



TOM WERNER/GETTY IMAGES

Diese Unternehmen zeichnen sich 2026 durch höchste Kundenorientierung aus

27.07.2026 | VON: MIRIAM JACOBI

Um Ihnen die Unternehmen mit dem besten Kundensupport empfehlen zu können, haben wir zusammen mit unserem Partner ServiceValue die Meinungen von über 83.000 Verbraucher:innen eingeholt.

Heute haben Verbraucher:innen in nahezu allen Branchen die Wahl zwischen zahlreichen Anbietern, deren Produkte und Dienstleistungen sich oft nur noch in Details unterscheiden. Umso stärker rückt die Qualität des Services in den Fokus. Wer bei Fragen schnell kompetente Unterstützung bietet, Probleme unkompliziert löst und Kund:innen wertschätzt, kann diese langfristig besser an sich binden. Umgekehrt können lange Wartezeiten, mangelnde Erreichbarkeit oder unzureichende Hilfe schnell frustrieren und zu einem Wechsel zur Konkurrenz führen. Für Verbraucher:innen ist jedoch häufig schwer zu erkennen, welche Anbieter die gewünschten Er-

wartungen tatsächlich erfüllen. Die Qualität des Kundenservices zeigt sich oft erst dann, wenn Unterstützung benötigt wird.

Um Orientierung zu bieten, haben wir gemeinsam mit unserem Partner **ServiceValue** auch im Jahr 2026 eine umfassende Kundenbefragung durchgeführt. Ziel der Untersuchung war es, Unternehmen zu identifizieren, die aus Sicht ihrer Kund:innen durch eine besonders hohe Service- und Kundenorientierung überzeugen. Im Rahmen der Studie wurden zahlreiche Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bewertet und miteinander verglichen. Die Ergebnisse basieren auf den Erfahrungen und Einschätzungen von Verbraucher:innen und bieten damit einen praxisnahen Einblick in die wahrgenommene Servicequalität der Anbieter. Wie genau wir die Untersuchung durchgeführt haben, erfahren Sie im Kapitel „So haben wir getestet“.

Auto & Zubehör

Autoservice

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Autoservice	DRIVER Center	1,80	HÖCHSTE Kundenorientierung
Autoservice	Quick Reifendiscount	1,83	SEHR HOHE Kundenorientierung
Autoservice	point S	1,89	SEHR HOHE Kundenorientierung
Autoservice	Pneuhage	1,92	SEHR HOHE Kundenorientierung
Autoservice	Vergölst	1,94	HOHE Kundenorientierung
Autoservice	Premio Reifen + Autoservice	1,97	HOHE Kundenorientierung
Autoservice	stop+go	1,99	HOHE Kundenorientierung
Autoservice	1a autoservice	2,00	HOHE Kundenorientierung
Autoservice	EUROMASTER	2,02	HOHE Kundenorientierung
Autoservice	First Stop	2,08	-
Autoservice	pitstop	2,10	-
Autoservice	ad AUTO DIENST	2,18	-
Autoservice	Bosch Car Service	2,20	-
Autoservice	Reifen Helm	2,22	-
Autoservice	REIFF	2,23	-
Autoservice	ATU	2,26	-
Autoservice	AUTOFIT	2,31	-

Reifenhandel

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Reifenhandel	reifen.com	2,07	HÖCHSTE Kundenorientierung
Reifenhandel	quick.de	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Reifenhandel	tirendo.de	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Reifenhandel	reifendirekt.de	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Reifenhandel	reifentiefpreis24.de	2,25	HOHE Kundenorientierung
Reifenhandel	oponeo.de	2,28	HOHE Kundenorientierung
Reifenhandel	reifenschnorrer.de	2,46	-
Reifenhandel	allereifen365.de	2,47	-
Reifenhandel	reifenleader.de	2,49	-
Reifenhandel	reifen-pneus-online.de	2,51	-
Reifenhandel	reifen24.de	2,53	-
Reifenhandel	goodwheel.de	2,58	-
Reifenhandel	reifentiefpreis.de	2,61	-
Reifenhandel	giga-reifen.de	2,62	-

Banken & Finanzen

Auto-Banken

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Auto-Banken	Mobilize Financial Services	2,07	HÖCHSTE Kundenorientierung
Auto-Banken	Stellantis Direktbank	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Auto-Banken	Ford Bank	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Auto-Banken	Volkswagen Financial Services	2,20	HOHE Kundenorientierung
Auto-Banken	Honda Bank	2,32	HOHE Kundenorientierung
Auto-Banken	Toyota Bank	2,36	-
Auto-Banken	MKG Bank	2,37	-
Auto-Banken	CA Auto Bank	2,38	-
Auto-Banken	Bank11	2,40	-
Auto-Banken	Hyundai Capital Bank Europe	2,43	-
Auto-Banken	BMW Bank	2,45	-
Auto-Banken	BDK	2,49	-
Auto-Banken	Mercedes-Benz Bank	2,51	-

Baufinanzierer

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baufinanzierer	Schwäbisch Hall Baufinanzierung	1,77	HÖCHSTE Kundenorientierung
Baufinanzierer	Baufi24	1,79	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	Interhyp	1,89	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	Hüttig & Rompf	1,95	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	BauFi Direkt	1,97	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	Dr. Klein	1,99	HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	BaufiTeam	2,05	HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	Enderlein Baufinanzierungen	2,14	HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	accedo	2,15	HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	KVB-Finanz	2,15	HOHE Kundenorientierung
Baufinanzierer	BAUFINANZIERUNG XPRT	2,19	-
Baufinanzierer	PlanetHome Finanzierung	2,23	-
Baufinanzierer	creditweb	2,27	-
Baufinanzierer	mybaufinanzierung	2,31	-
Baufinanzierer	Baugeld Spezialisten	2,32	-
Baufinanzierer	Creditfair	2,35	-
Baufinanzierer	MKIB	2,37	-
Baufinanzierer	CE-Baufinanz	2,41	-
Baufinanzierer	DTW Immobilienfinanzierung	2,43	-
Baufinanzierer	Baufinanzierungspool24	2,50	-
Baufinanzierer	baufia	2,51	

