



Breite Untersuchung
Für die aktuelle Studie wurden rund eine Million Nennungen erfasst und ausgewertet

Studie 2025

Guter Rat zählt



Was kann ich für Sie tun?“ Bei dieser Frage vergeht so manchem Kunden die Lust am Einkaufen. Viele fühlen sich auch unwohl, wenn sie beim Stöbern unter Beobachtung des Verkäufers stehen. Dann gibt es die Kunden, die genau wissen, was sie wollen – und trotzdem nach Beratung fragen. Sie haben vorher im Internet recherchiert und wollen nun eine Bestätigung. Und dann gibt es noch die, die mit vagen Vorstellungen ins Geschäft kommen und sich führen lassen. Kunde ist eben nicht gleich Kunde. Für die Unternehmen bedeutet das:

Jeder einzelne Kontakt erfordert Fingerspitzengefühl. Denn die Konkurrenz schläft nicht – weder in der Fußgängerzone noch im Internet. Ein zentraler Punkt der Kundenbindung ist nach wie vor die persönliche Beratung. Umfragen zeigen: Gerade bei größeren Anschaffungen legen mehr als drei Viertel der Deutschen besonderen Wert auf eine qualifizierte Beratung. Ein gesteigertes Wohlbefinden beeinflusst das Kaufverhalten direkt: Zufriedene Kunden kaufen nicht nur mehr, sondern werden auch zu wertvollen Botschaftern einer Marke. In einer zuneh-

mend vernetzten, digitalen Welt kann diese Kundenzufriedenheit eine starke Hebelwirkung entfalten – sie stärkt die Reputation eines Unternehmens und fördert nachhaltiges Wachstum. DEUTSCHLAND TEST hat das Thema erneut untersucht und zeigt in dieser Studie, welche Unternehmen diesen Anspruch aus Verbrauchersicht am besten erfüllen. Die Top-Unternehmen mit bester Kundenberatung aus 70 Branchen sind in der Tabelle rechts und auf den folgenden Seiten aufgeführt. ■

SANDRA LEINFELDER



Methodik

Das Erfassen der Daten erfolgte in zwei Stufen. Zunächst wurden sämtliche Texte, die zuvor definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Basis waren Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Voraussetzung war außerdem eine deutsche oder deutschsprachige Domain. Anschließend wurden die Daten mithilfe künstlicher Intelligenz – sogenannter neuronaler Netze – analysiert. Dabei wurden die Textfragmente in drei Schritten mit Informationen angereichert: Welche Marke wurde erwähnt? Welches Thema wurde besprochen? Welche Tonalität wies das entsprechende Textfragment auf?

Zur Berechnung der Punktwerte wurden für jedes Unternehmen und jeden Eventtyp (Kunden-

beratung, Service, Vertrauen und Kundenzufriedenheit) zwei Werte ermittelt: erstens der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl) und zweitens die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche). Anschließend wurden diese beiden Werte zu einem Punktwert verrechnet. Je reichweitenstärker ein Unternehmen beziehungsweise eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist. Die vier Eventtypen wurden mit je 25 Prozent gewichtet.

Die Auszeichnung „Exzellente Kundenberatung“ wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unter-

nehmen und Marken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhielten diejenigen Unternehmen und Marken, die innerhalb ihrer Branche überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben. Für die Studie konnten rund eine Million Nennungen zu etwa 16 000 Unternehmen ausgewertet werden (von Januar 2023 bis Dezember 2024).

Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Viele Anschaffungen wollen wohlüberlegt sein – fachmännische Hilfe kann da nicht schaden. Doch welche Unternehmen stehen für eine exzellente Kundenberatung? 16 000 Firmen aus 70 Branchen im Check

