

Pressemitteilung

Deutschland-Monitor – Höchste Kundenzufriedenheit

Unternehmen aus 72 Branchen im Webmonitoring

Köln, 21.10.2026. Vom Preis über die Qualität bis hin zum Service – Kundinnen und Kunden können ganz unterschiedliche Kriterien haben, ob und warum sie sich für einen Kauf entscheiden. Unabhängig davon aber erwarten alle, von dem gewählten Anbieter zufriedengestellt zu werden. Welche Unternehmen in dem Ruf stehen, das in besonderem Maße zu gewährleisten, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel in einem zweistufigen Webmonitoring-Verfahren ermittelt. Die Unternehmen, die hier die besten Scores erreichen, verdienen das Prädikat „Höchste Kundenzufriedenheit 2026“.

Methode

In der ersten Stufe des Verfahrens, dem Crawling, wurden innerhalb des Untersuchungszeitraums vom 1. September 2024 bis 31. August 2026 mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media nach Erwähnungen von Unternehmen und Marken in Verbindung mit den fünf Eventtypen Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung, Produkt & Service, Qualität und Vertrauen durchsucht. Diese Themenfelder wurden konkretisiert durch definierte Keywords, Text- und Satzkorpora.

In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet und analysiert. Für jedes Unternehmen wurde für jeden Eventtypen die Tonalität anhand von Textfragmenten dahingehend untersucht, ob die Erwähnungen als positiv, negativ oder neutral zu bewerten sind.

Auswertung

Gewertet wurde schließlich nach Punkten, die für die einzelnen Eventtypen aufgrund des Tonalitätssaldos und der Reichweite vergeben wurden. Dabei wurde der Eventtyp „Kundenzufriedenheit“ zu 40 Prozent gewichtet; alle weiteren Eventtypen zu jeweils 15 Prozent. Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert je Unternehmen schließlich erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten, auf welcher der jeweilige Branchenbeste 100 Punkte erhielt. Das jeweils bestbewertete Drittel einer Branche wurde mit „Höchste Kundenzufriedenheit“ ausgezeichnet.

Zwanzig ausgewählte Branchenbeste

Im Folgenden sind zwanzig ausgewählte Branchenbeste aufgeführt.

Anbieter	Branche
Pneuhage	Autoservice
Interhyp	Baufinanzierer
CHERRY	Computer- & Zubehöranbieter
DKB - Deutsche Kreditbank	Direktbanken
CosmosDirekt	Direktversicherer
enviaM	Energieversorger (regional)
MLP	Finanz- & Anlageberatung
TUI Cruises	Hochseekreuzfahrten

Marriott Hotels	Hotels
TK - Die Techniker	Krankenkassen
Consors Finanz	Kreditbanken
Town & Country Haus	Massivhausanbieter
Höffner	Möbelhändler
Studienkreis	Nachhilfeinstitute
LogoEnergie	Ökostrom- & Gasanbieter
Quirin Privatbank	Privatbanken
Homematic IP	Smart Home Lösungen
Generali	Versicherer
MRH Trowe	Versicherungsmakler
Berliner Volksbank	Volks- & Raiffeisenbanken

„Zufriedene Kunden sind für Unternehmen ein klarer Wettbewerbsvorteil, denn sie bleiben ihrem Anbieter treu und werben darüber hinaus auch häufig durch Weiterempfehlung neue Kunden an“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „Kundenzufriedenheit stellt somit immer ein beidseitiges Vorteilsmodell dar, welches anzustreben gilt, und die Besten schaffen sogar Kundenbegeisterung.“

Weitere Informationen und die vollständigen Rankings der Studie „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenzufriedenheit“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

