

Facettenreich
Fachwissen, Leistungsfähigkeit
und Verlässlichkeit –
Kompetenz setzt sich aus
vielen Bausteinen zusammen



Studie 2026

Kompetenz, die überzeugt

Fachwissen, Beratungsqualität, Service – **bei welchen Firmen erleben Kunden die höchste Kompetenz?** 762 Unternehmen aus 46 Branchen im Check

Ein maßgefertigtes Möbelstück, ein individueller Trainingsplan im Fitnessstudio oder eine Reise, die auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten ist: Kompetenz zeigt sich darin, wie gut ein Anbieter die Wünsche seiner Kunden versteht und in überzeugende Lösungen übersetzt. Dabei bedeutet Kompetenz mehr als bloßes Produktwissen. Sie erweist sich dann, wenn sich der speziell ent-

worfene Einbauschränk harmonisch in das Schlafzimmer einfügt, wenn das Training passend abgestimmt war und Wirkung zeigt und wenn der Urlaub tatsächlich zur Traumreise wurde. Welche Unternehmen und Marken beweisen aus Sicht ihrer Kunden besonders viel Kompetenz? Dieser Frage ist das Marktforschungsinstitut ServiceValue auch in diesem Jahr im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST nachge-

gangen. Die ausgewerteten Ergebnisse machen deutlich, welchen Anbietern die Verbraucher ein besonders hohes Maß an Fachwissen, Leistungsfähigkeit und Verlässlichkeit zuschreiben. Wer in seiner Branche aus Kundensicht zu Deutschlands Kompetenz-Siegern 2026 gehört, zeigt die Tabelle rechts und auf den folgenden Seiten.

SANDRA LEINFELDER

Methodik

Der Test
DEUTSCHLAND TEST hat in diesem Jahr erneut die Kompetenz von Unternehmen untersuchen lassen. Dazu führte das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Juli und August 2026 eine große Branchenstudie durch. Auf Basis von Kundenangaben haben die Experten für jedes der berücksichtigten Unternehmen einen individuellen Kompetenzwert ermittelt und ihn mit den Werten der Mitbewerber verglichen.
Im Rahmen eines sogenannten Online-Access-Panels konnten Verbraucher 762 Anbieter aus 46 Branchen bewerten. Die Konsumenten sollten dabei angeben, inwieweit das jeweilige Unternehmen als Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen insgesamt eine hohe Kompetenz



aufweist – oder eben nicht. Dabei kann sich die aus Kundensicht zugeschriebene Kompetenz allein auf das wahrgenommene Ergebnis als Qualitätsmerkmal beziehen oder kann weitere Aspekte wie zum Beispiel Fähigkeiten, Eignungen oder Wissen von Mitarbeitern berücksichtigen. Bewertungsrelevant waren die folgenden Antwortoptionen: „stimme voll und ganz zu“, „stimme zu“, „stimme eher zu“, „stimme eher nicht zu“ und „stimme nicht zu“.
Die Auswertung
Insgesamt gaben die Studienteilnehmer 103.118 Urteile ab. Aus allen Antworten errechneten die Wissenschaftler für jeden Anbieter einen Mittelwert. Die Auszeichnung „Hohe Kompetenz“ bekamen alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche besser abschnitten als der Gesamtmit-

telwert aller ausgewerteten Anbieter. Unternehmen, die wiederum besser als der Durchschnitt der mit „Hohe Kompetenz“ ausgezeichneten Unternehmen bewertet wurden, erhielten das Top-Prädikat „Höchste Kompetenz“ (alle Ergebnisse s. Tabelle unten und auf den folgenden Seiten).

Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Die Kompetenz-Sieger

Branche/Anbieter/Marke	Score
Apotheken-Kooperationen	
LINDA Apotheke	2,30
gesund leben-Apotheken	2,34
easyApotheke	2,41
Guten Tag Apotheke	2,44
mea meine apotheke	2,47
Augenlaser-Kliniken	
CARE Vision	★ 2,26
Optical Express	2,31
ARTEMIS	2,32
EuroEyes	2,37
Lasarmed	2,39
LASIKWELT	2,43
Autoglasreparatur	
Garglass	★ 2,44
Wintec Autoglas	★ 2,50
junited AUTOGLAS	2,54
Autoservice	
First Stop	★ 2,33
Pneuhage	★ 2,35
Quick Reifendiscount	★ 2,37
pitstop	★ 2,41
EUROMASTER	★ 2,43
DRIVER Center	2,45
premio Reifen + Autoservice	2,46
stop+go	2,53
Baumärkte	
toom Baumarkt	★ 2,30
HORNBACH	2,33

Branche/Anbieter/Marke	Score
hagebau	2,38
BAUHAUS	★ 2,39
GLOBUS Baumarkt	2,40
HELLWEG	★ 2,43
OBI	2,43
BAUDI	2,48
LEITERMANN	2,50
Betten & Zubehör	
paradies.de	★ 2,36
am-qualitaetsmatratzen.de	2,37
matratzen-concord.de	2,39
bettenrid.de	★ 2,39
Waterbed Discount	2,41
boxspring-welt.de	★ 2,42
deutsche-premiumbettwaren.de	★ 2,42
jona-sleep.com	2,47
belama.de	2,51
schlafpur.de	2,55
beco-matratzen.de	2,60
daunen-federn.de	2,60
Biomasse-Heiztechnik	
HARGASSNER	2,36
windhager	2,39
fröling	2,47
SOLARFOCUS	2,50
Druckereien	
Onlineprinters	★ 2,34
vistaprint	2,37
Allesdrucker	2,37

Branche/Anbieter/Marke	Score
MYFLYER	2,39
WIRmachenDRUCK	★ 2,40
printworld.com	2,41
Online-Druck.biz	2,43
Infowerk	2,43
sedruck	2,45
flyerdevil.de	2,46
FLYERALARM	2,47
viaprinto	★ 2,49
Rainbowprint	2,51

Branche/Anbieter/Marke	Score
SAXOPRINT	2,53
printendo	2,55
OvernightPrints	2,55
E-Learning-Anbieter	
COMCAVE.COLLEGE	★ 2,36
Haufe Akademie	★ 2,38
WEKA E-Learning	2,41
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	2,41
oncampus	2,44

★ Die Langzeitsieger

Welche Unternehmen und Marken stehen dauerhaft für eine hohe Kompetenz? Das verrät die Langfrist-Auswertung von ServiceValue. Das Prädikat „Langzeitsieger“ erhielten nur Unternehmen, die – ausgehend vom aktuellen Jahr – seit mindestens fünf Jahren durchgehend ausgezeichnet wurden und dabei überwiegend das Prädikat „HÖCHSTE“ erzielt haben. Alle Dauersieger sind im Ranking mit einem Stern gekennzeichnet.



mind. 5
JAHRE
IN FOLGE

Branche/Anbieter/Marke	Score
Scheer IMC	2,46
Cegos Integrata	2,49
EMS-Studios	
KÖRPERFORMEN	★ 2,37
Bionic Sport	2,39
Bodystreet	★ 2,41
Familienurlaub	
VAMOS Familienreisen	2,39
ReNatour	2,41
AF-Reisen	2,43
Bambino-Tours	2,47
eurocamp	2,51
Fenster & Türen	
fensterversand.com	★ 2,37
fensterdepot24.de	2,37
fensterwerk24.de	2,39
fensterfabrik24.com	2,44
widuro.de	2,47
fensterblick.de	2,49
provix-fenster.de	2,50
bew24-fenster.de	2,52
online-fenster-kaufen.de	2,53
meinfenster24.de	2,54
fenster24.de	2,55
sparfenster.de	★ 2,57
Fernstudium & berufliche Weiterbildung	
FOM Hochschule	2,31
WBS Gruppe	2,33
AKAD University	★ 2,35
FORUM Institut für Management	2,36
wbh Wilhelm Büchner Hochschule	★ 2,37
APOLLON Hochschule der Gesundheitswirtschaft	2,39
Deutsche Akademie für Management	2,40
IU Internationale Hochschule	2,42
DAA Deutsche Angestellten-Akademie	2,43
SRH Fernhochschule The Mobile University	2,44
IBB Institut für Berufliche Bildung	2,47
sgd Deutschlands führende Fernschule	2,47
Fertighausanbieter	
WeberHaus	★ 2,20
RENSCH-HAUS	★ 2,22
FingerHaus	2,23
KAMPA	★ 2,25
SchwörerHaus	★ 2,25
ELK	★ 2,26
HANSE HAUS	★ 2,27
STREIF Haus	★ 2,27