Bausparkassen

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bausparkassen	BKM - Bausparkasse Mainz	2,20	HÖCHSTE Kundenorientierung
Bausparkassen	Wüstenrot Bausparkasse	2,24	SEHR HOHE Kundenorientierung
Bausparkassen	LBS	2,27	SEHR HOHE Kundenorientierung
Bausparkassen	Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,36	HOHE Kundenorientierung
Bausparkassen	Deutsche Bausparkasse Badenia	2,37	HOHE Kundenorientierung
Bausparkassen	Debeka Bausparkasse	2,47	-
Bausparkassen	BHW Bausparkasse	2,48	-
Bausparkassen	SIGNAL IDUNA Bauspar	2,55	-
Bausparkassen	Alte Leipziger Bauspar	2,81	-

Digitale Finanzexperten

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Digitale Finanzexperten	LIQID	2,08	HÖCHSTE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	wiLLBe	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	Rentablo	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	raisin	2,10	SEHR HOHE Kundenorientierung

Digitale Finanzexperten

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Digitale Finanzexperten	MorgenFund	2,10	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	easyfolio	2,10	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	cominvest	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	youvestor	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	quirion	2,14	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	SOLIDVEST	2,15	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	fintego	2,15	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	OSKAR	2,16	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	Smavesto	2,16	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	justETF	2,17	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	VisualVest	2,17	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	Estably	2,19	HOHE Kundenorientierung
Digitale Finanzexperten	zeedin	2,28	-
Digitale Finanzexperten	moneymeets	2,31	-
Digitale Finanzexperten	Ginmon	2,32	-
Digitale Finanzexperten	growney	2,33	-
Digitale Finanzexperten	Whitebox	2,52	-
Digitale Finanzexperten	moneyFilter	2,53	-

Direktbanken

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Direktbanken	norisbank	2,14	HÖCHSTE Kundenorientierung
Direktbanken	ING	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	Consorsbank	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	Openbank	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	1822direkt	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	comdirect	2,21	HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	Volkswagen Bank	2,22	HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	Deutsche Skatbank	2,23	HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	DKB - Deutsche Kreditbank	2,23	HOHE Kundenorientierung
Direktbanken	Bank of Scotland	2,34	-
Direktbanken	GLS Bank	2,35	-
Direktbanken	SWK Bank	2,36	-
Direktbanken	Avanzia Bank	2,36	-
Direktbanken	Hanseatic Bank	2,38	-
Direktbanken	EthikBank	2,47	-
Direktbanken	CRONBANK	2,50	-
Direktbanken	UmweltBank	2,54	-

Filialbanken

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Filialbanken	TARGOBANK	2,14	HÖCHSTE Kundenorientierung
Filialbanken	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	Commerzbank	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	Sparda-Banken	2,24	SEHR HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	Deutsche Bank	2,30	HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,33	HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	BBBank	2,36	HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	Santander	2,37	HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	NATIONAL-BANK	2,38	HOHE Kundenorientierung
Filialbanken	HypoVereinsbank	2,44	-
Filialbanken	OLB (Oldenburgische Landesbank)	2,51	-
Filialbanken	PSD Banken	2,60	-
Filialbanken	Sparkassen	2,60	-
Filialbanken	BW-Bank	2,69	-
Filialbanken	Postbank	2,70	-

Finanzvertriebe

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Finanzvertriebe	MLP	2,04	HÖCHSTE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	FORMAXX	2,06	SEHR HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	OVB	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	TELIS FINANZ	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	tecis	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	Swiss Life Select	2,19	HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,21	HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	Bonnfinanz	2,21	HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	Postbank Finanzberatung	2,24	HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	RWS Vermögensplanung	2,25	HOHE Kundenorientierung
Finanzvertriebe	GLOBAL-FINANZ	2,34	-
Finanzvertriebe	FiNUM. Private Finance	2,36	-
Finanzvertriebe	compexx Finanz	2,42	-
Finanzvertriebe	Plansecur	2,55	-
Finanzvertriebe	A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,58	-
Finanzvertriebe	FinancePlan+	2,68	-

Fondsgesellschaften

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fondsgesellschaften	Allianz Global Investors (AGI)	2,22	HÖCHSTE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	Helaba Invest	2,27	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	DEKA Investments	2,29	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	HANSAINVEST	2,30	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	DWS	2,33	HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	Amundi	2,35	HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	FRANKLIN TEMPLETON	2,37	HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	Universal Investment	2,37	HOHE Kundenorientierung
Fondsgesellschaften	Union Investment	2,43	-
Fondsgesellschaften	J.P.Morgan	2,44	-
Fondsgesellschaften	Goldman Sachs	2,49	-
Fondsgesellschaften	Flossbach von Storch	2,55	-
Fondsgesellschaften	Fidelity	2,63	-
Fondsgesellschaften	BlackRock	2,67	-

Kreditkartengesellschaften

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Kreditkartengesellschaften	easybank	2,39	HÖCHSTE Kundenorientierung
Kreditkartengesellschaften	Visa	2,42	HOHE Kundenorientierung
Kreditkartengesellschaften	American Express	2,44	HOHE Kundenorientierung
Kreditkartengesellschaften	Mastercard	2,48	-
Kreditkartengesellschaften	Diners Club	2,53	-

Lohnsteuerhilfevereine

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lohnsteuerhilfevereine	Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,08	HÖCHSTE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	HILO	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Altbayerischer Lohnsteuerhilfeverein	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerberatungsverbund	2,18	HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Steuerring	2,19	HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfeverein	2,21	HOHE Kundenorientierung

