

## Beschwerden-Boom durch Coronavirus

**Stuttgart, 19. Oktober 2020** - Aktuell verzeichnet das Beschwerdeportal Reklamation24 über 17.000 Reklamationen, die allesamt in direktem Zusammenhang mit dem Coronavirus stehen. Besonders stark betroffen ist die Reisebranche, da es den Veranstaltern vielfach nicht gelingt, die massenhaften Stornierungswünsche ihrer Kunden zufriedenstellend abzuwickeln. Doch auch die klagenden Stimmen der Kunden sowie zahlreicher Mitarbeiter anderer Wirtschaftssektoren werden immer lauter.

COVID-19 hält die Welt nach wie vor in Atem. Regeln, Beschränkungen, Gebote und diverse Sicherheitsmaßnahmen sollen die Bevölkerung vor dem tückischen Virus schützen. Viele von ihnen erweisen sich als hilfreich im Kampf gegen COVID-19. Doch schüren sie auch Angst und Unsicherheit bei Verbrauchern und Unternehmen. So lässt die Coronakrise die Kluft zwischen ehemals zufriedenen Kunden und engagierten Dienstleistern und Händlern immer tiefer aufklaffen. Tausende von Kundenreklamationen bei Reklamation24 gehen auf das Konto von COVID-19.

### **Reisebranche besonders stark betroffen**

Wo 2019 noch das fehlende Kleingeld in der Urlaubskasse oder ein Mangel an Urlaubstagen einen Teil der Deutschen davon abhielt, auf Reisen zu gehen, ist 2020 das Coronavirus für viele der Hauptgrund, in den eigenen vier Wänden zu verweilen. Bereits gebuchte Reisen werden zuhauf storniert. Die betroffenen Reiseveranstalter scheinen überfordert mit der Vielzahl an Stornierungen und reagieren häufig erst spät oder gar nicht auf die Forderungen ihrer Kunden. Um ihrem Ärger Luft zu machen und in der Hoffnung, doch noch zu ihrem Recht zu kommen, nutzen bereits zahlreiche Kunden das Beschwerdeportal Reklamation24. Hier schildern sie ihre persönlichen Erfahrungen mit Unternehmen und ihre diesbezüglichen Erwartungen. Besonders viele Beschwerden liegen gegen Opodo vor. Dicht gefolgt von der Anzahl an Reklamationen, die die Reiseveranstalter Trendtours und FTI erhalten haben.

### **Coronakrise überschattet alle Wirtschaftszweige**

Aber es hagelt auch Reklamationen und Beschwerden für Dienstleister anderer Branchen und zahlreiche Handelsunternehmen. So befinden sich unter den über 17.000 Meldungen, die Reklamation24 derzeit verzeichnet, auch solche, die sich auf das Fehlverhalten und die



vermeintliche Unfreundlichkeit von Mitarbeitern von Supermärkten und Drogerien sowie Webdiensten beziehen. Die Belegschaft der betroffenen Unternehmen wiederum leidet unter Überforderung angesichts der aktuellen Situation. Viele Mitarbeiter zeigen sich derzeit unzufrieden mit ihren Arbeitsbedingungen. Einige Unternehmen versuchen ihre Beschäftigten mit einer Corona-Sonderzahlung für die durch die Krise verursachten Unannehmlichkeiten zumindest teilweise zu entschädigen. Andere sehen hierzu scheinbar keine Veranlassung und laufen Gefahr, die Motivation und Treue ihrer Mitarbeiter aufs Spiel zu setzen, wie ein enttäuschter Netto-Mitarbeiter hier vermuten lässt:

<https://www.reklamation24.de/netto/sind-netto-mitarbeiter-weniger-wert-als-andere-einzelhandelsmitarbeiter-35121>

Einen Gesamtüberblick aller Beschwerden, die im direkten Zusammenhang mit COVID-19 stehen, kann unter folgendem Link lesen:

<https://www.reklamation24.de/reklamationen/coronavirus>

#### **Über Reklamation24**

Reklamation24 ist **Deutschlands größtes Beschwerde-Portal mit über 250.000 Nutzern** und mehr als 10.000 Reklamationen im Monat. Das Unternehmen wurde 2016 in Stuttgart gegründet und sieht sich als Kommunikationsbrücke zwischen Verbrauchern und Unternehmen. Reklamation24 bietet seinen Nutzern die Möglichkeit, ihre Reklamationen ganz unkompliziert mittels einer Beschwerdebrief-Vorlage direkt an eines der bereits über 5.000 in der Datenbank erfassten Unternehmen zu senden, um so ihre Anliegen schnellstmöglich zu klären.

#### **Pressekontakt**

Reklamation24

E-Mail: [presse@reklamation24.de](mailto:presse@reklamation24.de)

Reklamation24 GmbH | Schönbühlstr. 78 | D-70188 Stuttgart | [www.reklamation24.de](http://www.reklamation24.de)