

Pressemitteilung

Österreichs Kunden küren ihre Service-Champions

Service von rund 870 Unternehmen aus 62 Branchen auf dem Kundenprüfstand

Köln, 31.08.2026. Neben der Bereitstellung konkreter Leistungen und Produkte erwarten Kundinnen und Kunden von kommerziellen Anbietern vor allem auch einen gewissen Service. Welche Anbieter diese Erwartungen in besonderem Maße erfüllen oder sogar übertreffen, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue in den „Service-Champions Österreich 2026“ nun zum zwölften Mal ermittelt. Für die Studie wurden 869 Unternehmen aus 62 Branchen hinsichtlich ihrer Serviceleistungen von Kundinnen und Kunden aus ganz Österreich bewertet.

Methode

Die Ermittlung der „Service-Champions Österreich“ erfolgt ausschließlich über Kundenurteile und basiert auf der Schlüsselfrage, ob Kunden bei den zu untersuchenden Unternehmen und Anbietern während der letzten drei Jahre einen sehr guten Service erlebt haben. Anhand des wissenschaftlich belastbaren Service Experience Score (SES) werden die Kundenbewertungen in prozentuale Zustimmungswerte übersetzt und somit zu einer unternehmens- wie branchenübergreifend mess- und vergleichbaren Größe gemacht. Unternehmen und Marken, die innerhalb ihrer Branche und auf Grundlage ihres individuellen SES zum besten Drittel gehören, werden mit einer Platzierung auf einem Gold-Rang ausgezeichnet. Die Unternehmen, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche den höchsten SES aufweisen, werden zum jeweiligen Branchengewinner gekürt. Die Untersuchung erfolgt unter wissenschaftlicher Begleitung der Goethe-Universität Frankfurt am Main und findet ohne Beteiligung der bewerteten Unternehmen statt.

Branchengewinner mit Bestwertung

Den Bestwert im Gesamt-Ranking aller 869 Unternehmen erzielte zum wiederholten Male der Optiker sehen!wutscher, gefolgt von MONTANA (Energieversorger – Gas) und Landzeit (Systemgastronomie). Die bestbewerteten Branchengewinner finden sich in der folgenden Tabelle.

Branchengewinner	SES	Branche
sehen!wutscher	80,9%	Optiker
MONTANA	80,6%	Energieversorger - Gas
Landzeit	80,3%	Systemgastronomie
BIPA	79,3%	Drogerien & Parfümerien
VERBUND	79,1%	Energieversorger - Strom
Electrolux	79,0%	Haushaltsgeräte
fressnapf	79,0%	Tierbedarf-Händler
HOFER	78,6%	Lebensmittel-Einzelhandel
Thalia	78,2%	Buchhandel
FITSHOP	78,0%	Sportgeschäfte
ERGO	77,8%	Versicherer
Austria Trend Hotels	77,7%	Hotelketten / -gruppen
MediaMarkt	77,6%	Elektronikmärkte
Hypo Tirol Bank	77,4%	Filialbanken (regional)
Möbelix	77,2%	Möbelhandel
Bausparkasse Wüstenrot	76,6%	Bausparkassen
Tamaris	76,4%	Schuhgeschäfte
Ruefa	76,4%	Reiseveranstalter
FUSSL Modestraße	76,3%	Modegeschäfte

easybank	76,1%	Direktbanken
Erste Bank Österreich	76,1%	Filialbanken (überregional)

Weitere Unternehmen mit Gold-Rang und Mittelwerten $\geq 78,2$ sind L'Osteria (Systemgastronomie), AEG (Haushaltsgeräte), DAS FUTTERHAUS (Tierbedarf-Händler), Kelag (Energieversorger – Strom), Hartlauer (Optiker), Bosch (Haushaltsgeräte) und MONTANA (Energieversorger – Strom).

„Das Warensortiment und das Spektrum an Dienstleistungen sind bei Anbietern aus derselben Branche im Grunde häufig vergleichbar“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „den Unterschied macht für Kundinnen und Kunden dann die Servicequalität, und Unternehmen, die sich hier positiv von ihren Mitbewerbern abheben, stärken mit diesem Differenzierungsmerkmal ihre Marktposition.“

Die vollständigen Rankings zur Studie „Service-Champions Österreich 2026“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