Branche/Anbieter/Marke	Score
BIEN-ZENKER	2,27
Schwabenhaus	2,29
Regnauer	★ 2,30
BAUFRITZ	★ 2,30
Fertighaus WEISS	2,33
ScanHaus Marlow	2,33
Sander Haus	2,35
Living Haus	2,39
Büdenbender	★ 2,41
HAAS Fertighbau	2,41
LUXHAUS	2,45
RUBNER	2,46
Fitnessgeräte-Händler	
HAMMER Sport	★ 2,30
CARDIOfitness	★ 2,34
FITSHOP	2,38
maxxus.com	2,40
sportstech.de	2,41
SPORT-THIEME	2,44
gorillasports.de	2,44
mundofitness.de	2,44
Flusskreuzfahrten	
VIVA Cruises	2,33
AMADEUS Flusskreuzfahrten	★ 2,34
A-ROSA Flusskreuzfahrten	★ 2,34
1AVista	★ 2,38
PLANTOURS Kreuzfahrten	2,44
Gartenzäune	
zaunfuchs.de	★ 2,35
zaunglobus.de	2,37
zaunprofi-24.de	2,43
zaun-idee.de	★ 2,43
zaun-kaufen.de	2,44
zaun24.de	★ 2,45
doppelstabmatte24.de	2,47
gartenzaun-experten.de	2,47
zaunguru.de	2,51
Hauhaltswarenhersteller	
FACKELMANN	★ 2,32
HAILO	2,34
LEIFHEIT	2,35
alfi	★ 2,37
SOEHNLE	★ 2,40
bodum	★ 2,41
CURVER	2,42
WENKO	2,42
springlane	2,43
SodaStream	2,44
WOLL	2,45
MEPAL	2,45
Fissler	2,46
LocknLock	2,46
ZWILLING	2,46
ELO	★ 2,48
AMT GASTROGUSS	2,48
kela	2,50

Branche/Anbieter/Marke	Score
keeper	2,50
Schulte-Ufer	★ 2,50
sistema	2,51
WESTMARK	2,52
Rosenthal	2,54
WMF	2,54
Haushaltsgerätehersteller	
ECOVACS	2,19
Miele	★ 2,20
Samsung	★ 2,21
Bosch	★ 2,21
Gaggenau	2,22
LIEBHERR	★ 2,22
KitchenAid	★ 2,23
UNOLD	★ 2,24
Siemens	★ 2,24
Philips	2,26
LG	★ 2,27
GASTROBACK	2,29
AEG	★ 2,30
Rowenta	★ 2,31
Küppersbusch	2,32
Bauknecht	★ 2,32
roborock	2,34
NEFF	2,34
beko	2,35
ProfiCook	2,37
Tefal	2,38
Hisense	2,38
Dyson	2,40
Midea	2,40
Whirlpool	2,40
Vorwerk (Thermomix)	★ 2,41
BOMANN	2,41
GRAEF	2,42
ROMMELSBACHER	2,43
ritter	2,44
smeg	2,44
KLARSTEIN	2,46
KORONA	2,47
Heiztechnik- & Wärmepumpenhersteller	
BRÖTJE HEIZUNG	2,29
WOLF	★ 2,30
NIBE	2,31
NOVELAN	2,32
Buderus (Bosch Thermotechnik)	2,35
STIEBEL ELTRON	★ 2,36
Vaillant	2,39
VIESSMANN	2,41
WATERKOTTE	2,42
Hörgeräteakustiker	
HörPartner	2,34
Hörgeräte Bonsel	2,37
GEERS	2,39
iffland.hören	★ 2,40

