



STUDIE

Mission Zufriedenheit

Top oder Flop? Wie beurteilen Kunden die Anbieter von Produkten und Services?
 FOCUS MONEY unterzog mehr als 1400 Unternehmen einem **Zufriedenheits-Check**

von SABRINA JUNGE

Britta ist begeistert: In ihrer Nachbarschaft hat ein neues Spa aufgemacht. „Die Saunalandschaft ist abwechslungsreich, das Areal schön gestaltet und das Personal sehr freundlich. Du musst da unbedingt mal hin“, schwärmt sie ihrer Freundin Hanna vor. Keine zwei Wochen später fährt auch sie in das neue Spa – und folgt damit der Empfehlung von Britta.

Ob es um Wellness-Oasen, einen neuen Rasenmäher oder eine Versicherung geht: Zufriedene Kunden sind die besten Markenbotschafter und Multiplikatoren – gratis und ohne Werbeetat. Außerdem können Anbieter, die bei ihren Kunden dieses Wohlgefühl erzeugen, auf zusätzliches Geschäft hoffen. „Die Chancen auf Cross-Selling, also den Verkauf weiterer Produkte und Dienstleistungen, stehen besonders gut“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Beratungs- und Analyseinstituts ServiceValue. Wer hingegen Kunden

enttäuscht oder verärgert, sollte alle Hebel in Bewegung setzen, das verloren gegangene Vertrauen zurückzugewinnen. „Ihre unzufriedensten Kunden sind die, von denen Sie am meisten lernen können“, pflegte der Microsoft-Gründer Bill Gates zu sagen.

Realitätscheck. Zum vierten Mal hat ServiceValue in einer branchenübergreifenden Studie Konsumenten um ihr Urteil gebeten. Im Auftrag von FOCUS MONEY befragten die Kölner Experten die Teilnehmer eines Online-Panels. Bei der groß angelegten Studie gaben die Verbraucher fast 260 000 Stimmen zu 1431 Unternehmen oder Marken in 70 Branchen ab – sieben mehr als im vergangenen Jahr. Neu sind etwa Anbieter von Goldsparplänen, Privatbanken oder Wechselpportale. Dabei verzichteten die Wissenschaftler auf die Abfrage von einzelnen Aspekten, sondern fokussierten sich auf eine zentrale Frage (s. Kasten rechts).



RANKING

Wie die Wissenschaftler die Scores berechneten



Zum vierten Mal küren FOCUS MONEY und Service-Value die Unternehmen mit den zufriedensten Kunden. In der Regel wurden mindestens 150 Verbraucher je Unternehmen oder Marke online befragt. Insgesamt flossen 259 376 Kundenstimmen in die Untersuchung ein. Als Messinstrument hat das Analysehaus den Kundenzufriedenheitsindex (KZI) entwickelt. Zielsetzung war es, „ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Mes-

sung der erfahrungsbezogenen Bewertung“ zu schaffen.

Der Index reflektiert einerseits die Erfahrungen der Befragten. Er ist außerdem sparten- und geschäftsmodellübergreifend einsetzbar. Im Detail ist Zufriedenheit jedoch sehr unterschiedlich gestaltet. Um hier Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde die Fragestellung auf den „größten gemeinsamen Nenner“ reduziert. Mit dieser Zielsetzung sollten die Verbraucher folgende zentrale Frage beantworten: „Wie beurteilen Sie die folgenden Anbieter insgesamt? Bitte geben Sie Ihr Zufriedenheitsurteil zu den Anbietern in Bezug auf die in Klammern angegebene Branche ab.“ Möglich waren die Urteile „ausgezeichnet“, „sehr gut“, „gut“, „mittelmäßig“ oder „schlecht“. Ein Urteil durfte aber nur abgeben, wer in den letzten zwölf Monaten tatsächlich Kunde des Unternehmens war.

Die Antworten werden auf einer Skala von eins bis fünf indiziert. Aus dem Mittelwert ergibt sich der KZI, der die Basis der Rankings bildet. Ein KZI von eins bedeutet, dass sich alle Befragten begeistert zeigen, ein KZI von fünf, dass komplette Unzufriedenheit vorherrscht. Für jede Branche wird aus den ungewichteten Mittelwerten der zugeordneten Unternehmen ein Branchenindex errechnet. Anbieter, die über ihrem Branchendurchschnitt liegen, genießen „Hohe Kundenzufriedenheit“. Die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ gibt es für alle, die in der Besten-Gruppe überdurchschnittlich stark abschneiden.

DAUMEN HOCH: Ist der Kunde zufrieden, hat auch das Unternehmen Grund zum Jubeln

Aus den Ergebnissen konnten sie den Kundenzufriedenheitsindex (KZI) als erfahrungsbezogenen Gesamt-Gradmesser errechnen. Zentrales Ergebnis: Insgesamt 762 Unternehmen liegen über ihrem jeweiligen Branchendurchschnitt und eroberten sich einen Platz in den Rankings. Die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ sicherten sich 366 Unternehmen. Damit liefert rund jeder vierte Anbieter eine Top-Leistung ab. Für eine bessere Übersicht sind die 70 Branchen in fünf Segmente aufgeteilt: Banken und Finanzen, Haus und Energie, Kommunikation und Information, Mobilität und Reisen sowie Versicherungen und Beratung. Innerhalb der Ranglisten ist die Sortierung alphabetisch.

