

Pressecharts

Nur für Presse Zwecke,
Verwendung auszugsweise

Studie

Anbieterseitige Kündigung in Deutschland – Kundenreaktionen und Folgen für die Anbieter



NORDLIGHT research GmbH

Elb 21 | 40721 Hilden | Deutschland

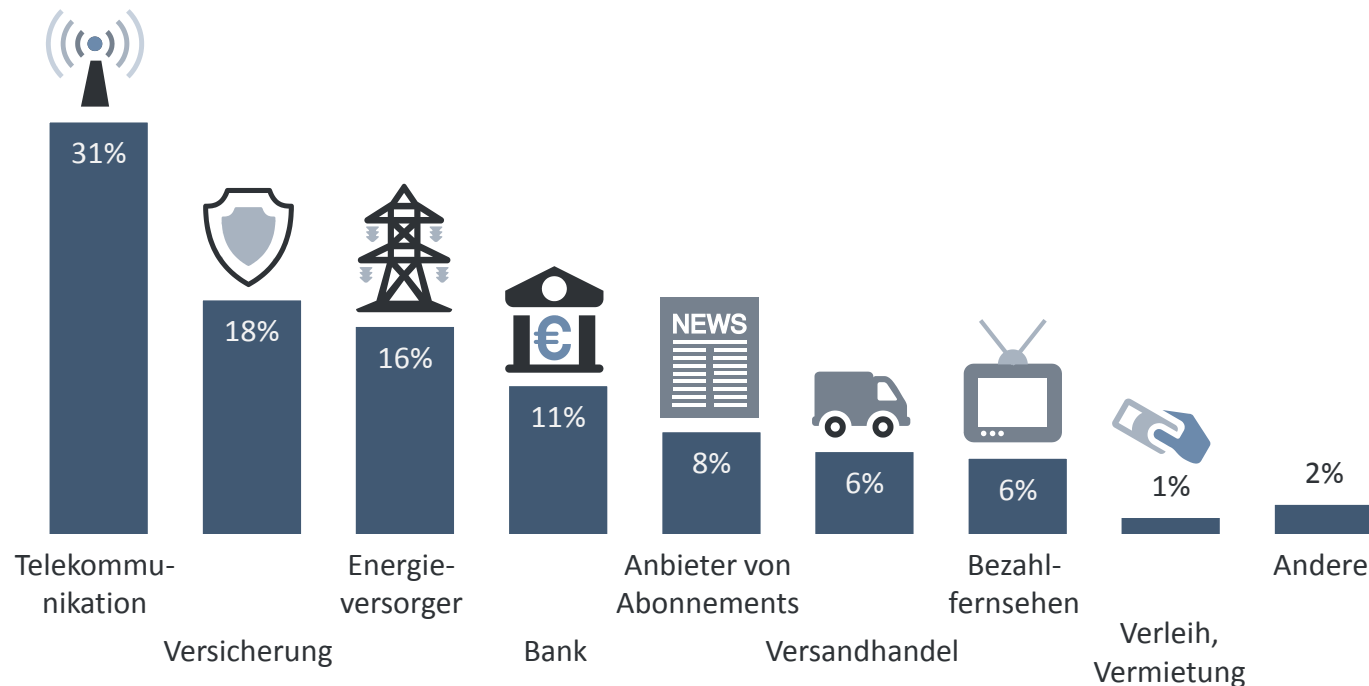
T +49 2103 25819-0 | F +49 2103 25819-99

info@nordlightresearch.com | www.nordlight-research.com

In welche Kategorie würden Sie das Unternehmen einordnen, das Sie gekündigt bzw. nicht mehr beliefert hat?

Wenn Ihnen so etwas schon öfter passiert ist, denken Sie bitte an das letzte Mal.

(Basis: n=203)