Branche/Anbieter/Marke	Score
KIND	★ 2,41
braun HÖRGERÄTE	2,43
Amplifon	2,46
audibene	2,47
Hörgeräte LANGER	2,51
hörgeräte böckhoff	2,52
NEUROTH	2,52
HÖRGERÄTE MÖCKEL	2,54
Zengerle & Riederer Hörsysteme	2,54
Individualreisen	
EXPLORER	2,33
erlebe-fernreisen	2,38
Tourlane	2,43
Kinder- & Jugendreisen	
ruf Jugendreisen	2,31
Jugendtours-Jugendreisen	2,34
fit JUGENDREISEN	2,39
Go JUGENDREISEN	2,43
Kreuzfahrtanbieter	
HX Expeditions	2,14
AIDA	★ 2,19
Hurtigruten	★ 2,21
TUI Cruises	★ 2,23
Celebrity Cruises	2,27
Küchenfachmärkte	
MEDA Küchenfachmarkt	2,23
ASMO KÜCHEN	★ 2,24
KüchenArena	2,26
Küche&Co	★ 2,41
Küchen Aktuell	2,30
PLANA Küchen	2,33
MARQUARDT KÜCHEN	2,34
DASSBACH KÜCHEN	2,36
Förde-Küchen	2,36
REDDY Küchen	2,36
Varia Küchen	2,37
Lebensmittelhändler	
HIT	★ 2,26
EDEKA	★ 2,27
Kaufland	★ 2,31
REWE	★ 2,34
WASGAU	2,41
Lebensmittelhändler (Discount)	
PENNY	★ 2,40
Netto Marken-Discount	2,43
ALDI SÜD	★ 2,52
LIDL	2,53
Massivhausanbieter	
Town & Country Haus	★ 2,33
ECO System HAUS	★ 2,35
ARGE-HAUS	2,40
KERN-HAUS	2,41
Viebrockhaus	2,41
FAVORIT Massivhaus	2,45
Heinz von Heiden	★ 2,46



Branche/Anbieter/Marke	Score
TEAM Massivhaus	2,49
BAUMEISTER-HAUS	2,50
Matratzenhersteller	
Frankenstolz	★ 2,16
RAVENSBERGER Matratzen	2,19
SOULMAT	2,20
TEMPUR	2,23
Metzeler Matratzen	2,25
bett1.de	2,29
Möbel nach Maß	
deinschrank.de	★ 2,34
Höffner Möbelwerke	2,35
schrankwerk.de	2,38
meine-moebelmanufaktur.de	★ 2,41
frohraum.de	2,47
schrankplaner.de	2,53
Möbelhändler	
SEGMÜLLER	★ 2,07
Höffner	★ 2,08
XXXLutz	★ 2,11
porta	★ 2,18
Möbel RIEGER	★ 2,25
MÖBEL MARTIN	★ 2,27
Möbel Inhofer	★ 2,29
SCHAFFRATH	2,31
MÖBEL BORST	2,34
Knuffmann	2,37
Möbel Kempf	2,39
OSTERMANN	2,41
MÖBELHOF	★ 2,41
WANNINGER	2,43
MÖBEL KRAFT	2,44
hofmeister	2,44
Möbel PiLiPP	2,45
Möbelhändler (Discount)	
POCO Einrichtungsmärkte	★ 2,44
SB-MÖBEL BOSS	★ 2,47
mömax	2,50
Nachhilfeanbieter	
ABAGUS Nachhilfeinstitut	★ 2,24
Schülerhilfe	★ 2,25

