

SERVICE-CHAMPIONS 2026

DIE BESTEN AUS 412 BRANCHEN

Dass die KI von Perfektion noch himmelweit entfernt ist, zeigt die Service-Landschaft: Nicht umsonst sind erst kürzlich große Player reumütig zurückgekehrt zur menschlichen Servicekraft. Wer aktuell unter 5467 Firmen in Deutschland den besten Service hat, fand die Kölner Agentur ServiceValue jetzt mithilfe umfangreicher Studien heraus.



Ihr Lächeln ist keine algorithmische Kombination von Wahrscheinlichkeiten, sondern hundert Prozent echt! Und das tut gut – am Counter, Telefon oder Chat-Bildschirm einem echten Menschen zu begegnen, bedeutet Kundenbindung pur, denn Empathie ist bis auf Weiteres eine Gabe, die Maschinen nicht zu lernen vermögen.

DEM KUNDEN ENTGEGENKOMMEN

IM SERVICE AM LIEBSTEN „IRGENDWAS MIT MENSCHEN“

Irgendwas mit Menschen – junge Leute, die sich das wünschen, streben häufig einen Beruf im Servicebereich an. Fast ebenso gängig ist dieser Wunsch inzwischen jedoch unter Verbraucherinnen und Verbrauchern: Sie wünschen sich im Kontakt zu kommerziellen Anbietern und Unternehmen oft geradezu sehnlichst einen echten Menschen herbei, der ihnen in seiner Qualität als menschliche Servicekraft zuhört, auch spezifische Fragen beantwortet und maßgeschneiderte Lösungen für individuelle Probleme findet. Jemanden, der nicht nur Standardantworten auf „Frequently Asked Questions“ hat, sondern der auch mit Lösungen für einzigartige, bisher noch völlig ungehörte Schwierigkeiten aufwarten kann.

Im Service lieber Science-Fiction Utopie als Vergebllichkeit à la Franz Kafka

Dass ein derartiger Service tatsächlich stattfindet, ist nämlich nicht immer unbedingt selbstverständlich, denn viele Anbieter experimentieren derzeit mit den Möglichkeiten, die ihnen die Künstliche Intelligenz bietet – und das mit insgesamt recht unterschiedlichem Erfolg. Vielerorts scheint dabei insbesondere die generative KI – also Systeme, die anhand großer Sprachmodelle und Techniken des Deep Learning auch Antworten auf komplexere Kundenanfragen generieren und inhaltlich wie sprachlich angemessen erstellen können. Einer der bekanntesten Vertreter

dieser Art von KI dürfte wohl ChatGPT sein, mit dessen Hilfe Texte produziert werden, die menschlich erstellten Texten teilweise schon sehr nahekommen. Unternehmen, die solche Systeme in ihrem Kundenservice nutzen, erhoffen sich davon in der Regel die Senkung von Kosten bei gleichzeitiger Steigerung der Effizienz. Dieser Wunsch ist nicht zuletzt angesichts der heute üblichen, hohen Erwartungen von Kundinnen und Kunden durchaus nachvollziehbar: Viele sind es mittlerweile schließlich gewohnt, online auch außerhalb der Öffnungszeiten Kontakt zu Anbietern zu suchen, und wenn sämtliche digitalen und analogen Kommunikationskanäle rund um die Uhr mit menschlichen Mitarbeitern besetzt würden, dürfte das wohl in den allermeisten Fällen schlicht das Unternehmensbudget sprengen. Der Einsatz von KI kann deshalb für alle eine gute Lösung sein, wenn sie denn wunschgemäß funktioniert und stets relevante und personalisierte Antworten bietet, welche die Kundinnen und Kunden zufriedenstellen.

Wenn die KI allerdings nicht wunschgemäß funktioniert, erhalten Nutzerinnen und Nutzer eher einen Service, wie ihn sich auch Franz Kafka hätte ausdenken können: Undurchschaubare Mächte ohne jegliche Empathie ignorieren menschliche Not. Anstatt individuelle Situationen anzuerkennen, werden die immer gleichen, bürokratisch anmutenden sprachlichen Versatzstücke abgespult. Und

am Ende der Geschichte verzeifelt das hilflose Opfer, das sich vor Beginn der Serviceleistung noch als ganz gewöhnlicher Kunde identifiziert hat. Das gilt es selbstverständlich zu vermeiden. Und wenn der Service schon unbedingt ein literarisches Vorbild haben soll, dann doch lieber eine positive Science-Fiction-Utopie anstatt ausgerechnet Kafka.

So sind die meisten Kunden nicht grundsätzlich gegen den Einsatz von KI im Kundenservice. Auf die Art ihres Einsatzes sowie ihre Funktionalität kommt es an. Bei entsprechender Nutzerfreundlichkeit und Lösungsorientierung wird der Einsatz von Chatbots und Co. schließlich von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht nur akzeptiert, sondern sogar als selbstverständlich beziehungsweise teilweise gar nicht mehr bewusst als KI wahrgenommen. Für Kunden hat Priorität, dass sie Antworten auf ihre Anfragen erhalten. Ob ein Unternehmen das über den Einsatz künstlicher Servicekräfte oder doch eher mithilfe von Menschen gewährleistet, ist für sie dann eigentlich oft zweitrangig. Schwierigkeiten sehen Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel erst dann, wenn die Technologie eben nicht wunschgemäß funktioniert und mit ihren Leistungen spürbar hinter denen menschlicher Servicekräfte zurückbleibt. Dass das nach wie vor häufig der Fall ist, zeigen aktuell auch die konkreten Beispiele eines großen Smart-Payment-Anbieters sowie eines

bekannten Online-Brokers: Beide sind unlängst von einem stark KI-gesteuertem Service wieder verstärkt auf menschliche Servicemitarbeiter umgeschwenkt, um den Erwartungen ihrer Kundschaft besser gerecht zu werden. Der Weg zu einem irgendwann möglicherweise weitestgehend digitalen Kundenservice ist also noch lang und voller unerwarteter Wendungen, an denen Unternehmen notfalls auch ein Stück weit umkehren und eine neue Route berechnen müssen. Auch mittelfristig dürften Menschen im Kundenservice deshalb nicht komplett zu ersetzen sein, solange Verbraucherinnen und Verbraucher explizit nach ihnen verlangen und zumindest in einigen Situationen noch „irgendetwas mit Menschen“ vorziehen.

Welche Dienstleister, Händler und Hersteller aus den unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen mit ihrer derzeitigen Strategie den aktuell besten Service bieten, hat die ServiceValue GmbH in Zusammenarbeit mit WELT auch in diesem Jahr wieder ermittelt und in Deutschlands große Service-Rankings übertragen. In der großen Kundenbefragung standen anderem Unternehmen und Anbieter vom Hotel über die Apotheken-Kooperation bis hin zum Reiseanbieter zur Bewertung. Die Unternehmen mit den besten Kundenbewertungen wurden ausgezeichnet: Sie sind die „Service-Champions 2026“.

MANAGEMENT-ELITE

QUALIFIZIERT FÜR DEN CLUB DER BESTEN!

Wer aus Kundensicht in Deutschlands größtem Service-Ranking einen überdurchschnittlichen Service Experience Score (SES) erzielen und sich auf einem Goldmedaillien-Rang platzieren konnte (s. Tabellen auf den folgenden Seiten), kann dies mit dem Gütesiegel zum erlebten Kundenservice nach außen sichtbar zeigen.