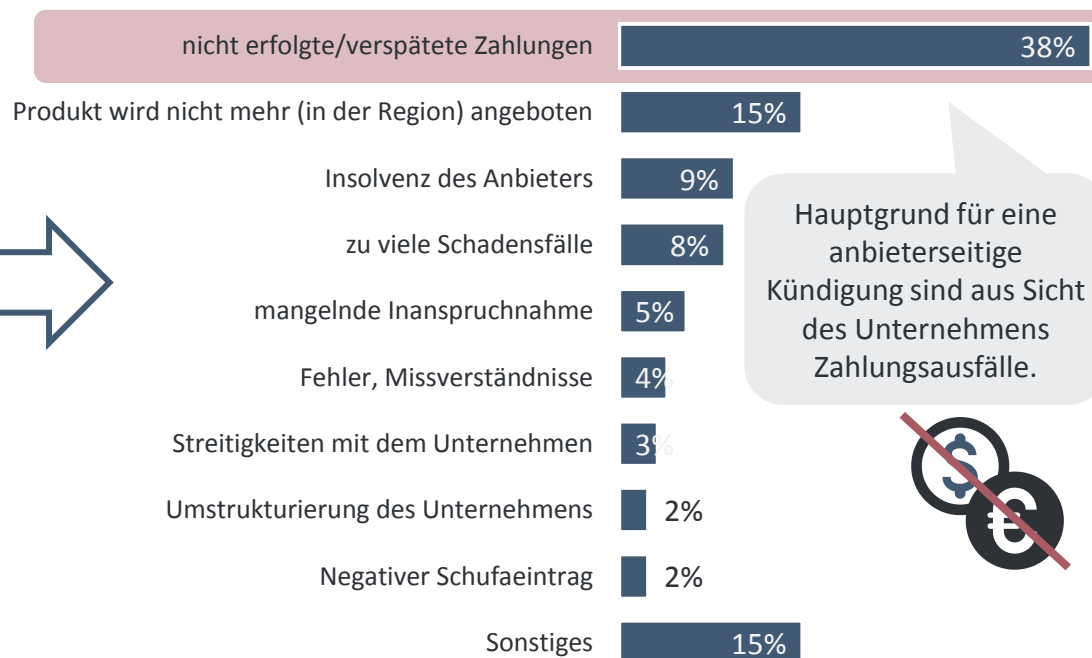
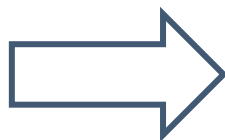
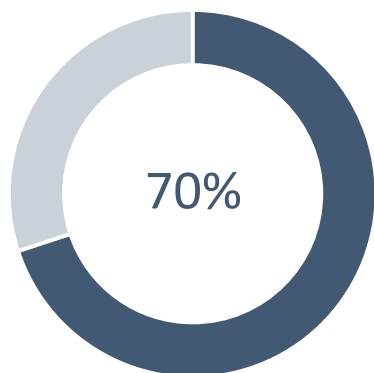
Wurde Ihnen von dem Unternehmen der Grund für die Kündigung mitgeteilt?

(Basis: n=203)

Was wurde Ihnen von dem Unternehmen als Grund für die Kündigung genannt?

(Basis: n=130; Personen, bei denen die Kündigung begründet wurde; offene Nennungen kategorisiert, Mehrfachantwort, >100% möglich)

Kündigungsgrund genannt



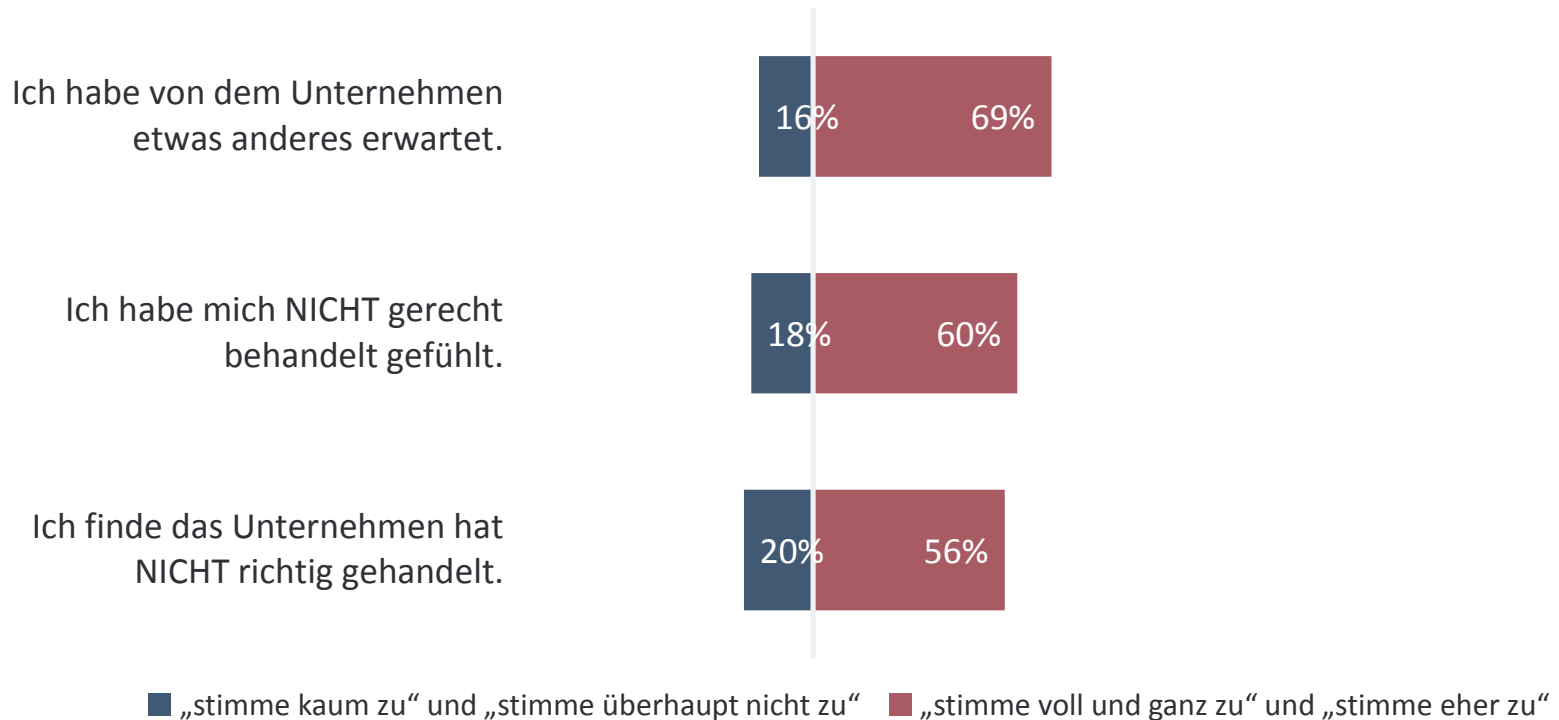
Hauptgrund für eine anbieterseitige Kündigung sind aus Sicht des Unternehmens Zahlungsausfälle.



