

Studienbericht

„Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“

2020

Untersuchungsdesign, Ergebnisse, Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, April 2020

Inhalt

Untersuchungsdesign.....	3
Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I)	5
Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II)	12
Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service	14
Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service.....	17
Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst.....	19
Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service.....	21

Untersuchungsdesign

Für die Studie „Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“ werden vorrangig die zentralen Service-Einheiten in der „Konsumgüterindustrie“ auf den Verbraucher-Prüfstand gestellt.

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte als Verbraucher, Kunde oder Konsument zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Untersuchung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern mit zentralem Verbraucher-Service zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bezüglich Verbraucheranfragen überhaupt in den letzten 12 Monate Kontakt hatte oder nicht. Pro Anbieter wurden mind. 150 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Verbraucherzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Untersuchung 68.522 Verbraucherstimmen zu 393 Anbietern.

Für die Zuordnung der Anbieter werden Produkttypologien nach der Art in Verbrauchs- und Gebrauchsgütern sowie Dienstleistungen unterteilt. Gegenstand der Untersuchung ist dann im Sinne der Klassifikation:

1. **„Verbraucher-Service (I)“** bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Herstellern von Verbrauchsgütern?

2. **„Verbraucher-Service (II)“** bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Händlern von Verbrauchsgütern?

3. **„Technischer-Service“** bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen technischen Services bei folgenden Herstellern von Gebrauchsgütern?

4. **„Kunden-Service“** bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel, etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Händlern von Gebrauchsgütern?

5. **„Mobiler Kunden-Dienst“** bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zuhause)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit einem oder mehreren Service-Technikern im Sinne des mobilen Kundendienstes vor Ort (Zuhause) bei folgenden Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern?

6. **„Zentraler Kunden-Service“** bei Dienstleistern (Versicherer, Banken, Energieversorger, Mobilitätsdienstleister), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Dienstleistern?

Die Antwortskala für die Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Anbieter vor:

- „sehr gut“ (1)
- „gut“ (2)
- „befriedigend“ (3)
- „ausreichend“ (4)
- „mangelhaft“ (5)
- „ungenügend“ (6)
- „Kein Kontakt in den letzten 12 Monaten“ (nicht bewertungsrelevant)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, voll verbalisierten Schulnoten-Skala je Anbieter berechnet. Anhand der Mittelwerte der Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Kategorien bzw. Branchen erstellt.

Die Anbieter mit der höchsten Gesamtzufriedenheit innerhalb einer Kategorie werden mit „BESTER“ gekennzeichnet. Anbieter, dessen Gesamtzufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP“ ausgewiesen.

Im Folgenden werden unter „Ergebnisse und Rankings“ je Kategorie die Auswahl der Anbieter, ggf. nach Unterkategorien differenziert, mit Angabe des Mittelwertes und der Auszeichnung aufgelistet.

Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I)

„**Verbraucher-Service**“ bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Food

Babynahrung

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HiPP	2,17	BESTER
Alete	2,20	TOP
Milupa	2,24	TOP
babydream (Rossmann)	2,25	TOP
Milasan	2,28	TOP
BEBA	2,32	TOP
Bebivita	2,36	
babylove (dm Drogerie)	2,37	
Töpfer	2,44	
Sunval	2,52	
Humana	2,56	

Brauereien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bitburger (König Pilsener, Köstritzer, Licher und Wernesgrüner)	2,34	BESTER
Krombacher	2,37	TOP
Paulaner Brauerei Gruppe (Hacker-Pschorr, Kulmbacher)	2,43	TOP
Warsteiner (Frankenheim, Herforder, Paderborner, König Ludwig)	2,44	TOP
Veltins	2,60	TOP
Karlsberg	2,64	
TCB/Frankfurter (Feldschlösschen, Frankfurter Pilsener)	2,69	
Anheuser-Busch InBev (Beck's, Hasseröder, Löwenbräu)	2,69	
Carlsberg Deutschland (Holsten, Astra, Duckstein, Lübzer)	2,72	
Radeberger Gruppe (Jever, DAB, Berliner Pilsner, Sternburg)	2,88	
Oettinger	3,04	

