

Pressemitteilung

Vertragsabschluss per Klick: Energie, Reise & Touristik

Kundinnen und Kunden bewerten Online-Vertragsabschlüsse bei rund 210 Anbietern

Köln, 17.08.2026. Ob Energieversorgung oder Reisebuchungen – viele Verträge lassen sich einfach und schnell im Internet abschließen. Nicht jeder Anbieter stellt seine Kundinnen und Kunden dabei jedoch gleichermaßen zufrieden. Welchen Anbietern das aus Kundensicht besonders gut gelingt, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit dem Technikmagazin CHIP untersucht. Insgesamt wurden für die Studie „Online-Vertragsabschluss 2026“ im Segment „Energieversorger“ knapp 10.000 Verbraucherurteile zu 89 Energieversorgern aus drei Kategorien eingeholt und ausgewertet; im Segment „Reise & Touristik“ mehr als 15.000 Verbraucherurteile zu 122 Anbietern aus elf Kategorien.

Methode und Bewertung

Bei der Untersuchung „Online-Vertragsabschluss“ handelt es sich um eine eigeninitiierte Online-Befragung ohne Mitwirkung der untersuchten Unternehmen. Dabei bewerten die Panelisten Anbieter, bei denen sie bereits einen Online-Vertragsabschluss getätigt haben. Gefragt wird konkret: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Online-Vertragsabschluss bei folgenden Energieversorgern bzw. bei folgenden Anbietern zum Thema Reise & Touristik?“ Auf Basis einer fünfstufigen Antwortskala wird aus allen abgegebenen Stimmen für jedes Unternehmen ein Mittelwert berechnet, der in Rankings je Segment und Kategorie überführt wird. Dabei bedeutet ein Wert von 1, dass alle zu diesem Unternehmen oder Anbieter Befragten mit dem Online-Vertragsabschluss in der jeweiligen Leistungsart sehr zufrieden sind; ein Wert von 5 hingegen steht für Unzufriedenheit unter den Kunden. Unternehmen und Anbieter, die innerhalb ihrer Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden, erhalten die Bewertung „TOP“. Der bestbewertete Anbieter je Kategorie erhält die Auszeichnung „BESTER“.

Die bestbewerteten Energieversorger je Kategorie

Erstplatzierte und somit „BESTER“ in der Kategorie „Energieversorger“ ist E.ON mit einem Wert von 2,15, gefolgt von Vattenfall (2,20), enni. und RheinEnergie (beide jeweils 2,25). Auch MITGAS und enviaM überzeugen mit jeweils 2,27 und gelten, ebenso wie zwölf weitere Energieversorger, als „TOP“. In der Kategorie „Energieversorger – B2B“ sind insgesamt sieben Anbieter ausgezeichnet. „BESTER“ ist EWE mit einem Wert von 2,38. ENTEGA, Vattenfall, E.ON, maestro, MONTANA und LichtBlick sind mit 2,54 oder besser „TOP“.

Als „Energieversorger – erneuerbare Energien“ erzielt Grünwelt Energie (2,11) die beste Bewertung. „TOP“ sind Naturwerke, MONTANA, MAINGAU Energie, Süwag, Octopus Energy, EWS ElektrizitätsWerke Schönau und ALDI Grüne Energie (alle unter 2,20) sowie 20 weitere (bis 2,41).

Die Kategorienbesten im Segment „Reise & Touristik“

Absoluter Spitzenreiter ist in diesem Segment Itur.com aus der Kategorie „Reisebuchung“, gefolgt von weg.de und adacreisen.de, beide ebenfalls aus der Kategorie „Reisebuchung“, sowie dem Camping-Portal suncamp.de. Im Folgenden sind alle als „BESTER“ ausgezeichneten Unternehmen aus dem Segment „Reise & Touristik“ alphabetisch nach Kategorien geordnet aufgeführt.

Kategorie	„BESTER“	Mittelwert
Camping-Portale	suncamp.de	2,22
Ferienhausportale	fewo-direkt.de	2,24
Flugbuchungsportale	flugladen.de	2,28
Flusskreuzfahrten	nicko cruises	2,41
Gesundheits- / Wellnessurlaub	fit REISEN	2,36
Hausbootvermieter	Eisvogel Touren	2,35

Hotelbuchungsportale	ehotel.de	2,41
Kreuzfahrtanbieter	aida.de	2,31
Mietwagen-Vergleichsportale	mietwagen.check24.de	2,32
Reisebuchung	ltur.com	2,18
Wohnmobilmuchungsportale	rentandtravel.de	2,35

„Es gibt eine Reihe von offiziellen Vorgaben dafür, wie ein Online-Vertragsabschluss stattzufinden hat, um als rechtssicher zu gelten“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „manche Details sind allerdings Auslegungssache, sodass es durchaus Unterschiede bei den Abläufen einzelner Anbieter gibt und dann neben der Rechtssicherheit weitere Aspekte vom Interessenten als Auswahlkriterium herangezogen werden, die auf eine mögliche Gesamtzufriedenheit einzahlen.“

Weitere Informationen zu der Untersuchung „Online-Vertragsabschluss“ mit CHIP finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

