



Studie 2025

Bestens beraten

Ein entscheidender Erfolgsfaktor für Unternehmen ist eine **kompetente Kundenberatung**. Welchen Anbietern das besonders gut gelingt

Strahlend polierte Neuwagen, Hochglanzprospekte, 3D-Visualisierungen und ein Kaffee mit Herzchenschäum im Wartebereich des Showrooms: Wer sich ein neues Auto zulegt, genießt das Käuferlebnis. Doch auch die Informationsfülle ist überwältigend: Daten zur Motorleistung, Ausstattungspakete, verlockende Leasing- und Finanzierungsangebote – alle Zahlen und Fachbegriffe müssen eingeordnet und Entscheidungen gründlich abgewogen werden.

Was hier den Unterschied macht, ist gute Beratung. Wer kompetent erklärt, Vergleichsmöglichkeiten aufzeigt und die individuellen Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt stellt, nimmt Unsicherheit und schafft Vertrauen. Der persönliche Kontakt zählt, genauso wie eine präzise und zeitnahe Rückmeldung per Mail oder Telefon. Gerade im digitalen Zeitalter, in dem künstliche Intelligenz und automatisierte Systeme vieles effizienter machen, bleibt Beratung einer der entscheidenden

Faktoren für die Kundenzufriedenheit. Denn Kompetenz, Empathie und Glaubwürdigkeit sind Eigenschaften, die kein Algorithmus ersetzt. Welche Anbieter ihre Kunden besonders gut beraten, hat ServiceValue im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST erstmals in einer Studie untersucht. Die Ergebnisse auf den folgenden Seiten zeigen, welche Unternehmen hier den besten Job machen.

SANDRA LEINFELDER



Persönlicher Kontakt
Kompetente Beratung ist ein entscheidender Faktor für hohe Kundenzufriedenheit

Methodik

Der Test
Welche Unternehmen beziehungsweise Anbieter bieten die höchste Beratungsqualität? Um diese Frage zu beantworten, hat DEUTSCHLAND TEST gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus Service-Value eine bundesweite Online-Umfrage durchgeführt. Die Kundenbefragung erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen beziehungsweise Anbieter über ein externes Online-Access-Panel. Die Fragestellung der Studie lautete: „Inwieweit stimmen Sie aus Ihrer persönlichen Erfahrung als Kunde/Kundin bzw. Interessent/Interessentin zu, dass folgende Anbieter/Unternehmen hinsichtlich ihrer Produkte/Dienstleistungen transparent, kompetent und lösungsorientiert beraten? Die Beratung zu Produkten/Dienstleistungen kann über verschiedene Kanäle erfolgen, wie zum Beispiel persönliche Gespräche, Telefon, E-Mail.“ Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauteten: stimme voll und ganz zu (1), stimme zu (2), stimme eher zu (3), stimme eher nicht zu (4), stimme nicht zu (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-). Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen bei einer Antwortskala von eins bis fünf gebildet.

Die Auswertung
Insgesamt wurden 585 Unternehmen/Anbieter aus 26 Branchen bewertet. Der Untersuchung liegen rund 64834 Kundenurteile zugrunde. Durchgeführt wurde die Studie zwischen Juli und August 2025. Die Auszeichnung „Hohe Beratungsqualität“ erhielten alle Unternehmen/Anbieter, deren empirischer Mittelwert unter dem Gesamtmittelwert ihrer Branche lag (weiße Zeilen in der Tabelle). Wer unter dem Mittelwert der mit „Hohe Beratungsqualität“ bewerteten Unternehmen/Anbieter lag, bekam zusätzlich die Auszeichnung „Höchste Beratungsqualität“ (hellblaue Zeilen in der Tabelle). Das Unternehmen mit dem besten Eigenwert der jeweiligen Branche erhielt darüber



hinaus die Auszeichnung „Nr. 1“ (mittelblaue Zeile in der Tabelle).