Darüber hinaus haben sich alle Unternehmen mit einem SES von 56 oder höher für eine Aufnahme in den Club der Besten qualifiziert. Bedingung für die Mitgliedschaft ist jedoch der Nachweis, dass die Kundenbegeisterung nicht zufällig, sondern systematisch erzielt wird, dass also hinter dem guten Kundenurteil ein gut funktionierendes Qualitätssicherungssystem steht. Interessierte Unternehmen können freiwillig ab sofort diese Qualitätsbewertung vornehmen lassen. ServiceValue führt dann eine Service-Potenzial-Analyse (SPA) durch, die im Erfolgsfall dem Unternehmen die Mitgliedschaft im „Club der Besten im geprüften Management“ bescheinigt. Diese Best-Practice-Beispiele werden wie die qualifizierten und erfolgreichen Unternehmen aus den Rankings zu Produkt, Preis, Marke, Filiale und Digitalisierung aus der Champions-Serie auf einem übergeordneten Platin-Rang geführt. Diese Auszeichnung kann mit einem Platin-Siegel für ein Jahr sichtbar nach innen und außen gezeigt werden.

den. Thematisch befasst sich die in Form einer Auditierung durchgeführte SPA mit den wesentlichen Kriterien einer umfassenden Kundenorientierung, von der Idee in der Geschäftsleitung über die Umsetzung im Unternehmen bis hin zum Kundenkontakt.

Dabei werden die wichtigsten Dimensionen der Kundenorientierung, „Persönlichkeit des Unternehmens“, „Produkt“, „PR/Kundendialog“, „Preis“, „Personal“, „Partnerschaft“, „Prozess“ und „physische Gestaltung“ geprüft. Die Auswertung beinhaltet eine IST-Analyse (aktueller Reifegrad) sowie eine Potenzial-Analyse (zukünftiger Wirkungsgrad). Jedem Teilnehmer wird eine Management-Score-

card als kennzahlenbasierte Zusammenfassung mit Benchmarks und bei erfolgreichem Abschneiden ein Zertifikat ausgestellt. Die Ergebnisse und Potenziale können auf Wunsch darüber hinaus in einem persönlichen Analysegespräch oder auch im Rahmen eines Workshops im Haus des Teilnehmers vorgestellt und erörtert werden. Das Analyseverfahren wurde von der Goethe Universität Frankfurt wissenschaftlich bewertet.

Der Sozialpsychologe Rolf von Dick erläutert: „Der Service-Potenzial-Analyse (SPA) liegt das theoretische Modell der ‚7P‘ des Dienstleistungsmarketings zugrunde. In mehreren Service-Dimensionen wird das Konstrukt der Kundenorientierung differenziert, strukturiert und umfassend praxisorientiert messbar und steuerbar gemacht. Die SPA ist auch ein standardisiertes und objektives Verfahren, das den internen Entwicklungsstand eines Unternehmens in der Kundenorientierung gut diagnostiziert und belastbare Erkenntnisse liefert.“

Die Analyse des Managements und die Prüfung auf Mitgliedschaft im Club der Besten erfolgen bewusst branchenunabhängig und stets in Bezug auf alle Dimensionen der Kundenorientierung. Die Teilnahme ist allen interessierten Unternehmen möglich. Voraussetzung einer Anmeldung zur SPA ist lediglich ein überdurchschnittliches Kundenurteil. **club-der-besten.org**



Eine ganz besondere Auszeichnung: Wissenschaftlich erfolgreich geprüfte Service-Kompetenz kann mit diesem Siegel nach außen dokumentiert werden

SERVICE-CHAMPIONS 2026

WWW.SERVICEVALUE.DE



DEUTSCHLANDS GRÖSSTES SERVICE-RANKING

5467 UNTERNEHMEN IM KUNDENURTEIL

So sieht Deutschlands größtes Service-Ranking 2026 im Details aus:

Die Service-Champions 2026 sind jeweils nach Branchen sortiert. Unternehmen und Marken, die innerhalb ihrer Branche und auf Grundlage ihres individuellen SES (Service Experience Score) zum obersten und also besten Drittel gehören, werden auf einem Gold-Rang geführt. Unternehmen, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche den höchsten SES aufweisen, sind darüber hinaus Branchengewinner. Wer das schafft, bietet seinen Kunden also nachweislich einen im Vergleich zu Mitbewerbern überdurchschnittlich guten Service. Das Unternehmen mit dem besten individuellen Mittelwert unter allen untersuchten Anbietern ist auch in diesem

Jahr wieder Maritim Hotel, das somit seine absolute Spitzenposition verteidigen konnte. Ebenfalls konstant hervorragend ist Bosch: Das Unternehmen erzielte wie schon im Vorjahr den insgesamt zweitbesten Score. Weitere Anbieter mit wiederholten, teils schon langjährigen Bestwerten sind beispielsweise Siemens, AIDA Cruises und ADVOCARD. Unternehmen und Marken, die seit fünf Jahren oder länger – teilweise seit Beginn der Studienreihe im Jahr 2011 – durchgängig einen Gold-Rang belegen, erhalten 2026 erstmalig auch eine Auszeichnung als „Langzeitsieger“ über den entsprechenden Zeitraum.

Die Tabellen listen die Namen der ausgezeichneten Unternehmen, die jeweils zugeordnete Branche und den für die Platzierung entscheidenden SES auf. Dieser wird jährlich per Online-Erhebung ermittelt, indem jeweils zwischen 300 und 1000 aktuelle und ehemalige Kunden befragt werden. Ist die Kundenzahl des Unternehmens oder innerhalb einer Branche nicht hinreichend groß, kann die Menge der Stichproben auch kleiner ausfallen. Insgesamt wurden deutschlandweit über 2,2 Millionen Kundenurteile zu 5467 Unternehmen aus 412 verschiedenen Branchen eingeholt. Die Erhebung erfolgt stets ohne Beteiligung der bewerteten Firmen.

Mehr Informationen unter www.service-champions.de



SO WIRD DER SERVICE EXPERIENCE SCORE GEMESSEN

Das Service-Ranking aus Kundensicht basiert auf dem wissenschaftlich belastbaren „Service Experience Score“ (SES). Dieser Prozentwert wird analog zur allgemein bekannten Wahlerhebung „Sonntagsfrage“ ermittelt und stellt ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument dar. Zur Ermittlung des SES werden Konsumenten zwei Fragen gestellt:

1. Sind oder waren Sie innerhalb der letzten 36 Monate Kunde bei dem Unternehmen XY?

2. Wenn ja, haben Sie dort einen sehr guten Kunden-service erlebt?

Der Befragte antwortet mit „Ja“ oder mit „Nein“. Als SES ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an aktuellen und ehemaligen Kunden (längstens drei Jahre zurückliegend), denen das Unternehmen einen sehr guten Service geboten hat. Der Begriff „erlebter Kundenservice“ ist dabei sehr weit gefasst. Erinnernte und konkrete Service-Erfahrungen, wie die Atmosphäre in einer Filiale oder einem Shop

oder die Hilfsbereitschaft und Beratungsqualität eines Mitarbeiters, werden schon in der Erhebungsphase zu einer einzigen Dimension zusammengefasst. Die direkte Abfrage zum Erleben hat gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorteil, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht wird. Da der SES unabhängig von Branchen und Geschäftsmodellen ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit.