Deutschlands beste Kundenberatung

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
Apotheken-Kooperationen		Autohändler		Autovermieter		Bausparkassen	
LINDA Apotheke	100,0	Scherer Gruppe	100,0	Europcar	100,0	Wüstenrot Bausparkasse	100,0
easyApotheke	96,2	Autohaus Seitz	97,2	SIXT	94,8	Debeka Bausparkasse	96,5
Guten Tag Apotheke	91,8	Procar Automobile	96,4	Avis	87,1	Deutsche Bausparkasse Badenía	94,3
Augenlaser-Kliniken		Fischer Automobile	93,1	Baufinanzierer		LBS NordOst	90,8
Lasermed	100,0	STERNPARTNER	91,9	Interhyp	100,0	BKM Bausparkasse Mainz	87,4
FreeVis	97,4	widmann	88,7	Baufi24	96,1	Bausparkasse Schwäbisch Hall	86,9
CARE Vision	93,2	Autohaus Gotthard König	85,1	creditweb	93,7	BHW Bausparkasse	82,1
Optical Express	89,7	Autohaus Ostmann	82,6	Dr. Klein	89,6	Bauunternehmen	
Autobanken		Autoservices		Baumärkte		Matthäi	100,0
Mobilize Financial Services	100,0	Vergölst	100,0	BAUHAUS	100,0	KLEBL	97,7
Volkswagen Bank	96,3	EUROMASTER	98,7	HORNACH	97,6		
BMW Bank	92,7	Quick Reifendiscount	95,3	hagebau	91,8		
Mercedes-Benz Bank	87,9	DRIVER Center	91,7				

Branche/Unternehmen	Punkte
Peter Gross Bau	95,1
GOLDBECK	94,8
Max Bögl	93,4
Baresel	90,8
Implenia	90,2
BREMER Bau	83,2
Betten, Matratzen & Zubehör	
Aqua Comfort	100,0
MFO Matratzen	98,5
Matratzen Concord	94,9
Paradies	90,7
Frankenstolz	87,1
Branchen- & Spezialsoftware-Anbieter	
Wolters Kluwer Tax & Accounting	100,0
iTAC Software	98,9
EBSCO Information Services	93,1
Enreach	89,5
Geotab	86,3
LIS Logistische Informationssysteme	85,4
plentysystems	85,4
tado	78,7
Wilken	76,8
Direktbanken	
norisbank	100,0
Advanzia Bank	98,4
Consorsbank	94,1
Triodos Bank	89,6
1822direkt	86,3
ING	85,1
Direktversicherer	
Sparkassen Direktversicherung	100,0
AdmiralDirekt	97,4
CosmosDirekt	92,8
Hannoversche	87,9
HUK24	84,2
Elektrohändler	
notebooksbilliger.de	100,0
easynotebooks.de	98,9
ElectronicPartner	96,2
Coolblue	95,8
expert	94,3
EURONICS	88,1
cyberport.de	79,9
hifi-regler.de	77,4
elektroshopwagner.de	76,3
Energieversorger (regional)	
ENERVIE	100,0
HanseWerk	98,7
energys	97,1
Energie SaarLorLux	97,0
EAM	96,4

Branche/Unternehmen	Punkte
Mainova	94,8
WEMAG	94,7
enviaM	91,8
GASAG	90,2
Energieversorgung Gera	88,4
Pfalzwerke	88,2
N-ERGIE	84,2
infra fürth	81,4
Süwag	80,3
Energieversorger (überregional)	
E WIE EINFACH	100,0
epriimo	94,1
MAINGAU Energie	92,5
EnBW	91,4
123energie	90,6
Fahrradhändler	
E-BIKE ONLY	100,0
Fahrrad XXL	97,6
MEGA Bike	92,1
Lucky Bike	91,7
Fashion-Discounter	
NKD	100,0
Takko Fashion	92,1
TK Maxx	85,9
Fertighausanbieter	
RENSCH-HAUS	100,0
Living Haus	98,0
FingerHaus	97,2
Büdenbender	95,8
SchwörerHaus	94,1
BIEN-ZENKER	90,2
allkauf Haus	89,3
Fingerhut Haus	87,6
Regnauer	86,2
HAAS FERTIGBAU	84,9
WeberHaus	82,5
Finanz- & Anlageberater	
MLP	100,0
TauRes	97,6
LAUREUS PRIVAT FINANZ	93,2
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	90,3
Swiss Life Select	88,9
dbfp Deutsche Beratungsgesellschaft für Finanzplanung	87,5
TELIS FINANZ	85,4
FORMAXX	81,6
tecis	79,6
Plansecur	78,2
Fitnessstudios	
INJOY	100,0
Bodystreet	97,5
FitnessKing	94,3
Kieser Training	91,7

