

Pressemitteilung

Die Unternehmen mit dem höchsten Kundenvertrauen

Knapp 2.000 Anbieter aus über 100 Branchen im Kundenurteil

Köln, 09.10.2026. Genießt ein Unternehmen das Vertrauen seiner Kundinnen und Kunden, ist das ein positives Signal und gleichzeitig auch ein Wettbewerbsvorteil. Welche Anbieter bei Kundinnen und Kunden als besonders vertrauenswürdig gelten, hat die Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit der WirtschaftsWoche zum in diesem Jahr dreizehnten Mal für ihr „Vertrauensranking“ untersucht. Zur Bewertung standen 1.967 Unternehmen aus 105 Branchen. Der Studie liegen mehr als 595.000 Kundenurteile zugrunde.

Methode

Die Untersuchung basiert auf einer Verbraucherbefragung über ein Online-Access-Panel. Die Teilnehmenden werden gefragt, ob sie in ihrer Eigenschaft als Kunden oder Käufer den Leistungen oder Produkten der zu untersuchenden Anbieter vertrauen. Anhand der Antwortmöglichkeiten „ja“ und „nein“ wird für jedes Unternehmen ein individueller Kundenvertrauensindex (KVI) erhoben, der eine unternehmens- und branchenübergreifende Vergleichbarkeit ermöglicht. Der KVI ist gleichzusetzen mit dem Prozentsatz der Kundinnen und Kunden, die dem jeweiligen Unternehmen vertrauen: Ein KVI von 60 bedeutet also, dass 60 Prozent der Befragten dem Unternehmen oder der Marke vertrauen.

Auszeichnungen

Ausgehend von den zentrierten Mittelwerten der einzelnen Branchen werden Unternehmen ausgezeichnet, die ein für ihre Branche überdurchschnittliches Kundenvertrauen aufweisen. Sie erhalten das Prädikat "Hohes Kundenvertrauen". Unternehmen, deren KVI zusätzlich über dem Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlich bewerteten Unternehmen liegen, sind mit "Sehr hohes Kundenvertrauen" ausgewiesen. Das Unternehmen, das innerhalb seiner Branche die stärkste positive Abweichung aufweist, ist mit "Höchstes Kundenvertrauen" ausgezeichnet.

Unternehmen mit „Höchstes Kundenvertrauen“

Auf Branchenebene sprechen die Kundinnen und Kunden auch in diesem Jahr wieder den Lebensmittel-Discountern das im Vergleich höchste Kundenvertrauen aus. Es folgen Haushaltsgerätehersteller und Hotels - Mittelklasse. Branchengewinner sind hier ALDI Nord, AEG und Best Western Hotels & Resorts. Im Folgenden sind die zwanzig bestbewerteten Branchengewinner mit „Höchstes Kundenvertrauen“ aufgeführt.

„Höchstes Kundenvertrauen“	Unternehmens-KVI	Branche
AEG	87,0%	Haushaltsgerätehersteller
ALDI Nord	85,6%	Lebensmittel-Discounter
HIT	85,6%	Lebensmittel-Einzelhändler
lidl.de	79,5%	Versandhändler
Best Western Hotels & Resorts	75,7%	Hotels - Mittelklasse
DERTOUR Reisebüro	75,3%	Reisebüros
Kaufland	75,2%	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser
GMX	74,2%	E-Mail-Anbieter
Maritim Hotels	73,3%	Hotels - Premium
WOLF-Garten	72,3%	Garten- & Motorgerätehersteller
SEGMÜLLER	71,5%	Möbelhändler
PayPal	71,3%	Smart Payment Anbieter
BAUHAUS	71,1%	Baumärkte

Allianz	71,1%	Versicherer
Studienkreis	70,9%	Nachhilfeanbieter
DHL	70,6%	Paketdienste
posterxxl.de	70,5%	Fotodienste
KRONENBACH	68,5%	Bad & Sanitär
woom	68,1%	Fahrrad- & E-Bikehersteller
TUI	67,9%	Reiseveranstalter

Weitere Unternehmen und Marken mit „Höchstes Kundenvertrauen“ sind beispielsweise das Vergleichsportal tarifcheck.de, die Autowaschanlage Mr. Wash, der Direktversicherer CosmosDirekt, das Hotelbuchungsportal hrs.de, die Bausparkasse Mainz sowie WISO Steuer in der Branche Steuererklärung.

„Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser – jedenfalls dann, wenn ein Anbieter sich des Kundenvertrauens als würdig erwiesen hat“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und führt aus, „die Vorteile eines solchen Vertrauensverhältnisses sind beidseitig, denn Kunden brauchen nicht bei jeder Kaufentscheidung alle Anbieter vergleichen und werden so entlastet, während die Anbieter einen festen Kundenstamm und einen guten Ruf erhalten, der wiederum Wachstumschancen eröffnet.“

Das Ranking der Branchen sowie die einzelnen Rankings je Branche finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

