

KUNDENHOTLINE:

Wer hilft seinen Kunden am besten weiter? ServiceValue untersuchte in dieser Studie 572 Hotlines aus 30 Branchen

STUDIE

Hier können Sie zum Hörer greifen

Strenger Türsteher oder hilfsbereiter Concierge? **Mitarbeiter von Hotlines** können so oder so wahrgenommen werden. **Welche Firmen einen besonders guten Draht zu ihren Kunden haben**

von THORSTEN JACOBS



AUSWERTUNG 2026

So haben die Experten die Rankings erstellt

Zum sechsten Mal hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY Verbraucher nach ihren konkreten Erfahrungen mit Kundenhotlines gefragt. Dazu hat das Kölner Analyseteam über ein Online-Panel insgesamt 52.768 Urteile zu 572 Unternehmen aus 30 Branchen eingeholt und ausgewertet. Im Kern ging es um die Frage, inwiefern sich die Studienteilnehmer bei Unternehmen, mit denen sie innerhalb des letzten Jahres über die Hotline telefonischen Kontakt hatten, kundenorientiert behandelt gefühlt haben. Darüber hinaus bewerteten die Befragten, inwiefern ihre jeweiligen Anliegen ihren Erwartungen entsprechend bearbeitet wurden. Berücksichtigt werden sollte dabei der gesamte Verlauf: die Suche nach der richtigen Nummer und deren Erreichbarkeit, die Art der Annahme des Anrufs, der Gesprächsverlauf an sich sowie die Qualität der Bearbeitung des Anliegens.

Mithilfe einer Antwortskala von 1 („trifft voll und ganz zu“) bis 5 („trifft nicht zu“) wurde im Anschluss für jedes Unternehmen ein empirischer Mittelwert ermittelt. Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche eine überdurchschnittlich gute Bewertung erzielt haben, wurden mit dem Prädikat „Top Kundenhotline“ ausgezeichnet. Anbieter, deren Hotlines im Verhältnis dazu wiederum überdurchschnittlich gut bewertet wurden, erhielten für ihre Branche die Auszeichnung „Beste Kundenhotline“.

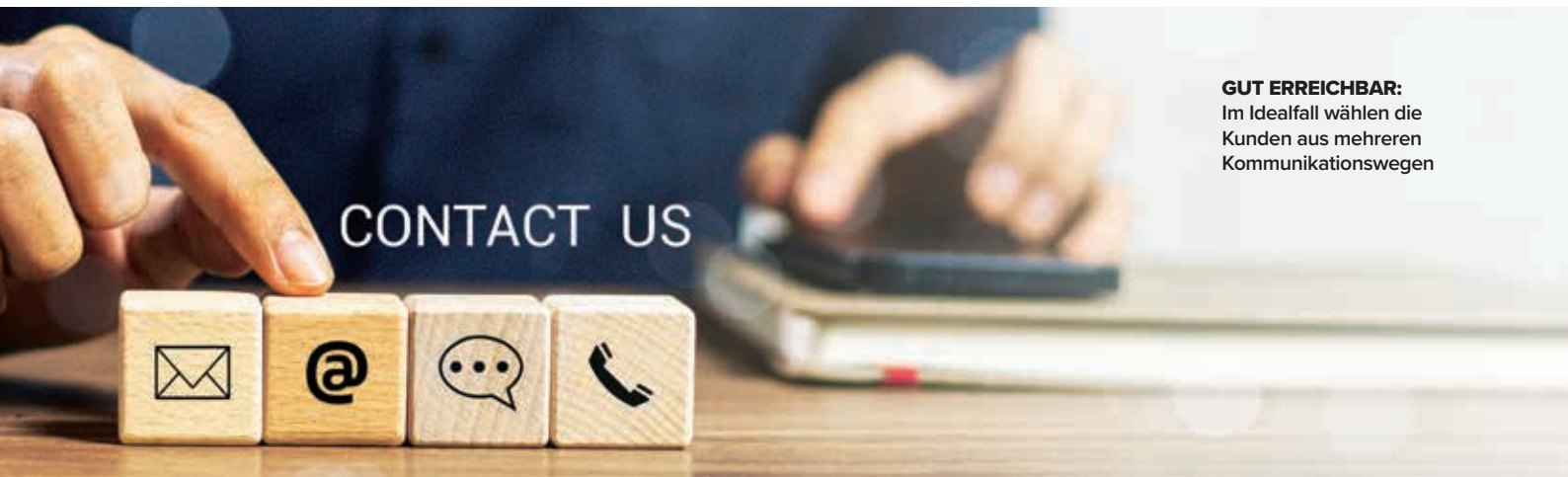
Viele Dinge lassen sich heutzutage auf dem kurzen Dienstweg lösen: eine Schadensmeldung an die Versicherung, ein Tarifwechsel beim Mobilfunkanbieter, ein neuer Stromvertrag – das klappt in der Regel digital und in Windeseile. Ab und an braucht man sie dann aber doch: die gute alte Telefon-Hotline. Vor allem dann, wenn es auf den modernen Kommunikationswegen stockt oder wenn trotzdem Fragen offenbleiben.