Starke Premieren. Den besten Wert erzielten, wie schon in den Vorjahren, die Anbieter von Online-Bezahlsystemen. Die hier untersuchten zwölf Unternehmen erreichten einen durchschnittlichen Kundenzufriedenheitsindex von 2,66. Knapp dahinter folgen die erstmals berücksichtigten Anbieter von Immobilienverrentungen. Einen gelungenen Einstand feierten die Premium-TV-Anbieter und die Immobilienverkäufer. Beide weisen einen Branchen-KZI von 2,67 aus und platzieren sich damit noch vor den Kreditkartengesellschaften (2,69). Auch die Anbieter von Steuersoftware (2,70) und die Nachhaltigkeitsbanken (2,71) halten ganz vorn mit. Im hinteren Feld hat sich dagegen nichts getan – die Kunden bleiben insgesamt recht unzufrieden mit den Anbietern von Festgeldkonten und Tagesgeldkonten. ■ ▷



JURY: Die Kunden sind sich einig: Bezahltdienste machen in puncto Zufriedenheit den besten Job

Rankings – das sind die Sieger in der Gunst der Kunden

FOCUS MONEY und ServiceValue haben zum vierten Mal eine repräsentative Online-Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die folgenden Tabellen zeigen die 762 Prämierten, davon 366 Anbieter mit Top-Urteilen

Versicherungen und Beratung: höchste Quoten für 26 Sparten

Das Leben ist ein Risiko: Nach diesem Motto bieten Versicherer Policen an. Vom Eigenheim über Haustiere bis hin zur eigenen Arbeitskraft lässt sich vieles versichern. Kein Wunder also, dass diese Kategorie mit 26 Branchen viel Raum einnimmt. Über alle gelisteten Sparten schafften 173 Unternehmen das Top-Urteil „Höchste Kundenzufriedenheit“. 203 Anbieter erreichten immerhin eine „Hohe Kundenzufriedenheit“.



Die absoluten Spitzenwerte im Segment Versicherungen und Beratung erzielten wie bereits im Vorjahr die Kfz-Versicherer ADAC Versicherungen (2,50) und die HUK-Coburg (2,53). Zum Top-Duo aufgeschlossen hat der Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD): Der Anbieter

für Kfz-Schutzbriefe erreicht in diesem Jahr ebenfalls einen KZI von 2,53.

Der ADAC platziert sich sogar mit einem weiteren Produkt weit vorn: Die Unfallversicherung erreicht einen KZI von 2,54. Insgesamt schneidet die Unfallversicherungsbranche sehr gut ab (2,79). Einen besseren Branchenmittelwert erreichen nur die Zahnzusatzversicherer (2,78) und die Rechtsberater (2,76). Die mit 42 Anbietern am

breitesten aufgestellten Krankenkassen landeten im Mittelfeld (2,83). Im Mittelfeld platzieren sich auch die Privathaftpflichtversicherer mit einem KZI von 2,86. Hier machen die Angebote der Provinzial (2,62), CosmosDirekt (2,66) und Signal Iduna (2,67) die Kunden am glücklichsten.

Unternehmen	Bewertung
Berufsunfähigkeitsversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Barmenia	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Generali	Höchste Kundenzufriedenheit
LV 1871	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
VOLKSWOHL BUND	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Hohe Kundenzufriedenheit
Concordia	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
Hannoversche	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
InterRisk	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
uniVersa	Hohe Kundenzufriedenheit
WWK	Hohe Kundenzufriedenheit
Digitale Versicherungsexperten (Insurtechs)	
Check24	Höchste Kundenzufriedenheit
FRIDAY	Höchste Kundenzufriedenheit
GetSafe	Höchste Kundenzufriedenheit
mobilversichert	Höchste Kundenzufriedenheit
ottonova	Höchste Kundenzufriedenheit
raisin.pension	Höchste Kundenzufriedenheit
wefox	Höchste Kundenzufriedenheit
CLARK	Hohe Kundenzufriedenheit
Covomo	Hohe Kundenzufriedenheit
feelix	Hohe Kundenzufriedenheit
helden.de	Hohe Kundenzufriedenheit
moneymeets	Hohe Kundenzufriedenheit
myPension	Hohe Kundenzufriedenheit
Schutzklick	Hohe Kundenzufriedenheit
simplr	Hohe Kundenzufriedenheit
E-Bike-Versicherer	
andsafe	Höchste Kundenzufriedenheit
helden.de	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Bewertung
Helvetia	Höchste Kundenzufriedenheit
hepster	Höchste Kundenzufriedenheit
Neodigital	Höchste Kundenzufriedenheit
Ammerländer Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Bikmo	Hohe Kundenzufriedenheit
ENRA	Hohe Kundenzufriedenheit
Fahrsicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
nexible	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Verias	Hohe Kundenzufriedenheit
Wertgarantie	Hohe Kundenzufriedenheit
Elektronikversicherer	
hepster	Höchste Kundenzufriedenheit
OnlineVersicherung.de	Höchste Kundenzufriedenheit
Schutzklick	Höchste Kundenzufriedenheit
assona	Hohe Kundenzufriedenheit
extrapolice24	Hohe Kundenzufriedenheit
Friendsurance	Hohe Kundenzufriedenheit
Hausratversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Concordia	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
Generali	Höchste Kundenzufriedenheit
MVK Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
WGV	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Hohe Kundenzufriedenheit
DBV	Hohe Kundenzufriedenheit
Die Haftpflichtkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
InterRisk	Hohe Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit



Unternehmen	Bewertung
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
VHV Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Kfz-Schutzbrief-Anbieter	
Allgemeiner Deutscher Automobil-Club (ADAC)	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Auto- und Reiseclub Deutschland (ARCD)	Höchste Kundenzufriedenheit
Auto-Club Europa (ACE)	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz Direct	Hohe Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
Kraftfahrer-Schutz (KS/Auxilia)	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
RheinLand Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
WGV	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Zurich	Hohe Kundenzufriedenheit
Kfz-Versicherer	
ADAC Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz Direct	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
DA Direkt	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial	Höchste Kundenzufriedenheit
VGH Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
BarmeniaDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit
BGV Badische Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
Generali	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
VHV Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
Krankenkassen	
AOK PLUS	Höchste Kundenzufriedenheit
AOK Rheinland / Hamburg	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Fortsetzung: Versicherungen und Beratung

