

Pressemitteilung

Kunden küren ihre Service-Champions 2026

Service von fast 5.500 Unternehmen im Kundenurteil

Köln, 30.09.2026. Die Qualität des Service, den Unternehmen leisten, ist und bleibt für viele Verbraucher ein wichtiges Kriterium bei der Anbieterwahl und für die Kundentreue. Bei welchen Unternehmen sie einen besonders guten Service erleben, zeigen zum inzwischen sechzehnten Mal die „Service-Champions“ – Deutschlands große Untersuchung zum erlebten Kundenservice. Basis für die deutschlandweite Qualitätsmessung sind auch in diesem Jahr wieder rund 2,2 Mio. Kundenurteile, anhand derer ServiceValue aus 5.467 Unternehmen und 412 Branchen die „Service-Champions“ ermittelt hat.

Methode

Die jährlich durchgeführte Erhebung erfolgt allein über Kundenurteile und ohne Beteiligung der bewerteten Unternehmen. Konkret wird gefragt, ob Kunden bei den untersuchten Unternehmen und Anbietern während der letzten drei Jahre einen sehr guten Service erlebt haben. Die so erfassten Kundenurteile werden durch Einsatz des wissenschaftlich belastbaren Service Experience Score (SES) zu einer unternehmens- und branchenübergreifend messbaren Größe gemacht, die sich in prozentualen Zustimmungswerten ausdrücken lässt. Der SES stellt somit ein einfaches, valides und wissenschaftlich geprüftes Verfahren dar. Auf einem Gold-Rang werden ausschließlich Unternehmen und Marken geführt, die innerhalb ihrer Branche und auf Grundlage ihres individuellen SES zum obersten und also besten Drittel gehören. Unternehmen, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche den höchsten SES aufweisen, werden darüber hinaus zu Branchengewinnern gekürt.

Die bestbewerteten Branchengewinner

Die Branche mit dem höchsten Serviceerlebnis ist auch in diesem Jahr wieder „Hotels – „Premium“. Sie erzielte einen SES von 64,8 und verbesserte sich damit im Vergleich zum Vorjahr noch weiter. Mit dem insgesamt besten SES aller 5.467 untersuchten Unternehmen glänzt Maritim Hotels. Als zweitbeste Branche folgt „Hotels – Mittelklasse“ mit einem SES von 62,8 und dem Branchensieger Leonardo Hotels. Im Folgenden sind die bestbewerteten Branchengewinner aufgelistet.

Branchengewinner	Unternehmens-Mittelwert	Branche
Maritim Hotels	70,53%	Hotels - Premium
Bosch	70,51%	Hausgeräteservice
AIDA	69,15%	Kreuzfahrtanbieter
ADVOCARD	68,89%	Rechtsschutzversicherer
check24.de	68,76%	Vergleichsportale
bueroshop24.de	68,75%	Büro- & Schreibwarenhändler
Küche&Co	68,72%	Küchenfachhändler
RENSCH-HAUS	68,56%	Fertighausanbieter
Berliner Volksbank	68,46%	Filialbanken
STERNPARTNER Gruppe	68,35%	Autohändler
Höffner	68,26%	Möbelhändler
LINDA Apotheke	68,19%	Apotheken-Kooperationen
pitstop	68,14%	Autoservice
MATT	68,14%	Optikerketten
Bosch Smart Home	68,12%	Hausautomation / Smart Home
DKB - Deutsche Kreditbank	68,05%	Baufinanzierer - Banken

KKH - Kaufmännische Krankenkasse	68,02%	Krankenkassen
WAREMA	67,81%	Sonnenschutzsysteme
WOLF	67,63%	Heiztechnik- & Wärmepumpenhersteller
urlaub.check24.de	67,59%	Reisebüros - online

Ebenfalls als Branchengewinner ausgezeichnet sind beispielsweise eprimo (Stromanbieter - erneuerbare Energien), Mr. Wash (Autowaschanlagen), ELEMENTS (Badausstatter), shop.degussa-goldhandel.de (Münz- & Edelmetallhändler), Deutsche Bank Immobilien (Immobilienmakler), apetito catering (Contract-Caterer), norisbank (Direktbanken) und silkes-weinkeller.de (Weinhändler).

„Derzeit wird auch im Service viel mit den Möglichkeiten, die KI-Systeme bieten, experimentiert“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „trotz aller Vorteile, die das bieten kann, sollten Unternehmen jedoch nicht den Wunsch vieler ihrer Kundinnen und Kunden nach menschlichen Kontaktpersonen unterschätzen und deshalb für optimale Serviceerlebnisse stets genau abwägen, welche Art von Service jeweils am besten geeignet ist.“

Hintergrundinformationen

Die Untersuchung „Service-Champions“ erfolgt in Kooperation mit der überregionalen Tageszeitung WELT und dem Wissenschaftspartner Goethe-Universität Frankfurt am Main. Innerhalb ihrer Branche überdurchschnittlich gut bewertete und zum obersten Drittel gehörende Unternehmen werden auf einem Gold-Rang geführt. Die 412 Branchengewinner werden separat ausgewiesen. Die vollständigen Rankings finden Sie unter: www.service-champions.de.

Text & Redaktion

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

