

Pressemitteilung

Diese Anbieter haben die loyalsten Kunden

Befragung zur Kundenloyalität in Deutschland und Österreich

Köln, 15.10.2026. Fühlen sich Kunden einem Unternehmen innerlich verbunden, so ist das für den betreffenden Anbieter ein Wettbewerbsvorteil, den seine Mitbewerber selbst durch rationale Verkaufsargumente nicht leicht entkräften können. Welche Unternehmen in Deutschland und Österreich eine besonders hohe Kundenloyalität genießen, hat ServiceValue für die Süddeutsche Zeitung bzw. das SZ Institut in einer aktuellen Studie untersucht. Für den deutschen Teil der Untersuchung „Kundenloyalität“ wurden mehr als 96.000 Kundenurteile zu 813 Unternehmen und Anbietern aus 51 Branchen eingeholt und ausgewertet, für den österreichischen knapp 45.000 Urteile zu 442 Anbietern und Unternehmen aus 29 Branchen.

Methode

Bei der Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung, in der die Teilnehmenden um die Angabe gebeten werden, wie stark ihre Loyalität zu Unternehmen ist, bei denen sie innerhalb der letzten 12 Monate Kunde waren oder sind. Loyalität ist dabei explizit als freiwillige Verbundenheit definiert und kann, anders als Gebundenheit, weniger auf Wechselhindernisse oder Alternativmangel zurückgeführt werden. Die Urteile der Befragten werden auf einer fünfstufigen Antwortskala erfasst, anhand derer für jedes Unternehmen ein individueller Mittelwert berechnet wird. Unternehmen mit überdurchschnittlich guten Bewertungen innerhalb ihrer jeweiligen Branche erhalten die Auszeichnung „HOHE LOYALITÄT“. Unternehmen, die darüber hinaus noch besser bewertet sind als der Durchschnitt der bereits Ausgezeichneten ihrer Branche, erhalten das Prädikat „SEHR HOHE LOYALITÄT“. „HÖCHSTE LOYALITÄT“ schließlich wird den Unternehmen zugeschrieben, die in ihrer jeweiligen Branche die beste Beurteilung erreichen.

Die bestbewerteten Branchengewinner in Deutschland

Unter allen untersuchten Unternehmen in Deutschland sind otto.de und EDEKA die beiden Spitzenreiter, gefolgt von Philips und REWE. Die insgesamt bestbewerteten Branchengewinner sind im Folgenden aufgeführt.

Branchengewinner	Unternehmens-Mittelwert	Branche
otto.de	2,39	Versandhändler
EDEKA	2,39	Lebensmittel-Einzelhändler
Philips	2,42	Haushaltsgerätehersteller
ALDI SÜD	2,43	Lebensmittel-Discounter
GESUND IST BUNT	2,50	Apotheken-Kooperationen
Brotmeisterei Steinecke	2,50	Bäckereien
DONNER & REUSCHEL	2,67	Privatbanken
TEDi	2,71	Non-Food-Discounter
cewe.de	2,76	Fotodienste
Maritim Hotels	2,79	Hotels - Premium
I&I	2,80	Telekommunikationsanbieter
schaefer-shop.de	2,80	Büro- & Schreibwarenhändler
DRIVER Center	2,80	Autoservice
1822direkt	2,81	Direktbanken
SEGMÜLLER	2,81	Möbelhändler
Sparda-Banken	2,81	Banken - bundesweit
Kaufland	2,81	Verbrauchermärkte / SB-Warenhäuser
GLOBAL GRUPPE	2,81	Versicherungsvermittler

Versicherungskammer Bayern	2,81	Versicherer - Exklusiv
----------------------------	------	------------------------

Weitere Branchengewinner sind unter anderem asx.eu (Berufsbekleidungs-Shops), WIRmachenDRUCK (Druckereien), hotel.check24.de (Hotelbuchungsportale), LEBARA (Auslandstelefonie), Münchener Verein (Versicherer – Multikanal), HörPartner (Hörgeräteakustiker) und WEB.DE (E-Mail-Anbieter).

Die bestbewerteten Branchengewinner in Österreich

Unter allen untersuchten Unternehmen in Österreich erzielen die drei Lebensmittel-Einzelhändler Hofer, SPAR / EUROSPAR / INTERSPAR und METRO die besten Werte. Die bestbewerteten der insgesamt 29 Branchengewinner sind im Folgenden aufgeführt.

Branchengewinner	Unternehmens-Mittelwert	Branche
Hofer	2,14	Lebensmittel-Einzelhandel
Ströck	2,19	Bäckereien
universal.at	2,21	Onlineshop - Generalist
Samsung	2,38	Haushaltsgerätehersteller
Hypo NOE Landesbank	2,40	Filialbanken (regional)
BAWAG P.S.K.	2,42	Filialbanken (überregional)
Carglass	2,45	Autoglasreparatur
BAUHAUS	2,46	Baumärkte
Lucky Car	2,48	Autoservice
Magenta	2,48	Telekommunikation
NEUROTH	2,49	Hörgeräteakustiker
XXXLutz	2,50	Möbelhändler
Hervis	2,51	Sportgeschäfte
JUFA Hotels	2,53	Hotelketten / -gruppen
123Blumen	2,53	Blumenversender
Wiener Städtische	2,54	Versicherer
Bipa	2,54	Drogeriemärkte
DADAT Bank	2,54	Direktbanken
Dorotheum Juwelier	2,54	Juweliere

Weitere Branchengewinner sind unter anderem HUMANIC (Schuhgeschäfte), Servus! Apotheke (Versandapotheken), sehen!wutscher (Optiker), Hartlauer (Elektronikmärkte), Action (Non-Food-Discounter), Hofer Reisen (Reiseveranstalter) und foodora.at (Lebensmittellieferdienste).

„Wer selbstbestimmt wählen kann, ist mit seiner Entscheidung auch im Nachhinein häufig zufriedener, denn zusätzlich zu den eigenen Vorlieben wird auch das Bedürfnis nach Autonomie bedient“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „sind Kundinnen und Kunden also nicht durch äußere Zwänge an einen bestimmten Anbieter gebunden, sondern entscheiden sich freiwillig für ihn, begünstigt das nicht nur Loyalität, sondern auch Kundenzufriedenheit und damit eine nachhaltige Kundenbindung.“

Die Ermittlung der „Kundenloyalität“ erfolgt allein über Kundenurteile. Die vollständigen Rankings zu allen Branchen finden Sie unter „Kundenloyalität“ in Deutschland bzw. „Kundenloyalität“ in Österreich.

Text & Redaktion

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

