

Pressemitteilung

Auf diese Anbieter können Kunden sich verlassen

Zuverlässigkeit von über 800 Unternehmen auf dem Kundenprüfstand

Köln, 01.10.2026. Zwischen Beruf, Familie und diversen Verpflichtungen ist der Alltag vieler Menschen eng getaktet. Damit dennoch alles funktioniert, müssen sie sich auf Zusagen und Versprechen verlassen können – auch bei ihren Finanzdienstleistern, Versicherern und weiteren Unternehmen. Welche Anbieter unter Verbraucherinnen und Verbrauchern als besonders zuverlässig gelten, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit FOCUS MONEY für die Studie „Zuverlässigkeit“ zum sechsten Mal untersucht. Dafür wurden über 112.000 Verbraucherurteile zu 803 Unternehmen und Anbietern aus 39 Branchen eingeholt und ausgewertet.

Methode

Basis der Untersuchung „Zuverlässigkeit“ ist eine eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Kundenbefragung. Darin wird erhoben, inwiefern die Befragten aus persönlicher Erfahrung sagen können, dass die zu untersuchenden Anbieter und Unternehmen in ihrer Leistungserbringung zuverlässig sind. Der Begriff „Zuverlässigkeit“ bezieht sich dabei sowohl auf die von Kunden erlebte Produktqualität als auch auf den durch die Kunden wahrnehmbaren Leistungserstellungsprozess und ist zudem stets abhängig vom vorherigen Leistungsversprechen gegenüber den Kunden. 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 Zuverlässigkeit“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlichen Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „Sehr hohe Zuverlässigkeit“. Das Unternehmen mit dem besten Mittelwert innerhalb einer Branche erhält die Auszeichnung „Höchste Zuverlässigkeit“.

Die besten Anbieter mit „Höchste Zuverlässigkeit“

Als Branchen werden in diesem Jahr besonders Gold- und Edelmetallhändler, Wechselportale, Autobanken und Direktbanken von den Kunden für ihre Zuverlässigkeit geschätzt. Das Prädikat „Höchste Zuverlässigkeit“ erhielten hier Degussa, WECHSELPILOT, Mobilize Financial Services und Consorsbank. Die Branchengewinner mit den besten Unternehmensmittelwerten sind im Folgenden aufgeführt.

Branchengewinner	Unternehmensmittelwert	Branche
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	2,19	Banken - regional
Tchibo MOBIL	2,20	Mobilfunkanbieter
Grünwelt Energie	2,22	Energieversorger - erneuerbare Energien
linexo by WERTGARANTIE	2,25	Dienstoffrad-Leasing
BARMER	2,25	Krankenkassen
office people	2,25	Personaldienstleister
LVM Versicherung	2,26	Versicherer - Exklusiv
VERIVOX	2,26	Vergleichsportale
Mobilize Financial Services	2,28	Autobanken
Degussa	2,29	Gold- & Edelmetallhändler
1&1	2,29	Telekommunikation
Consorsbank	2,29	Direktbanken

HUK24	2,29	Direktversicherer
enviaM / MITGAS	2,29	Energieversorger - regional
quirion	2,29	Digitale Finanzexperten
R+V	2,30	Versicherer - Multikanal
WECHSELPILOT	2,31	Wechselportale
Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	2,31	Lohnsteuerhilfevereine
MONTANA	2,31	Energieversorger - bundesweit
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,31	Baufinanzierer - Vermittler

Ebenfalls mit dem Prädikat „Höchste Zuverlässigkeit“ ausgezeichnet sind unter anderem die Digitalen Versicherungsexperten ALLVEST, die Privatbank DONNER & REUSCHEL, die Deutsche Bausparkasse Badenia, der Autohändler Scherer Gruppe, die Förderbank KfW Bank, der Versicherungsmakler SE Gruppe sowie der Finanzvertrieb OVB.

„Ist ein Anbieter nicht zuverlässig, müssen Kunden dadurch oft zusätzliche Zeit und Energie aufwenden, nur um die zuvor versprochenen Leistungen doch noch wunschgemäß zu erhalten“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „für die betroffenen Kunden ergeben sich dadurch hohe Opportunitätskosten, und wenn die im Vorfeld absehbar sind, preisen Kunden das mit ein und entscheiden sich für einen voraussichtlich verlässlicheren Mitbewerber.“

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

Text & Redaktion

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