Unternehmen	Bewertung
BARMER	Höchste Kundenzufriedenheit
hkk	Höchste Kundenzufriedenheit
IKK classic	Höchste Kundenzufriedenheit
KKH – Kaufmännische Krankenkasse	Höchste Kundenzufriedenheit
KNAPPSCHAFT	Höchste Kundenzufriedenheit
pronova BKK	Höchste Kundenzufriedenheit
SBK	Höchste Kundenzufriedenheit
TK – Die Techniker	Höchste Kundenzufriedenheit
VIACTIV Krankenkasse	Höchste Kundenzufriedenheit
vivida BKK	Höchste Kundenzufriedenheit
AOK Baden-Württemberg	Hohe Kundenzufriedenheit
AOK Niedersachsen	Hohe Kundenzufriedenheit
Audi BKK	Hohe Kundenzufriedenheit
BIG direkt gesund	Hohe Kundenzufriedenheit
BKK Gildemeister Seidensticker	Hohe Kundenzufriedenheit
Bosch BKK	Hohe Kundenzufriedenheit
HEK – Hanseatische Krankenkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
IKK gesund plus	Hohe Kundenzufriedenheit
Mobil Krankenkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
SECURVITA Krankenkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
Kündigungsdienste	
aboalarm	Höchste Kundenzufriedenheit
smarkündigen	Höchste Kundenzufriedenheit
Volders	Höchste Kundenzufriedenheit
kuendigen.com	Hohe Kundenzufriedenheit
kuendigung.org	Hohe Kundenzufriedenheit
Lebensversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Generali	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
neue leben	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial	Höchste Kundenzufriedenheit
WWK	Höchste Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
Hannoversche	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
LV 1871	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Motorradversicherer	
DA Direkt	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit



WE ARE FAMILY: Eine Lebensversicherung bietet Schutz für die gesamte Familie

Unternehmen	Bewertung
R+V	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
Personaldienstleister	
ACCURAT Personaldienstleistungen	Höchste Kundenzufriedenheit
ACTIEF Personalmanagement	Höchste Kundenzufriedenheit
Job AG	Höchste Kundenzufriedenheit
Office People	Höchste Kundenzufriedenheit
Orizon	Höchste Kundenzufriedenheit
Pacura Med	Höchste Kundenzufriedenheit
Personalhaus	Höchste Kundenzufriedenheit
TEMPTON	Höchste Kundenzufriedenheit
trenkwalder	Höchste Kundenzufriedenheit
Adecco	Hohe Kundenzufriedenheit
DEKRA Arbeit	Hohe Kundenzufriedenheit
EPOS Personaldienstleistungen	Hohe Kundenzufriedenheit
Hays	Hohe Kundenzufriedenheit
Hofmann Personal	Hohe Kundenzufriedenheit
Manpower	Hohe Kundenzufriedenheit
Piening	Hohe Kundenzufriedenheit
Runtime	Hohe Kundenzufriedenheit
Unique	Hohe Kundenzufriedenheit
ZAG	Hohe Kundenzufriedenheit
Pflegezusatzversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Höchste Kundenzufriedenheit
R+V	Höchste Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Höchste Kundenzufriedenheit
Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)	Höchste Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
DFV Deutsche Familienversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Gothaer	Hohe Kundenzufriedenheit
Hallesche	Hohe Kundenzufriedenheit
INTER	Hohe Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
uniVersa	Hohe Kundenzufriedenheit
Privathaftpflichtversicherer	
Adam Riese	Höchste Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Höchste Kundenzufriedenheit
Die Haftpflichtkasse	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Bewertung
Generali	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Provinzial	Höchste Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Hohe Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
WGV	Hohe Kundenzufriedenheit
WWK	Hohe Kundenzufriedenheit
Private Krankenversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Barmenia	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
INTER	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Concordia	Hohe Kundenzufriedenheit
Die Continentale	Hohe Kundenzufriedenheit
DKV (ERGO)	Hohe Kundenzufriedenheit
Hallesche	Hohe Kundenzufriedenheit
Mecklenburgische Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Private Krankenzusatzversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Concordia	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
R+V	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
DFV Deutsche Familienversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
Münchener Verein	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
SDK	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
Versicherungskammer Bayern	Hohe Kundenzufriedenheit
Private Rentenversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
ERGO	Höchste Kundenzufriedenheit
Gothaer	Höchste Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Hohe Kundenzufriedenheit
AXA	Hohe Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
NÜRNBERGER	Hohe Kundenzufriedenheit
uniVersa	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
WWK	Hohe Kundenzufriedenheit
Rechtsberatung	
advocado	Höchste Kundenzufriedenheit
Recht 24/7	Höchste Kundenzufriedenheit
yourxpert.de	Höchste Kundenzufriedenheit
DAHAG (Deutsche Anwaltshotline)	Hohe Kundenzufriedenheit
Justanswer.de	Hohe Kundenzufriedenheit
Rechtsschutzversicherer	
ADAC Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
ADVOCARD	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Höchste Kundenzufriedenheit
Concordia	Höchste Kundenzufriedenheit
DEURAG	Höchste Kundenzufriedenheit
ERGO	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
ROLAND (auch über Basler und DBV)	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Hohe Kundenzufriedenheit
BGV Badische Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK24	Hohe Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Reiseversicherer	
ADAC Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit



RUNDUM ZUFRIEDEN:
Wer eine private Krankenzusatzversicherung hat, genießt Vorteile bei der Behandlung



