

Pressemitteilung

Wo Kunden die höchste Zufriedenheit erleben

1.594 Unternehmen im Vergleich

Köln, 04.09.2026. Wenn alles rund läuft und es absolut nichts auszusetzen gibt, ist das Anlass zur Zufriedenheit. Mit welchen Anbietern Kundinnen und Kunden besonders zufrieden sind, hat ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST für die Studie „Kundenzufriedenheit“ untersucht. Dafür wurden über 311.000 Kundenurteile zu 1.594 Unternehmen und Anbietern aus 93 Branchen eingeholt und ausgewertet.

Methode

Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit erfolgt über Kundenurteile in einem Online-Panel. Dabei werden die Teilnehmenden gebeten anzugeben, inwieweit sie mit den untersuchten Anbietern zufrieden sind. Um diese Angaben messbar zu machen, wird anhand einer fünfstufigen Antwortskala für jedes Unternehmen ein ungewichteter Mittelwert gebildet: der Kundenzufriedenheits-Index (KZI). Liegt der KZI eines Unternehmens niedriger und somit besser als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen „Hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der KZI zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlich gut bewerteten Gruppe, wird dem Unternehmen „Höchste Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Die Erhebung erfolgt eigeninitiiert und unabhängig, also ohne Beteiligung bzw. Mitwirkung der bewerteten Unternehmen.

Die bestbewerteten Branchensieger

In puncto Kundenzufriedenheit das insgesamt am besten bewertete Unternehmen ist ADLI SÜD (Lebensmittelhändler – Discount), gefolgt von Miele (Haushaltsgerätehersteller) und ALDI Nord. Die insgesamt bestbewerteten Branchenersten sind im Folgenden aufgeführt.

Branchenbester	Unternehmens-KZI	Branche
ALDI SÜD	2,20	Lebensmittelhändler - Discount
Miele	2,24	Haushaltsgerätehersteller
HIT	2,27	Lebensmittelhändler
Maritim Hotels	2,29	Hotels - Premium
Binder Optik	2,34	Optiker
Procar Automobile	2,37	Autohändler
alfi	2,37	Hauhaltswarenhersteller
Hurtigruten	2,38	Kreuzfahrtanbieter
LAUFEN	2,40	Bad & Sanitär
STIEBEL ELTRON	2,41	Heiztechnik & Wärmepumpen
SANDER	2,41	Contract-Caterer
absolut-bad.de	2,42	Bad-Shops
baustoffshop.de	2,42	Baustoffe
bueroshop24.de	2,42	Büro- & Schreibwarenhändler
e-hoi.de	2,42	Kreuzfahrtportale
siena GARDEN	2,43	Gartenmöbelhersteller
XXXLutz	2,43	Möbelhändler
esn.com	2,43	Sportnahrung
GARDENA	2,43	Garten- & Motorgeräte
Höffner Möbelwerke	2,44	Möbel nach Maß
Leonardo Hotels	2,44	Hotels - Mittelklasse

reimo.com	2,44	Campingbedarf
-----------	------	---------------

Ebenfalls Branchenerste sind beispielsweise das Mietwagen-Vergleichsportal billiger-mietwagen.de, der Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln vitasprint, die Möbelmarke interliving, die Versandapotheke volksversand.de, die Apotheken-Kooperation GESUND IST BUNT sowie der Küchenhersteller ALNO.

„Zufriedene Kunden sind für Unternehmen ein hohes Gut, denn für den wirtschaftlichen Erfolg sind sie unerlässlich“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und erläutert, „Anbieter, die ihre Kunden in besonderem Maße zufriedenstellen, tun das häufig nicht nur über Produkt und Preis; sie bemühen sich auch um Kundenfeedback und orientieren sich an Kundenwünschen.“

Die vollständigen Rankings der Studie „Kundenzufriedenheit“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