UNTERNEHMEN AUF DEM KUNDENPRÜFSTAND

412 BRANCHENSIEGER AUS KUNDENSICHT GEKÜRT

In diesem Jahr wurden aus insgesamt 5467 Unternehmen in 412 verschiedenen Branchen per Kundenurteil die jeweils besten im erlebten Service ermittelt.

Die für Deutschlands größtes Service-Ranking untersuchten Branchen sind in den Tabellen auf der letzten Seite alphabetisch geordnet. Jedem Branchensieger ist sein jeweiliger, aktueller Service Experience Score (SES) zugeordnet. Für die Auszeichnung „Nr. 1 im erlebten Kundenservice“, die zum Tragen des Branchensieger-Siegels berechtigt, ist der Vergleich mit den unmittelbaren Wettbewerbern derselben Branche entscheidend. Das Ranking ergibt sich aus dem Service-Experience-Score-Durchschnitt aller untersuchten Anbieter einer Branche.



Die Branchen mit dem höchsten Erlebniswert im Service, gemessen nach dem durchschnittlichen Service Experience Score über alle untersuchten Anbieter, sind in diesem Jahr Hotels – Premium und Hotels – Mittelklasse sowie, neu in den Top Drei, Photovoltaik-Installationsunternehmen. Sie alle haben einen Branchen-SES von 62,4 und höher. Am unteren Ende des Branchenrankings hingegen liegen mit einem Branchen-SES von 44,1 Prozent oder darunter Games-Shops und Modellbau-Shops. Eine deutlich positive Differenz zum Vorjahr weisen beispielsweise Sonnenschutz-Shops, Glukose-Mesgeräte und Autoglasreparatur auf. Spürbar verschlechtert haben sich hingegen Motorrad-Shops, Streaming-Dienste und Gartenzaun-Shops.