Brotaufstriche

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Schwartauer Werke (Schwartau, Mövenpick Marmelade)	2,37	BESTER
Zentis (Nusspli)	2,42	TOP
Mühlhäuser	2,43	TOP
Breitsamer + Ulrich (Breitsamer Honig)	2,46	TOP
Grafschafter Krautfabrik (Original Grafschafter)	2,46	TOP
Langnese Honig	2,48	TOP
Sächsische und Dresdner Back- und Süßwaren (Nudossi, Naschi)	2,53	TOP
Allos Hof-Manufaktur (Allos, Tartex)	2,57	TOP
Göbber	2,63	
Darbo	2,69	
Dreyer Bienenhonig	2,74	
Zuegg (Zörbiger)	2,83	
Andros (Bonne Maman)	2,89	
Chivers	2,97	

Erfrischungsgetränke

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Coca-Cola	2,51	BESTER
Franken-Brunnen (Ileburger Sachsen Quelle, Limit, Bad Kissinger)	2,55	TOP
Mitteldeutsche Erfrischungsgetränke (Saskia, Freeway)	2,65	TOP
PepsiCo (Pepsi)	2,65	TOP
Rheinfels Quelle (Sinalco)	2,76	TOP
Hansa-Heemann (hella, St.Michaelis)	2,85	
Pfanner	2,86	
Adelholzener	2,86	
Riha (WeserGold, Extaler)	2,88	
Hassia (Rosbacher, hassia)	2,89	
Altmühltaler Mineralbrunnen	2,98	
Refesco (Ja!, TiP, Paradiso)	3,13	

Milchprodukte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Ehrmann	2,19	BESTER
FrieslandCampina (Landliebe, Optiwell)	2,21	TOP
Hochland	2,22	TOP
Meggle	2,23	TOP
Molkerei Alois Müller (Müllermilch)	2,41	TOP
Hochwald (Bären Marke)	2,46	TOP
Bayernland	2,49	
Zott	2,52	
Molkerei Ammerland (Ammerländer)	2,53	
Arla Foods (MUH, Hansano, Allgäuland)	2,61	
DMK Deutsches Milchkontor (Milram, Humana)	2,65	
Savencia (Geramont, Bresso)	2,69	
Fude + Serrahn (Dairystar)	2,92	

Nährmittel & Teigwaren

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Birkel	2,04	BESTER
Barilla	2,06	TOP
Bertolli	2,09	TOP
Buitoni	2,09	TOP
bio-verde	2,13	TOP
Kraft Heinz	2,14	TOP
Uncle Ben's	2,19	TOP
reis-fit	2,20	TOP
Pfanni	2,26	TOP
Bürger	2,26	TOP
Spielberger	2,27	TOP
3 Glocken	2,28	TOP
ORYZA	2,29	
LaSelva	2,46	
Mondamin	2,46	
HENGLEIN	2,57	
Kattus	2,60	
De Cecco	2,64	

Süßwaren- und Snackhersteller

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lorenz-Bahlsen	2,00	BESTER
Katjes	2,05	TOP
Ferrero (Nutella, Hanuta, Kinder Schokolade)	2,10	TOP
Lindt & Sprüngli	2,11	TOP
Haribo	2,11	TOP
Bahlsen	2,14	TOP
Alfred Ritter (Ritter Sport)	2,15	TOP
Intersnack Group (funny frisch, chio)	2,20	TOP
Froneri (Eis: Milka, Oreo)	2,22	TOP
Nideregger	2,30	
Coppenrath & Wiese	2,31	
Halloren Schokoladenfabrik (Halloren)	2,33	
Stollwerck (Alpia, Sarotti)	2,34	
Griesson - de Beukelaer	2,36	
Krüger-Gruppe (Trumpf, Schogetten)	2,47	
Lambertz-Gruppe (Lambertz)	2,49	
August Storck (Storck)	2,56	
Kuchenmeister	2,62	
Trolli	2,64	