Branche/Unternehmen	Punkte
clever fit	88,5
Fondsanlagegesellschaften	
Apo Asset Management	100,0
DJE Kapital	98,7
EQT Partners	95,3
Amundi	91,6
Wealthcap	87,5
Union Investment	87,1
Gebäudetechnikanbieter	
BRÖTJE HEIZUNG	100,0
elco	96,2
Gira	92,6
Buderus	88,4
STIEBEL ELTRON	84,1
Gold- & Edelmetallhändler	
Degussa Goldhandel	100,0
Noble Metal Factory	96,3
AUREUS Golddepot	94,8
Golden Gates Edelmetalle	91,7
Auvesta Edelmetalle	87,6
Hörgeräteakustiker	
audibene	100,0
Hörgeräte Korallus	97,9
GEERS	92,6
Neusehland	90,2
Amplifon	89,3
Zengerle & Riederer	84,9
Hörsysteme	84,9
NEUROTH	81,7
HR-Software	
Persis	100,0
Zalaris	97,7
Factorial HR	95,4
HANSALOG	91,2
Haufe Gruppe	89,7
Immobilienmakler	
Laufenberg Immobilien	100,0
VON POLL IMMOBILIEN	96,2
KAMPMEYER Immobilien	92,0
Engel & Völkers	89,0
RE/MAX	80,3
Aengevelt Immobilien	76,7
Colliers International Immobilien	72,8
GARANT Immobilien	72,5
IT-Berater	
Sopra Steria	100,0
DIGITALL	98,6
ORBIS	94,2
pmOne	93,2
noventum consulting	84,2
EITCO	82,2
ADASTRA	82,1
Cideon	81,5

Branche/Unternehmen	Punkte
viadee	77,0
expleo	76,7
IT-Dienstleister	
BE-terna	100,0
Cognizant	96,8
operational services	93,5
Atruvia	93,2
Zühlke	88,0
Ansys	87,7
q.beyond	86,6
BITMARCK	86,3
IBYKUS	86,3
Würth IT	86,2
Lufthansa Industry Solutions	84,3
Prodware	83,2
SoftwareONE	82,0
diconium	81,0
IT-Security-Dienstleister	
HiSolutions	100,0
G DATA	98,3
Orange Business	94,9
SRC Security Research & Consulting	92,8
Infinigate	86,9
Microsoft Security	82,6
Krankenkassen	
BARMER	100,0
BKK Pfalz	99,7
Novitas BKK	98,6
AOK Rheinland/Hamburg	97,3
TK Die Techniker	96,8
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	96,0
Audi BKK	95,4
vivida bkk	94,5
BKK Faber-Castell & Partner	90,4
IKK classic	89,4
Mobil Krankenkasse	87,9
BKK firmus	83,5
AOK Niedersachsen	83,2
BKK Linde	81,7
Debeka BKK	79,1
BKK24	77,6
Kreditbanken	
Creditplus Bank	100,0
Consors Finanz	89,1
Novum Bank	87,6
TeamBank	84,7
Küchenfachhändler	
Küchen Aktuell	100,0
EITCO	97,5
DASSBACH KÜCHEN	94,8
Küche & Co	91,4



Gut beraten
Gerade bei größeren Anschaffungen suchen viele Kunden den persönlichen Kontakt vor Ort

Branche/Unternehmen	Punkte
PLANA Küchenland	89,7
SCHMIDT Küchen	88,3
Förde-Küchen	84,9
Landes- & Förderbanken	
NRW.BANK	100,0
Helaba	97,6
KfW	94,2
Norddeutsche Landesbank (Nord/LB)	92,0
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	84,2
Leasinggesellschaften	
Raiffeisen-IMPULS-Leasing	100,0
COMGO	96,3
abcfinance	93,9
ALD Automotive	90,1
Arval	87,5
Lebensmittel-Discounter	
NORMA	100,0
Netto Marken-Discount	97,2
LIDL	91,2
Lebensmitteleinzelhändler	
REWE	100,0
Kaufland	94,2
Marktkauf	92,5
EDEKA	84,1
Massivhausanbieter	
ECO System HAUS	100,0
Heinz von Heiden	98,3
Town & Country Haus	91,7
Viebrockhaus	86,9
Messestandorte	
Koelnmesse	100,0
Messe Düsseldorf	96,8
Messe Frankfurt	87,6
Hannover Messe	85,1
Möbelhändler	
XXXLutz	100,0
Opti-Wohnwelt	99,5
SEGMÜLLER	97,2

