

Pressemitteilung

Online-Vertragsabschlüsse mit hohem Zufriedenheitsfaktor

Kunden bewerten Finanzdienstleister, Versicherer und Telekommunikationsanbieter

Köln, 22.09.2026. Im vergangenen Jahr wurde bereits mehr als jeder fünfte Versicherungsvertrag online abgeschlossen, und auch ihre Finanzdienstleistungs- sowie Handy- und Telefonverträge schließen immer mehr Kundinnen und Kunden im Internet ab. Bei welchen Anbietern sie mit den Online-Vertragsabschlüssen besonders zufrieden sind, 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 „Finanzdienstleister“ mehr als 28.000 Urteile zu 231 Finanzdienstleistern in elf Kategorien/Leistungsarten eingeholt; für das Segment „Versicherungen“ wurden mehr als 51.000 Verbraucherurteile zu 438 Versicherern in 18 Kategorien/Leistungsarten eingeholt, und für das Segment „Telekommunikations-Anbieter“ mehr als 5.800 Urteile zu 46 Anbietern in drei Kategorien/Leistungsarten.

Methode und Auszeichnungen

Bei der Untersuchung „Online-Vertragsabschluss“ handelt es sich um eine eigeninitiierte Online-Befragung ohne Mitwirkung der untersuchten Unternehmen. Dabei bewerten die Teilnehmenden Anbieter, bei denen sie bereits einen Online-Vertragsabschluss getätigt haben. Gefragt wird konkret: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Online-Vertragsabschluss bei folgenden Anbietern hinsichtlich der genannten Leistungsart?“ Auf Basis einer fünfstufigen Antwortskala wird aus allen abgegebenen Stimmen für jedes Unternehmen ein Mittelwert berechnet, der die Grundlage bildet für Rankings je Kategorie bzw. Leistungsart. Dabei bedeutet ein Wert von 1, dass alle zu diesem Anbieter Befragten sehr zufrieden mit dem Online-Vertragsabschluss in der jeweiligen Kategorie sind; ein Wert von 5 bedeutet, dass die befragten Kunden mit dem digitalen Abschluss unzufrieden sind. Unternehmen und Anbieter, die innerhalb ihrer Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden, erhalten die Bewertung „TOP“. Die bestbewerteten Anbieter je Kategorie erhalten die Auszeichnung „BESTER“.

In den folgenden Tabellen sind die jeweils besten Finanzdienstleister, Versicherer und Telekommunikations-Anbieter alphabetisch nach Kategorie geordnet aufgeführt.

Die bestbewerteten Finanzdienstleister in elf Kategorien

Kategorie	„BESTER“	Unternehmens-Mittelwert
Bausparvertrag beantragen	SIGNAL IDUNA Bauspar	2,21
Depoteröffnung	Finanzen.net Zero	2,18
Festgeldkonto eröffnen	Volkswagen Bank	2,19
Girokonto eröffnen (bundesweite Banken)	Deutsche Bank	2,25
Girokonto eröffnen (Direktbanken)	BBVA	2,07
Girokonto eröffnen (regionale Banken)	Berliner Sparkasse	2,14
Kredit beantragen	Qlick	2,21
Kreditkarte beantragen	easybank	2,07
Prepaid-Kreditkarte	C24	2,58
Sparkonto eröffnen	HypoVereinsbank	2,34
Tagesgeldkonto eröffnen	Volkswagen Bank	2,16

Die bestbewerteten Versicherer in achtzehn Kategorien

Kategorie/Leistungsart	„BESTER“	Unternehmens-Mittelwert
Auslandsrankenversicherung	ADAC Versicherungen	2,10
Berufsunfähigkeitsversicherung	LVI87I	2,27
Direktversicherer	DA direkt	2,14
E-Bike-Versicherung	Ammerländer Versicherung	2,18
Gesetzliche Krankenkasse	IKK classic	2,29
Haftpflichtversicherung	Provinzial	2,06
Hausratversicherung	DFV - Deutsche Familienversicherung	2,12
KFZ-Versicherung	DA direkt	2,09
Krankenzusatzversicherung	HUK-COBURG	2,17
Motorradversicherung	BarmeniaGothaer	2,16
Private Krankenversicherung	Allianz	2,33
Rechtsschutzversicherung	ADAC Versicherungen	2,15
Reiserücktrittsversicherung	ADAC Versicherungen	2,19
Tierversicherung: Haftpflichtversicherung	ARAG	2,33
Tierversicherung: Kranken-&OP-Kostenversicherung	Cleos Welt	2,20
Unfallversicherung	CosmosDirekt	2,29
Wohngebäudeversicherung	GEV Grundeigentümer Versicherung	2,38
Zahnzusatzversicherung	HanseMerkur	2,17

Die bestbewerteten Telekommunikations-Anbieter in drei Kategorien

Kategorie	„BESTER“	Unternehmens-Mittelwert
Auslandstelefonie	Ortel Mobile	2,40
Mobilfunkanbieter	NettoKOM	2,33
Telekommunikation	I&I	2,30

„Seit Juni 2026 müssen Unternehmen, über deren Webseiten Verträge abgeschlossen werden können, einen **Widerrufsbutton** bereitstellen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „während derartige gesetzliche Vorgaben für alle Anbieter gelten, obliegt die weitere Ausgestaltung hinsichtlich des Vertragsabschlusses nach wie vor den einzelnen Unternehmen, sodass Kunden noch immer Unterschiede, beispielsweise bei Faktoren wie Unkompliziertheit, Übersichtlichkeit oder Funktionalität, erleben und bewerten.“

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

