

Pressemitteilung

Wo der Kunde Könige ist

Kunden bewerten den Nutzen, den Unternehmen ihnen bieten

Köln, 30.06.2026. Gewohnheitsmäßig gut oder sogar besser als erwartet – wenn Anbieter es regelmäßig schaffen, die Erwartungen ihrer Kundinnen und Kunden zu erfüllen oder gar zu übertreffen, bieten sie damit einen besonderen Nutzen. Welche Unternehmen aus Kundensicht besonders überzeugen, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit der Tageszeitung BILD in der Studie „Deutschlands Kundenkönige“ im achten Jahr in Folge untersucht. Der Auswertung liegen knapp 415.000 Kundenurteile zu 1.996 Unternehmen aus 107 Branchen zugrunde.

Methode

Die Untersuchung basiert auf einer eigeninitiierten und unabhängig durchgeführten Kundenbefragung, bei der die Teilnehmenden gebeten werden, auf Basis eigener Erfahrungen zu bewerten, wie gut Produkte oder Dienstleistungen bestimmter Anbieter die Nutzenerwartungen erfüllen bzw. wie sich der wahrgenommene Nutzen nach Erwerb des Produktes / der Dienstleistung darstellt. Die Bewertung erfolgt mittels einer vierstufigen Antwortskala, anhand derer je Unternehmen ein ungewichteter Mittelwert errechnet wird. Für diesen gilt: je niedriger, desto besser. Die Bewertung „HOHER KUNDENNUTZEN“ erhalten alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche besser als der Gesamtmittelwert über aller Marktbegleiter abschneiden. Unternehmen, die innerhalb dieser Gruppe wiederum besser als der Durchschnitt liegen, erhalten die Auszeichnung „SEHR HOHER KUNDENNUTZEN“. Das Prädikat „HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“ erhalten die Unternehmen, die in ihrer jeweiligen Branche die beste Beurteilung erreichen.

Die besten Anbieter mit „HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“

Der höchste Kundennutzen wird bei folgenden Lebensmittelhändlern verortet: Spitzenreiter im Gesamtranking ist LIDL, gefolgt von ALDI SÜD, Netto Marken-Discount, ALDI Nord und REWE. Die bestbewerteten Unternehmen mit „HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“ sind im Folgenden aufgeführt.

„HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“	Unternehmens-Mittelwert	Branche
LIDL	2,07	Lebensmittelhändler
WATERKOTTE	2,22	Heiztechnik & Wärmepumpen
otto.de	2,23	Online-Shops (Generalisten)
Lasermed	2,23	Augenlaser-Kliniken
LINDA Apotheke	2,24	Apotheken
First Stop	2,25	Autoservice
KTM Fahrrad	2,26	Fahrrad- & E-Bikehersteller
Süwag	2,26	Energieversorger
QuickSteuer	2,27	Steuersoftware
BARMER	2,27	Krankenkassen
Picnic	2,27	Lebensmittellieferdienste
ECOVACS	2,28	Haushaltsgerätehersteller
Höffner	2,28	Möbelhändler
Europa-Park	2,29	Freizeit- & Themenparks
PAYBACK	2,29	Bonussysteme
WOOLWORTH	2,29	Non-Food-Discounter
InnoNature	2,30	Nahrungsergänzungsmittel
WENKO	2,30	Haushaltswarenhersteller

HörPartner	2,32	Hörgeräteakustiker
Lohnsteuerhilfverein für Arbeitnehmer (LSTHV)	2,32	Lohnsteuerhilfvereine

Weitere Branchengewinner mit „HÖCHSTER KUNDENNUTZEN“ sind unter anderem die Druckerei Online-Druck.biz, der Reisebuchungs-Anbieter weg.de, der Mobilfunkanbieter ALDI TALK, der Nachhilfe-Anbieter Studienkreis, das Mietwagen-Vergleichsportal billiger-mietwagen.de, der Fahrradhändler e-bike-only.de sowie die Autowaschanlage Mr. Wash.

„Ob sich ihre Kundinnen und Kunden wie Könige fühlen oder eher wie Bittsteller, haben Unternehmen weitgehend selbst in der Hand“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „unbestritten ist, dass Anbieter, die auf Kundenwünsche eingehen und ihren Käufern Nutzenvorteile bieten, als attraktiver gelten und dadurch eben langfristig immer die erste Wahl sein werden.“

Alle Branchenrankings finden Sie unter: www.kundenkoenig.de

Text & Redaktion

Marieke Kötting
 ServiceValue GmbH
 Dürener Straße 34I
 D-50935 Köln
www.servicevalue.de