DIESE UNTERNEHMEN HABEN DIE GOLDMEDAILLE											
Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²
1&1 DSL		★	bader-beauty.de			de.myprotein.com			Fildorado		
11880-werkstatt.com			Baufi24			de.personella.com			finanzen.net zero		
11teamsports.com			BAUHAUS			dean&avid			finanzprofi AG		
123GOLD			baumarktdiscount.de			Debelka		★	FingerHaus		★
123ewagen.de / 123gebrauchtwagen.de			BAUMEISTER-HAUS			Debelka Bausparkasse			finango		
1A Garten			baumarktdiscount.de			DEBITUM			Fingert		
1a-neuware.de			bausep.de			DECATHLON			fischer-walle.de		
1AVista			Bavaria Filmstadt			d-eisbrenn.de			FISHERIES		
24-Autohofe			BayWa 04 Leverkusen			defu.de			Fisler Stores		
25MINUTES			BayWa Bau & Garten			degawa			Fit JUGENDREISEN		
3pages.de			BBBank			deidesign.de			FITSHOP		
43enhalb.com			bbrf24.de			deinort.de			Five Guys		★
A10 Center			BDK			deinschrank.de			fjllraven.com		
ABACUS Nachhilfeeinstut			beko-matratzen.de			deinsportpuff.de			flaconi.de		
ABC Design			ABACUS Nachhilfeeinstut			delife.de			Flair Hotels		
abcfinance			benuta.de			delinat.com			flaschenpost.de		★
Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM)			Berenberg Bank			deliver24.de			fleekonzert.de		
ABG Frankfurt Holding			BERESA			DELKER Optik			fleurap.de		
abo-direkt.de			Berliner Volksbank			Dennis BioMarkt			flesenedeneuer.de		
abramo.de			Beritz			DENGAR			flesenenax.de		
absolut-bad.de			Ber Reisen			Der Grüne Zoo Wuppertal			flesenenprof.de		
ABUS			berufsheldung24.de			DERTOUR			flesenenputte.de		
acamp			BEST GRUPPE			Design Outlet Berlin			Flightnight		
ACCURAT Personaldienstleistungen			bestfew.de			Dethleffs			floor24.de		
ACTION			bestsecret.com			DIURAG			floraprima.de		
ACTIVTRADES			best-trampolin.de			Deutsche Akademie für Management			fluege.de		
ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club)		★	betrut.de			Deutsche Glasfaser			flughafen münchen		
ADAC Versicherungen	★	★	BETTERHOMES			Deutsche Post		★	FLYER		
adamare-singlereisen.de			Beurer			Deutsche Telekom			FLYER-ALARM		
Adeco			bew24-fenster.de		★	deutsche-buchhandlung.de			flyerdevil.de		
adidas.de		★	BHW Bausparkasse			DEVK			FOCUS Bikes		
ADLER			BIEB-ZEMKER		★	Deutsche Familienversicherung			FONIC		
AdmiralDirekt			BIGSIM			DIH			FOOD BROTHER		
adticket.de			Bipix Brigitte			DIALOG SPRACHREISEN			Förde Sparkasse		
advocado			blitz24.de			Die Continentale			Fossil		
ADVOCARD		★	bikebox-shop.de			Die Haftpflichtkasse			faster-natur.de		
Advofleet Rechtsanwalt24			bilderahmen-megashop.de			DIEPFAUS			foto-erhardt.de		
AEG			bilderwelten.de			Dierker Knoll			fotoprofi.de		
AGELA Haustierversicherung		★	billerlux.de			DIREKT Sprachreisen			fototapete.de		
agilis			billiger-mietwagen.de			DIS AG			FP Finanzpartner		
aha Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover			Binder Optik			Djoser aktiv			frakos.de		
AIDA		★	BIO COMPANY			DKB - Deutsche Kreditbank		★	frank-flechtwaren.de		
AIFS			biochart			DMB Rechtsschutz			Frankfurter Sparkasse		
airbnb.de			BIRKENSTOCK			dm-drogerie markt			Frankfurter Volksbank Rhein/Main		
AirHelp			bitbo.de			doanorries.de			FRANKLIN TEMPLETON		
airline-direct.de			BKK GLDMEISTER SEIDENSTICKER			dogoda			freemove		
akkushop.de			blutgeschwister			DOM Sicherheitstechnik			fressnapf		
akkushop-24.de			BK Group			domarce.de			FRISTO		
akkuteile.de			bobshop.com		★	DONNER & REUSCHEL		★	fritz-berger.de		
AKON Aktivkonzept			BOENFUCHS24.de		★	DORTON			franzaffee.de		
aktivshop.de			Bodystreet			DOUGLAS			FROSCH Sportreisen		
Aktueller Leihverkehrverein			BONITA			DR SMILE			FUCHS-TREPPEN		
albersfoodshop.de			bookatiger.com			Dr. Klein			Fun4You		
ALEX Gaststätten			booking.com			Dr. OEBELS + partner			funster.de		
alfahosting			book-n-drive			Dr. Steinfels Sprachreisen			FUTURE POOL		
alfi			bootszubehoer.de			dreimaster-bootszubehoer.de			Futurapool.de		
alfons.westernmann.de			Borgmann			Drekapf			FVB		
all-inclusive FITNESS		★	Borussia Dortmund			DRIVER Center			G-Adventures		
all4golf.de			Borussia Mönchengladbach			Drogeriemarkt Müller		★	GAG Immobilien		
Allesdrucker			Bosch		★	DROOFF			Gagenau		
Allianz	★	★	Bosch Power Tools		★	DRUCKBOMBEN-DE			game-legends.de		
Allianz Direct	★	★	Bosch Smart Home			druckerzubehoer.de			GAANT		
Allperso			Bosch-temperatur.de			dubara.de			GARANT Immobilien		
ALLROUND Autovermietung			Bose			Duolingo			GARDENA		★
altavox Reisecenter		★	bosfood.de			durst.de			Garten-Center Kremer		
ALLVEST			boxspring-welt.de			DWS			gardenmoebel.de		
Allwetterzoo Münster			bp-online.com			dwt-shop.de			gardenmoebelcompany.de		
alpenwahn.de			Braunschweiger Privatbank			Dyson			garden-schlueter.de		
alpenwert.de			Bremen Airport			E WIE EINFACH		★	gardenwelt.de		
alpha innotec			Bremer Straßenbahn (BSAG)			easybank			garwolk.de		
Alsteral-Einkaufszentrum			brigitte-hochenburg.de			EASYFITNESS			GASTROBACK		
Altmarker			brillen24.de			easynotebooks.de			GAZELLE		
Alu-Motec			brillen.de			easy			GCP - Grand City Property		
AMADEUS Flusskreuzfahrten			brillengarten.de			easy-casa.com			GEALAN		
amazon.de		★	brillengarten.de			e-bike-only.de		★	gebert		
Ammerländer Versicherung			brillenplatz.de			ECCO			GEFU		
Amplifon			brillengarten.de			eco-verde.de			Generali		
am-qualitaetsmatratzen.de			brillengarten.de			ECO System HAUS		★	genextreme.de		
Amundi			brillengarten.de			ECOVACS			GERMAN WINDOWS		
angel-damene.de			brillengarten.de			edelmetall-handel.de			gerstaecker.de		
angelshop-gerstner.de			brillengarten.de			EF - Education First			geschneidervereunde.de		
angelsport.de			brillengarten.de			EHL			GESLEIN		
ankerkraut.de			brillengarten.de			e-hoi.de			GESUND IST BUNT		
ankermann.com			brillengarten.de			ehotel.de		★	Getränke Hoffmann		
anlage-in-gold.de (Noble Metal Factory)			brillengarten.de			Eigner Fertigbau			GetYourGuide		
anratos24.de			brillengarten.de			Einhell			Geother		
anwalt.de			brillengarten.de			eismann		★	GEZ Grundbesitzer Versicherung		
AOK Baden-Württemberg			brillengarten.de			ellan sportreisen			GGM Wohnen in Chemnitz		
AOK Bayern		★	brillengarten.de			elmalend.de			giesswein.com		
AOK Rheinland/Hamburg		★	brillengarten.de			eko			girsberger		
asom.de			brillengarten.de			ELEMENTS		★	Glattthor Keller		
aspetta catering			brillengarten.de			eleo-express.de			glo24.de		
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)		★	brillengarten.de			elreporter.de			GLOBAL-FINANZ		
apodiscenter.de			brillengarten.de			ELO			GLOBUS		
Apollo-Optik		★	brillengarten.de			elphas Freizeit & Erlebnisbad			gloxyfeel.de		
aponeo.de			brillengarten.de			emera.de			GLS Bank		
Aqua Comfort			brillengarten.de			Emirates			GlucMen Day		
ARAG		★	brillengarten.de			emmo-matratze.de			GMX		
Aramark		★	brillengarten.de			e-motion			go JUGENDREISEN		
ARCD (Auto- und Reiseclub Deutschland)			brillengarten.de			empas.de			GODELMANN		
ardmed.de			brillengarten.de			ENBW		★	godt-shop.de		
ARGE-HAUS			brillengarten.de			endlich-sicher.de			goldblume.de		
Aroundhome			brillengarten.de			enercity		★	goldbars.de		
ARTEMIS			brillengarten.de			energie Marie			goldbars.de		
Arvid			brillengarten.de			Energie SaarLotharLux			goldbars.de		
art-restaurant.de			brillengarten.de			energiewelt.de			goldbars.de		
asiagourmet			brillengarten.de			enjoyyourcamera.com		★	Google Play		
asics.com			brillengarten.de			Enpall			Görzt		
asmc.de			brillengarten.de			ENTEGA			Gottfried Schultz		
ASMO KÜCHEN			brillengarten.de			Enterprise Rent-A-Car			gourmetfleisch.de		
asos.com			brillengarten.de			enviath			GRÄWE		
asosipaid.com			brillengarten.de			epimo		★	greenkuku.de		
ASSMANN BÜROMÖBEL			brillengarten.de			equiva.com			greenpanda.de		
ASUS			brillengarten.de			Erdborn Sauna & Spa			gref.de		★
atgentertainment.de			brillengarten.de			ERGO			grillverst.de		
atp-autoteile.de			brillengarten.de			ergotopia.de			grill-und-ca.de		
Audi			brillengarten.de			Ernsting's family			Grimm Reisen		
Audi BKK			brillengarten.de			esm-computer.de			GRÜTZNER		
audiotone			brillengarten.de			esn.com			GROUPE		
auditorium.de			brillengarten.de			esspressissimo.de			groupe.de		
aufkleberdrucker.de			brillengarten.de			esto-poolshop.de			grün erleben		
aufkleberdrucker24.de			brillengarten.de			ESTWE Versorgung			grundstoff.net		
auragentrum.de			brillengarten.de			etsy.com			GrünWelt Energie		★
Autohaus Jürgens			brillengarten.de			Ethad Airways			gunstigenrichtende		
Autohaus Seitz			brillengarten.de			Euro-FH			Guten Tag Apothekette		
autobus24.de			brillengarten.de			EuroParcs			gutmarkiert.de		
AUTOLAND			brillengarten.de			evorad.de			gutscheine magazin.de		
automatikshop.de			brillengarten.de			Ewings			gymqueen.de		
autoscout24.de			brillengarten.de			eventim.de			hagebau		
Autostadt Wolfsburg			brillengarten.de			EXPLORER			Hager		
auxmoney			brillengarten.de			FACKELMANN			Haier Automobile		
AVEX			brillengarten.de			fahrgemeinschaft.de			HALLO		
avexstore.de			brillengarten.de			fahrradadrenale.com			hair-shop.com		
AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln			brillengarten.de			faircarper.de			haix.de		
AXA			brillengarten.de			fairgarage.com			halbe-rahmen.de		
B&B HOTELS			brillengarten.de			fairtoner.de			hallobabyshop.de		
B.O.C.			brillengarten.de			FALC Immobilien			hallo-wagen.de		
babista.de		★	brillengarten.de			Familia Resorts			hallo-wagen.de		
babypartikel.de			brillengarten.de			FC Bayern München			handicare by Savaria		★
babymarkt.com			brillengarten.de			fc-bayern.com/shop/de/			handy-deutschland.de		
BabyOne			brillengarten.de			fc-fanshop.de			handyvertrag.de		
babypshop.de			brillengarten.de			feelgood-shop.com			handy-zubehoer.de		
baby-walz			brillengarten.de			felgenoutlet.de			handy-wagen.de		
Back-FACTORY			brillengarten.de			fenster24.de			Hannover Airport		
Backstube Wünsche			brillengarten.de			fensterfabrik24.com			HANNOVERSCHE		
Badenwa			brillengarten.de			fenster-sparfach.de			hansapartner24.de		
bader.de			brillengarten.de			fenster-versand.com		★	HANSA-PARK		
BäderWelten			brillengarten.de			fertighaus.de			HANSE HAUS		
badfabrik24.de			brillengarten.de			Fesser-Graf Gruppe			HanseMerkur		★
badmebel-markenshop.de			brillengarten.de			Festool					