Branche/Unternehmen	Punkte
Höffner	95,8
Möbel Inhofer	91,2
OSTERMANN	89,6
BRAUN Möbel-Center	88,4
Möbel RIEGER	85,9
Hofmeister	83,2
Schaffrath	82,4
Mode- & Textilhäuser	
AWG Mode	100,0
engbers	98,3
engelhorn	92,2
Thomas i Punkt	89,1
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	84,8
H&M	81,2
C&A	78,6
Nachhilfeeinstitute	
Schülerhilfe	100,0
ABACUS Nachhilfeeinstitut	97,6
Lernstudio Barbarossa	92,1
Studienkreis	87,4
Ökostrom- & Gasanbieter	
goldgas	100,0
LogoEnergie	98,2
Naturwerke	95,3
Grünwelt Energie	91,2
LichtBlick	87,6
naturstrom	83,2
Octopus Energy	82,1
Optiker	
Binder Optik	100,0
pro optik	96,5
Apollo-Optik	92,6
Brillen RÖTTLER	88,9
Personaldienstleister	
office people	100,0
Hofmann Personal	98,7
Manpower	94,3
HSH+S	91,5
Tempton	90,0

Branche/Unternehmen	Punkte
Heidrick & Struggles	88,9
Randstad	87,9
Trenkwalder	73,3
Amadeus Fire	72,4
Amrop	71,9
Privatbanken	
Hauck Aufhäuser Lampe	100,0
Weberbank	97,6
DONNER & REUSCHEL	92,8
MERKUR PRIVATBANK	92,3
Quirin Privatbank	87,1
Berenberg Bank	85,1
Vontobel	81,6
ODDO BHF	78,9
PSD Banken	
PSD Bank Nürnberg	100,0
PSD Bank Hannover	97,2
PSD Bank Rhein-Ruhr	91,2
Reifenhändler	
reifendirekt.de	100,0
Reifen Helm	95,4
reifen24.de	91,2
reifen-vor-ort.de	90,9
reifen.com	87,6
Reiseveranstalter	
TUI	100,0
schauinsland-reisen	98,5
Studiosus Reisen	97,7
alltours	87,7
AKON Aktivkonzept	87,0
DERTOUR	83,3
Sicherheitsdienste	
secura protect	100,0
LivEye	93,4
BauWatch	88,6
W.I.S. Sicherheit + Service	85,1
Sicherheitstechnik	
MOBOTIX	100,0
Dahua Technology	94,3
Verisure	76,4

Branche/Unternehmen	Punkte
Sicherungs- & Warngeräte	
TELENOT ELECTRONIC	100,0
ASSA ABLÖY	89,0
Bosch Sicherheitssysteme	85,6
ABUS	81,8
EFAFLEX	80,5
Smart-Home-Lösungen	
Loxone	100,0
Alexa	95,7
Siemens Smart Home	93,4
Bosch Smart Home	92,0
Netatmo	86,7
Sparda-Banken	
Sparda-Bank Hannover	100,0
Sparda-Bank Hamburg	96,1
Sparda-Bank Baden-Württemberg	91,7
Sparkassen	
Nassauische Sparkasse	100,0
Sparkasse Oberhessen	99,1
Nord-Ostsee Sparkasse	98,5
Rheinessen Sparkasse	98,4
Kreissparkasse Heidenheim	98,3
Stadtsparkasse Lengerich	98,1
Sparkasse Schwarzwald-Baar	96,8
Förde Sparkasse	96,1
Sparkasse Siegen	94,4
Kreissparkasse Köln	92,4
Sparkasse Koblenz	91,6
Sparkasse Spree-Neiße	90,7
Die Sparkasse Bremen	90,0
Ostsächsische Sparkasse Dresden	89,4
Frankfurter Sparkasse	89,1
Sparkasse Allgäu	88,4
Stadtwerke	
energity	100,0
Stadtwerke Goch	97,6
Stadtwerke Offenbach	97,4
Stadtwerke Gütersloh	94,0

Kundengespräch

Über 75 Prozent der Deutschen wünschen sich vor dem Kauf eine qualifizierte Beratung