Non-Food

Bekleidung & Accessoires

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Nike	1,99	BESTER
Adidas	2,08	TOP
GANT	2,20	TOP
Tom Tailor	2,21	TOP
Puma	2,21	TOP
PVH (Calvin Klein, Tommy Hilfiger)	2,24	TOP
Hugo Boss	2,25	TOP
Ahlers (Pioneer, pierre cardin)	2,26	TOP
s. Oliver	2,29	TOP
Levi Strauss & Co. (Levi's, Dockers)	2,32	TOP
Esprit	2,38	TOP
VF Corporation (The North Face, Eastpak, Wrangler)	2,39	TOP
Marc O'Polo	2,44	
Gerry Weber	2,49	
Olymp	2,53	
Ralph Lauren	2,54	
Mac Mode (Mac)	2,56	
Dr. Rehfeld Fashion (Broadway)	2,59	
CBR Fashion (Street One, Cecil)	2,70	
Holy-Gruppe (Joop!, strellson)	2,73	
Brax-Leineweber (BRAX)	2,93	

Kosmetik/Pflegeprodukte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
L'Oréal (Elvital, Age perfect)	2,15	BESTER
Beiersdorf (Nivea, Labello)	2,21	TOP
Procter & Gamble (Oil of Olaz, Gillette)	2,35	TOP
Chanel	2,35	TOP
LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton (Givenchy, Dior)	2,39	TOP
Shiseido (Avène, Joico)	2,41	
Henkel (Schwarzkopf, syoss)	2,43	
Johnson & Johnson (Bebe Young Care, Neutrogena)	2,46	
Coty (Astor, Manhattan)	2,50	
Estee Lauder (Clinique, Origins)	2,54	
Kao Corp. (Sensai, John Frieda)	2,55	

Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II)

„**Verbraucher-Service**“ bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Bäckereien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Malzers Backstube	2,36	BESTER
Sternenbäck	2,38	TOP
K & U Bäckerei (Schwarzwaldbrot, Bäckerhaus Ecker)	2,39	TOP
Kamps	2,40	TOP
Brotmeisterei steinecke (Ihr Bäcker, Heidebrot Backstube)	2,41	TOP
Ditsch	2,42	TOP
Bäcker Bachmeier	2,44	TOP
Backstube Wünsche	2,45	TOP
H. v. Allwörden (von Allwörden, Nur Hier, Coffee & More, AllCafé, Knaack, Franz+Friends)	2,49	
Junge Die Bäckerei	2,49	
Landbäckerei Ihle	2,52	
Wiener Feinbäckerei Heberer (Erster Wiener, Ihre Frischebackstube)	2,54	
BackWerk	2,63	
Schäfer's (Thürmann, Meffert)	2,65	
Le CroBag	2,68	

Drogerien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
dm	2,06	BESTER
Müller	2,09	TOP
Rossmann	2,12	TOP
BUDNI	2,55	
DroNova	2,68	

Lebensmittelhändler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Rewe	2,06	BESTER
Edeka	2,15	TOP
Lidl	2,16	TOP
Aldi Nord	2,21	TOP
Kaufland	2,22	TOP
Real	2,25	TOP
Aldi Süd	2,26	TOP
Netto Marken-Discount	2,30	TOP
Alnatura	2,37	TOP
tegut	2,38	TOP
Penny-Markt	2,39	TOP
Netto ("mit Hund")	2,44	
Marktkauf	2,46	
Dennree Gruppe (denn's, BioMarkt)	2,49	
famila Nordost	2,54	
HIT	2,56	
NORMA	2,69	
Combi	2,74	
famila Nordwest	2,77	
Citti	2,90	

Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service

„**Technischer-Service**“ bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Baby- & Kleinkindspielzeuge

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fisher-Price	2,11	BESTER
Sterntaler	2,15	TOP
Hape	2,23	TOP
CHICCO	2,24	TOP
Vtech	2,42	TOP
Eichhorn	2,47	
Little People	2,53	
BIG	2,53	
Lena	2,58	
Playgo	2,61	
Jumbo	2,64	
goki	2,66	
MEGA BLOKS	2,73	