SERVICE-CHAMPIONS 2026

WWW.SERVICEVALUE.DE

Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²	Unternehmen/Marke	MS¹	LS²
hausterkost.de			KNAPPSCHAFT		★	metasport.de			Pflanzen Mauk Gartencenter			Sennheiser			Tourlane		
HC Parfümerie			knappworst.com			metronom			Pflanzen-Kille			Session			Town & Country Haus		
HDI	★		KNAUS			METTEN Stein-Design			pflanzwerk.de			sgd - Deutschlands führende Fernschule			Toyota		
heatness.de			knuspr.de			Metzgerei Lutz			pflegehilfe.org			sheego.de			trachten.de		
hechtundbarsch.de			KochHöfFel			METZLER			Phantasialand			shirintator.de			Traders Place		
HEIBI			KODI			mey			Philips Hue			shop.bvb.de			trails-reisen.de		
HEIM & HAUS			Koelmesse			Meyer-Holsen			phloro.de			shop.degunsa-goldhandel.de			trampolin-king.de		
heim24.de			koemp24.de			Midea			photoim.de			shop.lavita.com/de			trapezblech-onlineshop.de		
heim-baustoffe.de			koester-insektengitter.de			Milwaukee			photovoltaik-koll.de			shop.mero-petfood.com			traumferienhauser24.de		
Heinz von Heiden		★	koffer24.de			mindfactory.de			photovoltaik-shop.com			shop.niederegger.de			travanta.de		
heizol24.de		★	KONIKOR			Minova Treppenlifte			PHYSIOTHERM			shop.rewe.de			travelcircus.de		
heizung-billiger.de			kokku-online.de			mintos			Picnic			shop-apotheke.com			travelzoo.com		
HEK - Hanseatische Krankenkasse			Köln Bonn Airport			Mister Lady			PIN Mail			shopock.com			TREK		
helden.de			Kölnher Verkehrs-Betriebe (KVB)			misterspec.de			pincomp.de			SHURGARD			Trendtours		
hellofresh.de			Kölnher Zoo			MITGAS (enviaM)		★	pitstop			sieh-an.de			treppenlift-konzept.de		
Helmsauer Gruppe			König + Neurath			Mittelbrandenburgische Sparkasse			pitstopia-shop.de			Siemens		★	Tropical Islands Resort		
hemdenbox.de			konsolenkost.de			Mitteldeutsche Regiobahn (MRB)			pium.de			sienna			TRÖSSER		
hemden-meister.de			kraemer.de			miwado.com			PLANA Küchen			Silit			TROTEC		
hepster			kraeuterhaus.de			MLP			planeo.de			silkes-weinkeller.de			TS Aluminium		
HERCULES		★	kreativ-depot.de			Möbel Karmann			platinum.com			sim24			TUI		★
Hermes			Kredit24			Möbel Kempf			plissee-experte.de			Simplyright			TUI Cruises		★
Hertha BSC			Kreissparkasse Heidenheim			MÖBEL KRAFT			Pilsnaland Deutschland			Singapore Airlines			TUI MAGIC LIFE		
HESSKONZEPT			Kreissparkasse Köln			Möbel Mahler			Pneuhop			SINGER			TUI TRAVELStar Reisebüro		★
hessnatur.com			Kreissparkasse Rhein-Hunsrück			MÖBEL MARTIN		★	POCO Einrichtungsmärkte			sioux.de			TÜV		
HFH - Hamburger Fern-Hochschule			Kreuzfahrtberater.de			MÖBEL ROGG			pokal-fabrik.de			skopetze.com			Uelzener		
hifi-regler.de			Kreuzfahrten.de			MÖBELHOF			pokalprofil.de			skatedeluxe.com			ulapoppen.de		
hifi-schluderbacher.de			krueger-dirmid.de			mobile.de			POLYGON			SKR Reisen			UNI POLSTER		
HILO			Krügel Umzüge			Mobilize Financial Services			pool-klar-shop.de			skyscanner.de			Union Investment		
HIT			Küche&Co		★	modellbau-berlin/sk.de			poolana.de			slowa.com			urlaub.check24.de		
hkk Krankenkasse		★	Küchen Aktuell			modellmeister.de			poolspecial.de			SMARTBROKER+			urlaubsguru.de		
hoffmann-automobile.de			KüchenMarkt			moebel24.de			POOLSYSTEMS			smartkindgen			urlaubsguraten.de		
hoffmannbrings.de			kuebler-sport.de			Möllerherm Immobilien			pooltotal.com			smartphoneonly.de			urwurz24.de		
Höffner		★	kunstkopie.de			momondo.de		★	POOLUNION			smartphoto.de			valmano.de		
Höffner Möbelwerke			kunstpark-shop.de			mona.de			porta		★	smartsteuer			VAMOS Familienreisen		
Hoffmann Personal			kunststrassenhaus.de			mondesi			PORTA FENSTER			snova			VARISOL		
hofsaess-online.de			kurz-mal-weg.de			Mandy			Postbank Finanzberatung		★	Snovesta			Väterfall		
holidayextras.com			kurzurlaub.de			MONDO			postcard.de			smv.de			veloso.de		
holzleitner.de			KVB-Finanz			mondagusta.de			PostModern			smeg			VELUX		
Home Deluxe			lablue			MONOLUTH			prediger.de			SMILE OPTIC			VENTER TOURS		
home24.de			LAGERBOX			monsterzeug.de			premio Reifen + Autoservice			smileunion			Veolia		
HOMEDAY			laminatdepot.de			MONTANA		★	premium-kunstrosen.de			snappish.de			VerbandVolksbank OWL		
Hörgeräte Bonsel			laminatparadies.de			morenutrition.de			PreZero			sofaturator.com			Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)		
Hörgeräte Korallus			laminat-shop24.com			moroder-schiedenstalt.de			PRIMAGAS			Softel		★	Vergist		
horizon-studios.com			lampenundleuchten.de			Motol One		★	PRIME TIME Fitness			softwarkaufen24.de			Vierisue		
HORNBACH			lampenwelt.de		★	motointegrator.de			primundus.de			solaga.de			verivox.de		
HörPartner			Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)			motorland.de			primus-mueenzen.com			solakon.de			Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF)		
Host Europe			LANDMANN			MOVISI			prindo.de			solarhandel24.de			Versandreinigung Müden		
HOSTINGER			landsend.de			Moxy Hotels			printendo			Samfy			veska-energy.de		
hotel.check24.de			LASCANA		★	Mr. Wash		★	printus.de			Sonnenrann Treppen			VHV Versicherungen		
HotSpring			laask.germany		★	MRI Trade			privat.de			sonnenmax.de			VICTORY Krankenkasse		★
HP			lastminute.de			MRS SPORTY			Procar Automobile			sonnensiegel-pina.de			viagrio		★
HSBC		★	lauf-bar.de			muenchenticket.de			profi-poolwelt.de			sonono.de			vidavida.de		
HSK			LAUFEN			muenkel.eu			PROGAS		★	Sony		★	Viebrockhaus		
huera.de			Laufenberg Immobilien			muenzkurier.de (Emporion-Merkator)			Pronova BKK		★	soulmat.de			Viega		
Hugendubel			LBS Hessen-Thüringen			MULTIPOLSTER			prophete			soundcore			Villeroy & Boch		
HUK24		★	Le Boat		★	MUNDFEIN Pizzawerkstatt			Provinzial		★	spodeluxe			vinatts.de		
HUK-COBURG		★	lesingmarket.de			music world			PSD Banken			SPD Banken Hessen			Visor Tech		
HUMANIC			LEBADA			Mustang			Pullman Hotels and Resorts		★	Sparde-Bank München			visataprint		
Hunkemöller			led-lights24.de			musterhaus.kichen		★	puma.com			Sparde-Bank Nürnberg			VisualVest		
Husqvarna		★	leds24.com			musterhaus.net			purelei.com			Sparde-Banken			vitalabo.de		
Hüttig & Rompf			leebmann24.com			Mustering			pvundo.de			Sparhandy.de			vito Möbel		
hygi.de			Lehmans			MVV Energie			Qatar Airways			Sparkasse Karlsruhe			VIVA Cruises		
hygiene-shop.com			Leipzig Messe		★	mycara.de			Quick Refendiscount			Sparkasse KölnBonn			vivid		
Hymer			Leipzig Verkehrsbetriebe (LVB)		★	MYFLYER			quiron			Sparkasse Pforzheim Calw			vivobestfoot.de		
Hypo Vereinsbank		★	lekker Energie			MYFLYRIGHT			R-V		★	Sparkasse Siegen			Vodafone		
ich-parke-billiger.de			lekkerdians.de			my-hammer.de			rabot-energy			Sparkassen-Finanzgruppe			Vodafone Gigaset		
idee-spiel			lensbest.de			nymuesli.com			rad1.de			SPARTHERM			voelkner.de		
iffland.hören.			lentiamo.de			MyPlace			radwelt-shop.de			Specialized			volders		
IG		★	LEONARDO			myposter.de			rahm			spicebar			Volksbank Lübeck		
IKK classic			Leonardo Hotels			myprintcard.de			rahmenversand.de			sportplatz24.de			volksversand.de		
IKK gesund plus			LEOS Jeans			myswop.de			Rainbowprint			sportprovi.de			Volkswagen Bank		
IKK Südwest			LEPORA.de			noehmaschinen.com			raisin.pension			sportscar.de			Volkswagen Financial Services		
ils		★	Lernstudio Barbarossa			noehmaschinen-center.de			raleo.de								