Das Ergebnis
Die besten Ergebnisse erreichte die Branche Energieberatung mit einem Mittelwert von 2,58. Sieger in dieser Kategorie mit vier ausgezeichneten Unternehmen wurde der Anbieter Immobilienwerker. An zweiter und dritter Stelle im Branchen-Ranking folgen die Küchenfachmärkte (Mittelwert 2,65) und die Wärmepumpen-/Solaranbieter mit einem Mittelwert von 2,66. Die größten Branchen in dieser Studie bilden die Energieversorger mit 71 untersuchten Unternehmen sowie die Krankenkassen mit 50 Anbietern. Die kleinste untersuchte Branche war die Autoglasreparatur mit sechs Unternehmen.

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.

Deutschlands beste Beratung

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Apotheken-Kooperationen	
GESUND IST BUNT	2,55
LINDA Apotheke	2,59
easyApotheke	2,63
CURA-SAN	2,73
Augenlaser-Kliniken	
ARTEMIS	2,43
LASIKWELT	2,48
Optical Express	2,51
lasik germany	2,56
FreeVis	2,60
Lasermed	2,66
Autoglasreparatur	
Wintec Autoglas	2,60
junited AUTOGLAS	2,62
Carglass	2,65
KS AUTOGLAS	2,70

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Autohändler	
Hugo Pfohe	2,47
Autohaus Gotthard König	2,49
STERNPARTNER TESMER	2,50
Gottfried Schultz	2,51
AUTOLAND	2,54
AUTO RITTER	2,56
WAHL-GROUP	2,59
SORG GRUPPE	2,60
DINNEBIER GRUPPE	2,61
Auto Bierschneider	2,61
Procar Automobile	2,64
löhr gruppe	2,68
widmann	2,69
Feser-Graf Gruppe	2,72
SENGER	2,73
ahg	2,79

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Autoservice	
pitstop	2,50
Bosch Car Service	2,53
Quick Reifendiscount	2,55
EUROMASTER	2,59
premio Reifen + Autoservice	2,60
First Stop	2,61
DRIVER Center	2,64
Vergölst	2,68
Pneuhage	2,74
Badausstatter	
BäderWelten	2,47
WIEDEMANN	2,49
ELEMENTS	2,52
ELMER	2,59
badpunkt (ehemals: badambiente)	2,64

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
REISSER	2,69
Baumärkte	
BayWa Bau & Garten	2,50
BAUHAUS	2,54
BAUDI	2,55
HELLWEG	2,59
hagebau	2,64
toom Baumarkt	2,70
V-BAUMARKT	2,71
Druckereien	
WIRmachenDRUCK	2,46
print24	2,50
vistaprint	2,52
Onlineprinters	2,57
FLYERALARM	2,58
Online-Druck.biz	2,59
PinguinDruck	2,60
Infowerk	2,62
viaprinto	2,64
my-banner.de	2,68
DRUCKBOMBE.DE	2,71
Allesdrucker	2,73
MYFLYER	2,73
OvernightPrints	2,74
Energieberatung	
immobilienwerker	2,48
enter (baupal)	2,51
Sunshine Energieberatung	2,53
RENEWA	2,57
Energieversorger	
eprimo	2,48
EnBW	2,49
NEW Energie	2,49
E.ON	2,50
Vattenfall	2,50
Octopus Energy	2,51
MONTANA	2,51
Grünwelt Energie	2,52
E WIE EINFACH	2,52
yello	2,52
rabot.energy	2,53
lekker Energie	2,53
tibber	2,54
Süwag	2,54
LEU Energie	2,54
Stadtwerke Düsseldorf	2,54
Thüga Energie	2,54
enviaM	2,55
Stadtwerke München (SWM)	2,55
MAINGAU Energie	2,56
LichtBlick	2,57
ENSTROGA	2,59

