

Pressemitteilung

Die besten Kundenhotlines

Verbraucher bewerten den telefonischen Support bei 572 Unternehmen

Köln, 09.10.2026. Telefonische Problemlösung oder Telefonterror? Ein Anruf bei einer Kundenhotline kann grundsätzlich beides bereithalten. Bei welchen Anbietern Anrufer eine gute Anliegenbearbeitung und eine besonders hohe Kundenorientierung erleben, hat die Kölner Rating- und Ranking-Agentur ServiceValue in Kooperation mit FOCUS MONEY untersucht. Für die 2026 zum sechsten Mal durchgeführte Studie „Beste Kundenhotline“ wurden fast 53.000 Verbraucherurteile zu 572 Unternehmen und Anbietern aus 30 Branchen eingeholt.

Methode

Basis der Untersuchung ist eine eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Kundenumfrage über ein Online-Access-Panel. Studienteilnehmer, die während der letzten 12 Monate telefonischen Kontakt zu einer Hotline eines der zu untersuchenden Anbieter hatten, werden dabei gefragt: „Inwiefern trifft es zu, dass Sie sich kundenorientiert behandelt gefühlt haben und Ihr Anliegen Ihren Erwartungen entsprechend bearbeitet worden ist?“ Berücksichtigt werden soll der ganze Verlauf von der Suche nach der Hotline-Nummer über die Erreichbarkeit und der Art der Annahme des Anrufs bis hin zum Gespräch und der Anliegenbearbeitung. Für die Auswertung wird anhand einer fünfstufigen Zustimmungsskala für jeden Anbieter der Mittelwert der abgegebenen Stimmen berechnet und in einzelne Branchenrankings überführt. Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger und somit besser als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird das Unternehmen mit dem Prädikat „TOP Kundenhotline“ ausgezeichnet. Liegt der Eigenwert zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlichen Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „BESTE Kundenhotline“.

Die 30 Branchenbesten

Mit den insgesamt bestbewerteten Kundenhotlines tun sich in diesem Jahr zwei Reisebüros und zwei Hörgeräteakustiker hervor: TUI ReiseCenter und HörPartner erzielen jeweils einen Score von 2,34; Lufthansa City Center und braun HÖRGERÄTE jeweils 2,36. Im Folgenden sind die Branchenbesten mit den jeweils besten Branchenmittelwerten aufgeführt.

Branchenbester	Unternehmens-Mittelwert	Branche
HörPartner	2,34	Hörgeräteakustiker
TUI ReiseCenter	2,34	Reisebüros
GVV Direkt	2,37	Direktversicherer
1AVista	2,39	Flusskreuzfahrten
Haus & Wohnen	2,40	Baufinanzierer (Vermittler)
comdirect	2,40	Direktbanken
KfW Bank	2,40	Förderbanken
IKK classic	2,40	Krankenkassen
DONNER & REUSCHEL	2,40	Privatbanken
Optical Express	2,41	Augenlaser-Kliniken
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,41	Bausparkassen
ADAC Versicherungen	2,42	Spezialversicherer
Debeka	2,43	Vollversicherer
EWE TEL	2,46	Telekommunikation
MATT	2,47	Optiker
Covivio	2,47	Wohnungsunternehmen

enter (baupal)	2,48	Energieberatung
E WIE EINFACH	2,49	Energieversorger - bundesweit
TARGOBANK	2,49	Filialbanken
tecis	2,49	Finanzvertriebe
Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	2,49	Lohnsteuerhilfevereine
DEKRA Arbeit	2,49	Personaldienstleister

Weitere Branchenbeste sind Carglass (Autoglasreparatur), Süwag (Energieversorger – regional), VON POLL IMMOBILIEN (Immobilienmakler), Viebrockhaus (Massivhausanbieter), Münchner Verkehrsgesellschaft - MVG (ÖPNV), BIEN-ZENKER (Fertighaus-Anbieter), SIXT (Autovermieter) und ehotel.de (Hotelbuchungsportale).

„Werden Kunden am Telefon mit kurzen Wartezeiten und freundlicher, kompetenter Hilfe zufriedengestellt, kann eine Kundenhotline für ein Unternehmen zum Aushängeschild werden“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „oft strahlen solche guten Kundenerfahrungen auf ihre Gesamtwahrnehmung des Unternehmens ab und führen so auch insgesamt zu einer durchaus verkaufsfördernden Imageaufwertung.“

Weitere Informationen zu der Untersuchung „Beste Kundenhotline“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

