

Pressemitteilung

Die Unternehmen mit der höchsten Kundenorientierung

Über 750 Anbieter im Verbraucherkfokus

Köln, 27.07.2026. Damit ein Angebot auch angenommen wird, muss die entsprechende Nachfrage bestehen. Unternehmen mit Kundenkontakt tun deshalb gut daran, sich auf die Wünsche und Anforderungen ihrer Zielgruppe einzustellen und die Nachfrage dadurch bestmöglich zu bedienen oder gar zu erzeugen. Welche Anbieter aus Kundensicht besonders eng an ihren Kunden orientiert sind, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit dem Technikmagazin CHIP untersucht. Insgesamt wurden für die Studie „KUNDENORIENTIERUNG“ mehr als 83.000 Verbraucherurteile zu 754 Unternehmen und Anbietern aus 47 Branchen eingeholt.

Methode

Bei der Untersuchung „KUNDENORIENTIERUNG“ handelt es sich um eine eigeninitiierte Online-Befragung ohne Mitwirkung der zu bewertenden Unternehmen. Für jeden untersuchten Anbieter wird folgende Fragestellung beantwortet: „Wie beurteilen Sie als Kunde bzw. als Nutzer die Kundenorientierung der folgenden Unternehmen/Anbieter insgesamt?“ Berücksichtigt werden sollen alle Erfahrungen und Erlebnisse der vergangenen 24 Monate mit dem jeweiligen Unternehmen bzw. Anbieter in Bezug auf angebotene Produkte und Dienstleistungen, Beratungs- und Serviceleistung, Kundenkommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Antworten erfolgen mittels einer fünfstufigen Zustimmungsskala, anhand derer für jedes Unternehmen ein empirischer Mittelwert errechnet wird.

Bewertungssystem

Liegt der Gesamtindex-Wert eines Unternehmens innerhalb der jeweiligen Branche niedriger und somit besser als der Branchen-Mittelwert, wird dem Unternehmen eine „HOHE Kundenorientierung“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlich bewerteten Gruppe, wird dem Unternehmen eine „SEHR HOHE Kundenorientierung“ zugeschrieben. Das Unternehmen, das innerhalb seiner Branche den niedrigsten und somit besten Eigenwert aufweist, erhält die Auszeichnung „HÖCHSTE Kundenorientierung“ und gilt als Nr. 1 seiner Branche.

Die bestbewerteten Branchensieger

Die beste Bewertung über alle Unternehmen hinweg erzielten die Baufinanzierer Schwäbisch Hall Baufinanzierung und BauFi24, gefolgt von den Autoservice-Anbietern DRIVER Center und Quick Reifendiscount. Im Folgenden sind die bestbewerteten Unternehmen und Anbieter mit „HÖCHSTE Kundenorientierung“ aufgelistet.

„HÖCHSTE Kundenorientierung“	Unternehmens-Mittelwert	Branche
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	1,77	Baufinanzierer
DRIVER Center	1,80	Autoservice
bueromarkt-ag.de	1,84	Bürohändler
DA Direkt	1,88	Direktversicherer
viaprinto	1,91	Druckereien
cewe.de	1,91	Fotodienste
store.acer.com/de-de	1,92	Consumer Electronics
GEERS	1,93	Hörgeräteakustiker

ABACUS Nachhilfeinstitut	1,94	Nachhilfeanbieter
notebooksbilliger.de	1,97	PC & Notebook-Shops
ASMO KÜCHEN	1,97	Küchenmärkte
webgo	1,98	Webhosting-Anbieter
Mobil Krankenkasse	2,03	Krankenkassen
1&1	2,03	Telekommunikation
MLP	2,04	Finanzvertriebe
ils	2,05	Weiterbildungsanbieter
enviaM / MITGAS	2,06	Energieversorger
reifen.com	2,07	Reifenhandel
Mobilize Financial Services	2,07	Auto-Banken
shop-apotheke.com	2,08	Versandapotheken
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,08	Lohnsteuerhilfevereine
LIQID	2,08	Digitale Finanzexperten
tradegate.direct	2,08	Online-Broker

Weitere Anbieter mit „HÖCHSTE Kundenorientierung“ sind beispielsweise Samsung (Hausgeräteservice), amazon.de (Online-Shops - Generalisten) eurorad.de (Dienstfahrrad-Leasing), LVM Versicherung (Versicherung), check24.de (Vergleichsportale) und SwitchUp.de (Wechselportale).

„Es sollte im ureigenen Interesse eines jeden Unternehmens sein, sich an den Wünschen und Bedürfnissen seiner Kundinnen und Kunden auszurichten“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und führt aus, „Anbieter, die ihre Kunden ernstnehmen und deren Zufriedenheit priorisieren, geben damit einen starken Impuls zur Kundentreue und sichern sich mit einem festen Kundenstamm letztendlich auch eine Grundlage für den eigenen, zukünftigen wirtschaftlichen Erfolg.“

Weitere Informationen zu der Untersuchung „KUNDENORIENTIERUNG“ mit dem Technikmagazin CHIP finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