Gut, wenn in solchen Fälle „echte Menschen“ weiterhelfen. Allerdings wissen die meisten Verbraucher auch: Es ist nicht immer ganz so einfach, wie es scheint. Im schlechtesten Fall ist schon die Rufnummer kaum auffindbar. Hat man sie dennoch in den Untiefen der Website entdeckt, sind mitunter die Sprechzeiten viel zu knapp bemessen. Ist die Telefonzentrale dann auch noch unterbesetzt, vertrösten Sprachcomputer und Warteschleifenmusik auf unbestimmte Zeit. Hoffnung keimt auf, wenn man einen Mitarbeiter an der Strippe hat. Alles bestens? Schön wär's! Wenn dieser nämlich überfragt oder unfreundlich ist, wenn er das Problem nicht beheben kann und auch keinen Lösungsvorschlag macht, dann hat der Anbieter praktisch alles falsch gemacht, was er theoretisch auch falsch machen kann.

Win-win-Situation. Das geht natürlich auch anders – und zwar besser. Verantwortlich dafür ist in erster Linie das Unternehmen selbst. Nur wenn die Servicenummern deutlich angezeigt werden, wenn genügend Mitarbeiter mit dem Telefondienst betraut sind, dann sind auch die Voraussetzungen für ein rundum positives Kundenerlebnis gelegt. Und das ist mitnichten Selbstzweck, sondern kommt letzten Endes auch dem Unternehmen selbst zugute: Die schnelle Hilfe und die persönliche Nähe können maßgeblich sein für die Kundenzufriedenheit. Die wiederum ist einer der Haupttreiber für Weiterempfehlungen und beeinflusst direkt das Image des Unternehmens. Sprich: Wenn die Hotline-Mitarbeiter nicht nur Fachwissen mitbringen, sondern auch die Lizenz zum pragmatischen Problemlösen, dann ist die Hotline ein Gewinn für alle. Den Kunden wird geholfen, das Unternehmen wird weiterempfohlen – so sollte es sein.

Doch wo ist das der Fall? Mit welchen Hotlines haben Verbraucher besonders gute Erfahrungen gemacht? Diesen Fragen ging das Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue in einer Kundenbefragung auf den Grund. Bewertet wurden 572 Hotlines aus 30 Branchen. Der Schwerpunkt lag auf Anbietern, die im Dienstleistungssektor tätig sind und einen intensiven Kundenkontakt haben.

Deutschlands beste Hotlines. Besonders gute Noten stellten die Studienteilnehmer den Hotlines der Hörgeräteakustiker, der Reisebüros und der Bausparkassen aus. Das jeweils größte Kundenlob erhielten dabei HörPartner, TUI ReiseCenter und Deutsche Bausparkasse Badenia. TUI ReiseCenter und HörPartner taten sich in diesem Jahr darüber hinaus auch mit den insgesamt bestbewerteten aller untersuchten Hotlines hervor. Ebenfalls mit der Auszeichnung „Beste“ ganz vorn mit dabei sind im Gesamtvergleich die Reisebüros Lufthansa City Center, alltours Reisecenter und DERPART, die Hörgeräteakustiker braun HÖRGERÄTE und NEUROTH sowie der Direktversicherer GVV Direkt und der Anbieter von Flusskreuzfahrten 1AVista. ■ ➤