Branche/Anbieter/Marke	Score
Studienkreis	★ 2,29
SCHULWERK	2,34
Lernstudio Barbarossa	2,40
AHA! Nachhilfe	2,43
Non-Food-Discounter	
TEDi	★ 2,46
WOOLWORTH	2,49
ACTION	★ 2,51
POSTEN-BÖRSE	2,55
CENTERSHOP	2,59
pepco	2,61
PicksRaus	2,62
Jawoll	2,63
KODi	2,65
Online-Shops (Generalisten)	
amazon.de	★ 2,33
otto.de	★ 2,35
lidl.de	★ 2,36
tchibo.de	★ 2,38
ebay.de	2,40
kaufland.de	2,41
bader.de	2,43
costway.de	2,44
manufactum.de	2,44
pearl.de	2,46
hse.de	2,46
3pagen.de	2,47
moderne-hausfrau.de	2,50
Optiker	
Binder Optik	★ 2,15
MATT	2,17
SMILE OPTIC	2,19
Apollo-Optik	★ 2,21
Brillen RÖTTLER	2,23
Robin Look	2,27
neusehland	2,30
Abele Optik	2,32
ace & tate	2,34
felmann	2,36
DELKER Optik	★ 2,36
KRASS Optik	2,37

Branche/Anbieter/Marke	Score
Polstermöbelspezialisten	
MULTIPOLSTER	★ 2,33
TRÖSSER	★ 2,35
UNI POLSTER	2,37
Seats and Sofas	2,42
Pool-Fachhändler	
POOLSYSTEMS	★ 2,26
REPS	2,26
FUTURE POOL	2,31
STARLINE POOL	2,32
SSF Pools by Klafs	2,34
Veltmann	2,35
POOLUNION	2,39
Reisebüros	
TUI ReiseCenter	★ 2,25
alltours Reisecenter	★ 2,28
DERTOUR Reisebüro	2,31
REISELAND	2,33
DERPART	2,35
Lufthansa City Center	★ 2,39
Reise-Deal-Anbieter	
travelzoo.com	★ 2,27
secretescapes.de	2,30
urlaubspiraten.de	★ 2,34
urlaubstracker.de	2,38
Sauna-/Infrarotkabinen-anbieter	
ARMSTARK	★ 2,25
PHYSIOTHERM	2,27
KLAFS	★ 2,28
corso sauna	2,32
Erdmann Sauna & Spa	2,34
Wille Sauna	2,35
axotherm	2,46
Butenas	2,48
Sprachreisen	
DIALOG SPRACHREISEN	2,34
EF – Education First	2,39
StudyLingua	2,42
iST Internationale Sprach- und Studienreisen	2,44

Alle Daumen hoch

Eine Auszeichnung erhielten nur Anbieter, die besser als der Branchendurchschnitt waren

Branche/Anbieter/Marke	Score
Dr. Steinfels Sprachreisen	2,44
ESL	2,47
DIREKT Sprachreisen	2,49
INTERSWOP	2,50
LISA! Sprachreisen	2,53
Sprachschulen	
Berlitz	2,36
Helen Doron English	2,39
inlingua	2,43
Studien-, Kultur- & Bildungsreisen	
IKARUS TOURS	2,35
SKR Reisen	2,38
Studiosus Reisen	2,41
Chamäleon	2,43
Gebeco	2,44
drp Kulturtours	2,46
Volunteering-Organisationen	
wayers	2,37
AIFS	2,43
TravelWorks	2,49
Rainbow Garden Village	2,53
Wasserbetten	
Aqua Comfort	2,41
BluTimes Wasserbetten	2,44
Wasserbett XL	2,49

Quelle: ServiceValue (2026); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die in ihrer jeweiligen Branche überdurchschnittlich abgeschnitten haben; „Hohe Kompetenz“ = weiße Tabellenzellen, „Höchste Kompetenz“ = graue Tabellenzellen, ★ = Langzeitsieger

Anmerkung: Unsere Tests und Studien werden journalistisch unabhängig durchgeführt und redaktionell veröffentlicht. Die positiv bewerteten Anbieter können nach Abschluss der Untersuchung ggf. eine Lizenz zur werblichen Nutzung von Testsiegeln erwerben. Die Lizenzierung hat aber weder Einfluss auf die Methodik noch auf die Ergebnisse

Transparenzhinweis: In dieser Liste können auch Unternehmen aufgeführt sein, die zu Hubert Burda Media gehören oder mit Hubert Burda Media gesellschaftsrechtlich beziehungsweise wirtschaftlich verbunden sind