Lohnsteuerhilfevereine

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lohnsteuerhilfevereine	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler Nordrhein Westfalen (IDL NRW)	2,23	HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	2,24	HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg (LHBB)	2,28	HOHE Kundenorientierung
Lohnsteuerhilfevereine	ISAR Lohnsteuerhilfeverein	2,33	-
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfeverein Bergneustadt	2,37	-
Lohnsteuerhilfevereine	Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfeverein (ALV)	2,39	-
Lohnsteuerhilfevereine	Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)	2,47	-
Lohnsteuerhilfevereine	BVBB-Lohnsteuerhilfeverein	2,48	-
Lohnsteuerhilfevereine	ABC Lohnsteuerhilfeverein	2,51	-
Lohnsteuerhilfevereine	Ring der Steuerzahler Lohnsteuerhilfeverein (RDS)	2,51	-
Lohnsteuerhilfevereine	LBV Hamm	2,52	-
Lohnsteuerhilfevereine	Deutsche Lohnsteuerhilfe	2,54	-
Lohnsteuerhilfevereine	Lohnsteuerhilfeverein für Arbeitnehmer (LSTHV)	2,55	-

Online-Broker

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Broker	tradegate.direct	2,08	HÖCHSTE Kundenorientierung
Online-Broker	S Broker	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	Scalable Capital	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	finanzen.net zero	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	WH Selfinvest	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	Traders Place	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	ViTrade	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	justTRADE	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	eToro	2,20	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	SMARTBROKER	2,21	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	Trade Republic	2,22	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	DEGIRO	2,22	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	xtb	2,23	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	Revolut	2,24	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	GENO Broker	2,25	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	IG Markets	2,25	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	CapTrader	2,26	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	CMC Markets	2,29	HOHE Kundenorientierung

Online-Broker

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Broker	Trading 212	2,31	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	flatex	2,31	HOHE Kundenorientierung
Online-Broker	Capital.com	2,34	-
Online-Broker	markets.com	2,40	-
Online-Broker	ACTIVTRADES	2,40	-
Online-Broker	GBE brokers	2,42	-
Online-Broker	admirals	2,42	-
Online-Broker	AVATRADE	2,43	-
Online-Broker	LYNX	2,43	-
Online-Broker	NAGA	2,46	-
Online-Broker	nextmarkets	2,49	-
Online-Broker	FXCM	2,50	-
Online-Broker	Ayondo	2,51	-
Online-Broker	Tickmill	2,51	-
Online-Broker	Smart-Markets	2,52	-
Online-Broker	maxblue	2,52	-
Online-Broker	iq option	2,53	-
Online-Broker	AGORA direct	2,56	-
Online-Broker	Plus500	2,58	-

Online-Kreditmarktplätze

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branchen	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Kreditmarktplätze	smava	2,33	HÖCHSTE Kundenorientierung
Online-Kreditmarktplätze	auxmoney	2,37	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Kreditmarktplätze	Kredit24	2,40	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Kreditmarktplätze	vexcash	2,42	HOHE Kundenorientierung
Online-Kreditmarktplätze	Qlick	2,48	HOHE Kundenorientierung
Online-Kreditmarktplätze	GIROMATCH	2,58	-
Online-Kreditmarktplätze	Ferratum	2,65	-
Online-Kreditmarktplätze	Maxda	2,71	-
Online-Kreditmarktplätze	Cashper	2,75	-

Drogerien, Online-Shops & Co

Non-Food Discounter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Non-Food Discounter	Thomas Philipps	2,48	HÖCHSTE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	KODi	2,50	SEHR HOHE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	ACTION	2,55	SEHR HOHE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	CENTERSHOP	2,62	HOHE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	POSTEN-BÖRSE	2,65	HOHE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	TEDi	2,66	HOHE Kundenorientierung
Non-Food Discounter	Jawoll	2,73	-
Non-Food Discounter	MÄC GEIZ	2,94	-
Non-Food Discounter	EuroShop	3,02	-

Online-Shops (Generalisten)

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Shops (Generalisten)	amazon.de	2,09	HÖCHSTE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	bader.de	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	tchibo.de	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	kaufland.de	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	lidl.de	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	pearl.de	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	otto.de	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	ebay.de	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	westfalia.de	2,20	HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	norma24.de	2,25	HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	klingel.de	2,31	HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	qvc.de	2,33	HOHE Kundenorientierung
Online-Shops (Generalisten)	3pagen.de	2,35	-
Online-Shops (Generalisten)	heine.de	2,36	-
Online-Shops (Generalisten)	manufactum.de	2,36	-
Online-Shops (Generalisten)	galaxus.de	2,40	-
Online-Shops (Generalisten)	netto-online.de	2,42	-

Online-Shops (Generalisten)

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Online-Shops (Generalisten)	miweba.de	2,47	-
Online-Shops (Generalisten)	baur.de	2,47	-
Online-Shops (Generalisten)	memo.de	2,52	-
Online-Shops (Generalisten)	hitseller.de	2,57	-
Online-Shops (Generalisten)	quelle.de	2,58	-
Online-Shops (Generalisten)	galeria.de	2,61	-
Online-Shops (Generalisten)	hse.de	2,68	-

Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Kaufland	2,21	HÖCHSTE Kundenorientierung
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	famila Nordwest	2,24	SEHR HOHE Kundenorientierung
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	GLOBUS	2,29	HOHE Kundenorientierung
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	famila Nordost	2,46	-
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	Combi	2,49	-
Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	MARKTKAUF	2,68	-

Nachhilfeanbieter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Nachhilfeanbieter	ABACUS Nachhilfeinstitut	1,94	HÖCHSTE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	Schülerhilfe	1,96	SEHR HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	MENTOR Nachhilfe zu Hause	2,00	SEHR HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	Lernstudio Barbarossa	2,01	HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	AHA! Nachhilfe	2,02	HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	Studienkreis	2,04	HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	Nachhilfe- & Unterrichtsdienst (N&U)	2,12	HOHE Kundenorientierung
Nachhilfeanbieter	Pädagogisches Lernzentrum	2,20	-
Nachhilfeanbieter	Mini-Lernkreis	2,25	-
Nachhilfeanbieter	KUMON	2,33	-
Nachhilfeanbieter	Lernwerk	2,61	-

