nur bei einer einzigen Neobank der Fall.

Fazit

Alle untersuchten Direktbanken stellten eine telefonische Kontaktmöglichkeit zur Verfügung. Die in zwei Fällen umständlichen Klickwege erschwerten einen Anruf aus Sicht des vzbv aber deutlich. Bei einem dieser Anbieter war es auch nicht möglich, barrierefrei mit einem Mitarbeiter zu sprechen.

Bei den Neobanken in der Erhebung stellte sich die Lage deutlich schlechter dar. Drei Anbieter boten überhaupt keine telefonische Kontaktmöglichkeit für die Anliegen. Von den übrigen gelang es in weiteren drei Fällen nicht, barrierefrei in die Warteschleife zu einem Mitarbeiter zu gelangen. Bei sechs von zehn Anbietern scheiterte damit eine telefonische Kontaktaufnahme.

Die Servicezeiten waren nur im Fall der Kartensperre bei Direktbanken annähernd zufriedenstellend. Eine Sperre war mit einer Ausnahme rund um die Uhr möglich. Wer dagegen am Wochenende bei einer Neobank ein Problem mit einem betrügerischen Kontozugriff feststellt und dies entsprechend seiner Pflicht sofort melden möchte, hat am Telefon schlechte Karten. Lediglich zwei Neobanken, aber auch nur drei Direktbanken waren hierfür sonntags eingeschränkt erreichbar. Auch am Samstag waren die Anbieter schlechter zu kontaktieren als wochentags.

Die Erhebung zeigt somit deutliche Mängel bereits in der telefonischen Erreichbarkeit der untersuchten Anbieter. Nicht überprüft wurde die Qualität des Mitarbeiterkontakts. Beschwerden bei den Verbraucherzentralen und auch Umfragedaten zeigen aber, dass hier noch weitere, erhebliche Defizite vorliegen.¹⁶

¹⁵ Anbieter, die den zentralen Sperr-Notruf 116 116 nutzten, wurden hier mit einer Erreichbarkeit „rund um die Uhr“ berücksichtigt.

¹⁶ siehe Kundenkommunikation nicht erwünscht, abrufbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/kundenkommunikation-nicht-erwuenscht>; und: Kundenservice: Jede:r Fünfte macht schlechte Erfahrungen, abrufbar unter: <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/kundenservice-jeder-fuenfte-macht-schlechte-erfahrungen>