

# **Studieninformation**

## **„Deutschland-Monitor – Finanzdienstleister“ 2025**

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

# **TAGESSPIEGEL**

ServiceValue GmbH

Köln, Februar 2025

## Inhalt

Studiensteckbrief.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung .....	5
Ergebnisse – kategorienspezifisch .....	6

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungs- und Auswertungszeitraum</b>	Dezember 2024 bis Januar 2025
<b>Stichprobe</b>	Mehr als 53.000 Verbraucherurteile zu 415 Unternehmen/Marken in 17 Kategorien
<b>Auswertung</b>	<p>Ergebnisse und Rankings für 17 Kategorien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autobanken</li> <li>- Baufinanzierer – Vermittler</li> <li>- Bausparkassen</li> <li>- Direktbanken</li> <li>- Filialbanken – regional</li> <li>- Filialbanken – überregional</li> <li>- Finanzvertriebe</li> <li>- Fondsgesellschaften</li> <li>- Kompositversicherer</li> <li>- Krankenkassen</li> <li>- Lebensversicherer</li> <li>- Nachhaltigkeitsbanken</li> <li>- Neobanken</li> <li>- Online-Broker</li> <li>- Privatbanken</li> <li>- Private Krankenversicherer</li> <li>- Spezialbanken</li> </ul>

## Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Deutschland-Monitor - Finanzdienstleister“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenumfrage. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die Gesamtzufriedenheit mit den Angeboten und Leistungen von Finanzdienstleistern in unterschiedlichen Kategorien.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Finanzdienstleister eingeholt oder genutzt. Die Verbraucherbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Finanzdienstleister. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Kategorien, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Finanzdienstleistern angezeigt bekommt. Wenn Angebote oder Leistungen von einem Finanzdienstleister aus den Listen in Anspruch genommen worden sind, qualifiziert sich der Befragte, eine Bewertung dieser Finanzdienstleister vorzunehmen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Finanzdienstleister XY] als [Kategorie XY]?“

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- sehr zufrieden (1)
- zufrieden (2)
- eher zufrieden (3)
- eher nicht zufrieden (4)
- nicht zufrieden (5)
- kann ich nicht beurteilen (-)

ServiceValue verwendet zur Ermittlung des Kundenurteils also eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Zufriedenheits-Skala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich.

## Auswertung

Je Finanzdienstleister und Kategorie wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.

Die Auszeichnung „Beste Finanzdienstleister“ erfolgt kategorienspezifisch und nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Finanzdienstleister innerhalb einer Kategorie, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Wertebereich ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskalierten) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Finanzdienstleister je Kategorie auch nicht einem Drittel aller Finanzdienstleister einer Kategorie entsprechen muss.

Beispiel für die Kategorie „Direktbanken“:

Die Differenz zwischen der Direktbank mit dem besten Mittelwert (hier: 2,6612) und der Direktbank mit dem schlechtesten Mittelwert (hier: 2,8633) beträgt 0,2021, davon ein Drittel ergibt 0,0674, sodass der gesuchte Grenzwert bei  $2,6612 + 0,0674 = 2,7286$  liegt. Nachdem die bisherigen Mittelwerte auf vier Dezimalstellen auf- oder abgerundet worden sind, wird der gesuchte Grenzwert auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundet. Der für das Ranking ebenfalls auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundete Eigenwert einer Direktbank muss nun also gleich oder unterhalb von 2,73 liegen, um als Direktbank mit dem Prädikat „Beste Direktbank“ ausgezeichnet zu werden. Damit sind vier von 10 Direktbanken mit dem Prädikat „Beste Direktbank“ ausgezeichnet.

## Ergebnisse – kategorienspezifisch

### Autobanken

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bank I I	2,75	Beste
Volkswagen Financial Services	2,77	Beste
Mobilize Financial Services	2,79	Beste
STELLANTIS Bank	2,79	Beste
BDK		
BMW Bank		
Ford Bank		
Honda Bank		
Hyundai Capital Bank Europe		
Mercedes-Benz Bank		
MKG Bank		
Toyota Bank		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