Weiterbildungsanbieter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Weiterbildungsanbieter	ils	2,05	HÖCHSTE Kundenorientierung
Weiterbildungsanbieter	IST-Studieninstitut	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Weiterbildungsanbieter	SGD - Deutschlands führende Fernschule	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Weiterbildungsanbieter	FOM Hochschule	2,41	HOHE Kundenorientierung
Weiterbildungsanbieter	AKAD University	2,42	HOHE Kundenorientierung
Weiterbildungsanbieter	FernUniversität Hagen	2,49	-
Weiterbildungsanbieter	wbh - Wilhelm Büchner Hochschule	2,59	-
Weiterbildungsanbieter	DIPLOMA Hochschule	2,64	-
Weiterbildungsanbieter	Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,67	-
Weiterbildungsanbieter	FORUM - Institut für Management	2,69	-
Weiterbildungsanbieter	Euro-FH	2,71	-

Elektronik & Bürobedarf

Bürohändler

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bürohändler	bueromarkt-ag.de	1,84	HÖCHSTE Kundenorientierung
Bürohändler	office discount	1,89	SEHR HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	Schäfer Shop	1,93	SEHR HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	PapierFischer	2,02	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	ergotopia	2,06	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	Kutscher + Gehr	2,07	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	McPaper	2,09	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	büroshop24	2,12	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	Viking	2,12	HOHE Kundenorientierung
Bürohändler	KAUT-BULLINGER	2,16	-
Bürohändler	OTTO Office	2,21	-
Bürohändler	Printus	2,22	-
Bürohändler	buero.de	2,26	-
Bürohändler	mcbuero.de	2,58	-
Bürohändler	Büroplus	2,59	-

Consumer Electronics

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Consumer Electronics	store.acer.com/de-de	1,92	HÖCHSTE Kundenorientierung
Consumer Electronics	coolblue.de	1,97	SEHR HOHE Kundenorientierung
Consumer Electronics	cyberport.de	2,05	SEHR HOHE Kundenorientierung
Consumer Electronics	tededo.de	2,07	HOHE Kundenorientierung
Consumer Electronics	logitech.com	2,14	HOHE Kundenorientierung
Consumer Electronics	elektronik-star.de	2,18	HOHE Kundenorientierung
Consumer Electronics	samsung.com/de	2,22	-
Consumer Electronics	xxl-deals.de	2,23	-
Consumer Electronics	store.apple.com/de	2,24	-
Consumer Electronics	electronic4you.de	2,30	-
Consumer Electronics	alternate.de	2,34	-
Consumer Electronics	satchef.de	2,37	-
Consumer Electronics	berlet.de	2,40	-
Consumer Electronics	digitalo.de	2,42	-

Druckereien

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Druckereien	viaprinto	1,91	HÖCHSTE Kundenorientierung
Druckereien	OvernightPrints	1,95	SEHR HOHE Kundenorientierung
Druckereien	Onlineprinters	1,96	SEHR HOHE Kundenorientierung
Druckereien	Online-Druck.biz	1,97	SEHR HOHE Kundenorientierung
Druckereien	WIRmachenDRUCK	1,97	SEHR HOHE Kundenorientierung
Druckereien	my-banner.de	2,02	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	FLYERALARM	2,03	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	Printnow	2,09	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	dieumweltdruckerei.de	2,09	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	printworld.com	2,09	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	VistaPrint	2,10	HOHE Kundenorientierung
Druckereien	SAXOPRINT	2,16	-
Druckereien	infowerk	2,20	-
Druckereien	print24	2,27	-
Druckereien	Flyerpilot	2,36	-
Druckereien	LASERLINE	2,40	-
Druckereien	DRUCKDISCOUNT24	2,41	-
Druckereien	PRINTZIPIA	2,42	-

Elektro-Fachmärkte

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Elektro-Fachmärkte	MediaMarkt Saturn	2,13	HÖCHSTE Kundenorientierung
Elektro-Fachmärkte	EP: ElectronicPartner	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Elektro-Fachmärkte	expert	2,20	HOHE Kundenorientierung
Elektro-Fachmärkte	MEDIMAX	2,30	-
Elektro-Fachmärkte	EURONICS	2,42	-

Elektronikversandhändler

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Elektronikversandhändler	voelkner.de	2,13	HÖCHSTE Kundenorientierung
Elektronikversandhändler	reichelt.de	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Elektronikversandhändler	conrad.de	2,30	HOHE Kundenorientierung
Elektronikversandhändler	pollin.de	2,41	-
Elektronikversandhändler	de.elv.com	2,62	-

PC & Notebook-Shops

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
PC & Notebook-Shops	notebooksbilliger.de	1,97	HÖCHSTE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	easynotebooks.de	1,99	SEHR HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	one.de	2,03	SEHR HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	notebook.de	2,06	SEHR HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	kmcomputer.de	2,07	SEHR HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	neon24.de	2,08	HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	computeruniverse.net	2,09	HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	mindfactory.de	2,15	HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	memorypc.de	2,17	HOHE Kundenorientierung
PC & Notebook-Shops	heinzsoft-shop.de	2,27	-
PC & Notebook-Shops	csv.de	2,38	-
PC & Notebook-Shops	arlt.com	2,40	-
PC & Notebook-Shops	caseking.de	2,42	-

PC & Notebook-Shops

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
PC & Notebook-Shops	jacob.de	2,45	-
PC & Notebook-Shops	csl-computer.com	2,45	-
PC & Notebook-Shops	bora-computer.de	2,48	-
PC & Notebook-Shops	acom-pc.de	2,48	-
PC & Notebook-Shops	hiq24.de	2,50	-