Elektrokleingeräte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dyson	2,17	BESTER
Braun	2,19	TOP
WMF (SEB)	2,27	TOP
Philips	2,29	TOP
Tefal (SEB)	2,29	TOP
Kenwood	2,48	TOP
Graef	2,52	TOP
De'Longhi	2,54	TOP
Severin	2,57	TOP
Vorwerk	2,62	TOP
Remington	2,63	TOP
Clatronic	2,70	
Moulinex (SEB)	2,70	
Krups (SEB)	2,73	
Pfaff	2,76	
Dirt Devil	2,77	
Hoover	2,78	
Rowenta (SEB)	2,81	
Rommelsbacher	2,85	
Cloer	2,91	
Steba	3,09	
Gaggia	3,18	

Fitnessgeräte-Hersteller

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HAMMER	2,26	BESTER
Benz Sport	2,49	TOP
Precor	2,56	
Schnell	2,66	

Werkzeughersteller

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Stihl	2,40	BESTER
Bosch Power Tools	2,43	TOP
Festool	2,48	TOP
Black&Decker	2,53	TOP
Makita	2,59	
Hilti	2,63	
Metabo	2,69	
Wolfcraft	2,76	

Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service

„**Kunden-Service**“ bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Elektrohändler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Saturn	2,16	BESTER
MediaMarkt	2,19	TOP
ElectronicPartner (EP:, Medimax, notebooksbilliger.de)	2,39	TOP
expert	2,42	TOP
cyberport	2,50	
Westfalia	2,52	
Euronics	2,64	
Conrad	2,67	

Möbelhändler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
IKEA	2,32	BESTER
Höffner	2,41	TOP
Möbel Rieger	2,42	TOP
Möbel Hardeck	2,44	TOP
Flamme Küchen & Möbel	2,46	TOP
Schaffrath	2,50	TOP
XXXL Möbelhäuser	2,52	TOP
Dänisches Bettenlager	2,52	TOP
Möbel Inhofer	2,54	TOP
Ostermann	2,56	TOP
Braun Möbel Center	2,57	TOP
Porta	2,59	TOP
Roller	2,62	
Segmüller	2,66	
Poco	2,67	
Möbel Kraft	2,73	
Zurbrüggen	2,87	
Möbel Martin	2,91	
Finke	2,92	

Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst

„**Mobilen Kunden-Dienst**“ bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Haustechnik, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zu-hause)

Elektrogroßgeräte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Miele	1,99	BESTER
Samsung (HH-Großgeräte)	2,15	TOP
Electrolux (AEG)	2,22	TOP
bsh group (Bosch, Siemens, Gaggenau, Constructa, Neff)	2,23	TOP
Liebherr	2,25	TOP
Whirlpool (Bauknecht, Privileg)	2,30	TOP
Gorenje	2,69	
Hanseatic	2,77	
Amica	2,79	
Beko (Blomberg)	2,81	
Haier	3,07	

Haustechnik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bosch Thermotechnik	2,38	BESTER
Vaillant	2,44	TOP
Wolf	2,49	TOP
Schüco	2,54	TOP
Viessmann	2,54	TOP
Roto	2,58	TOP
Weishaupt	2,62	TOP
Velux	2,69	
Stiebel Eltron	2,69	
Brötje Heizung	2,71	
Hörmann	2,84	
Novoferm	2,85	

Telekommunikation

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Vodafone / unitymedia	2,81	BESTER
I&I	2,81	TOP
Deutsche Telekom	2,82	TOP
O2	2,90	
NetCologne	2,91	

Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service

„Zentraler Kunden-Service“ bei Dienstleistern, i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sparkassen	2,23	BESTER
BBBank (Badische Beamtenbank)	2,29	TOP
ING	2,32	TOP
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,33	TOP
Deutsche Apotheker und Ärztebank (apoBank)	2,43	TOP
comdirect	2,54	TOP
GLS Bank	2,54	TOP
Consorsbank	2,55	TOP
Commerzbank	2,59	TOP
Sparda-Banken	2,62	TOP
Santander Bank	2,69	
Norisbank	2,72	
Volkswagen Bank	2,75	
Targobank	2,81	
Postbank	2,81	
DKB Deutsche Kreditbank	2,83	
Deutsche Bank	2,86	
Mercedes-Benz Bank	2,87	
PSD Banken	2,91	
HypoVereinsbank	3,03	

