

CHURN RATE

Veröffentlicht am 7. August 2026 von Marie

Was ist die Churn Rate?

Die Churn Rate – zu Deutsch Abwanderungsrate – gibt an, wie viel Prozent der Kunden in einem definierten Zeitraum verloren gehen. Sie ist besonders in Abo- und Dienstleistungsmodellen eine der wichtigsten Kennzahlen.

Beispiel:

Ein SaaS-Anbieter hat zu Monatsbeginn 500 Kunden. Am Monatsende sind 480 übrig. Die Churn Rate liegt bei $20 \div 500 = 4\%$ pro Monat.

Warum die Kennzahl brisant ist:

4 % Monats-Churn klingen wenig, bedeuten aber rund 40 % Verlust pro Jahr. Wer bei so einer Quote wachsen will, muss extrem viel Neugeschäft nachschieben – und das treibt den [CAC](#) in die Höhe.

Was Churn verursacht:

Enttäuschte Erwartungen, schlechter Service, fehlender Mehrwert, günstigere Wettbewerber, mangelnde Nutzung. Häufig hätten viele Absprünge durch frühe Signale erkannt werden können.

Wie Du sie senkst:

Klare Erwartungssteuerung im Verkauf, aktive Betreuung nach Vertragsstart, regelmäßige Kundenbefragungen, Frühwarnsysteme bei sinkender Nutzung. Bestandskunden zu halten ist meist deutlich günstiger als neue zu gewinnen – und erhöht direkt den [CLV](#).

Fazit:

Eine niedrige Churn Rate ist der stärkste Hebel für nachhaltiges Wachstum.