Fortsetzung: Versicherungen und Beratung

Unternehmen	Bewertung
Allianz Direct	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz Travel	Höchste Kundenzufriedenheit
BD24 Berlin Direkt Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
ERGO Reiseversicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Lifecard-Travel-Assistance (LTA)	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
BarmeniaDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit
Debeka	Hohe Kundenzufriedenheit
Envivas	Hohe Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Münchener Verein	Hohe Kundenzufriedenheit
TravelProtect	Hohe Kundenzufriedenheit
Tierhaftpflichtversicherer	
AGILA Haustierversicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
GVO Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Höchste Kundenzufriedenheit
Helvetia	Höchste Kundenzufriedenheit
Uelzener	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
BavariaDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit
DEVK	Hohe Kundenzufriedenheit
Die Haftpflichtkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
rhion.digital	Hohe Kundenzufriedenheit
VHV Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
Zurich	Hohe Kundenzufriedenheit
Tierkrankenversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
Helvetia	Höchste Kundenzufriedenheit
Petplan	Höchste Kundenzufriedenheit
AGILA Haustierversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
Barmenia	Hohe Kundenzufriedenheit
Uelzener	Hohe Kundenzufriedenheit
Unfallversicherer	
ADAC Versicherungen	Höchste Kundenzufriedenheit
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Höchste Kundenzufriedenheit
DA Direkt	Höchste Kundenzufriedenheit
DEVK	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Hohe Kundenzufriedenheit
CosmosDirekt	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
Generali	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit
VHV Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
WWK	Hohe Kundenzufriedenheit
Versicherungsmakler	
ARTUS GRUPPE	Höchste Kundenzufriedenheit
FG FINANZ-SERVICE	Höchste Kundenzufriedenheit
FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung	Höchste Kundenzufriedenheit
Helmsauer & Kollegen	Höchste Kundenzufriedenheit
LEUE & NILL	Höchste Kundenzufriedenheit
MRH TROWE	Höchste Kundenzufriedenheit
BBN Versicherungsmakler	Hohe Kundenzufriedenheit
BEST GRUPPE	Hohe Kundenzufriedenheit
GLOBAL GRUPPE	Hohe Kundenzufriedenheit
Lurz & Hölscher Versicherungsmakler	Hohe Kundenzufriedenheit
Remy & Nauen Versicherungsmakler	Hohe Kundenzufriedenheit
rettig+partner	Hohe Kundenzufriedenheit
Stein & Stein Versicherungsmakler	Hohe Kundenzufriedenheit
Warendorfer Versicherungs-Kontor (wvk)	Hohe Kundenzufriedenheit
Wohngebäudeversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER	Höchste Kundenzufriedenheit
Baloise (ehemals Basler)	Höchste Kundenzufriedenheit
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
GEV Grundeigentümer-Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
LVM Versicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
SV SparkassenVersicherung	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit
ERGO	Hohe Kundenzufriedenheit
Generali	Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburger Feuerkasse	Hohe Kundenzufriedenheit
InterRisk	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Hohe Kundenzufriedenheit
VGH Versicherungen	Hohe Kundenzufriedenheit
Württembergische	Hohe Kundenzufriedenheit
Zurich	Hohe Kundenzufriedenheit
Zahnzusatzversicherer	
Allianz	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceWalue

Unternehmen	Bewertung
Debeka	Höchste Kundenzufriedenheit
ERGO	Höchste Kundenzufriedenheit
HUK-COBURG	Höchste Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA	Höchste Kundenzufriedenheit
Württembergische	Höchste Kundenzufriedenheit
ARAG	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
DA Direkt	Hohe Kundenzufriedenheit
DFV Deutsche Familienversicherung	Hohe Kundenzufriedenheit
HanseMerkur	Hohe Kundenzufriedenheit
Provinzial	Hohe Kundenzufriedenheit
R+V	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Haus und Energie: zufrieden zu Hause

Die Inflation ist hoch und die durch den Krieg in der Ukraine ausgelöste Energiekrise tut ein Übriges: Wohnen ist zurzeit teuer. Spiegelt sich das auch in der Zufriedenheit von Mietern und Eigentümern wider?

Zumindest nicht in der Anzahl der Anbieter mit höchster Kundenzufriedenheit. 61 Anbieter (Vorjahr: 55) erhalten diese Auszeichnung. Besonders gut kommen Fertighausanbieter und Massivhausanbieter dabei weg. Sie belegen die Ränge eins bis acht. Erst auf Platz neun kommt das Heizölvergleichsportale heizoe24.de. Auf dem angespannten Gasmarkt überzeugen MITGAS (2,65) und lekker Energie (2,66).



QUALITÄT: Die Baukosten für Häuser sind in die Höhe geschossen. Fertig- und Massivhausanbieter schneiden trotzdem gut ab

Unternehmen	Bewertung
Fertigaragenhersteller	
GRÖTZ Fertigaragen	Höchste Kundenzufriedenheit
JUWEL-Fertigaragen	Höchste Kundenzufriedenheit
Siebau Garagen	Höchste Kundenzufriedenheit
ADM-Garagen	Hohe Kundenzufriedenheit
Hundhausen Fertigaragen	Hohe Kundenzufriedenheit
PFAFF Fertigaragen	Hohe Kundenzufriedenheit
ZAPF Garagen	Hohe Kundenzufriedenheit
Fertighausanbieter	
Büdenbender	Höchste Kundenzufriedenheit
ELKHAUS	Höchste Kundenzufriedenheit
FingerHaus	Höchste Kundenzufriedenheit
HANSE HAUS	Höchste Kundenzufriedenheit
KAMPA	Höchste Kundenzufriedenheit
SchwörerHaus	Höchste Kundenzufriedenheit
STREIF Haus	Höchste Kundenzufriedenheit
WeberHaus	Höchste Kundenzufriedenheit
Baufritz	Hohe Kundenzufriedenheit
BIEN-ZENKER	Hohe Kundenzufriedenheit
GUSSEK HAUS	Hohe Kundenzufriedenheit
HAAS FERTIGBAU	Hohe Kundenzufriedenheit
ISOWOODHAUS	Hohe Kundenzufriedenheit
REGNAUER	Hohe Kundenzufriedenheit
ScanHaus Marlow	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
Gasversorger	
123energie	Höchste Kundenzufriedenheit
E.ON	Höchste Kundenzufriedenheit
eprimo	Höchste Kundenzufriedenheit
goldgas	Höchste Kundenzufriedenheit
lekker Energie	Höchste Kundenzufriedenheit
MITGAS (enviaM)	Höchste Kundenzufriedenheit
MONTANA	Höchste Kundenzufriedenheit
Naturstrom	Höchste Kundenzufriedenheit
Süwag	Höchste Kundenzufriedenheit
Yello	Höchste Kundenzufriedenheit
DEW21	Hohe Kundenzufriedenheit
E WIE EINFACH	Hohe Kundenzufriedenheit
EnBW	Hohe Kundenzufriedenheit
ENTEKA	Hohe Kundenzufriedenheit
ESWE Versorgung	Hohe Kundenzufriedenheit
LichtBlick	Hohe Kundenzufriedenheit
MVV Energie	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtwerke Duisburg	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtwerke Düsseldorf	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtwerke München	Hohe Kundenzufriedenheit
Heizölvergleichsportale	
heizoe24.de	Höchste Kundenzufriedenheit
esyoil.com	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fortsetzung: Haus und Energie

