

Höchste Kundenzufriedenheit 2026

DEUTSCHLAND-MONITOR



Auf
Antrieb
zufrieden

Versuch macht klug, heißt es. Wenn es allerdings nur einen einzigen Versuch gibt, möchten die meisten im Nachhinein lieber zufrieden sein als klug – und das umso mehr, wenn dieser Versuch auch noch teuer war. Wer nämlich erst nach getroffener Entscheidung feststellt, dass die Konditionen des Baufinanzierers doch nicht so vorteilhaft sind; dass der Versicherer ausgerechnet den eigenen Schaden nicht bezahlen will oder dass die neu installierte Smart Home Lösung bei genauer Betrachtung gar nicht so smart ist, würde auf seine neu gewonnene Weisheit meistens nur zu gerne verzichten. Klug ist es deshalb, sich schon vorher zu informieren, welche Unternehmen im Zusammenhang mit dem Faktor Kundenzufriedenheit besonders positiv auffallen. Genau das haben die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue und der Tagesspiegel getan. Sie haben in ihrer gemeinsamen Studie „Deutschland-Monitor – Höchste Kundenzufriedenheit 2026“ ermittelt, welche Unternehmen ihre Kundinnen und Kunden in besonderem Maße zufriedenstellen. Dafür haben die Experten systematisch mehrere hundert Millionen öffentliche deutsche Internetquellen inklusive redaktioneller Webseiten und Social Media durchforstet. In all diesen Quellen haben die Analysten mit Hilfe eines Webmonitoring-Verfahrens nach bestimmten Unternehmen in Verbindung mit Schlagworten aus vorab definierten Themenfeldern gesucht. Konkret ging es dabei um die folgenden Themenfelder – auch Eventtypen genannt: Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung, Produkt & Service, Qualität und Vertrauen. Alle gesammelten Daten wurden im Anschluss mit Hilfe künstlicher Intelligenz ausgewertet: Für jedes Unternehmen wurde für jeden Eventtypen untersucht, ob die Erwähnungen positiv, negativ oder neutral waren. Gewertet wurde dann nach Punkten, die für die einzelnen Eventtypen aufgrund der Tonalität der Äußerungen sowie ihrer Reichweite vergeben wurden. Dabei wurden die Eventtypen unterschiedlich gewichtet: Das Themenfeld „Kundenzufriedenheit“ floss zu 40 Prozent in die Bewertung ein; alle weiteren Eventtypen zu jeweils 15 Prozent. Die Berechnung zu einem Gesamtpunktwert erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchenbeste setzte mit 100 Punkten den Standard für alle anderen untersuchten Unternehmen seiner Branche. Unternehmen, deren Gesamtpunktwert im jeweils oberen Drittel liegt, erhielten die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit 2026“. Alle 72 mit „Höchste Kundenzufriedenheit“ ausgezeichneten Branchensieger finden Sie in der Tabelle.

Deutschland-Monitor

Höchste Kundenzufriedenheit Unternehmen

Im Vergleich: XY (Anbieter Branche)
Reputationsstudie 10/2026
servicevalue.de

IN KOOPERATION MIT DEM
TAGESSPIEGEL

Weitere Informationen
zur Studie finden Sie unter:

www.servicevalue.de



BRANCHENSIEGER	BRANCHE
Augenlaserkliniken	Optical Express
Autobanken	Bank11
Autoglasreparaturanbieter	junited AUTOGLAS
Autohändler	BERESA
Autoservice	Pneuhage
Autovermieter	Europcar
Autowaschanlagen	Mr. Wash
Bad- & Sanitäranbieter	Hansgrohe
Baufinanzierer	Interhyp
Baumärkte	BAUHAUS
Bausparkassen	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Bezahldienste	PayPal
Computer- & Zubehöranbieter	CHERRY
Direktbanken	DKB - Deutsche Kreditbank
Direktversicherer	CosmosDirekt
Druckdienstleister	FLYERALARM
Elektrofachhändler	MediaMarkt
Energieversorger (regional)	enviaM
Energieversorger (überregional)	E WIE EINFACH
Fashion-Discounter	TK Maxx
Fernseher- & Heimkino	LG
Fertighausanbieter	SchwörerHaus
Finanz- & Anlageberatung	MLP
Gold- & Edelmetallhändler	Rheinische Scheidestätte
Haushaltselektrogeräte	Miele
Hochseekreuzfahrten	TUI Cruises
Hörgeräteakustiker	KIND
Hotels	Marriott Hotels
Immobilienmakler	DAHLER
Kamera-, Fernglas- & Zubehöranbieter	Foto Leistenschneider
Krankenkassen	TK - Die Techniker
Kreditbanken	Consors Finanz
Küchenbedarfsanbieter	WMF
Küchenfachhändler	Küche&Co
Küchenmöbel	nobilis
Leasinggesellschaften	Arval
Lebensmittel-Discounter	ALDI Nord
Lebensmittel-Einzelhändler	EDEKA
Lebensmittellieferdienste	Knuspr
Massivhausanbieter	Town & Country Haus
Möbelhändler	Höffner
Möbelhändler - Discount	mömax
Mobilfunkanbieter	congstar
Mode- & Textilhäuser	Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)
Nachhilfeinstitute	Studienkreis
Non-Food Discounter	ACTION
Ökostrom- & Gasanbieter	LogoEnergie
Optiker	fielmann
Outdoor- & Freizeitequipment	FJÄLLRÄVEN
Personaldienstleister	Adecco
Privatbanken	Quirin Privatbank
Reiseportale	CHECK24 Reisen
Reiseveranstalter	alltours
Smart Home Lösungen	Homematic IP
Solartechnikanbieter	Enpal
Sparda-Banken	Sparda-Bank West
Sparkassen	Sparkasse Düren
Stadtwerke	Stadtwerke München (SWM)
Telekommunikationsanbieter	1&1
Themen- & Freizeitparkbetreiber	Europa-Park
Treppenliftanbieter	Acorn Treppenlifte
Tür- & Fenstertechnikanbieter	Internorm
Universalbanken	BBBank
Vergleichsportale	Verivox
Versicherer	Generali
Versicherungsmakler	MRH Trowe
Volks- & Raiffeisenbanken	Berliner Volksbank
Wärme- & Kältetechnikanbieter	elco
Weiterbildungsanbieter	Deutsche Akademie für Management
Werkzeuge & Geräte	Festool
Wohnwagen & Reisemobile	Carthago
Zoohändler	DAS FUTTERHAUS