

Pressemitteilung

Beratungsqualität von Unternehmen im Kundenfokus

Kundinnen und Kunden bewerten Beratungsleistungen von 854 Unternehmen

Köln, 25.09.2026. Transparent, kompetent und lösungsorientiert – so möchten die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher gern beraten werden. Welche Anbieter aus beratungsintensiven Themenfeldern wie beispielsweise Finanzdienstleistungen oder Versicherungen genau das aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden leisten, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit FOCUS MONEY für die Studie „Höchste Beratungsqualität“ untersucht. Dafür wurden über 98.000 Verbraucherurteile zu 854 Unternehmen und Anbietern aus 31 Branchen eingeholt.

Methode

Basis der Untersuchung ist eine eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Kundenbefragung. Dabei wird erhoben, inwiefern die Befragten aus persönlicher Erfahrung zustimmen, dass die zu untersuchenden Anbieter und Unternehmen hinsichtlich ihrer Produkte oder Dienstleistungen transparent, kompetent und lösungsorientiert beraten – zum Beispiel über persönliche Gespräche, Telefon, Email oder auch per Chat. Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf einer fünfstufigen Zustimmungsskala je Unternehmen berechnet und in Rankings überführt. Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger und somit besser als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung „HOHE Beratungsqualität“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlichen Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „HÖCHSTE Beratungsqualität“. Das Unternehmen mit dem niedrigsten und also besten Mittelwert innerhalb einer Branche erhält darüber hinaus den Auszeichnungszusatz „Nr. 1“.

Branchenbeste mit „Höchste Beratungsqualität“

Als besonders gut wird die Beratung in den Branchen Bausparkassen und Wärmepumpen-/Solaranbieter wahrgenommen. Als Unternehmen sind hier Bausparkasse Mainz und Enpal aus Kundensicht führend. Die Branchengewinner mit den besten Unternehmensmittelwerten sind im Folgenden aufgeführt.

„HÖCHSTE Beratungsqualität – Nr. 1“	Unternehmensmittelwert	Branche
Enpal	2,37	Wärmepumpen-/Solaranbieter
anlage-in-gold.de (Noble Metal Factory)	2,38	Edelmetallhändler
Kreissparkasse Heidenheim	2,39	Banken - regional
SEGMÜLLER	2,40	Möbelhändler
Dr. OEBELS + partner	2,41	Immobilienmakler
Provinzial	2,41	Versicherer
IKK classic	2,41	Krankenkassen
Berenberg Bank	2,41	Privatbanken
Küchen Aktuell	2,41	Küchenfachmärkte
Autohaus Gotthard König	2,42	Autohändler
HörPartner	2,43	Hörgeräteakustiker
SE Gruppe	2,43	Versicherungsmakler
GLOBAL-FINANZ	2,44	Finanzvertriebe
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,44	Lohnsteuerhilfevereine

iperdi	2,44	Personaldienstleister
Bausparkasse Mainz	2,45	Bausparkassen
SchwörerHaus	2,45	Fertighausanbieter
CosmosDirekt	2,46	Direktversicherer
Wüstenrot Baufinanzierung	2,47	Baufinanzierer - Vermittler
MATT	2,49	Optiker
1&1	2,49	Telekommunikation

Unternehmen mit Mittelwerten $\leq 2,42$ und „HÖCHSTE Beratungsqualität“ sind zudem, als Wärmepumpen-/Solaranbieter, Octopus Energy und thermondo, die regionalen Banken Sparkasse Düren und Sparkasse Siegen, der Edelmetallhändler shop.degussa-goldhandel.de, der Möbelhändler MÖBEL MARTIN sowie der Versicherer Debeka.

„Kunden sind mit einem Produkt oder einer Leistung zufrieden, wenn dadurch ihre konkreten Bedürfnisse erfüllt werden“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „eine derartige Passgenauigkeit wird am ehesten durch eine kompetente Beratung im Vorfeld ermöglicht, in der die Kundenwünsche erfasst und die darauf basierenden Lösungsansätze offen thematisiert werden.“

Weitere Informationen zur Untersuchung „Höchste Beratungsqualität“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