GUT ERREICHBAR:
Im Idealfall wählen die Kunden aus mehreren Kommunikationswegen



Die besten Kundenhotlines aus 30 Branchen

572 Unternehmen wurden hinsichtlich ihrer Hotlines auf den Prüfstand gestellt. Eine Auszeichnung sicherten sich nur diejenigen, die zu den stärksten ihrer Branche gehören. Welche das im Einzelnen sind, zeigen die Tabellen auf dieser und den folgenden Seiten

Innerhalb der Branchen war die Konkurrenz unterschiedlich groß. Besonders viele Anbieter zählten die Krankenkassen sowie die Spezial- und die Vollversicherer. In kleineren Gruppen gingen die Autoglasreparaturen, die Autovermieter oder die Anbieter von Energieberatung an den Start. Auch hier aber hoben sich die Bestbewerteten teils deutlich von dem jeweiligen Branchenschlusslicht ab

– und bewiesen so, dass in kleineren Branchen ebenfalls große Unterschiede wahrgenommen werden können. Im Folgenden sind alle 30 Branchen von A wie Augenlaser-Kliniken bis W wie Wohnungsunternehmen aufgeführt. Die ausgezeichneten Unternehmen wurden innerhalb der Branchen und Auszeichnungsklassen jeweils in alphabetischer Reihenfolge angeordnet.

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
AUGENLASER-KLINIKEN	
CARE Vision	BESTE
EuroEyes	BESTE
Lasemed	BESTE
Optical Express	BESTE
ARTEMIS	TOP
FreeVis	TOP
AUTOGLASREPARATUR	
Carglass	BESTE
Wintec Autoglas	BESTE
junited AUTOGLAS	TOP
AUTOVERMIETER	
AVIS	BESTE
Enterprise Rent-A-Car	BESTE
SIXT	BESTE
Starcar/Europa Service	TOP
BAUFINANZIERER (VERMITTLER)	
accedo	BESTE
Dr. Klein	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
Haus & Wohnen	BESTE
mybaufinanzierung	BESTE
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	BESTE
Wüstenrot Baufinanzierung	BESTE
BAUFI DIREKT	TOP
Creditfair	TOP
creditweb	TOP
Enderlein Baufinanzungen	TOP
Hüttig & Rompf	TOP
Interhyp	TOP
PlanetHome Finanzierung	TOP
BAUSPARKASSEN	
BKM Bausparkasse Mainz	BESTE
Deutsche Bausparkasse Badenia	BESTE
Bausparkasse Schwäbisch Hall	TOP
Wüstenrot Bausparkasse	TOP
DIREKTBANKEN	
comdirect	BESTE
DKB – Deutsche Kreditbank	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
norisbank	BESTE
1822direkt	TOP
Openbank	TOP
PSD Banken	TOP
SWK Bank	TOP
DIREKTVERSICHERER	
CosmosDirekt	BESTE
DA Direkt	BESTE
Deutsche Familienversicherung	BESTE
GVV Direkt	BESTE
AdmiralDirekt	TOP
Allianz Direct	TOP
EUROPA Versicherung	TOP
HANNOVERSCHER	TOP
ENERGIEBERATUNG	
EE-Experten.com	BESTE
enter (baupal)	BESTE
RENEWA	BESTE
42WATT	TOP

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
ENERGIEVERSORGER – BUNDESWEIT	
E WIE EINFACH	BESTE
EnBW	BESTE
eprimo	BESTE
Grünwelt Energie	BESTE
MONTANA	BESTE
E.ON	TOP
lekker Energie	TOP
Vattenfall	TOP
yello	TOP
ENERGIEVERSORGER – REGIONAL	
Badenova	BESTE
ENTEGA	BESTE
enviaM/MITGAS	BESTE
EWE	BESTE
Mainova	BESTE
Süwag	BESTE
DEW21	TOP
enercity	TOP
ESWE Versorgung	TOP
N-ERGIE	TOP
NEW Energie	TOP
FERTIGHAUS-ANBIETER	
BIEN-ZENKER	BESTE
FingerHaus	BESTE
LUXHAUS	BESTE
OKAL Haus	BESTE
RENSCH-HAUS	BESTE
Schwabenhaus	BESTE
SchwörerHaus	BESTE
WeberHaus	BESTE
allkauf haus	TOP
Fingerhut Haus	TOP
HAAS FERTIGBAU	TOP
HANSE HAUS	TOP
massa haus	TOP
ScanHaus Marlow	TOP
STREIF Haus	TOP
FILIALBANKEN	
Commerzbank	BESTE
Creditplus Bank	BESTE
TARGOBANK	BESTE
apoBank Deutsche Apotheker- und Ärztebank	TOP
BBBank	TOP
HypoVereinsbank	TOP
Sparkassen	TOP
FINANZVERTRIEBE	
Bonnfinanz	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
FORMAXX	BESTE
GLOBAL-FINANZ	BESTE
MLP	BESTE
OVB	BESTE
Postbank Finanzberatung	BESTE
tecis	BESTE
TELIS FINANZ	BESTE
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	TOP
FP Finanzpartner	TOP
RWS Vermögensplanung	TOP
Swiss Life Select	TOP