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
naturenergie	2,60
Naturwerke	2,61
123energie	2,62
ENTEGA	2,64
TEAG Thüringer Energie	2,64
BS ENERGY	2,65
ESWE Versorgung	2,66
Energie SaarLorLux	2,68
naturstrom	2,69
Stadtwerke Duisburg	2,70
EVD EnergieVersorgung Deutschland	2,71
enercity	2,71
Pfalzwerke	2,72
MVV Energie	2,73
LogoEnergie	2,73
stromee	2,75
Fahrradhändler	
ZEG	2,47
Lucky Bike	2,54
Fahrrad XXL	2,55
B.O.G.	2,60
MEGA Bike	2,63
Das Radhaus	2,65
Fashion	
engbers	2,44
AWG Mode	2,45
WORMLAND	2,46
GANT	2,48
Tommy Hilfiger	2,50
Takko Fashion	2,52
Ernsting's family	2,52
Street One	2,54
Marc O'Polo	2,54
AppelrathCüpper	2,60
ANSON'S	2,62
NKD	2,68
SiNN	2,69
H&M	2,71
VERO MODA	2,72
Weingarten	2,73
CAMP DAVID	2,75
GERRY WEBER	2,75
Fertighausanbieter	
SchwörerHaus	2,47
ScanHaus Marlow	2,50
FingerHaus	2,52
HANSE HAUS	2,53
ISOWOODhaus	2,55
LUXHAUS	2,56
KAMPA	2,56
ELK	2,57

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
STREIF Haus	2,58
Fertighaus WEISS	2,58
Büdenbender	2,59
RENSCH-HAUS	2,59
WeberHaus	2,59
BIEN-ZENKER	2,60
Living Haus	2,64
BAUFRITZ	2,70
HAAS FERTIGBAU	2,71
Schwabenhaus	2,71
OKAL Haus	2,73
Sander Haus	2,73
Fitnessgerätehändler	
Sport-Thieme	2,47
maxxus.com	2,48
HAMMER Sport	2,49
FITSHOP	2,50
sportstech.de	2,54
asviva.de	2,59
megafitness.shop	2,61
mundofitness.de	2,75
Fitnessstudios	
PRIME TIME fitness	2,43
INJOY	2,45
HOLMES PLAGE	2,45
Bodystreet	2,47
MRS.SPORTY	2,48
EASYFITNESS	2,49

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Just Fit	2,50
fitbox	2,55
FitX	2,60
A.I. Fitness	2,61
Kieser Training	2,64
World of Fitness (WOF)	2,65
jumpers fitness	2,69
Gartencenter	
Pflanzen Mauk Gartencenter	2,44
Pflanzen-Kölle	2,46
grün erleben	2,49
da blüh ich auf	2,54
Dinger's Gartencenter	2,59
Fricke's Gartencenter	2,62
Schley's Blumenparadies	2,64
1A Garten	2,67
egesa garten	2,73
Hörgeräteakustiker	
KIND	2,45
iffland.hören.	2,49
HörPartner	2,50
Hörgeräte LANGER	2,51
Hörgeräte Bonsel	2,51
GEERS	2,53
NEUROTH	2,56
Amplifon	2,60
terzo	2,67
Hörgeräte Böckhoff	2,67

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Krankenkassen	
IKK classic	2,45
TK Die Techniker	2,46
BARMER	2,46
mhplus Krankenkasse	2,48
Mobil Krankenkasse	2,49
AOK Baden-Württemberg	2,50
VIATIV Krankenkasse	2,51
AOK PLUS	2,52
IKK gesund plus	2,52
AOK NordWest	2,53
SBK	2,53
AOK Bayern	2,54
Audi BKK	2,54
hkk Krankenkasse	2,55
KNAPPSCHAFT	2,56
Debeka BKK	2,57
energie-BKK	2,59
IKK Die Innovationskasse	2,60
BKK firmus	2,60
Bosch BKK	2,61
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	2,62
BKK ProVita	2,62
AOK Rheinland/Hamburg	2,64
novitas bkk	2,64
AOK Hessen	2,65
AOK Bremen/Bremerhaven	2,67

