

**Vielfalt:** Deutschlands top ausgebildete Fachkräfte sind weltweit für Präzision und Qualität bekannt



Studie

# ECHTE KÖNNERSCHAFT

Produkte, Beratung, Service – welche Unternehmen arbeiten mit höchster Kompetenz?  
FOCUS-MONEY und ServiceValue haben rund 177 000 Kundenurteile eingeholt

**L**eistung & Kompetenz aus Leidenschaft. Wir beraten Sie persönlich, objektiv und kompetent. Qualität und Kompetenz aus einer Hand. Wir stehen für höchste Kompetenz in allen Versicherungsfragen. Kompetent in Stahl, Beton und Holz. Kompetenz seit 1921 ... – jeder kennt solche Slogans aus der Werbung, und die Liste ließe sich endlos fortsetzen, denn kaum ein Unternehmen in Deutschland trommelt nicht mit dem Schlagwort „Kompetenz“ für sich, seine Produkte und seine Dienstleistungen.

Könnerschaft zieht – bei begehrten Fachkräften und potenziellen Kunden. Das verwundert nicht in einem Land, das stolz auf seine Ingenieurskunst, das Siegel „Made in Germany“ und die fundierte duale Ausbildung seiner

Nachwuchskräfte ist. Doch vielfach halten die Firmen nicht, was ihre Werbung verspricht. Reparaturanfällige Geräte, schnelle Materialermüdung, miserabler Service, ahnungslose Ansprechpartner oder falsche Beratung – auch von solchem Ärger bleibt wohl kein Verbraucher auf Dauer verschont.

Doch wer bietet echten Sachverstand? Wo können Verbraucher wirklich auf die Fähigkeiten des Unternehmens und seiner Mitarbeiter zählen? Wo stimmt die Qualität? Das wollte FOCUS-MONEY jetzt herausfinden und setzt dabei auf die Erfahrung der Kunden selbst. In Zusammenarbeit mit dem Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue ließ FOCUS-MONEY in diesem Frühjahr zum ersten Mal Teil-



## BEWERTUNG

### Wie die Wissenschaftler die Ranglisten ermittelten

Hält die viel beworbene Kompetenz eines Unternehmens, was sie verspricht? Wirken sich Fachwissen und Erfahrung der Mitarbeiter positiv auf die Produkte, Dienstleistungen oder Problemlösungsideen aus?

Dieser Frage wollte FOCUS-MONEY in diesem Jahr erstmals auf den Grund gehen und hat hierfür das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue mit einer Studie beauftragt, die das Kompetenzniveau von Unternehmen misst und es mit dem der Mitbewerber vergleicht (siehe Ranglisten ab S. 74).



Als Basis für die Rankings war es die Aufgabe der Wissenschaftler, für jeden Anbieter einen individuellen Kompetenzwert zu ermitteln. Zunächst wurde jedes Unternehmen je 1000 Teilnehmern

eines Online-Panels angezeigt. Die Verbraucher bewerteten 849 Anbieter aus 43 Branchen. Waren die Konsumenten in den vergangenen 24 Monaten dort Kunde, sollten sie angeben, inwieweit das jeweilige Unternehmen als Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen insgesamt eine hohe Kompetenz aufweist.

Dabei kann sich die aus Kundensicht zugeschriebene Kompetenz allein auf das wahrgenommene Ergebnis als Qualitätsmerkmal beziehen, oder sie kann weitere Aspekte wie Fähigkeiten, Eignungen oder Wissen von Mitarbeitern berücksichtigen. Die möglichen Antworten reichen von „stimme voll und ganz zu“ (Note 1), „stimme zu“ (2), „stimme eher zu“ (3), „stimme eher nicht zu“ (4) bis „stimme nicht zu“ (5).

Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend einen Mittelwert – den individuellen Kompetenzwert für jedes Unternehmen. Einen Platz in der Rangliste erhielten alle Firmen, die über dem Durchschnitt des jeweiligen Branchenmittelwerts liegen. Hierfür gab es mindestens die Auszeichnung „Hohe Kompetenz“.