Branche/Unternehmen	Punkte
Stadtwerke Karlsruhe	85,5
Stadtwerke Oranienburg	80,3
Stadtwerke Solingen	78,9
Stadtwerke Flensburg	77,3
Stadtwerke Bochum	75,1
Wuppertaler Stadtwerke	73,2
Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim	72,5
Stadtwerke Lüdenscheid	72,1
Stadtwerke Duisburg	70,7
Telekommunikationsanbieter	
1&1	100,0
M-net	95,0
freenet	86,6
Deutsche Telekom	76,6
Telefónica	75,0
NetCologne	72,2
Verizon	69,0
EWE TEL	67,2
Tür- & Fenstertechnik	
Schüco	100,0
Roto	88,3
VELUX	85,5
dormakaba	84,8
Teckentrup	80,0
Universalbanken	
BBBank	100,0
Commerzbank	99,5
OLB Oldenburgische Landesbank	96,4
Hanseatic Bank	92,4
HypoVereinsbank	85,0
TARGOBANK	81,7
BW-Bank	80,3
AKBANK	79,2
Unternehmensberater	
BearingPoint	100,0

Branche/Unternehmen	Punkte
Information Services Group (ISG)	91,7
Experian	85,9
d-fine	83,9
Cofinpro	80,2
Accenture	79,7
Salt and Pepper Holding	74,0
SD Worx	72,6
Willis Towers Watson (WTW)	69,5
Bain & Company	69,3
Mercer	63,5
Unternehmenssoftware	
Industrial and Financial Systems (IFS)	100,0
Comarch	99,5
JAGGAER	97,0
Serviceware	96,8
INFORM	92,2
SAP	89,0
Empolis	88,1
Teradata	88,1
OMNINET	88,0
SelectLine Software	88,0
Matrix42	87,6
Vergleichsportale	
CHECK24	100,0
idealo	92,5
Verivox	85,0
smava	84,7
Versicherungen	
Debeka	100,0
Generali	99,3
Allianz	98,7
WWK	97,1
Swiss Life	95,7
HanseMerkur	93,2
LVM Versicherung	92,1
R+V	91,5

Branche/Unternehmen	Punkte
ERGO	90,8
LV 1871	90,3
IDEAL Versicherung	89,0
Helvetia	88,9
VGH Versicherungen	86,8
SV SparkassenVersicherung	86,5
uniVersa	83,6
AXA	80,9
Uelzener	80,2
Die Continentale	79,7
Versicherungsmakler	
MRH Trowe	100,0
PRINAS MONTAN	99,4
Henkel & Lares	98,2
Dittmeier Versicherungsmakler	91,2
DOMCURA	89,6
Aon	86,3
Marsh	85,8
Ecclesia Versicherungsdienst	82,1
Volks- & Raiffeisenbanken	
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	100,0
Bank 1 Saar	99,3
VR Bank RheinAhrEifel	97,0
Volksbank Kurpfalz	94,3
VR Bank Amberg-Sulzbach	92,6
VR Bank Fulda	90,9
Volksbank Oberberg	90,8
Berliner Volksbank	90,6
Hannoversche Volksbank	90,5
VR Bank in Holstein	90,2
Volksbank in Südwestfalen	87,8
VR Bank Westküste	82,1
Volksbank Mittelhessen	80,7
VR Bank HessenLand	78,6
Raiffeisen-Volksbank Aurich	76,1
Weinhändler	
weinfuerst.de	100,0

Branche/Unternehmen	Punkte
vinos.de	96,4
weinfreunde.de	92,3
Hawesko	89,5
ludwig-von-kapff.de	87,9
Weiterbildungsanbieter	
IBB Institut für Berufliche Bildung	100,0
ils	95,5
Management-Institut Dr. A. Kitzmann	90,6
Bitkom Akademie	89,7
bbw Akademie für Betriebswirtschaftliche Weiterbildung	85,3
IST-Studieninstitut	83,6
Wirtschaftsprüfer & Steuerberater	
RSM Ebner Stolz	100,0
Deloitte	96,5
BDO	92,8
PwC	88,7
KPMG	86,5
LBH Steuerberatung	79,2
PARTA Steuerberatung	78,8
Wohnungsunternehmen	
SWSG	100,0
Covivio	97,4
HOWOGE	91,9
GWH Wohnungsgesellschaft Hessen	87,6
Vonovia	84,3

Quelle: IMWF (2025); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die innerhalb ihrer Branche überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben; Grau = Branchensieger (100 Punkte)