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
AOK Niedersachsen	2,68
SECURVITA	2,70
IKK Brandenburg und Berlin	2,70
Küchenfachmärkte	
Küchen Aktuell	2,42
ASMO KÜCHEN	2,45
MARQUARDT KÜCHEN	2,47
MEDA Küchenfachmarkt	2,48
Küche&Co	2,49
REDDY Küchen	2,49
musterhaus küchen	2,50
KÜCHE 3000	2,53
Küchen Keie	2,55
PLANA Küchenland	2,57
Varia Küchen	2,59
KüchenArena	2,60
Küchen Meyer	2,61
meine Küche	2,64
Massivhausanbieter	
BAUMEISTER-HAUS	2,50
Kern-Haus	2,51
ARGE-HAUS	2,52
Town & Country Haus	2,54
HELMA	2,56
hebelHAUS	2,60
Heinz von Heiden	2,61
FAVORIT Massivhaus	2,63
ECO System HAUS	2,70

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
Möbel nach Maß	
Höffner Möbelwerke	2,52
de.mycs.com	2,56
schranksplaner.de	2,58
passandu.de	2,60
deinschrank.de	2,70
form.bar	2,72
Möbelhändler	
SEGMÜLLER	2,45
Möbel Mahler	2,46
Höffner	2,48
Möbel Inhofer	2,49
Möbel RIEGER	2,49
SCHAFFRATH	2,50
MÖBEL MARTIN	2,51
XXXLutz	2,52
OSTERMANN	2,57
Franz Knuffmann	2,60
Zurbrüggen	2,63
HARDECK	2,63
Flamme Küchen + Möbel	2,64
MÖBEL ROGGE	2,68
MÖBELHOF	2,69
WANNINGER	2,69
möbel wallach	2,69
IKEA	2,70
interliving karmann	2,70
porta	2,71

Kompetenz

Wer gut erklärt, alle Optionen aufzeigt und die Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt stellt, schafft Vertrauen

Branche/Unternehmen/Anbieter	Score
WEKO	2,72
hofmeister	2,72
POCO Einrichtungsmärkte	2,73
MÖBEL KRAFT	2,73
Optiker	
MATT	2,44
Binder Optik	2,46
Brillen RÖTTLER	2,49
neusehland	2,50
SMILE OPTIC	2,51
aktivoptik	2,53
KRASS Optik	2,54
Optiker Bode	2,56
SEDELMAYR	2,59
becker + flöge	2,61
Abele Optik	2,64
Apollo-Optik	2,69
Poolfachhändler	
Poolunion	2,45
POOLSYSTEMS	2,49
SSF Pools by Klafs	2,55
FUTURE POOL	2,58
Veltmann	2,64
REPS	2,69
Reisebüros	
DERTOUR Reisebüro	2,45
TUI ReiseCenter	2,46
alltours Reisecenter	2,48
Lufthansa City Center	2,49
FIRST REISEBÜRO	2,66
DERPART	2,70
TUI TRAVELStar Reisebüro	2,72
Wärmepumpen-/Solaranbieter	
Enpal	2,45
enercity	2,47
Octopus Energy	2,49
thermondo	2,50
KLARSOLAR	2,53
1KOMMA5°	2,54
Qcells	2,57
yello	2,63
Vattenfall	2,65

Quelle: ServiceValue (2025); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Anbieter, deren empirischer Mittelwert niedriger (besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche ist.

Anmerkung: Unsere Tests und Studien werden journalistisch unabhängig durchgeführt und redaktionell veröffentlicht. Die positiv bewerteten Anbieter können nach Abschluss der Untersuchung ggf. eine Lizenz zur verblichenen Nutzung von Testsiegeln erwerben. Die Lizenzierung hat aber weder Einfluss auf die Methodik noch auf die Ergebnisse.