Unternehmen, die sogar mit Werten über dem Mittel der überdurchschnittlichen Gruppe glänzen, verdienten sich das Prädikat „Sehr hohe Kompetenz“. Das beste Urteil erzielten die Wertungssieger der jeweiligen Branche. Sie sind die Unternehmen mit der „Höchsten Kompetenz“.

nehmer eines repräsentativen Online-Panels zu diesem Thema befragen. Konkret wollten die Fachleute wissen, ob die Verbraucher dem untersuchten Unternehmen eine insgesamt hohe Kompetenz zuschreiben.

**Ausgezeichnete Unternehmen.** Der Aufwand für die erste Untersuchung war groß. Die Studienteilnehmer gaben im Mai zu 849 Anbietern ihre Antworten ab. Die individuellen Kompetenzwerte für alle Unternehmen errechneten die Fachleute aus rund 177 000 Kundenurteilen (s. Kasten rechts). Anschließend teilten die Kölner Wissenschaftler die Anbieter in Branchen ein und ordneten diese den fünf Oberkategorien „Banken und Finanzen“, „Versicherungen und Beratung“, „Logistik“, „Haus, Energie und Kommunikation“ sowie „Mobilität und Reisen“ zu. Die Tabellen ab S. 74 zeigen die Werte der Besten.

Kernergebnis der Studie sind 43 Branchensieger mit dem Siegel „Höchste Kompetenz“. Dieses Prädikat wird immer nur einmal vergeben. Ihnen folgen 152 Anbieter, denen die Verbraucher „Sehr hohe Kompetenz“ attestieren und 245 Unternehmen mit der Auszeichnung „Hohe Kompetenz“. Auch ihre Werte liegen über dem Branchenmittel. „Der direkte Vergleich zu den Konkurrenten im Markt zeigt deutlich, welche Unternehmen ihre Kunden in der Vergangenheit mit ihrer Kompetenz überzeugen konnten und sich möglicherweise so einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil verschafft haben“, kommentiert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. ■ ▶

STEFANIE HABERSTOCK

# Wo die Kompetenz wirklich stimmt

Diesen Mai führte ServiceValue für FOCUS-MONEY erstmals eine repräsentative Online-Befragung zum Kompetenzniveau von Unternehmen durch. Die folgenden Tabellen zeigen die 440 Besten

## Banken und Finanzen



Wer berät in Finanzangelegenheiten fachkundig und seriös? Gerade beim Geld schafft Kompetenz das nötige Kundenvertrauen. Acht Branchen haben die Kölner Wissenschaftler der Kategorie „Banken und Finanzen“ zugeordnet. Insgesamt 57 Anbieter erhielten in diesem Segment ein Siegel. Die höchsten durchschnittlichen Zustimmungswerte konnten die Bausparkassen für sich verbuchen mit der Schwäbisch Hall in der

Führungsposition und der LBS dicht dahinter. Die zweitbesten Mittelwerte verdienten sich die Direktbanken bei ihren Kunden. Hier steht die ING an der Spitze. Bei den Filialbanken machen die Sparda-Banken das Rennen.

| Unternehmen                        | Mittelwert | Bewertung           |
|------------------------------------|------------|---------------------|
| <b>Baufinanzierer - Vermittler</b> |            |                     |
| Wüstenrot Baufinanzierung          | 2,55       | Höchste Kompetenz   |
| Interhyp                           | 2,63       | Sehr hohe Kompetenz |
| PlanetHome Finanzierung            | 2,64       | Sehr hohe Kompetenz |
| Dr. Klein                          | 2,66       | Hohe Kompetenz      |
| immo-finanzcheck                   | 2,69       | Hohe Kompetenz      |
| AGCEDO                             | 2,70       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Bausparkassen</b>               |            |                     |
| Bausparkasse Schwäbisch Hall       | 2,23       | Höchste Kompetenz   |
| LBS                                | 2,24       | Sehr hohe Kompetenz |
| Wüstenrot Bausparkasse             | 2,32       | Sehr hohe Kompetenz |
| Alte Leipziger Bauspar             | 2,44       | Hohe Kompetenz      |
| BKM – Bausparkasse Mainz           | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka Bausparkasse                | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Depot-Banken</b>                |            |                     |
| CapTrader                          | 2,63       | Höchste Kompetenz   |
| Flatex                             | 2,75       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Digitale Finanzberater</b>      |            |                     |
| Check24                            | 2,40       | Höchste Kompetenz   |
| Verivox                            | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| auxmoney                           | 2,61       | Sehr hohe Kompetenz |
| WeltSparen                         | 2,64       | Sehr hohe Kompetenz |
| moneyFilter                        | 2,65       | Sehr hohe Kompetenz |
| treefin                            | 2,68       | Hohe Kompetenz      |
| ZINSPILLOT                         | 2,69       | Hohe Kompetenz      |
| fintego                            | 2,70       | Hohe Kompetenz      |
| Whitebox                           | 2,70       | Hohe Kompetenz      |
| smava                              | 2,73       | Hohe Kompetenz      |
| numbrs                             | 2,73       | Hohe Kompetenz      |
| vaamo                              | 2,73       | Hohe Kompetenz      |
| scalable                           | 2,75       | Hohe Kompetenz      |
| LIQID                              | 2,75       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Direktbanken</b>                |            |                     |
| ING                                | 2,27       | Höchste Kompetenz   |