SERVICE-CHAMPIONS 2026

WWW.SERVICEVALUE.DE

INTERVIEW MIT DR. CLAUD DETHLOFF VON SERVICEVALUE

SERVICE IST NICHT LÄNGER OPTIONAL

Ist die Annahme gerechtfertigt, Service sei in erster Linie lediglich eine Ergänzung zu einem konkreten Produkt?

Service wird oft im unmittelbaren Zusammenhang zu einem Produktkauf oder der Inanspruchnahme einer Leistung gewährt; so weit ist die Annahme nicht ganz falsch. Wer den Service allerdings derart auf eine Nebenrolle reduziert, wird seiner Bedeutung nicht gerecht. Vor allem bei immer stärker auftretenden datenbasierten Geschäftsmodellen ist Service oft weit mehr als nur die Beigabe zum Produkt – er selbst ist dann das Produkt. Erkennbar ist dies aber schon in verschiedenen Branchen der Sharing-Economy: Beim Carsharing beispielsweise ist nicht mehr das Auto das eigentliche Hauptprodukt, sondern seine temporäre Nutzung – und damit also der Service. Ähnlich verhält es sich bei Streaming-Diensten oder Cloud-Anbietern; auch hier ist der Service kein Add-on, sondern spielt die Hauptrolle. Es hat also eine gewisse Verschiebung stattgefunden, und statt für Unternehmen nur ein mehr oder weniger lästiger Kostenfaktor zu sein, ist der Service vielfach zum Innovationstreiber geworden.



Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführender Gesellschafter der ServiceValue GmbH

Wie wirkt sich diese Bedeutungsverschiebung auf die Unternehmenslandschaft aus?

Zunächst tauchen oft junge Anbieter auf, denn neue Geschäftsfelder werden häufig von aufstrebenden Unternehmen bzw. Start-ups besetzt, die eine Nische in der bestehenden Unternehmenslandschaft gefunden haben und bedienen wollen. Doch auch etablierte Unternehmen ziehen in der Regel spätestens dann nach, wenn die Kundenbedürfnisse sich entsprechend geändert haben – und diese Bedürfnisse sind aktuell eben häufig servicebezogen. Die Entwicklung zur Dienstleistungsgesellschaft, die wir ja schon seit sehr langer Zeit

beobachten können, erhält damit einen neuen Schub. Damit geht auch eine Stärkung der Rolle der Kunden einher: Sie sehen den Service ebenfalls nicht mehr nur als optionalen Zusatz, sondern fordern ihn mit einem ganz neuen Selbstbewusstsein aktiv ein. In diesem Zusammenhang gewinnen auch Customer Integration Modelle an Bedeutung, der Kunde wandelt sich vom reinen Verbraucher zum Prosumenten. Für die Unternehmenslandschaft bedeutet das einen tiefgreifenden Wandel: Nun verlieren auch reine Produkthersteller und -anbieter an Bedeutung, während Unternehmen, die ihren Kunden komplexe Systeme aus Produkten und Dienstleistungen anbieten bzw. den Kunden sogar integrieren, im Aufwind sind.

Was ändert sich dadurch für die einzelnen Unternehmen?

In erster Linie erfordert das natürlich ein Umdenken. Abgesehen davon ergeben sich in der Praxis sowohl diverse Vor- als auch manche Nachteile aus dem fortschreitenden Wandel zur Service-Wirtschaft. Um mit den Schwierigkeiten zu beginnen: Zunächst einmal sind in der Regel Investitionen in die neue Unternehmensinfrastruktur nötig. Diese Kosten müssen sich erst einmal amortisieren, bevor das Unternehmen profitieren kann. Auch bei möglichen Schäden liegt das finanzielle Risiko voll und ganz beim Anbieter: Wenn beispielsweise beim Carsharing ein Motorschaden auftritt, zahlt das Unternehmen, nicht der Kunde. Auf der anderen Seite jedoch ergeben sich durch die sogenannte Servitization auch ganz erhebliche Chancen für Unternehmen. Wenn Kunden etwa nicht nur einmalig ein neues Produkt kaufen, sondern längerfristig ein Abonnement auf bestimmte Services abschließen, schafft das für die Anbieter Planbarkeit und kontinuierliche Umsätze. In einer derartigen, per se auf längere Dauer angelegten Kundenbeziehung entsteht nicht selten eine enge Kundenbindung, die bis zu einem gewissen Grad vor Abwanderung schützt. Darüber hinaus bietet sie wertvolle Einblicke in Kundenwünsche und -gewohnheiten, anhand derer wiederum die Kundenzufriedenheit verbessert werden kann. Ein solcher Einsatz von Service ist am Ende nicht nur ein Mittel zur Differenzierung, um sich positiv von seinen Mitbewerbern abzuheben, sondern als Ergebnis einer strategischen Transformation zu betrachten.

Welche Folgen hat all das für die Kundinnen und Kunden?