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
LfA Förderbank Bayern	TOP
SAB Sächsische Aufbaubank	TOP
HÖRGERÄTEAKUSTIKER	
braun HÖRGERÄTE	BESTE
Hörgeräte Korallus	BESTE
HörPartner	BESTE
KIND	BESTE
NEUROTH	BESTE
Amplifon	TOP
Hörakustik Schmitz	TOP
HÖRGERÄTE AUMANN	TOP
iffland.hören	TOP



AUF REISEN: Im Urlaub kann so manches schiefgehen – gut, wenn man im Ernstfall auf die Hotline des Reiseveranstalters zurückgreifen kann und dort Unterstützung bekommt

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
FLUSSKREUZFAHRTEN	
1AVista	BESTE
A-ROSA Flusskreuzfahrten	BESTE
nicko cruises	BESTE
AMADEUS Flusskreuzfahrten	TOP
CroisiEurope	TOP
VIVA Cruises	TOP
FÖRDERBANKEN	
KfW Bank	BESTE
NBank	BESTE
NRW.BANK	BESTE
Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz (ISB)	TOP

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
HOTELBUCHUNGSPORTALE	
booking.com	BESTE
ehotel.de	BESTE
hrs.de	BESTE
ebookers.de	TOP
hotel.de	TOP
IMMOBILIENMAKLER	
DAHLER	BESTE
Deutsche Bank Immobilien	BESTE
KAMPMEYER Immobilien	BESTE
VON POLL IMMOBILIEN	BESTE
Wüstenrot Immobilien	BESTE
Aengevelt Immobilien	TOP

Krankenkassen bis Wohnungsunternehmen

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
Aigner Immobilien	TOP
Engel & Völkers	TOP
Eschner-Immobilien	TOP
Hausmann Immobilien Werner Hausmann & Sohn	TOP
Schürer & Fleischer Immobilien	TOP
Tentschert Immobilien	TOP
KRANKENKASSEN	
BARMER	BESTE
BIG direkt gesund	BESTE
BKK Linde	BESTE
Bosch BKK	BESTE
HEK Hanseatische Krankenkasse	BESTE
hkk Krankenkasse	BESTE
IKK classic	BESTE
mhplus Krankenkasse	BESTE
Salus BKK	BESTE
SBK	BESTE
TK Die Techniker	BESTE
VIATIV Krankenkasse	BESTE
AOK PLUS	TOP
BKK EUREGIO	TOP
BKK firmus	TOP
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	TOP



FOCUS MONEY
BESTE KUNDEN-HOTLINE

LÖSUNG IN SICHT: Schön, wenn ein Anruf beim Versicherer oder der Krankenkasse für pragmatische Hilfe sorgt

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
DAK-Gesundheit	TOP
Debeka BKK	TOP
IKK gesund plus	TOP
KKH Kaufmännische Krankenkasse	TOP
KNAPPSCHAFT	TOP
mkk meine krankenkasse	TOP
Mobil Krankenkasse	TOP
Pronova BKK	TOP
vivida bkk	TOP

LOHNSTEUERHILFEVEREINE	
ABC Lohnsteuerhilfeverein	BESTE
Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	BESTE
Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	BESTE
Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	BESTE
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	BESTE

Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfeverein (ALV)	TOP
HILO	TOP
Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)	TOP
Lohnsteuerhilfe Fuldatal (LhF)	TOP

MASSIVHAUSANBIETER	
ARGE-HAUS	BESTE
ECO System HAUS	BESTE
FAVORIT Massivhaus	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
KERN-HAUS	BESTE
Viebrockhaus	BESTE
BAUMEISTER-HAUS	TOP
hebelHAUS	TOP
Heinz von Heiden	TOP
Town & Country Haus	TOP

