

Pressemitteilung

Kundenorientierung von Unternehmen in Österreich

Über 650 Anbieter hinsichtlich ihrer Kundenorientierung auf dem Prüfstand

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“ in Österreich mehr als 58.000 Verbraucherurteile zu 657 Unternehmen und Anbietern aus 50 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

Über alle Unternehmen hinweg punkten vor allem die Drogeriemärkte BIPA, Rituals und Müller sowie der Elektronikmarkt e-tec.at. Im Folgenden sind die Unternehmen und Anbieter mit den niedrigsten Mittelwerten und „HÖCHSTER Kundenorientierung“ aufgelistet.

„HÖCHSTE Kundenorientierung“	Unternehmens-Mittelwert	Branche
BIPA	1,87	Drogeriemärkte
e-tec.at	1,92	Elektronikmärkte
Kelag	1,95	Energieversorger - Gas
Falkensteiner Hotels & Residences	1,97	Hotelketten / -gruppen
Ströck	1,98	Bäckereiketten
eoffice24.com	1,98	Bürohändler
BAUHAUS	1,99	Baumärkte
HOFER	1,99	Lebensmittel-Einzelhandel
Energie AG Oberösterreich	2,00	Energieversorger - Strom
autoteile-direkt.at	2,01	Autoteile & -zubehör

e-tec.at	2,02	Onlineshop - Elektronik
Hypo Tirol Bank	2,04	Filialbanken (regional)
Lucky Car	2,04	Autoservice
Wiener Städtische	2,05	Versicherer
Landzeit	2,05	Systemgastronomie
Itur	2,06	Reiseveranstalter
Wempe	2,07	Juweliere
Magenta	2,07	E-Mail-Anbieter
FITSHOP	2,09	Sportgeschäfte
Bausparkasse Wüstenrot	2,09	Bausparkassen
easybank	2,09	Direktbanken

Weitere Anbieter mit „HÖCHSTE Kundenorientierung“ sind beispielsweise der Telekommunikationsanbieter Drei, der Küchenanbieter DANKÜCHEN, der Hörgeräteakustiker Hansaton, das Vergleichsportal check24.at, der Badausstatter ELEMENTS sowie das Gartencenter Praskac.

„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