### Baufinanzierer - Vermittler

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Interhyp	2,72	Beste
Dr. Klein	2,73	Beste
Baufi24	2,76	Beste
Hüttig & Rompf	2,77	Beste
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,78	Beste
Wüstenrot Baufinanzierung	2,78	Beste
BauFi Direkt	2,79	Beste
KVB-Finanz	2,79	Beste
abakus24		
accedo		
baufia		
BAUFINANZIERUNG XPERT		
baufinanzierungspool24		
BaufiTeam		
Baugeld Spezialisten		
CE-Baufinanz		
Creditfair		
creditweb		

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
DTW Immobilienfinanzierung		
Enderlein Baufinanzierungen		
MKIB		
mybaufinanzierung		
PlanetHome Finanzierung		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Bausparkassen

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,73	Beste
BKM - Bausparkasse Mainz	2,74	Beste
BHW Bausparkasse	2,76	Beste
Wüstenrot Bausparkasse	2,77	Beste
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,78	Beste
Alte Leipziger Bauspar		
Debeka Bausparkasse		
LBS		
SIGNAL IDUNA Bauspar		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Direktbanken

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING	2,66	Beste
DKB - Deutsche Kreditbank	2,69	Beste
norisbank	2,70	Beste
PSD Banken	2,72	Beste
1822direkt		
comdirect		
Consorsbank		
Deutsche Skatbank		
Mercedes-Benz Bank		
Volkswagen Financial Services		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Filialbanken - regional

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Die Sparkasse Bremen	2,49	Beste
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	2,50	Beste
Sparkasse Aachen	2,51	Beste
Sparkasse Krefeld	2,52	Beste
Berliner Volksbank	2,53	Beste
Volksbank eG (Warendorf)	2,53	Beste
Sparkasse Leipzig	2,53	Beste
Sparkasse Nürnberg	2,54	Beste
Sparkasse Hannover	2,54	Beste
Volksbank pur	2,55	Beste
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,55	Beste
meine Volksbank Raiffeisenbank (Rosenheim)	2,56	Beste
Sparkasse Münsterland Ost	2,56	Beste
VerbundVolksbank OWL	2,57	Beste
Stadtsparkasse München	2,57	Beste
Bank I Saar		
Berliner Sparkasse		
Dortmunder Volksbank		
Frankfurter Sparkasse (Fraspa)		
Hamburger Sparkasse (Haspa)		
Kreissparkasse Böblingen		
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen		
Kreissparkasse Heilbronn		
Kreissparkasse Köln		
Kreissparkasse Ludwigsburg		
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg		
Kreissparkasse Waiblingen		
Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)		
Mittelbrandenburgische Sparkasse		
Nassauische Sparkasse (Naspa)		
Ostsächsische Sparkasse Dresden		
Sparkasse Dortmund		
Sparkasse Karlsruhe		
Sparkasse KölnBonn		
Sparkasse Pforzheim Calw		
Sparkasse Westmünsterland		
Stadtsparkasse Düsseldorf		
Volksbank Mittelhessen		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*



## Filialbanken - überregional

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Commerzbank	2,76	Beste
OLB (Oldenburgische Landesbank)	2,77	Beste
BBBank	2,78	Beste
TARGOBANK	2,79	Beste
HypoVereinsbank	2,80	Beste
Deutsche Bank		
NATIONAL-BANK		
Postbank		
Santander Bank		
Sparda-Banken		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Finanzvertriebe

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MLP	2,80	Beste
TELIS FINANZ	2,82	Beste
Swiss Life Select	2,83	Beste
RWS Vermögensplanung	2,84	Beste
tecis	2,85	Beste
GLOBAL-FINANZ	2,86	Beste
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,87	Beste
Postbank Finanzberatung	2,87	Beste
A.S.I. Wirtschaftsberatung		
accaris		
Bonnfinanz		
compexx Finanz		
EFC		
FinancePlan+		
FinancialArchitects		
FiNUM. Private Finance		
FORMAXX		
FP Finanzpartner		
Königswege		
OVB		
Plansecur		
ProVentus		
VALUNIQ		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Fondsgesellschaften

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Union Investment	2,78	Beste
DEKA Investments	2,79	Beste
DWS	2,83	Beste
Universal Investment	2,83	Beste
Flossbach von Storch	2,84	Beste
Allianz Global Investors (AGI)		
Amundi		
BlackRock		
Commerz Real		
Fidelity		
FRANKLIN TEMPLETON		
Goldman Sachs		
HANSAINVEST		
Helaba Invest		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Kompositversicherer

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Allianz	2,50	Beste
ARAG	2,51	Beste
CosmosDirekt	2,51	Beste
ADAC Versicherungen	2,52	Beste
DEVK	2,53	Beste
R+V	2,53	Beste
GEV Grundeigentümer-Versicherung	2,53	Beste
ERGO	2,54	Beste
HUK-COBURG	2,54	Beste
Allianz Direct	2,55	Beste
Ammerländer Versicherung	2,55	Beste
Münchener Verein	2,55	Beste
LVM Versicherung	2,56	Beste
GVO Versicherung	2,56	Beste
AdmiralDirekt	2,56	Beste
HUK24	2,56	Beste
Interlloyd	2,57	Beste
Debeka	2,57	Beste
MVK Versicherung	2,57	Beste
VHV Versicherungen	2,57	Beste

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Die Haftpflichtkasse	2,58	Beste
Baloise	2,58	Beste
ZURICH	2,59	Beste
DFV Deutsche Familienversicherung	2,59	Beste
Gothaer	2,60	Beste
Alte Leipziger	2,61	Beste
NV-Versicherungen	2,61	Beste
Concordia	2,62	Beste
die Bayerische	2,63	Beste
Adam Riese		
AXA		
Barmenia		
BarmeniaDirekt		
BavariaDirekt		
Berlin Direkt VERSICHERUNG		
BGV Badische Versicherungen		
DA Direkt		
DBV		
Dialog Versicherung		
Die Continentale		
Die Stuttgarter		
EUROPA Versicherung		
FRIDAY		
Generali		
Getsafe		
GVV Direkt		
HanseMercur		
HDI		
helden.de		
Helvetia		
IDEAL Versicherung		
INTER		
InterRisk		
Itzehoer Versicherungen		
Janitos		
Mecklenburgische Versicherung		
Neodigital		
NÜRNBERGER Versicherung		
Öffentliche Oldenburg		
Öffentliche Versicherung Braunschweig		
Provinzial		

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
rhion.digital		
SDK NEVA		
SIGNAL IDUNA		
Sparkassen DirektVersicherung		
SV SparkassenVersicherung		
uniVersa		
Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)		
Versicherungskammer Bayern		
VGH Versicherungen		
VOLKSWOHL BUND/prokundo		
WGV		
Württembergische		
Würzburger		
WWK		

Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

## Krankenkassen

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
TK - Die Techniker	2,42	Beste
VIACTIV Krankenkasse	2,43	Beste
BARMER	2,44	Beste
SBK	2,44	Beste
KNAPPSCHAFT	2,45	Beste
hkk Krankenkasse	2,45	Beste
AOK PLUS	2,46	Beste
HEK - Hanseatische Krankenkasse	2,47	Beste
BKK Linde	2,48	Beste
Mobil Krankenkasse	2,48	Beste
BKK24	2,49	Beste
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	2,49	Beste
IKK classic	2,49	Beste
vivida bkk	2,50	Beste
mkk - meine krankenkasse	2,50	Beste
SECURVITA	2,51	Beste
energie-BKK	2,51	Beste
AOK Baden-Württemberg		
AOK Bayern		
AOK Bremen / Bremerhaven		
AOK Hessen		
AOK Niedersachsen		

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
AOK Nordost		
AOK NordWest		
AOK Rheinland / Hamburg		
AOK Rheinland-Pfalz / Saarland		
AOK Sachsen-Anhalt		
Audi BKK		
BAHN-BKK		
Bergische Krankenkasse		
BIG direkt gesund		
BKK EUREGIO		
BKK Faber-Castell & Partner		
BKK firmus		
BKK Pfalz		
BKK ProVita		
Bosch BKK		
DAK-Gesundheit		
Debeka BKK		
Heimat Krankenkasse		
IKK - Die Innovationskasse		
IKK Brandenburg und Berlin		
IKK gesund plus		
IKK Südwest		
KKH - Kaufmännische Krankenkasse		
mhplus Krankenkasse		
Novitas BKK		
Pronova BKK		
R+V BKK		
Salus BKK		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Lebensversicherer

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Allianz	2,50	Beste
LV 1871	2,51	Beste
CosmosDirekt	2,51	Beste
Hannoversche	2,52	Beste
Münchener Verein	2,53	Beste
ERGO	2,54	Beste
R+V	2,54	Beste
Debeka	2,55	Beste

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
LVM Versicherung	2,55	Beste
WWK	2,56	Beste
die Bayerische	2,56	Beste
HUK-COBURG	2,56	Beste
Die Continentale	2,57	Beste
neue leben	2,57	Beste
DELA Lebensversicherungen	2,58	Beste
Generali	2,58	Beste
Alte Leipziger		
AXA		
Baloise		
Barmenia		
Canada Life		
Condor Versicherungen		
DEVK		
Dialog Versicherung		
Die Stuttgarter		
EUROPA Versicherung		
Gothaer		
HanseMercur		
HDI		
INTER		
InterRisk		
Mecklenburgische Versicherung		
myLife		
NÜRNBERGER Versicherung		
Provinzial		
Proxalto		
SIGNAL IDUNA		
SV SparkassenVersicherung		
TARGO Versicherung		
Versicherungskammer Bayern		
VOLKSWOHL BUND		
VPV Versicherungen		
WGV		
Württembergische		
ZURICH		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Nachhaltigkeitsbanken

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Triodos Bank	2,73	Beste
Pax-Bank	2,76	Beste
GLS Bank	2,76	Beste
KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	2,78	Beste
EthikBank		
Evangelische Bank		
UmweltBank		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Neobanken

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Tomorrow/Solaris	2,79	Beste
C24	2,80	Beste
bunq	2,82	Beste
N26	2,83	Beste
Monese		
Openbank		
Revolut		
vivid		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Online-Broker

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
flatexDEGIRO	2,76	Beste
Trade Republic	2,77	Beste
CapTrader	2,78	Beste
Scalable Capital	2,78	Beste
Consorsbank	2,80	Beste
LYNX	2,80	Beste
S Broker	2,81	Beste
FXFlat	2,81	Beste
finanzen.net zero	2,82	Beste
I822direkt		
Admirals		
Baader Bank		
BBBank		
comdirect		

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Commerzbank		
DKB - Deutsche Kreditbank		
HypoVereinsbank		
ING		
justTRADE		
maxblue		
MERKUR PRIVATBANK		
Postbank		
Sutor Bank		
TARGOBANK		
Traders Place		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Privatbanken

<b>Unternehmen / Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Hauck Aufhäuser Lampe	2,60	Beste
DONNER & REUSCHEL	2,63	Beste
HSBC	2,65	Beste
Quirin Privatbank	2,66	Beste
Berenberg Bank	2,69	Beste
Bankhaus C.L. Seeliger		
Bankhaus Ellwanger & Geiger		
Bankhaus Hafner		
Bankhaus Max Flessa		
Bankhaus Metzler		
Bethmann Bank		
Fürst Fugger Privatbank		
Julius Bär		
M.M.Warburg & CO		
Merck Finck		
MERKUR PRIVATBANK		
ODDO BHF		
Sutor Bank		
Weberbank		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*



## Private Krankenversicherer

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Debeka	2,49	Beste
Allianz	2,50	Beste
R+V	2,52	Beste
DKV (ERGO)	2,53	Beste
LVM Versicherung	2,54	Beste
ARAG	2,55	Beste
Münchener Verein	2,56	Beste
DEVK	2,56	Beste
HUK-COBURG	2,57	Beste
ALTE OLDENBURGER	2,57	Beste
AXA		
Barmenia		
Bayerische Beamtenkrankenkasse		
Concordia		
DBV		
Deutscher Ring		
Die Continentale		
Generali		
Getsafe		
Gothaer		
Hallesche		
HanseMercur		
INTER		
LKH		
Mecklenburgische Versicherung		
NÜRNBERGER Versicherung		
SDK		
SIGNAL IDUNA		
UKV (Union Krankenversicherung)		
uniVersa		
Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)		
VGH Versicherungen		
Württembergische		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*

## Spezialbanken

Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
SWK Bank	2,78	Beste
ABK Allgemeine Beamten Bank	2,80	Beste
Barclays	2,81	Beste
KfW Bank	2,82	Beste
Creditplus Bank	2,83	Beste
abcbank		
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)		
BANK IM BISTUM ESSEN (BIB)		
Bank of Scotland		
CRONBANK		
DKM Darlehnskasse Münster		
Hanseatic Bank		
Ikano Bank		
Oyak Anker Bank		

*Nicht platzierte Unternehmen sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.*