ServiceValue
Analysis and Consulting

Studieninformation

„Online-Vertragsabschluss 2025“

Finanzdienstleister

(Deutschland)

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

CHIP

ServiceValue GmbH

Köln, August 2025

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Online-Vertragsabschluss“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung über ein externes Online-Access-Panel. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Unternehmen der Finanzdienstleistung, eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Je Unternehmen werden mindestens 120 Kundenstimmen eingeholt. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Unternehmen in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl allerdings auch darunter liegen. Für die vorliegende Studie wurden insgesamt 28.864 Urteile zu 229 Unternehmen/ Anbietern in 11 Kategorien/Leistungsarten ausgewertet.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen/Anbietern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Unternehmen/Anbieter überhaupt Kunde war oder ist.

Die Befragung wurde von Juli bis August 2025 durchgeführt.

Fragestellung & Auswertung

Für die Auswertung und die Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der folgenden Fragestellung herangezogen:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Online-Vertragsabschluss bei folgenden Finanzdienstleistern hinsichtlich der genannten Leistungsart?“

Mit den folgenden Antwortmöglichkeiten:

1 = „sehr zufrieden“
2 = „zufrieden“
3 = „eher zufrieden“
4 = „eher nicht zufrieden“
5 = „unzufrieden“

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zufriedenheits-Skala je Unternehmen/Anbieter berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$\mathrm{MW} = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Unternehmen/Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 bedeutet in diesem Fall, dass alle Befragten dieses Unternehmens/Anbieters eine uneingeschränkte Zufriedenheit mit dem Online-Vertragsabschluss in der jeweiligen Leistungsart aufweisen. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden mit dem digitalen Service nicht zufrieden sind.

© 2025 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de

Anhand der Mittelwerte je Unternehmen werden Rankings je Kategorie/Leistungsart erstellt. Der für jedes Unternehmen erhobene Mittelwert bildet somit die Grundlage der Rankings.

Die Bewertung „TOP“ erhalten alle Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer Kategorie/Leistungsart besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden.

Unternehmen/Anbieter, die den besten Wert ihrer Branche aufweisen, erhalten die Bewertung „BESTER“.

© 2025 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de