Wie beurteilen Sie das Verhalten des Unternehmens?

(Basis: n=196-203; Mittelwerte)

60% fühlen sich ungerecht behandelt!



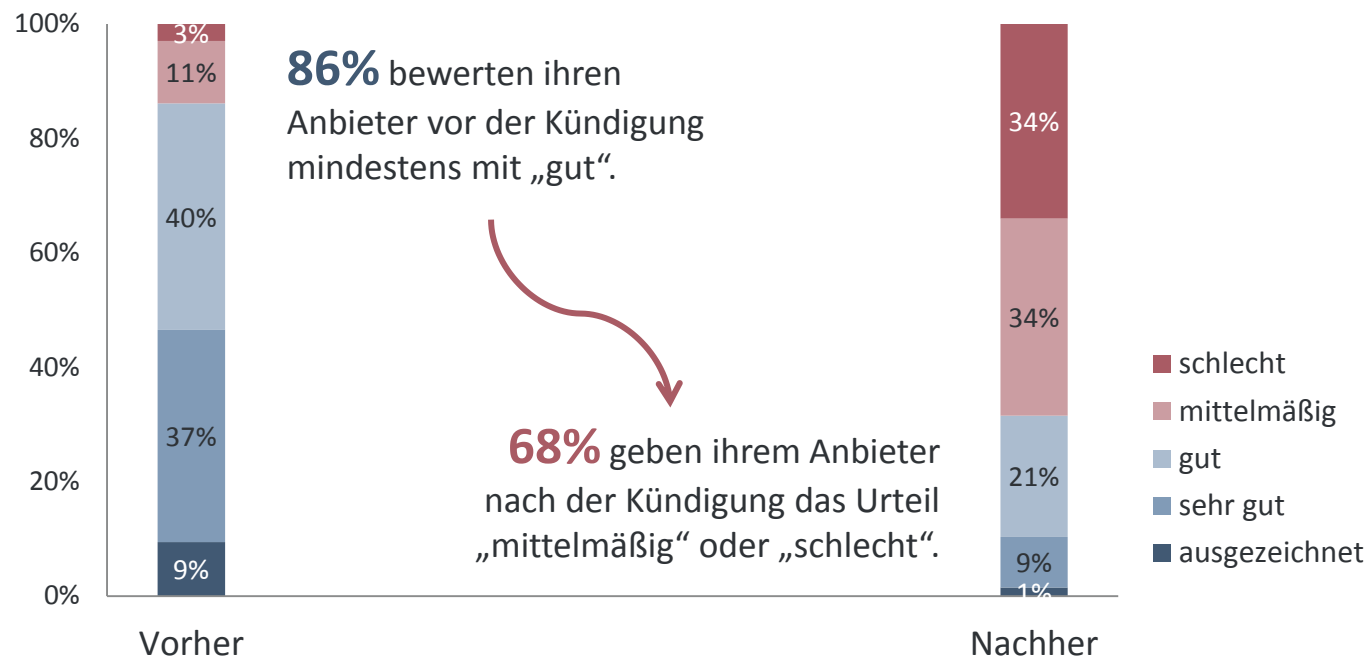
Anbieterbewertung: Vorher-Nachher

Wie hätten Sie das Unternehmen vor der Kündigung bewertet?