| Unternehmen                                  | Mittelwert | Bewertung           |
|--|------------|---------------------|
| DKB  | 2,37       | Sehr hohe Kompetenz |
| comdirect                                    | 2,37       | Sehr hohe Kompetenz |
| Consorsbank                                  | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| 1822Direkt                                   | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| Volkswagen Bank                              | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Mercedes-Benz Bank                           | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Bank of Scotland                             | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| norisbank                                    | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Filialbanken</b>                          |            |                     |
| Sparda-Banken                                | 2,43       | Höchste Kompetenz   |
| Sparkassen                                   | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| Volks- u./o. Raiffeisenbanken                | 2,50       | Sehr hohe Kompetenz |
| BBBank (Badische Beamtenbank)                | 2,51       | Sehr hohe Kompetenz |
| HypoVereinsbank                              | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| Commerzbank                                  | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| Deutsche Apotheker- und Ärztekbank (apoBank) | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Fondsgesellschaften</b>                   |            |                     |
| DEKA Investments                             | 2,53       | Höchste Kompetenz   |
| Union Investment                             | 2,55       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz Global Investors (AGI)               | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| DWS  | 2,65       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Lohnsteuerhilfvereine</b>                 |            |                     |
| lohi   | 2,62       | Höchste Kompetenz   |
| Lohnsteuerberatungsverbund                   | 2,63       | Sehr hohe Kompetenz |
| LohiBW                                       | 2,65       | Sehr hohe Kompetenz |
| AKTUELL                                      | 2,65       | Sehr hohe Kompetenz |
| HILO   | 2,66       | Hohe Kompetenz      |
| VLH  | 2,67       | Hohe Kompetenz      |
| STEUERRING                                   | 2,67       | Hohe Kompetenz      |
| ALV  | 2,70       | Hohe Kompetenz      |
| LhF  | 2,70       | Hohe Kompetenz      |

Quelle: ServiceValue



Zentrum:  
„Mainhattan“ steht für  
Finanzkompetenz

## Versicherungen und Beratung



Von der Auslandsreise bis zum Zahnersatz – passenden Schutz und kompetente Beratung braucht es in allen Lebenslagen. 16 Sparten hat ServiceValue hier untersucht. 238 Anbieter erhielten eine Auszeichnung für ihre Kompetenz. Am meisten Lob gab es für die Hausratversicherer mit der HUK-Coburg.