Hier sind die Vorteile der Unternehmen zuweilen die Nachteile der Kunden – und umgekehrt. Zugutekommt den Kundinnen und Kunden, dass sie einen Großteil der ad hoc anfallenden finanziellen Belastung an den Anbieter auslagern können. Sie sparen sich teure Anschaffungs- oder Reparaturkosten und dürfen damit rechnen, stets die

neuesten Produkte nutzen zu können. Das bedeutet auch, dass sie sich nicht mit Wartungen, der Installation neuer Software oder Entsorgung defekter Geräte beschäftigen müssen. Die Flexibilität, die Zeitersparnis und die mentale Entlastung, die sich daraus ergeben, sind für viele Kunden fast schon der Hauptgrund für ihre Entscheidung, zum Beispiel für Abo-Modelle. Inhärent sind da allerdings auch

bereits die möglichen Nachteile, die den Kundinnen und Kunden entstehen können: Zum einen gibt es einen Verlust an Kontrolle, da die Kunden die genutzten Güter weder besitzen noch sich selbst um deren Pflege kümmern und damit unter Umständen auch ungenutzte Kompetenzen verlieren, was sich an anderer Stelle bemerkbar machen könnte. Auch zahlen sie auf lange Sicht oftmals einen

insgesamt höheren Preis für ihren Konsum, ohne jedoch am Ende einen physischen Gegenwert in den Händen zu halten. Hinzu kommt der mögliche Hoheitsverlust über ihre eigenen Daten. Welche Überlegungen dann im Einzelfall jeweils überwiegen, ist unter anderem abhängig von der Lebenssituation der Kunden sowie deren persönlicher Grundeinstellung zu Besitz.

Und abschließend: Sind bei all dem und aufgrund dieser Entwicklungen zukünftig klassische Kundenservice-Abteilungen hinfällig?

Wenn der Service Schnittstellen zu vielen Abteilungen eines Unternehmens erhält, dann strahlt er auch auf sie aus und verschmilzt sogar mit ihnen. Service wird als Produkt angeboten, die Produktwirtschaft wird insgesamt serviceorientierter

und interaktiver. Kundenservice-Abteilungen im Sinne einer für sich stehenden reaktiven Organisationseinheit werden zunehmend entbehrlicher, doch auf Service bzw. Serviceorientierung spezialisierte Mitarbeitende behalten wohl immer eine Daseinsberechtigung, weil Kunden stets auch die emotive Ebene im Kontakt mit einem Anbieter oder Produzenten be-

diert wissen wollen.