ÖPNV	
Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen (BOGESTRA)	BESTE
Bremer Straßenbahn (BSAG)	BESTE
Leipziger Verkehrsbetriebe (LVB)	BESTE
Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG)	BESTE
ÜSTRA	BESTE
Ruhrbahn	TOP
VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg	TOP
Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF)	TOP

OPTIKER	
Binder Optik	BESTE
eyes + more	BESTE
MATT	BESTE
neusehland	BESTE
pro optik	BESTE
aktivoptik	TOP
brillen.de	TOP



FOCUS MONEY
BESTE KUNDEN-HOTLINE

BACK-UP: Wenn eine digitale Lösung Probleme macht, ist eine Hotline hilfreich

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
HALLMANN	TOP
Robin Look	TOP
PERSONALDIENSTLEISTER	
Adecco	BESTE
DEKRA Arbeit	BESTE
Hofmann Personal	BESTE
Pacura med	BESTE
Randstad	BESTE
START NRW	BESTE
tempton	BESTE
YER	BESTE
DIS AG	TOP
JOB AG	TOP
office people	TOP
persona service	TOP
Piening Personal	TOP
Robert Half	TOP
TIMEPARTNER	TOP
ZAG	TOP
PRIVATBANKEN	
Berenberg Bank	BESTE
DONNER & REUSCHEL	BESTE
Fürst Fugger Privatbank	BESTE
Merck Finck	BESTE
MERKUR PRIVATBANK	BESTE
ODDO BHF	BESTE
Sutor Bank	BESTE
Bankhaus Ellwanger & Geiger	TOP
Bankhaus Hafner	TOP
FLESSABANK	TOP
Frankfurter Bankgesellschaft	TOP
Weberbank	TOP
REISEBÜROS	
alltours Reisecenter	BESTE
DERPART	BESTE
Lufthansa City Center	BESTE
TUI ReiseCenter	BESTE
DERTOUR Reisebüro	TOP
REISELAND	TOP
SPEZIALVERSICHERER	
ADAC Versicherungen	BESTE
ADVOCARD	BESTE
ALTE OLDENBURGER	BESTE
Ammerländer Versicherung	BESTE
BGV Badische Versicherungen	BESTE
die Bayerische	BESTE
DMB Rechtsschutz	BESTE
GEV Grundeigentümer Versicherung	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
InterRisk	BESTE
LV 1871	BESTE
Münchener Verein	BESTE
ÖRAG	BESTE
Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)	BESTE
Würzburger	BESTE
WWK	BESTE
AGILA Haustierversicherung	TOP
Dialog Versicherung	TOP
Die Stuttgarter	TOP
GHV Versicherung	TOP
IDEAL Versicherung	TOP
INTER	TOP
Janitos	TOP
KRAVAG	TOP
MVK Versicherung	TOP
NRV	TOP
NV-Versicherungen	TOP
ROLAND Rechtsschutz	TOP
TELEKOMMUNIKATION	
1&1	BESTE
EWE TEL	BESTE
M-net	BESTE
freenet	TOP
Vodafone	TOP
VOLLVERSICHERER	
Allianz	BESTE
ARAG	BESTE

Unternehmen/Anbieter	Bewertung der Hotline
BarmeniaGothaer	BESTE
Debeka	BESTE
DEVK	BESTE
HDI	BESTE
Mannheimer Versicherung	BESTE
R+V	BESTE
VPV Versicherungen	BESTE
Württembergische	BESTE
Alte Leipziger – Hallesche	TOP
ERGO	TOP
HanseMerkur	TOP
HUK-COBURG	TOP
LVM Versicherung	TOP
Provinzial	TOP
SV SparkassenVersicherung	TOP
Versicherungskammer Bayern	TOP
VHV Versicherungen	TOP
WOHNUNGSUNTERNEHMEN	
Covivio	BESTE
GBG Mannheimer Wohnungsbau	BESTE
Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt	BESTE
Sahle Wohnen	BESTE
Adler Group	TOP
GCP Grand City Property	TOP
GESOBAU	TOP
Gewobag	TOP
münchener wohnen	TOP

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



KOMMUNIKATION: Neben Fachkompetenz ist von den Mitarbeitenden auch Einfühlungsvermögen gefragt