**Assekuranz:**  
passender Schutz mit Sachverstand

| Unternehmen                          | Mittelwert | Bewertung           |
|--------------------------------------|------------|---------------------|
| <b>Digitale Versicherungsberater</b> |            |                     |
| Check24                              | 2,42       | Höchste Kompetenz   |
| Verivox                              | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| mobilversichert                      | 2,66       | Sehr hohe Kompetenz |
| AppSichern                           | 2,68       | Sehr hohe Kompetenz |
| OnlineVersicherung.de                | 2,71       | Hohe Kompetenz      |
| Schutzklick                          | 2,74       | Hohe Kompetenz      |
| allesmeins                           | 2,74       | Hohe Kompetenz      |
| Clark                                | 2,75       | Hohe Kompetenz      |
| asuro                                | 2,76       | Hohe Kompetenz      |
| TED Versicherung                     | 2,77       | Hohe Kompetenz      |
| friendsurance                        | 2,77       | Hohe Kompetenz      |
| Haftpflicht Helden                   | 2,78       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Haftpflichtversicherer</b>        |            |                     |
| HUK-Coburg                           | 2,27       | Höchste Kompetenz   |
| DEVK                                 | 2,31       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK24                                | 2,34       | Sehr hohe Kompetenz |
| CosmosDirekt                         | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                              | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| Generali                             | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                                  | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| VHV Versicherungen                   | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| SV Sparkassenversicherung            | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| Württembergische                     | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka                               | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| AachenMünchener                      | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| HanseMercur                          | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Signal Iduna                         | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial Rheinland                 | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| HDI                                  | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Concordia                            | 2,53       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Hausratversicherer</b>            |            |                     |
| HUK-Coburg                           | 2,25       | Höchste Kompetenz   |
| HUK24                                | 2,35       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                              | 2,37       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK                                 | 2,38       | Sehr hohe Kompetenz |
| HDI                                  | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| AachenMünchener                      | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| Debeka                               | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| Concordia                            | 2,45       | Hohe Kompetenz      |
| Ammerländer Versicherung             | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| LVM                                  | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| Helvetia                             | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| Generali                             | 2,48       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen                        | Mittelwert | Bewertung           |
|------------------------------------|------------|---------------------|
| EUROPA                             | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial Rheinland               | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Westfälische Provinzial            | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Kfz-Versicherer</b>             |            |                     |
| ADAC-Autoversicherung              | 2,26       | Höchste Kompetenz   |
| HUK-Coburg                         | 2,27       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK24                              | 2,28       | Sehr hohe Kompetenz |
| VHV Versicherungen                 | 2,31       | Sehr hohe Kompetenz |
| CosmosDirekt                       | 2,38       | Sehr hohe Kompetenz |
| HDI                                | 2,39       | Sehr hohe Kompetenz |
| Europa                             | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| DEVK                               | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Allianz                            | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial Rheinland               | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| AachenMünchener                    | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| SV Sparkassenversicherung          | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| AllSecur                           | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| LVM Versicherungen                 | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Concordia                          | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Krankenkassen</b>               |            |                     |
| Die Techniker                      | 2,28       | Höchste Kompetenz   |
| IKK classic                        | 2,40       | Sehr hohe Kompetenz |
| Barmer                             | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| Knappschaft                        | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| AOK Baden-Württemberg              | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| AOK PLUS                           | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| IKK gesund Plus                    | 2,49       | Sehr hohe Kompetenz |
| AOK Bayern                         | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Kaufmännische Krankenkasse – KKH   | 2,56       | Hohe Kompetenz      |
| SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| DAK-Gesundheit                     | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| Bahn-BKK                           | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| pronova BKK                        | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| VIACTIV Krankenkasse               | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| AOK Niedersachsen                  | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| Audi BKK                           | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| BKK VBU                            | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Krankenzusatzversicherer</b>    |            |                     |
| SIGNAL IDUNA                       | 2,44       | Höchste Kompetenz   |
| HUK-Coburg                         | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                            | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| Debeka                             | 2,49       | Sehr hohe Kompetenz |
| HanseMercur                        | 2,51       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK                               | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |

Fortsetzung: Versicherungen und Beratung

| Unternehmen                       | Mittelwert | Bewertung           |
|-----------------------------------|------------|---------------------|
| Zurich                            | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| Barmenia                          | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| Alte Oldenburger                  | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| AXA                               | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Versicherungskammer Bayern        | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Gothaer                           | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| ERGO                              | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| Württembergische                  | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| LVM                               | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| DKV                               | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| ARAG                              | 2,64       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Lebensversicherer</b>          |            |                     |
| Allianz                           | 2,40       | Höchste Kompetenz   |
| AXA                               | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                               | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| AachenMünchener                   | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| WWK                               | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| Gothaer                           | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| Generali                          | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| CosmosDirekt                      | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial Rheinland              | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka                            | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial NordWest               | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Zurich                            | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Personaldienstleister</b>      |            |                     |
| DEKRA Arbeit                      | 2,81       | Höchste Kompetenz   |
| Randstad                          | 2,88       | Sehr hohe Kompetenz |
| DIS AG                            | 2,91       | Sehr hohe Kompetenz |
| Robert Half                       | 2,92       | Sehr hohe Kompetenz |
| Hays                              | 2,93       | Sehr hohe Kompetenz |
| PEAG Personal                     | 2,94       | Sehr hohe Kompetenz |
| Job AG                            | 2,94       | Sehr hohe Kompetenz |
| Adecco                            | 2,96       | Hohe Kompetenz      |
| Runtime                           | 2,96       | Hohe Kompetenz      |
| ARWA Personaldienstleistungen     | 2,97       | Hohe Kompetenz      |
| Allpersona                        | 2,97       | Hohe Kompetenz      |
| persona service                   | 2,99       | Hohe Kompetenz      |
| tempo-team                        | 2,99       | Hohe Kompetenz      |
| Manpower                          | 3,00       | Hohe Kompetenz      |
| TEMPTON                           | 3,00       | Hohe Kompetenz      |
| Technicum                         | 3,01       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Private Krankenversicherer</b> |            |                     |
| DKV                               | 2,47       | Höchste Kompetenz   |
| Debeka                            | 2,48       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                           | 2,50       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK-Coburg                        | 2,51       | Sehr hohe Kompetenz |
| Barmenia                          | 2,52       | Sehr hohe Kompetenz |
| LVM                               | 2,53       | Sehr hohe Kompetenz |
| HanseMercur                       | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |
| Württembergische                  | 2,55       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                               | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |



**Familie:**  
nur fach-  
kundigen  
Partnern  
vertrauen

| Unternehmen                    | Mittelwert | Bewertung           |
|--------------------------------|------------|---------------------|
| Die Continentale               | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Gothaer                        | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| AXA                            | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| Signal Iduna                   | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| Nürnberger                     | 2,64       | Hohe Kompetenz      |
| Bayerische Beamtenkrankenkasse | 2,64       | Hohe Kompetenz      |
| SDK                            | 2,65       | Hohe Kompetenz      |
| Münchener Verein               | 2,65       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Rechtsschutzversicherer</b> |            |                     |
| ADAC Rechtsschutz              | 2,35       | Höchste Kompetenz   |
| HUK-COBURG                     | 2,38       | Sehr hohe Kompetenz |
| ADVOCARD                       | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| ARAG                           | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                        | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK24                          | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                            | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Concordia                      | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka                         | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| DEVK                           | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| ERGO (D.A.S.)                  | 2,54       | Hohe Kompetenz      |
| Zurich                         | 2,56       | Hohe Kompetenz      |
| LVM                            | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Reisekrankenversicherer</b> |            |                     |
| AXA                            | 2,38       | Höchste Kompetenz   |
| ARAG                           | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK-Coburg/HUK24               | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| Barmenia                       | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                        | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| Debeka                         | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| HanseMercur                    | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Signal Iduna                   | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Gothaer                        | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Envivas                        | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| URV – Union Reiseversicherung  | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| LVM                            | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Tierversicherer</b>         |            |                     |
| Uelzener                       | 2,47       | Höchste Kompetenz   |
| AGILA Tierversicherung         | 2,50       | Sehr hohe Kompetenz |
| Generali                       | 2,52       | Sehr hohe Kompetenz |
| AXA                            | 2,53       | Sehr hohe Kompetenz |
| HanseMercur                    | 2,53       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK                           | 2,53       | Sehr hohe Kompetenz |
| ADCURI                         | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                        | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |
| NV-Versicherungen              | 2,55       | Hohe Kompetenz      |
| Barmenia                       | 2,55       | Hohe Kompetenz      |
| VHV Versicherungen             | 2,55       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen  | Mittelwert | Bewertung           |
|--|------------|---------------------|
| Ammerländer Versicherung                             | 2,56       | Hohe Kompetenz      |
| Die Haftpflichtkasse                                 | 2,56       | Hohe Kompetenz      |
| ERGO   | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| Rhion  | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| R+V  | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Unfallversicherer</b>                             |            |                     |
| ADAC Unfallversicherung                              | 2,30       | Höchste Kompetenz   |
| HUK-Coburg   | 2,34       | Sehr hohe Kompetenz |
| AachenMünchener                                      | 2,37       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz  | 2,38       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V  | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK   | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| ARAG   | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| HanseMerkur  | 2,45       | Hohe Kompetenz      |
| HDI  | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| