

Pressemitteilung

Österreichs Kunden bewerten Online-Vertragsabschlüsse

Studie zu den Segmenten Energie, Finanzen, Versicherungen und Telekommunikation

Köln, 14.10.2026. Verträge online abzuschließen ist für viele Verbraucherinnen und Verbraucher zur Norm geworden. Entsprechend groß ist bei vielen inzwischen der Erfahrungsschatz, und auch die Erwartungen sind hoch. Mit welchen Unternehmen und Branchen Kundinnen und Kunden in Sachen Online-Vertragsabschlüsse besonders zufrieden sind, hat die Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit dem Technikmagazin CHIP untersucht. Insgesamt wurden für die Studie „Online-Vertragsabschluss 2026“ im Segment „Energieversorger“ knapp 7.000 Urteile zu 58 Anbietern eingeholt; für das Segment „Finanzdienstleister“ über 8.600 Urteile zu 85 Finanzdienstleistern in fünf Kategorien/Leistungsarten; für „Versicherungen“ knapp 4.000 Urteile zu 36 Anbietern in zwei Kategorien/Leistungsarten sowie für „Telekommunikation“ mehr als 4.000 Urteile zu 35 Anbietern in zwei 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 Panelisten 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?“ Auf Basis einer fünfstufigen Antwortskala wird aus allen abgegebenen Stimmen für jedes Unternehmen ein Mittelwert berechnet, der die Grundlage für Rankings je Leistungsart bzw. Kategorie bildet. Dabei bedeutet ein Wert von 1, dass alle zu diesem Anbieter Befragten eine uneingeschränkte Zufriedenheit mit dem Online-Vertragsabschluss in der jeweiligen Kategorie aufweisen; 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“.

Zehnmal Prädikat „BESTER“

Die übergreifend besten Bewertungen finden sich in den Segmenten „Energieversorger“ und „Finanzdienstleister“, als da wären Energie AG Oberösterreich, EVN und AVIA Energy bzw. Volksbank Wien, BTV - Bank für Tirol und Vorarlberg und Raiffeisen-Landesbank Steiermark – alle in der Kategorie Filialbanken – regional. Im Folgenden sind die jeweils „BESTEN“ aller vier Segmente und aller Kategorien/Leistungsarten aufgeführt.

Kategorie	Anbieter	Unternehmensmittelwert
Energieversorger	Energie AG Oberösterreich	2,04
Direktbanken	easybank	2,14
Filialbanken (regional)	Volksbank Wien	2,04
Filialbanken (überregional)	Erste Bank Österreich	2,22
Kreditgeber	Bank Austria (Member of Unicredit)	2,19
Online-Broker	Trading 212	2,24
Direktversicherer	Europäische Reiseversicherung	2,30
Versicherer	UNIQA	2,37
Diskont-Mobilfunkanbieter	SIMfonie	2,27
Telekommunikation	AI Telekom Austria	2,21

Als „TOP“ ausgezeichnet sind unter anderem die Energieversorger EWR, MONTANA und eww group; die Finanzdienstleister DolomitenBank, Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien, easybank und Hypo Tirol Bank; die Versicherer Janitos, Lifecard-Travel-Assistance (LTA) und muki sowie die Telekommunikationsanbieter Drei, kabelplus und HoT - HOFER TELEKOM.

„Viele Arten von Verträgen werden heute fast nur noch online angeboten, ohne dass Kundinnen und Kunden die Option hätten, bei einem Kundenberater vor Ort abzuschließen“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „entsprechend hoch sollte das Entgegenkommen seitens der Anbieter sein, ihre Vertragsabschlüsse möglichst einfach, nachvollziehbar und sicher zu gestalten, damit die Verlagerung ins Internet für Kunden keinen Verlust an Service oder Qualität bedeutet.“

Weitere Informationen zu der Untersuchung „Online-Vertragsabschluss“ mit CHIP finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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