

Pressemitteilung

Auffallend kundenfreundliche Hotlines

Onlinestudie zum telefonischen Support bei bekannten Unternehmen

Köln, 29.07.2026. Festhängen in einer endlosen Warteschleife oder schnelle und unkomplizierte Hilfe? Beim Anruf einer Hotline müssen Kundinnen und Kunden grundsätzlich auf alles gefasst sein. Welche Unternehmen mit ihren telefonischen Supportangeboten positiv in Erscheinung treten, hat ServiceValue in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut in einem zweistufigen Webmonitoring-Verfahren untersucht. Die bestbewerteten Unternehmen und Marken erhalten die Auszeichnung „Kundenfreundlichste Hotline 2026“.

Methode

In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden zwischen dem 1. Juli 2024 und dem 30. Juni 2026 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit den fünf Eventtypen Hotline, Kundenzufriedenheit, Kundenberatung, Service und Preis durchsucht. Diese Themenfelder wurden konkretisiert durch definierte Keywords, Text- und Satzkorpora.

In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet und analysiert. Für jedes Unternehmen bzw. für jede Marke wurde in Verbindung mit dem Eventtypen die Tonalität anhand von Textfragmenten dahingehend untersucht, ob die Erwähnungen als positiv, negativ oder neutral zu bewerten sind.

Auswertung

Gewertet wurde schließlich nach Punkten, die für die einzelnen Eventtypen aufgrund des Tonalitätssaldos und der Reichweite vergeben wurden. Dabei wurde der Eventtyp Hotline zu 45 Prozent gewichtet, der Eventtyp Preis zu zehn Prozent. Die drei weiteren Eventtypen gingen zu je 15 Prozent in die Punktevergabe ein. Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Gesamtpunktwert erhielten die Auszeichnung „Kundenfreundlichste Hotline 2026“.

Zwanzig Unternehmen mit positiven Wertungen

Im Folgenden sind zwanzig Unternehmen mit besonders guter Wertung aufgelistet.

Unternehmen	Branche
ADAC	Automobilclubs
OBI	Baumärkte
ING	Direktbanken
CosmosDirekt	Direktversicherer
EWE	Energieversorger (regional)
Mainova	Energieversorger (überregional)
BSH Hausgeräte	Haushaltselektrogeräte
IONOS	Internet & Hosting
BKK Pfalz	Krankenkassen
Höffner	Möbelhändler

ALDI TALK	Mobilfunkanbieter
Transdev-Gruppe	Regional- & Nahverkehrsanbieter
alltours	Reiseveranstalter
DATEV	Software / IT
Sparkasse Siegen	Sparkassen
enercity	Stadtwerke
Deutsche Telekom	Telekommunikationsanbieter
BBBank	Universalbanken
OTTO	Versandhändler
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	Volks- & Raiffeisenbanken

„Die junge Generation telefoniert nicht gern, heißt es“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „eine gewisse Hemmschwelle besteht jedoch auch bei Anruferinnen und Anrufern jenseits von Generation Z, und die kundenfreundlichste Reaktion darauf zeigen Unternehmen, die ihre Hotline durch einfache Erreichbarkeit sowie freundliches und kompetentes Personal besonders anruferorientiert gestalten.“

Das vollständige Ranking zu „Kundenfreundlichste Hotline 2026“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