(Basis: n=202)

Wie bewerten Sie das Unternehmen jetzt abschließend nach der Kündigung?

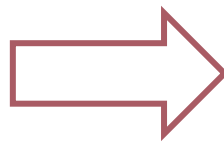
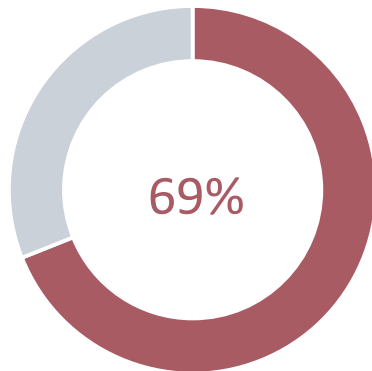
(Basis: n=203)



Haben Sie mit Familie, Freunden oder Bekannten über Ihre negativen Erlebnisse mit dem Unternehmen geredet?

(Basis: n=203)

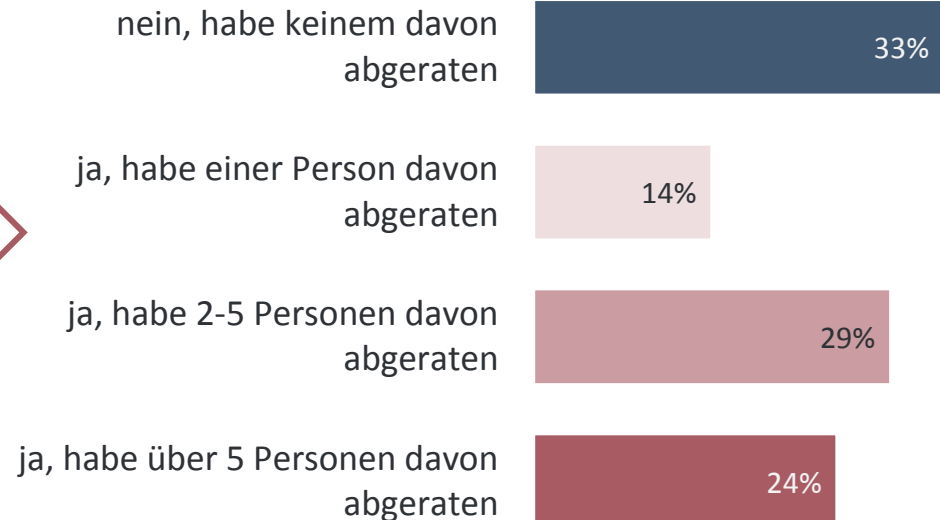
Äußerungen im persönlichen Umfeld



Etwa 70% der Kunden berichten in ihrem persönlichen Umfeld von Ihren negativen Erlebnissen.

Haben Sie Familie, Freunden oder Bekannten von dem Unternehmen abgeraten?

(Basis: n=140; Personen, die in ihrem persönlichen Umfeld über negative Erlebnisse mit dem Unternehmen geredet haben)



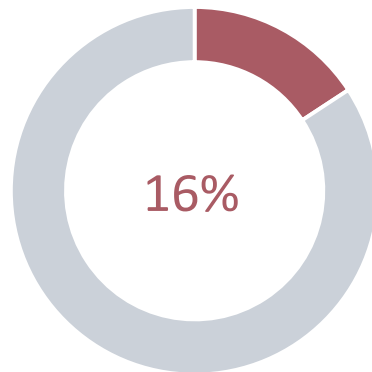
Bezogen auf alle Kündigungen, raten **46%** aktiv von ihrem ehemaligen Anbieter ab (69% x 67%).

Haben Sie im Internet anderen von Ihren negativen Erlebnissen berichtet oder von dem Unternehmen abgeraten?

(Basis: n=203)



Äußerungen im Internet



Rund **ein Sechstel** der Gekündigten äußern sich negativ im Internet oder raten von dem Unternehmen ab.

Auf welcher Art von Internetseite haben Sie Ihre Erfahrungen geschildert?

(Basis: n=32; Personen, die im Internet von ihren negativen Erlebnissen berichtet oder von dem Unternehmen abgeraten haben; Mehrfachantwort, >100% möglich)