Energieversorger – regional

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
badenova	2,65	BESTER
Stadtwerke Krefeld	2,70	TOP
DEW2I	2,71	TOP
mainova	2,71	TOP
NEW'	2,73	TOP
Süwag	2,74	TOP
Stadtwerke Stuttgart	2,74	TOP
MVV Energie	2,75	TOP
WEMAG	2,76	TOP
ESWE Versorgung	2,77	TOP
enviaM	2,78	TOP
Stadtwerke München	2,79	TOP
enercity	2,79	TOP
Stadtwerke Leipzig	2,85	
ENSO	2,87	
Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm	2,88	
RheinEnergie	2,89	
N-ERGIE	2,91	
Hamburg Energie	2,93	
eins energie in sachsen	2,94	
Stadtwerke Osnabrück	2,98	
Stadtwerke Düsseldorf	2,98	
DREWAG Stadtwerke Dresden	3,02	
Stadtwerke Duisburg	3,09	

Energieversorger – überregional

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Vattenfall	2,62	BESTER
E.ON	2,66	TOP
lekker Energie	2,67	TOP
Entega	2,68	TOP
E WIE EINFACH	2,69	TOP
Naturstrom	2,70	TOP
LichtBlick	2,72	TOP
Grünwelt Energie	2,74	TOP
innogy	2,74	TOP
energieGUT	2,78	TOP
Stromio	2,79	TOP
I23energie	2,80	
eprimo	2,83	
Yello	2,85	
EWE	2,92	
ExtraEnergie	2,94	
EnBW	2,99	
NaturEnergiePlus	3,03	

Mobilitätsdienstleister – ÖPVN

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS)	2,63	BESTER
Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)	2,67	TOP
Mitteldeutsche Verkehrsverbund (MDV)	2,69	TOP
Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN)	2,69	TOP
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)	2,70	TOP
Großraum-Verkehr Hannover (GVH)	2,72	TOP
Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)	2,76	TOP
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)	2,84	
Hamburger Verkehrsverbund (HVV)	2,87	
Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVV)	2,88	
Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB)	2,90	

Mobilitätsdienstleister – Straße

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sixt	2,56	BESTER
Europcar	2,58	TOP
Flixbus	2,61	TOP
Avis	2,84	
Eurolines	2,87	
Buchbinder	2,99	
Hertz	3,04	

Versicherungen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Allianz	2,42	BESTER
AXA	2,48	TOP
SV SparkassenVersicherung	2,51	TOP
ARAG	2,53	TOP
HanseMerkur	2,55	TOP
DEVK	2,58	TOP
HUK24	2,58	TOP
Concordia	2,59	TOP
Itzehoer	2,59	TOP
WWK Versicherungen	2,60	TOP
Ammerländer Versicherung	2,60	TOP
DFV Deutsche Familienversicherung	2,61	TOP
Mannheimer	2,62	TOP
HUK-Coburg	2,63	TOP
LVM Versicherungen	2,64	TOP
CosmosDirekt	2,64	TOP
Debeka	2,64	TOP
Generali Deutschland (inkl. ehem. AachenMünchener)	2,65	TOP
Nürnberger	2,66	TOP
Basler	2,66	TOP
Barmenia	2,67	TOP
Württembergische	2,68	TOP
Provinzial Nord Brandkasse	2,70	
Die Continentale	2,70	
Alte Leipziger	2,70	
Alte Oldenburger	2,71	
Provinzial Rheinland	2,72	
Gothaer	2,72	
Versicherungskammer Bayern	2,73	
Westfälische Provinzial	2,73	
Hamburger Feuerkasse	2,74	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
VHV Versicherungen	2,75	
R+V	2,78	
EUROPA	2,79	
Zurich	2,79	
ERGO	2,80	
HDI	2,82	
VGH Versicherungen	2,89	
Signal Iduna	2,90	
Hallesche	2,91	
DBV	2,93	