Unternehmen	Bewertung
Immobilienmakler	
Aigner Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
FALC Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Gärtner Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Haferkamp Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
HORN IMMOBILIEN	Höchste Kundenzufriedenheit
IMMOPARTNER Stefan Sagraloff	Höchste Kundenzufriedenheit
Laufenberg-Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Postbank Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Sparkassen-Finanzgruppe	Höchste Kundenzufriedenheit
Tentschert Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
von Poll Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Wüstenrot Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
Aengevelt Immobilien	Hohe Kundenzufriedenheit
BETTERHOMES	Hohe Kundenzufriedenheit
Böcker Wohnimmobilien	Hohe Kundenzufriedenheit
DR. OEBELS + partner	Hohe Kundenzufriedenheit
Homeday	Hohe Kundenzufriedenheit
Maklaro	Hohe Kundenzufriedenheit
McMakler	Hohe Kundenzufriedenheit
Möllerherm Immobilien	Hohe Kundenzufriedenheit
Wentzel Dr.	Hohe Kundenzufriedenheit
Massivhausanbieter	
FAVORIT MASSIVHAUS	Höchste Kundenzufriedenheit
Heinz von Heiden	Höchste Kundenzufriedenheit
HELMA	Höchste Kundenzufriedenheit
Viebrockhaus	Höchste Kundenzufriedenheit
ARGE-HAUS	Hohe Kundenzufriedenheit
Dennert Massivhaus	Hohe Kundenzufriedenheit
ECO System HAUS	Hohe Kundenzufriedenheit
Elbe-Haus	Hohe Kundenzufriedenheit
Town & Country Haus	Hohe Kundenzufriedenheit
Stromversorger	
EnBW	Höchste Kundenzufriedenheit
enviaM	Höchste Kundenzufriedenheit
eprimo	Höchste Kundenzufriedenheit
Grünwelt Energie	Höchste Kundenzufriedenheit
lekker Energie	Höchste Kundenzufriedenheit
MONTANA	Höchste Kundenzufriedenheit
Süwag	Höchste Kundenzufriedenheit
Vattenfall	Höchste Kundenzufriedenheit
Yello	Höchste Kundenzufriedenheit
123energie	Hohe Kundenzufriedenheit
E WIE EINFACH	Hohe Kundenzufriedenheit
energity	Hohe Kundenzufriedenheit
ENTEKA	Hohe Kundenzufriedenheit
E.ON	Hohe Kundenzufriedenheit



MONEY
HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT
 ★ ★ ★ ★ ★

KOSTEN: Strom- und Gaspreise sind gerade das Thema für Mieter und Hauseigentümer

Unternehmen	Bewertung
EWE	Hohe Kundenzufriedenheit
LichtBlick	Hohe Kundenzufriedenheit
mainova	Hohe Kundenzufriedenheit
Naturstrom	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtwerke München	Hohe Kundenzufriedenheit
Wintergartenanbieter	
Martin Wintergärten	Höchste Kundenzufriedenheit
masson	Höchste Kundenzufriedenheit
MSK Wintergärten	Höchste Kundenzufriedenheit
Schüco	Höchste Kundenzufriedenheit
weinor	Höchste Kundenzufriedenheit
WIGASOL	Höchste Kundenzufriedenheit
WIKOMA Wintergärten	Höchste Kundenzufriedenheit
albohn (tebau)	Hohe Kundenzufriedenheit
HERRMANN SELECTA	Hohe Kundenzufriedenheit
KLEIN Wintergarten	Hohe Kundenzufriedenheit
Nelson Park	Hohe Kundenzufriedenheit
SOLARLUX	Hohe Kundenzufriedenheit
SUNFLEX	Hohe Kundenzufriedenheit
Wohnungsunternehmen	
Covivio	Höchste Kundenzufriedenheit
Dawonia	Höchste Kundenzufriedenheit
GWG Städtische Wohnungsgesellschaft München	Höchste Kundenzufriedenheit
SAGA Unternehmensgruppe	Höchste Kundenzufriedenheit
Sahle Wohnen	Höchste Kundenzufriedenheit
TAG Immobilien	Höchste Kundenzufriedenheit
WIRO	Höchste Kundenzufriedenheit
ABG Frankfurt Holding	Hohe Kundenzufriedenheit
Adler Group	Hohe Kundenzufriedenheit
degewo	Hohe Kundenzufriedenheit
GEWOFAG	Hohe Kundenzufriedenheit
Grand City Properties	Hohe Kundenzufriedenheit
LEG Immobilien	Hohe Kundenzufriedenheit
WBM Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Mobilität und Reisen: zufriedene Kunden unterwegs

Das Rennen machen hier die Hotelbuchungsportale: Sie erreichen mit 2,74 den besten Branchenmittelwert. Knapp dahinter folgen die Anbieter von Auto-Abos (2,75), die mit Carminga (2,52) den Vertreter mit der „Höchsten Kundenzufriedenheit“ in der Kategorie Mobilität und Reisen stellen. Das beste Hotelbuchungsportal ist aus Kundensicht hotel.de mit einem KZI von 2,56.

Unternehmen	Bewertung
Auto-Abos	
carminga	Höchste Kundenzufriedenheit
like2drive	Höchste Kundenzufriedenheit
ViveLaCar	Höchste Kundenzufriedenheit
FAAREN	Hohe Kundenzufriedenheit
KINTO Flex	Hohe Kundenzufriedenheit
Autoleasing-Portale	
COMCO	Höchste Kundenzufriedenheit
GETYOURDRIVE	Höchste Kundenzufriedenheit
leasingdeal.de	Höchste Kundenzufriedenheit
leasingtime.de	Höchste Kundenzufriedenheit
fleetkonzept.de	Hohe Kundenzufriedenheit
LeasingMarkt.de	Hohe Kundenzufriedenheit
leasingmaschine.de	Hohe Kundenzufriedenheit
null-Leasing.com	Hohe Kundenzufriedenheit
Carsharing-Anbieter	
MILES	Höchste Kundenzufriedenheit

Kommunikation und Information: Zufriedenheitsdraht glüht

Von null auf eins: Die Studien-Novizen Premium-TV-Anbieter erzielen in der Kategorie Kommunikation und Information den höchsten Zufriedenheitswert. Mit einem KZI von 2,67 liegen sie sogar recht deutlich vor den Webhosting-Anbietern (2,82). Insgesamt haben sich in der Kategorie 21 Unternehmen aus Sicht ihrer Kunden das Prädikat „Höchste Kundenzufriedenheit“ verdient. Die besten Bewertungen erhielten Premium-TV-Anbieter Wai-pu.TV (2,52) und Mobilfunkanbieter Tchibo mobil (2,61).