Telekommunikation

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Telekommunikation	1&1	2,03	HÖCHSTE Kundenorientierung
Telekommunikation	Vodafone	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	EWE TEL	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	Tchibo MOBIL	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	Deutsche Telekom	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	FONIC	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	congstar	2,22	HOHE Kundenorientierung

Telekommunikation

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Telekommunikation	PremiumSIM	2,26	HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	freenet	2,31	HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	ALDI TALK	2,32	HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	winSIM	2,33	HOHE Kundenorientierung
Telekommunikation	O2	2,40	-
Telekommunikation	NetCologne	2,41	-
Telekommunikation	klarmobil.de	2,44	-
Telekommunikation	Blau	2,48	-
Telekommunikation	maXXim	2,49	-
Telekommunikation	otelo	2,50	-
Telekommunikation	Amiva	2,53	-
Telekommunikation	simplytel	2,55	-
Telekommunikation	yourfone	2,68	-
Telekommunikation	LIDL Connect	2,73	-
Telekommunikation	smartmobil.de	2,74	-

Webhosting-Anbieter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Webhosting-Anbieter	webgo	1,98	HÖCHSTE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	Host Europe	2,01	SEHR HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	IONOS	2,05	SEHR HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	Wix	2,07	SEHR HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	alfahosting	2,08	HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	STRATO	2,11	HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	ALL-INKL.COM	2,20	HOHE Kundenorientierung
Webhosting-Anbieter	united-domains	2,34	-
Webhosting-Anbieter	HETZNER	2,35	-
Webhosting-Anbieter	Greatnet.de	2,37	-
Webhosting-Anbieter	webhostone	2,37	-
Webhosting-Anbieter	one.com	2,44	-
Webhosting-Anbieter	DomainFactory	2,52	-
Webhosting-Anbieter	1blu	2,56	-
Webhosting-Anbieter	checkdomain	2,65	-

Gesundheit & Fitness

Hörgerätekustiker

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Hörgeräteakustiker	GEERS	1,93	HÖCHSTE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	KIND	1,99	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	auric	2,02	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	Köttgen Hörakustik	2,05	HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	Hörgeräte LANGER	2,08	HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	HörPartner	2,09	HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	HÖRGERÄTE SEIFERT	2,12	HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	iffland.hören.	2,13	HOHE Kundenorientierung
Hörgeräteakustiker	Hörgeräte Bonsel	2,27	-
Hörgeräteakustiker	Amplifon	2,43	-
Hörgeräteakustiker	BECKER Hörakustik	2,44	-
Hörgeräteakustiker	Hörgeräte Möckel	2,46	-
Hörgeräteakustiker	AudioMee	2,49	-

Krankenkassen

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Krankenkassen	Mobil Krankenkasse	2,03	HÖCHSTE Kundenorientierung
Krankenkassen	HEK - Hanseatische Krankenkasse	2,05	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	KKH - Kaufmännische Krankenkasse	2,06	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	BKK Linde	2,07	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	R+V BKK	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	AOK Bayern	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	TK - Die Techniker	2,10	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	VIACTIV Krankenkasse	2,10	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	Novitas BKK	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	IKK classic	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	BARMER	2,16	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	SECURVITA	2,17	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	AOK Rheinland/Hamburg	2,18	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	Pronova BKK	2,18	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	AOK PLUS	2,19	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	IKK Brandenburg und Berlin	2,20	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	mkk - meine krankenkasse	2,22	HOHE Kundenorientierung

Krankenkassen

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Krankenkassen	BKK firmus	2,23	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	vivida bkk	2,24	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	SBK	2,24	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	IKK gesund plus	2,25	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	Audi BKK	2,26	HOHE Kundenorientierung
Krankenkassen	KNAPPSCHAFT	2,33	-
Krankenkassen	AOK NordWest	2,34	-
Krankenkassen	hkk Krankenkasse	2,35	-
Krankenkassen	Bosch BKK	2,38	-
Krankenkassen	AOK Niedersachsen	2,38	-
Krankenkassen	BKK Pfalz	2,38	-
Krankenkassen	BIG direkt gesund	2,40	-
Krankenkassen	mhplus Krankenkasse	2,42	-
Krankenkassen	AOK Baden-Württemberg	2,44	-
Krankenkassen	DAK-Gesundheit	2,45	-
Krankenkassen	Salus BKK	2,45	-
Krankenkassen	AOK Nordost	2,48	-
Krankenkassen	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	2,52	-
Krankenkassen	AOK Sachsen-Anhalt	2,54	-
Krankenkassen	AOK Bremen/Bremerhaven	2,61	-
Krankenkassen	IKK - Die Innovationskasse	2,65	-
Krankenkassen	IKK Südwest	2,66	-
Krankenkassen	BAHN-BKK	2,71	-
Krankenkassen	AOK Hessen	2,72	-

Optikerketten

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Optikerketten	neusehland	2,13	HÖCHSTE Kundenorientierung
Optikerketten	MATT	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	Abele Optik	2,20	SEHR HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	fielmann	2,21	SEHR HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	pro optik	2,22	SEHR HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	brillen.de	2,24	HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	Binder Optik	2,24	HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	Apollo-Optik	2,26	HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	Brillen ROTTLER	2,32	HOHE Kundenorientierung
Optikerketten	KRASS Optik	2,35	-
Optikerketten	eyes + more	2,43	-
Optikerketten	becker + flöge	2,47	-
Optikerketten	aktivoptik	2,56	-
Optikerketten	Optiker Bode	2,60	-
Optikerketten	DELKER Optik	2,71	-