DIE BRANCHENSIEGER IM ÜBERBLICK

Branche	Unternehmen / Marke	SES Branchengewinner	Branche	Unternehmen / Marke	SES Branchengewinner	Branche	Unternehmen / Marke	SES Branchengewinner
Akku- / Batterie-Shops	akkushop.de	56,6%	Flughäfen (klein)	Hannover Airport	59,3%	Nahrungsergänzungsmittel-Shops	gloryfeel.de	63,0%
Aktivreisen & Sporturlaub	Hauser Exkursionen	65,3%	Flugmaschinen	swoodoo.com	63,2%	Natur- & Biomärkte	TEMAA	60,7%
American Diner	CHILLERS	62,0%	Flüssiggasanbieter	PROGAS	65,3%	Naturkosmetik-Shops	nkm-atelier.de	58,2%
Angel-Shops	angelSport.de	62,1%	Flusskreuzfahrten	VIVA Cruises	63,3%	Naturmode & Umweltprodukte	hessnatur.com	61,6%
Ankaufdienste	studibuch.de	61,5%	Fondsgesellschaften	FIL Fondsbank (FFB)	63,2%	Neobanken	C24	63,2%
Apotheken-Kooperationen	LINDA Apotheke	68,2%	Fotodienste	cove.de	65,2%	Non-Food-Discounter	WOOLWORTH	64,1%
Arzt- & Klinikportale	doctolib.de	59,5%	Fotogeschenke-Shops	yoursurprise.de	56,7%	Offen-/Kamin-Shops	kami24.de	65,0%
Audiohersteller	Nubert	64,5%	Fotopapier-Shops	fotopapier.de	61,0%	Online-Broker	IG	64,7%
Aufkleber-Shops	aufkleberdrucker24.de	59,3%	Freizeitgastronomie	Cafe & Bar Celona	64,5%	Online-Putzdienste	bookatiger.com	61,9%
Augenlaser-Kliniken	ARTHEMIS	66,8%	Freizeitparks	HANSA-PARK	63,4%	Online-Shops von Sportartikelherstellern	adidas.de	61,3%
Autobanken	Volkswagen Financial Services	62,2%	Freizeitplattformen	GetYourGuide	61,7%	Online-Textildienste	Persil Service	63,2%
Autobörser	mobile.de	64,0%	Full-Service-Gastronomie	The ASH	64,4%	OPNV-Betriebe	Lüsseler Verkehrsbetriebe (LVB)	63,1%
Autoglasreparatur	Carglass	65,4%	Full-Service-Gastronomie	Full-Service-Gastronomie	64,4%	Optiker - online	brille24.de	62,1%
Autohändler	STERNPARTNER Gruppe	68,3%	Games-Shops	konsolekost.de	52,2%	Optikerketten	alpenwert.de	68,1%
Autohersteller	Mercedes-Benz	63,9%	Garten- & Motorgerätehersteller	GARDENA	64,5%	Outdoor-Shops	alpenwert.de	59,6%
Autoleasing-Portale	leasingmarkt.de	60,2%	Gartenartikelhersteller	siena GARDEN	65,7%	Paketdienste	DHL	63,3%
Autofond	dap - das Autofond	56,5%	Gartenmöbel-Shops	gartenmoebel.de	66,4%	Parfümrien	DOUGLAS	64,3%
Autoservice	pitstop	68,1%	Gartenmöbel-Shops	Flanzien-Kölle	63,3%	Parfümrien - online	flanzoni.de	62,2%
Autoteileshops	motointegrator.de	65,5%	Gartenhaus-Shops	mcgarden24.de	63,9%	Parkplatzportale	ich-parko-billiger.de	60,4%
Autovermieter	Enterprise Rent-A-Car	66,1%	Gartenzaun-Shops	zaunprofis.de	64,0%	Partnervermittlungen	elitempartner.de	59,4%
Autowaschanlagen	Mr. Wash	67,5%	Gasanbieter - erneuerbare Energien	Greenwelt Energie	65,9%	PC- & Notebookhändler	one.de	62,2%
Baby- & Kleinkindausstatter	BabyOne	62,3%	Gesambieter - bundesweit	E.ON	66,8%	Personalien-Shops	tempton	64,3%
Babysitter-Portale	babysitter.de	65,9%	Gesambieter - regional	MyTAS (envia)	65,9%	Personalisierte Etiketten	gutmorke.de	63,2%
Bäckereien	Junge Die Bäckerei	63,2%	Gelände-Shops	elex-express.de	60,2%	Personalisierte Kleidung & Accessoires	shirtinator.de	55,8%
Bäckereien - SB	backWERK	58,8%	Gemüse- & Obstversender	paradieschen.de	53,3%	Pflanzenversender	garten-schluer.de	63,2%
Bad & Sanitär	hansgrohe	65,4%	Genussmärkte	Wojos	63,2%	Pflastersteine/Terrassplatten	METTEN Stein+Design	64,1%
Badzusattler	ELEMENTS	67,5%	Genussmärkte	Wojos	63,2%	Pflegekräfte-Vermittler	brinkmann-pflegevermittlung.de	64,6%
Bad-Shops	megashop.com	64,1%	Geschlechts-Shops	menschenzoo.de	62,2%	Photovoltaik-Installationsunternehmen	Ergal	64,3%
Balkonkraftwerke-Shops	solikade.de	65,4%	Gesundheits- / Wellnessurlaub	NEUE WEGE	65,6%	Pizza-Lieferservice	eggiwa.com	62,2%
Barf-Shops	hausterkost.de	65,5%	Gesundheitsartikel-Shops	krauterhaus24.de	63,9%	Pokal-Shops	pokalprofi.de	54,3%
Baufinanzierer - Banken	DKB - Deutsche Kreditbank	68,0%	Getränkeliheranten	hoffmannbrings.de	59,6%	Polstermöbelspezialisten	UNI POLSTER	63,3%
Baufinanzierer - Vermittler	Wüstenrot Bausparkasse	65,4%	Getränkeliheranten	FRISTO	60,5%	Pool-Fachhändler	POOLSYSTEMS	66,6%
Baumärkte	hagebau	66,0%	Gewürz-Shops	gefro.de	60,2%	Pool-Shops	poolspecial.de	63,2%
Baumarkt-Shops	baumarkt24.de	65,3%	Gläserne Messgeräte	Gläserne Messgeräte	62,2%	Private Banken	MESKUR PRIVATBANK	64,3%
Bausparkassen	BHW Bausparkasse	66,0%	Golf-Shops	allgolf.de	63,3%	Private Krankenversicherer	HanseMerker	64,2%
Baumarkt-Shops	baumarkt24.de	65,3%	Grillhersteller	Weber	64,9%	Robottarportale	corporate-benefits.de	62,0%
Beauty-Shops	Rituals	63,3%	Grill-Shops	grillstore.de	60,2%	Rechtsberatung	advocado	63,6%
Berufsbekleidungs-Shops	strauss.com	63,0%	Grüßkarten-Shops	kartenmacherei.de	61,1%	Rechtsschutzversicherer	ADVOCARD	68,9%
Betten & Zubehör	Waterbed Discount	64,5%	Haar-/Kosmetik-Shops	basilier-beauty.de	59,3%	Reifebühnen-Shops	esm-computer.de	62,5%
Bezahlsysteme	Payfry	59,6%	Haar-/Kosmetik-Shops	Allyanz Direct	64,6%	Reifenhändler	reifen.com	64,6%
Bilderrahmen-Shops	halbe-rahmen.de	63,2%	Handwerkerportale	Aroundhome	62,4%	Reisebüros	elstours Reisecenter	65,5%
Biomasse-Heiztechnik	HARGASSNER	62,3%	Handy/Zubehör-Shops	smartphoneonly.de	62,7%	Reisebüros - online	urlaub.check24.de	67,6%
Blumenabo-Anbieter	blumenabo.wild.de	55,6%	Handy/Zubehör-Shops	mcrapro.de	63,7%	Reise-Deal-Anbieter	urlaubsguru.de	60,9%
Blumenbox-Anbieter	thervayros.de	56,7%	Hausautomation / Smart Home	Bosch Smart Home	68,1%	Reiseveranstalter	TUI	66,4%
Blumenversender	flourea.de	61,1%	Hausautomation / Smart Home	Bosch Smart Home	68,1%	Reiseversicherer	ADAC Versicherungen	64,5%
Bodenbelagsspezialisten	laminate-shop24.com	65,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Bonusysteme	PAYBACK	59,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Briefkästen- & Außenanstellungshersteller	RENZ	61,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Briefzustelldienste	PIN Mail	57,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Buchhändler	Lehmanns	62,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Buchversender	Burzio Dattmund	57,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Bundesligacups	BURGER VISION	61,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Burger-Restaurants	BURGER VISION	61,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Büro- & Schreibwarenhändler	buero24.de	68,8%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Büromöbelhändler	inwerk-bueroemoebel.de	64,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Büromöbelhersteller	König - Neorath	62,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Büroreisen	Grimm Reisen	64,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Cafés	Coffee Fellows	60,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Camping- & Wohnmobilvermietung	camperdays.de	62,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Camping-Portale	pincamp.de	60,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Camping-Shops	fitz-berger.de	63,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Carporthersteller	CarportUnion	62,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Cardinals	Cardinals	57,1%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Cloud Anbieter	IONOS	61,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Cluburlaub	ROBINSON	63,1%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Contract-Caterer	apetito catering	67,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Dachblech-Shops	trapzeblech-online-shop.de	59,7%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Dachziegelhersteller	BMI Group	60,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Dekorationen/Festkost-Shops	Dekorationen/Festkost-Shops	62,1%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Dietprogramme/Ernährungscoaching	WW (Weight Watchers)	63,4%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Dienstfahrrad-Leasing	eurorad.de	64,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Digitale Finanzexperten	quiron	63,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Digitale Investmentplattformen	Investor	62,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Digitale Versicherungsexperten	ALIVEST	61,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Direktbanken	norisbank	67,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Direktversicherer	CosmosDirekt	67,1%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Drogerien	Drogeriemarkt Müller	66,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Druckereien	WILMACHEN/DRUCK	66,7%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Drucker/Zubehör-Shops	tonermerger.de	60,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
E-Bike Absorbierer	ebikeabsorbierer.net	64,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
E-Bike Versicherer	lineo by WERTGARANTIE	66,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Einkaufszentren	P.C. PAUNSDORF CENTER	65,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Eisdienste	Scoop Shops	59,4%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
E-Learning-Anbieter	Management-Institut Dr. A. Kitzmann	63,7%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Ernährungsberater für Gesundheit	Beur	64,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Elektronik-Shops	Coollife	65,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Elektronikhersteller	Samsung	64,4%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
E-Mail-Anbieter	IONOS	58,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
EMS-Shops	Bodystreet	64,7%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Entwickler- & Erlebnisreisen	Trendtours	64,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Entscheidungspunkte	Entscheidungspunkte	62,8%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Entsorgungsdienstleister	Veolia	61,0%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Erlebnisbäder	Therme Erding & Therme Bad Wörishofen	62,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Erlebnisschnecke-Anbieter	Jochen Schweizer	58,4%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Essens-Bestell-Plattformen	lebensbox.de	58,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
EU-Neuwagenvermieter	jetten-kaufen.de	64,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Factory-Outlet-Center	Ingkstad Village	62,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fahrrad-/E-Bikehersteller	Specialized	64,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fahrradhändler	B.O.C.	63,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fahrrad-Shops	e-bike-only.de	65,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Familienurlaub	VAMOS Familienreisen	64,5%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Ferienhotels	ferienhotels.com/shop/de/	64,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Damen- & Herrenmode - online	sieh-an.de	62,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Damen- & Herrenmode - stationär	Walusch	63,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Damenmode - online	mona.de	58,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Damenmode - stationär	Street One	59,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Dessous - online	nicktometyou.de	56,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Discounter	NKD	64,2%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Familienmode - online	londsden.de	63,3%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Familienmode - stationär	C&A	63,9%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Große Größen - online	sheego.de	62,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Herrenmode - online	hemenbox.de	63,1%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Herrenmode - stationär	lobstata.de	62,8%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Jeanshändler	OLYMP	62,6%	Hausbootvermieter	Riverly (Locaboat, Nicols)	63,2%	Reitsport	eggiwa.com	64,6%
Fashion: Jeanshändler	MAC	62,6%	Hausbootver					