Unternehmen	Bewertung
Auslandstelefonie	
Lebara	Höchste Kundenzufriedenheit
Lycamobile	Höchste Kundenzufriedenheit
AY YILDIZ	Hohe Kundenzufriedenheit
Ortel Mobile	Hohe Kundenzufriedenheit
E-Mail-Anbieter	
1&1 IONOS	Höchste Kundenzufriedenheit
GMX	Höchste Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
SHARE NOW	Höchste Kundenzufriedenheit
cambio	Hohe Kundenzufriedenheit
Flinkster	Hohe Kundenzufriedenheit
Hotelbuchungsportale	
booking.com	Höchste Kundenzufriedenheit
hotel.de	Höchste Kundenzufriedenheit
HRS.de	Höchste Kundenzufriedenheit
ebookers.de	Hohe Kundenzufriedenheit
hotelopia.de	Hohe Kundenzufriedenheit
hotels.com	Hohe Kundenzufriedenheit
Hotelvergleichsportale	
kayak.de	Höchste Kundenzufriedenheit
swoodo.com	Höchste Kundenzufriedenheit
trivago.de	Höchste Kundenzufriedenheit
momondo.de	Hohe Kundenzufriedenheit
travelscout24.de	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



FOCUS MONEY

HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

★★★★★

VERBINDUNG:

In Deutschland zu telefonieren, ist kein Problem. Nur bei der Auslandstelefonie hapert es mit der Zufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
WEB.DE	Höchste Kundenzufriedenheit
freenetmail	Hohe Kundenzufriedenheit
Gmail	Hohe Kundenzufriedenheit
Mobilfunkanbieter	
1&1	Höchste Kundenzufriedenheit
ALDI TALK	Höchste Kundenzufriedenheit
congstar	Höchste Kundenzufriedenheit
FONIC	Höchste Kundenzufriedenheit
klarmobil.de	Höchste Kundenzufriedenheit
otelo	Höchste Kundenzufriedenheit
Tchibo mobil	Höchste Kundenzufriedenheit
Tele2	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Bewertung
Vodafone	Höchste Kundenzufriedenheit
DeutschlandSIM	Hohe Kundenzufriedenheit
EDEKA smart	Hohe Kundenzufriedenheit
LIDL CONNECT	Hohe Kundenzufriedenheit
netzclub	Hohe Kundenzufriedenheit
PremiumSIM	Hohe Kundenzufriedenheit
Telekom	Hohe Kundenzufriedenheit
winSIM	Hohe Kundenzufriedenheit
Premium-TV-Anbieter	
Waipu.TV	Höchste Kundenzufriedenheit
MagentaTV	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
Sky	Hohe Kundenzufriedenheit
Webhosting-Anbieter	
alfahosting.de	Höchste Kundenzufriedenheit
Host Europe	Höchste Kundenzufriedenheit
IONOS	Höchste Kundenzufriedenheit
mittwald	Höchste Kundenzufriedenheit
STRATO	Höchste Kundenzufriedenheit
webgo	Höchste Kundenzufriedenheit
checkdomain	Hohe Kundenzufriedenheit
domainFACTORY	Hohe Kundenzufriedenheit
Speicherzentrum	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue



Banken und Finanzen: das Vertrauen der Kunden verdient

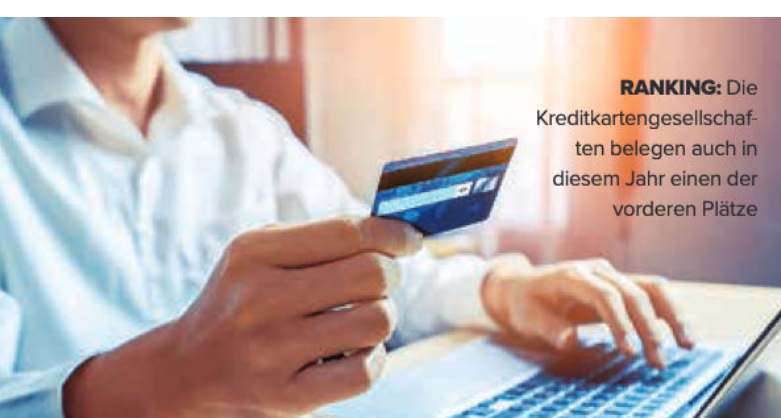
Über Geld spricht man nicht. Das ist doch bloß ein altes Sprichwort? Nicht so ganz. Neueste Umfragen belegen, dass 64 Prozent der Deutschen immer noch nicht gern darüber reden. Die Kommunikation mit den Banken und Finanzdienstleistern scheint aber gut zu laufen. Zumindest in einigen Branchen. Das verrät ein Blick in die Kategorie Banken und Finanzen. So haben die Analysten hier 25 Branchen

einem Check unterzogen. Insgesamt 96 Anbietern attestieren sie auf Basis der Urteile ihrer erfahrenen Kunden die höchste Auszeichnung. Die Online-Bezahldienste erreichen wie in den beiden Vorjahren den besten Durchschnittswert im Vergleich aller 70 Branchen. Die Immobilienverrenter sind ihnen allerdings dicht auf den Fersen. Die Unternehmensübersicht zeigt, dass PayPal die Pole-Position verteidigen konnte. Dahinter folgen zwei weitere Bezahldienste: Giropay und Sofort Überweisung.

Unternehmen	Bewertung
Anbieter von Goldsparplänen	
Anlagegold24	Höchste Kundenzufriedenheit
Aureus	Höchste Kundenzufriedenheit
Auvesta Edelmetalle	Höchste Kundenzufriedenheit
philoro Edelmetalle	Höchste Kundenzufriedenheit
Degussa	Hohe Kundenzufriedenheit
Noble Metal Factory	Hohe Kundenzufriedenheit
SOLIT Gruppe	Hohe Kundenzufriedenheit
Autofinanzierung – Autobanken	
FCA Bank (Alfa Romeo, Fiat)	Höchste Kundenzufriedenheit
Mobilize Financial Services (RCI Banque)	Höchste Kundenzufriedenheit
PSA-Bank (Citroën, Peugeot)	Höchste Kundenzufriedenheit
Mercedes-Benz Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
MKG Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Toyota Kreditbank	Hohe Kundenzufriedenheit
Volkswagen Financial Services (Audi, Seat, Škoda, VW)	Hohe Kundenzufriedenheit
Autofinanzierung – Banken	
Bank11	Höchste Kundenzufriedenheit
ING	Höchste Kundenzufriedenheit
norisbank	Höchste Kundenzufriedenheit
SKG Bank	Höchste Kundenzufriedenheit
Commerzbank	Hohe Kundenzufriedenheit
Degussa Bank	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
Santander	Hohe Kundenzufriedenheit
SWK Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
TARGOBANK	Hohe Kundenzufriedenheit
Baufinanzierer – Banken	
DKB – Deutsche Kreditbank	Höchste Kundenzufriedenheit
HypoVereinsbank	Höchste Kundenzufriedenheit
ING	Höchste Kundenzufriedenheit
PSD Banken	Höchste Kundenzufriedenheit
Sparda-Banken	Höchste Kundenzufriedenheit
comdirect	Hohe Kundenzufriedenheit
Commerzbank	Hohe Kundenzufriedenheit
Degussa Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	Hohe Kundenzufriedenheit
Baufinanzierer – Vermittler	
Hüttig & Rompf	Höchste Kundenzufriedenheit
immo-finanzcheck.de	Höchste Kundenzufriedenheit
Interhyp	Höchste Kundenzufriedenheit
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	Höchste Kundenzufriedenheit
Wüstenrot Baufinanzierung	Höchste Kundenzufriedenheit
BauFi Direkt	Hohe Kundenzufriedenheit
Baufi24	Hohe Kundenzufriedenheit
DTW Immobilienfinanzierung	Hohe Kundenzufriedenheit
KVB-Finanz	Hohe Kundenzufriedenheit
MKIB	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue



RANKING: Die Kreditkartengesellschaften belegen auch in diesem Jahr einen der vorderen Plätze

Unternehmen	Bewertung
mybaufinanzierung	Hohe Kundenzufriedenheit
Bausparkassen	
Bausparkasse Schwäbisch Hall	Höchste Kundenzufriedenheit
BHW Bausparkasse	Höchste Kundenzufriedenheit
BKM – Bausparkasse Mainz	Höchste Kundenzufriedenheit
Wüstenrot Bausparkasse	Höchste Kundenzufriedenheit
ALTE LEIPZIGER Bauspar	Hohe Kundenzufriedenheit
Deutsche Bausparkasse Badenia	Hohe Kundenzufriedenheit
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	Hohe Kundenzufriedenheit
LBS Südwest	Hohe Kundenzufriedenheit
SIGNAL IDUNA Bauspar	Hohe Kundenzufriedenheit
Bezahldienste	
giropay	Höchste Kundenzufriedenheit
PayPal	Höchste Kundenzufriedenheit
SOFORT Überweisung	Höchste Kundenzufriedenheit
amazon pay	Hohe Kundenzufriedenheit
Barzahlen	Hohe Kundenzufriedenheit
Klarna	Hohe Kundenzufriedenheit
paysafecard	Hohe Kundenzufriedenheit
Broker	
CapTrader	Höchste Kundenzufriedenheit
DEGIRO	Höchste Kundenzufriedenheit
DKB – Deutsche Kreditbank	Höchste Kundenzufriedenheit
finanzen.net zero	Höchste Kundenzufriedenheit
LYNX	Höchste Kundenzufriedenheit
Scalable Capital	Höchste Kundenzufriedenheit
Trade Republic	Höchste Kundenzufriedenheit
Consorsbank	Hohe Kundenzufriedenheit
ING	Hohe Kundenzufriedenheit
justTRADE	Hohe Kundenzufriedenheit
OnVista Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Postbank	Hohe Kundenzufriedenheit
S Broker	Hohe Kundenzufriedenheit
TARGOBANK	Hohe Kundenzufriedenheit
Cashback-Portale	
CashbackDeals	Höchste Kundenzufriedenheit
ideal-shoppen	Höchste Kundenzufriedenheit
iGraal	Höchste Kundenzufriedenheit
myWorld	Höchste Kundenzufriedenheit
boni.tv	Hohe Kundenzufriedenheit
elitebonus.de	Hohe Kundenzufriedenheit
GETMORE	Hohe Kundenzufriedenheit
Shoop	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
Digitale Finanzexperten (Fintechs)	
auxmoney	Höchste Kundenzufriedenheit
Check24	Höchste Kundenzufriedenheit
justETF	Höchste Kundenzufriedenheit
LIQID	Höchste Kundenzufriedenheit
N26	Höchste Kundenzufriedenheit
rentablo	Höchste Kundenzufriedenheit
Scalable	Höchste Kundenzufriedenheit
Vexcash	Höchste Kundenzufriedenheit
fintego	Hohe Kundenzufriedenheit
Invesdor	Hohe Kundenzufriedenheit
moneyFilter	Hohe Kundenzufriedenheit
quirion	Hohe Kundenzufriedenheit
smava	Hohe Kundenzufriedenheit
Verivox	Hohe Kundenzufriedenheit
Visualvest	Hohe Kundenzufriedenheit
ZINSPILOT	Hohe Kundenzufriedenheit
Entschädigungsportale	
AirHelp	Höchste Kundenzufriedenheit
euclaim	Höchste Kundenzufriedenheit
FairPlane	Höchste Kundenzufriedenheit
Compensation2Go	Hohe Kundenzufriedenheit
EUflight	Hohe Kundenzufriedenheit
Flightright	Hohe Kundenzufriedenheit
flugticket-erstattung.de	Hohe Kundenzufriedenheit
zug-erstattung.de	Hohe Kundenzufriedenheit
Festgeldanbieter	
abcbank	Höchste Kundenzufriedenheit
HypoVereinsbank	Höchste Kundenzufriedenheit
SWK Bank	Höchste Kundenzufriedenheit
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	Hohe Kundenzufriedenheit
Creditplus Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
pbb direkt	Hohe Kundenzufriedenheit
Finanzvertriebe	
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	Höchste Kundenzufriedenheit
MLP	Höchste Kundenzufriedenheit
Swiss Life Select	Höchste Kundenzufriedenheit
TELIS FINANZ	Höchste Kundenzufriedenheit
Dr. Klein	Hohe Kundenzufriedenheit
FiNUM. Private Finance	Hohe Kundenzufriedenheit
Formaxx	Hohe Kundenzufriedenheit
GLOBAL-FINANZ	Hohe Kundenzufriedenheit
Fondsgesellschaften	
DEKA Investments	Höchste Kundenzufriedenheit
HANSAINVEST	Höchste Kundenzufriedenheit
Helaba Invest	Höchste Kundenzufriedenheit
Union Investment	Höchste Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung. Quelle: ServiceValue