Versandapotheken

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Versandapotheken	shop-apotheke.com	2,08	HÖCHSTE Kundenorientierung
Versandapotheken	medikamente-per-klick.de	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	apovia.de	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	versandapo.de	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	besamex.de	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	omp-apotheke.de	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	sanicare.de	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	paul-pille.de	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	mycare.de	2,16	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	bodfeld-apotheke.de	2,17	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	ipill.de	2,19	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	apotal.de	2,24	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	aliva.de	2,25	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	mediherz-shop.de	2,26	HOHE Kundenorientierung
Versandapotheken	apolux.de	2,28	-
Versandapotheken	docmorris.de	2,29	-
Versandapotheken	apodiscounter.de	2,35	-
Versandapotheken	aponeo.de	2,39	-
Versandapotheken	disapo.de	2,40	-
Versandapotheken	parcelmed.de	2,41	-

Versandapotheken

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Versandapotheken	juvalis.de	2,44	-
Versandapotheken	deutscheinternetapotheke.de	2,45	-
Versandapotheken	fliegende-pillen.de	2,45	-
Versandapotheken	pharmeo.de	2,48	-
Versandapotheken	volksversand.de	2,48	-
Versandapotheken	delmed.de	2,49	-

Haus & Garten

Smart-Home-Shops

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Smart-Home-Shops	easy-smarthome-shop.de	2,27	HÖCHSTE Kundenorientierung
Smart-Home-Shops	ubisys.de	2,32	SEHR HOHE Kundenorientierung
Smart-Home-Shops	control-your-home.de	2,34	HOHE Kundenorientierung
Smart-Home-Shops	shelly.com	2,35	HOHE Kundenorientierung
Smart-Home-Shops	tink.de	2,45	-
Smart-Home-Shops	tado.com	2,48	-
Smart-Home-Shops	devolo.de	2,50	-

Baumärkte

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baumärkte	toom Baumarkt	2,20	HÖCHSTE Kundenorientierung
Baumärkte	BAUHAUS	2,21	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	hagebau	2,22	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	OBI	2,23	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	V-BAUMARKT	2,24	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	HELLWEG	2,30	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	BAUDI	2,33	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	GLOBUS Baumarkt	2,34	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte	B1 Discount Baumarkt	2,37	-
Baumärkte	BayWa Bau & Garten	2,41	-
Baumärkte	Sonderpreis Baumarkt	2,41	-
Baumärkte	Stabilo Fachmarkt	2,44	-
Baumärkte	LEITERMANN	2,45	-
Baumärkte	HORNBACH	2,50	-
Baumärkte	bauSpezi	2,51	-

Baumärkte - online

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baumärkte - online	arebos.de	2,17	HÖCHSTE Kundenorientierung
Baumärkte - online	dwz-shop.de	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	koempf24.de	2,24	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	manomano.de	2,25	SEHR HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	holzhandel-deutschland.de	2,26	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	baumarktdiscount.de	2,28	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	bausep.de	2,31	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	kemmler.de	2,37	HOHE Kundenorientierung
Baumärkte - online	benz24.de	2,41	-
Baumärkte - online	j-kesselshop.de	2,42	-
Baumärkte - online	markenbaumarkt24.de	2,51	-
Baumärkte - online	contorion.de	2,53	-
Baumärkte - online	befestigungsfuchs.de	2,54	-
Baumärkte - online	baumarkt-deutschland.de	2,54	-
Baumärkte - online	onlineshop-baumarkt.de	2,63	-

Energieversorger

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Energieversorger	enviaM / MITGAS	2,06	HÖCHSTE Kundenorientierung
Energieversorger	lekker Energie	2,08	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	eprimo	2,09	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	Süwag	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	eins energie in sachsen	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	123energie	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	LichtBlick	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	Mainova	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	E WIE EINFACH	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	yello	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	Octopus Energy	2,20	SEHR HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	E.ON	2,21	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	naturstrom	2,21	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	EnBW	2,27	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	Energie SaarLorLux	2,33	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	MAINGAU Energie	2,35	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	2,37	HOHE Kundenorientierung

Energieversorger

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Energieversorger	MONTANA	2,39	HOHE Kundenorientierung
Energieversorger	MVV Energie	2,41	-
Energieversorger	Badenova	2,43	-
Energieversorger	ExtraEnergie	2,44	-
Energieversorger	Stadtwerke München (SWM)	2,45	-
Energieversorger	RheinEnergie	2,46	-
Energieversorger	NEW Energie	2,48	-
Energieversorger	Vattenfall	2,49	-
Energieversorger	Stadtwerke Duisburg	2,50	-
Energieversorger	energieGUT	2,58	-
Energieversorger	N-ERGIE	2,63	-
Energieversorger	DEW21	2,65	-
Energieversorger	enercity	2,67	-
Energieversorger	Stadtwerke Düsseldorf	2,72	-
Energieversorger	Leipziger Stadtwerke	2,78	-
Energieversorger	EWE	2,79	-
Energieversorger	SAUBER ENERGIE	2,83	-
Energieversorger	ENTEGA	2,85	-
Energieversorger	Mark-E	2,89	-

Hausgeräteservice

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2025

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Hausgeräteservice	Samsung	2,09	HÖCHSTE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	Miele	2,12	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	Bauknecht	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	Bosch	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	Siemens	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	AEG	2,21	HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	LG	2,26	HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	LIEBHERR	2,30	HOHE Kundenorientierung
Hausgeräteservice	Constructa	2,35	-
Hausgeräteservice	NEFF	2,41	-
Hausgeräteservice	gorenje	2,43	-
Hausgeräteservice	Whirlpool	2,46	-
Hausgeräteservice	Panasonic	2,55	-
Hausgeräteservice	Hanseatic	2,67	-