Fortsetzung: Banken und Finanzen

Unternehmen	Bewertung
Amundi	Hohe Kundenzufriedenheit
DWS	Hohe Kundenzufriedenheit
Girokonto-Anbieter	
BBBank	Höchste Kundenzufriedenheit
Consorsbank	Höchste Kundenzufriedenheit
ING	Höchste Kundenzufriedenheit
norisbank	Höchste Kundenzufriedenheit
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	Hohe Kundenzufriedenheit
DKB – Deutsche Kreditbank	Hohe Kundenzufriedenheit
fidor Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
N26	Hohe Kundenzufriedenheit
Openbank	Hohe Kundenzufriedenheit
PSD Banken	Hohe Kundenzufriedenheit
Sparda-Banken	Hohe Kundenzufriedenheit
Immobilienteilverkäufer	
HausVorsorge	Höchste Kundenzufriedenheit
wertfaktor	Höchste Kundenzufriedenheit
Deutsche Teilkauf	Hohe Kundenzufriedenheit
Heimkapital	Hohe Kundenzufriedenheit
Immobilienverrenter	
DEGIV	Höchste Kundenzufriedenheit
Deutsche Leibrenten	Höchste Kundenzufriedenheit
Wüstenrot Immobilienverrentung	Höchste Kundenzufriedenheit
Immotax Leibrentenbörse	Hohe Kundenzufriedenheit
Jubilio	Hohe Kundenzufriedenheit
Meine Wohnrente	Hohe Kundenzufriedenheit
Konsumentenkredit-Anbieter	
Commerzbank	Höchste Kundenzufriedenheit
ING	Höchste Kundenzufriedenheit
N26	Höchste Kundenzufriedenheit
Oldenburgische Landesbank (OLB)	Höchste Kundenzufriedenheit
Qlick	Höchste Kundenzufriedenheit
SWK Bank	Höchste Kundenzufriedenheit
TARGOBANK	Höchste Kundenzufriedenheit
Barclays	Hohe Kundenzufriedenheit
CreditPlus	Hohe Kundenzufriedenheit
KVB-Finanz	Hohe Kundenzufriedenheit
Maxda	Hohe Kundenzufriedenheit
norisbank	Hohe Kundenzufriedenheit
PSD Banken	Hohe Kundenzufriedenheit
Santander BestCredit	Hohe Kundenzufriedenheit
smava	Hohe Kundenzufriedenheit
Sparda-Banken	Hohe Kundenzufriedenheit
Kreditkartengesellschaften	
American Express	Höchste Kundenzufriedenheit
Diners Club	Hohe Kundenzufriedenheit

Unternehmen	Bewertung
Lohnsteuerhilfevereine	
ABC Lohnsteuerhilfverein	Höchste Kundenzufriedenheit
LBV Hamm	Höchste Kundenzufriedenheit
Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	Höchste Kundenzufriedenheit
Lohnsteuerhilfe Bayern (lohi)	Höchste Kundenzufriedenheit
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	Höchste Kundenzufriedenheit
AKTUELL Lohnsteuerhilfverein	Hohe Kundenzufriedenheit
Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)	Hohe Kundenzufriedenheit
Lohnsteuerhilfe für Arbeitnehmer (LSTHV)	Hohe Kundenzufriedenheit
Nachhaltigkeitsbanken	
Pax-Bank	Höchste Kundenzufriedenheit
Tomorrow/Solarisbank	Höchste Kundenzufriedenheit
GLS Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Triodos Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Privatbanken	
DONNER & REUSCHEL	Höchste Kundenzufriedenheit
Fürst Fugger Privatbank	Höchste Kundenzufriedenheit
Hauck Aufhäuser Lampe	Höchste Kundenzufriedenheit
HSBC	Höchste Kundenzufriedenheit
Bankhaus Max Flessa	Hohe Kundenzufriedenheit
Berenberg Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Bethmann Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
Steuersoftware-Anbieter	
smartsteuer	Höchste Kundenzufriedenheit
Zasta	Höchste Kundenzufriedenheit
Taxando	Hohe Kundenzufriedenheit
WISO Steuer	Hohe Kundenzufriedenheit
wundertax	Hohe Kundenzufriedenheit
Tagesgeldkonto-Anbieter	
abcbank	Höchste Kundenzufriedenheit
Barclays	Höchste Kundenzufriedenheit
Consorsbank	Höchste Kundenzufriedenheit
norisbank	Höchste Kundenzufriedenheit
BBBank	Hohe Kundenzufriedenheit
GEFA Bank	Hohe Kundenzufriedenheit
ING	Hohe Kundenzufriedenheit
pbb direkt	Hohe Kundenzufriedenheit
TARGOBANK	Hohe Kundenzufriedenheit
Weltsparen	Hohe Kundenzufriedenheit
Wechselportale	
remind.me	Höchste Kundenzufriedenheit
cheapenergy24	Hohe Kundenzufriedenheit
SwitchUp.de	Hohe Kundenzufriedenheit

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

NEU

Der M&A-Podcast
**Handelsblatt
Deals**



Ab dem 22. Februar berichten Corporate-Finance-Korrespondent Arno Schütze und Redakteurin Nele Dohmen über aktuelle Fusionen, Börsengänge und Deals, die die Wirtschaft in Deutschland und der Welt bewegen.

Alle 14 Tage neu.



Jetzt Reinhören:
handelsblatt.com/deals



Und überall, wo es Podcasts gibt.



Handelsblatt

Substanz entscheidet.