Küchenmärkte

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Küchenmärkte	ASMO KÜCHEN	1,97	HÖCHSTE Kundenorientierung
Küchenmärkte	MARQUARDT KÜCHEN	1,99	SEHR HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	musterhaus küchen	2,00	SEHR HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	alma KÜCHEN	2,02	SEHR HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	Küchen Aktuell	2,04	SEHR HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	REDDY Küchen	2,10	HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	DASSBACH KÜCHEN	2,11	HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	Küche&Co	2,17	HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	SCHMIDT Küchen	2,22	HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	KüchenMarkt	2,24	HOHE Kundenorientierung
Küchenmärkte	MEDA Küchenfachmarkt	2,30	-
Küchenmärkte	Küchen Meyer	2,34	-
Küchenmärkte	Küchen Keie	2,41	-
Küchenmärkte	KÜCHE 3000	2,43	-
Küchenmärkte	PLANA Küchenland	2,44	-
Küchenmärkte	Varia Küchen	2,48	-
Küchenmärkte	KüchenTreff	2,56	-
Küchenmärkte	GRIMM Küchen	2,61	-

Hobby, Freizeit & Familie

Dienstfahrrad-Leasing

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dienstfahrrad-Leasing	eurorad.de	2,10	HÖCHSTE Kundenorientierung
Dienstfahrrad-Leasing	BusinessBike	2,11	SEHR HOHE Kundenorientierung
Dienstfahrrad-Leasing	Deutsche Dienstrad	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Dienstfahrrad-Leasing	Bikeleasing.de	2,27	HOHE Kundenorientierung
Dienstfahrrad-Leasing	JobRad	2,34	-
Dienstfahrrad-Leasing	Lease a Bike	2,36	-
Dienstfahrrad-Leasing	mein-dienstrad.de	2,38	-
Dienstfahrrad-Leasing	linexo by WERTGARANTIE	2,52	-
Dienstfahrrad-Leasing	Company Bike	2,53	-

Fotodienste

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fotodienste	cewe.de	1,91	HÖCHSTE Kundenorientierung
Fotodienste	posterxxl.de	1,93	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	happyfoto.de	1,97	SEHR HOHE Kundenorientierung

Fotodienste

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Fotodienste	snapfish.de	1,98	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	whitewall.com	1,99	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	fotoparadies.de	2,03	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	lidl-fotos.de	2,04	SEHR HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	fotobuchexpress24.de	2,07	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	ifolor.de	2,10	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	rossmann-fotowelt.de	2,11	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	fotokasten.de	2,13	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	1nightprint.de	2,17	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	pixum.de	2,20	HOHE Kundenorientierung
Fotodienste	aldifotos.de	2,23	-
Fotodienste	pixelfoto-express.de	2,26	-
Fotodienste	meinfoto.de	2,28	-
Fotodienste	my.fujifilm.com	2,31	-
Fotodienste	meinxxl.de	2,31	-
Fotodienste	smartphoto.de	2,32	-
Fotodienste	bilder.de	2,33	-
Fotodienste	fotofabrik.de	2,35	-
Fotodienste	saal-digital.de	2,46	-
Fotodienste	fotobuch.de	2,51	-
Fotodienste	targa-fotos.de	2,52	-
Fotodienste	myphotobook.de	2,60	-

Reisebüros - stationär

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Reisebüros - stationär	DERTOUR Reisebüro	2,18	HÖCHSTE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	sonnenklar.tv Reisebüro	2,20	SEHR HOHE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	REISEBÜRO FLUGBÖRSE	2,21	SEHR HOHE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	HOLIDAY LAND	2,24	HOHE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	alltours Reisecenter	2,28	HOHE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	TUI ReiseCenter	2,30	HOHE Kundenorientierung
Reisebüros - stationär	REISELAND	2,39	-
Reisebüros - stationär	FIRST REISEBÜRO	2,42	-
Reisebüros - stationär	Lufthansa City Center	2,44	-
Reisebüros - stationär	DERPART	2,54	-

Lebensmittel

Lebensmittel-Discounter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lebensmittel-Discounter	Netto Marken-Discount	2,37	HÖCHSTE Kundenorientierung
Lebensmittel-Discounter	ALDI Nord	2,41	SEHR HOHE Kundenorientierung

Lebensmittel-Discounter

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lebensmittel-Discounter	ALDI SÜD	2,42	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lebensmittel-Discounter	PENNY	2,45	HOHE Kundenorientierung
Lebensmittel-Discounter	LIDL	2,49	HOHE Kundenorientierung
Lebensmittel-Discounter	Netto Supermarkt	2,67	-
Lebensmittel-Discounter	NORMA	2,80	-

Lebensmittel-Einzelhändler

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Lebensmittel-Einzelhändler	EDEKA	2,39	HÖCHSTE Kundenorientierung
Lebensmittel-Einzelhändler	REWE	2,42	SEHR HOHE Kundenorientierung
Lebensmittel-Einzelhändler	WASGAU	2,49	HOHE Kundenorientierung
Lebensmittel-Einzelhändler	tegut	2,60	-
Lebensmittel-Einzelhändler	K+K Klaas & Kock	2,63	-
Lebensmittel-Einzelhändler	HIT	2,65	-
Lebensmittel-Einzelhändler	Feneberg	2,67	-

Vergleichs- & Wechselportale

Vergleichsportale

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Vergleichsportale	check24.de	2,11	HÖCHSTE Kundenorientierung
Vergleichsportale	verivox.de	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Vergleichsportale	tarifvergleich.de	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Vergleichsportale	finanzcheck.de	2,20	HOHE Kundenorientierung
Vergleichsportale	geld.de	2,22	HOHE Kundenorientierung
Vergleichsportale	tarifcheck.de	2,36	-
Vergleichsportale	preisvergleich.de	2,38	-
Vergleichsportale	covomo.de	2,48	-
Vergleichsportale	versicherungsvergleich24.shop	2,49	-
Vergleichsportale	billiger.de	2,54	-
Vergleichsportale	idealo.de	2,57	-

Wechselportale

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wechselportale	SwitchUp.de	2,12	HÖCHSTE Kundenorientierung
Wechselportale	wechselpilot.com	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Wechselportale	energiemarie.de	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Wechselportale	cheapenergy24.de	2,21	HOHE Kundenorientierung
Wechselportale	remind.me	2,22	HOHE Kundenorientierung
Wechselportale	esave.de	2,29	-
Wechselportale	wechselstrom.eu	2,38	-
Wechselportale	wechselfabrik.de	2,38	-
Wechselportale	scanenergy.de	2,54	-

Versicherungen

Direktversicherer

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Direktversicherer	DA Direkt	1,88	HÖCHSTE Kundenorientierung
Direktversicherer	Allianz Direct	1,92	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	AdmiralDirekt	1,94	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	HUK24	1,95	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	CosmosDirekt	1,96	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	GVV Direkt	1,98	SEHR HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	Adam Riese	2,07	HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	rhion.digital	2,12	HOHE Kundenorientierung
Direktversicherer	Sparkassen DirektVersicherung	2,19	-
Direktversicherer	DFV - Deutsche Familienversicherung	2,28	-
Direktversicherer	BavariaDirekt	2,29	-
Direktversicherer	HANNOVERSCHE	2,32	-
Direktversicherer	verti	2,34	-
Direktversicherer	BarmeniaDirekt	2,37	-
Direktversicherer	EUROPA Versicherung	2,41	-

Versicherer

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Versicherer	LVM Versicherung	2,11	HÖCHSTE Kundenorientierung
Versicherer	Helvetia Baloise	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	HUK-COBURG	2,13	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	SV SparkassenVersicherung	2,14	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Allianz	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	WGV	2,15	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Alte Leipziger-Hallesche	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Generali	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	WWK	2,16	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	ADAC Versicherungen	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	SIGNAL IDUNA	2,19	SEHR HOHE Kundenorientierung
Versicherer	DEVK	2,20	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Württembergische	2,21	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	BarmeniaGothaer	2,22	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Provinzial	2,24	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	ZURICH	2,26	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	Concordia	2,27	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	ARAG	2,27	HOHE Kundenorientierung

Versicherer

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Versicherer	ERGO	2,28	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	HanseMerkur	2,29	HOHE Kundenorientierung
Versicherer	BGV Badische Versicherungen	2,31	-
Versicherer	VGH Versicherungen	2,33	-
Versicherer	DBV	2,34	-
Versicherer	R+V	2,36	-
Versicherer	Debeka	2,37	-
Versicherer	Mecklenburgische Versicherung	2,38	-
Versicherer	Versicherungskammer Bayern	2,39	-
Versicherer	Mannheimer Versicherung	2,40	-
Versicherer	NÜRNBERGER Versicherung	2,41	-
Versicherer	AXA	2,42	-
Versicherer	Die Continentale	2,44	-
Versicherer	Münchener Verein	2,47	-
Versicherer	SDK	2,47	-
Versicherer	HDI	2,47	-
Versicherer	Itzehoer Versicherungen	2,50	-
Versicherer	Die Haftpflichtkasse	2,52	-
Versicherer	VHV Versicherungen	2,60	-

Digitale Versicherungsexperten

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Digitale Versicherungsexperten	Allvest	2,16	HÖCHSTE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	CLARK	2,17	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	simplr	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	ottonova	2,18	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	Friendsurance	2,23	SEHR HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	NEODIGITAL	2,25	HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	Getsurance	2,27	HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	OnlineVersicherung.de	2,29	HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	myPension	2,31	HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	Easy Insurance	2,34	HOHE Kundenorientierung
Digitale Versicherungsexperten	Schutzklick	2,35	-
Digitale Versicherungsexperten	hepster	2,36	-
Digitale Versicherungsexperten	Lemonade	2,37	-
Digitale Versicherungsexperten	Covomo	2,39	-
Digitale Versicherungsexperten	GETSAFE	2,45	-
Digitale Versicherungsexperten	VorsorgeKampagne	2,48	-
Digitale Versicherungsexperten	allesmeins	2,51	-

Digitale Versicherungsexperten

RANKING KUNDENORIENTIERUNG 2026

Branche	Unternehmen / Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Digitale Versicherungsexperten	helden.de	2,60	-
Digitale Versicherungsexperten	INZMO	2,67	-



So testet CHIP

In einer repräsentativen Kundenbefragung befragte ServiceValue insgesamt 83.497 Teilnehmer:innen zu ihrer Zufriedenheit mit dem Kundenservice von 754 Unternehmen. Die zentrale Frage lautete: „Wie beurteilen Sie als Kunde bzw. Nutzer die Kundenorientierung der folgenden Unternehmen / Anbieter insgesamt?“. Die Befragten sollten dabei alle Erfahrungen der letzten 24 Monate in Bezug auf Produkte oder Dienstleistungen, Beratung, Service, Kommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis einbeziehen. Die Bewertung erfolgte auf einer Skala von „ausgezeichnet“ bis „schlecht“. Für jedes Unternehmen wurde anschließend der ungewichtete Durchschnitt aller Bewertungen berechnet.

Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens innerhalb der jeweiligen Branche niedriger (=besser) als der Branchen-Mittelwert, wird dem Unternehmen eine „HOHE Kundenorientierung“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, wird dem Unternehmen eine „SEHR HOHE Kundenorientierung“ zugeschrieben. Das Unternehmen, welches innerhalb seiner Branche den besten Eigenwert aufweist, erhält die Auszeichnung „HÖCHSTE Kundenorientierung“ und gilt als Nr. 1 der Branche, im Vergleich mit allen untersuchten und ausgewiesenen Unternehmen dieser Branche. Die Ergebnisse sind ausschließlich innerhalb der jeweiligen Branche vergleichbar. In der Tabelle werden nur jene Unternehmen aufgeführt, die eine Auszeichnung erhalten haben.



Über unseren Partner ServiceValue

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. ServiceValue erstellt alljährlich den ServiceAtlas Deutschland, der auf einer stetig wachsenden Anzahl branchenspezifischer Studien basiert. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch.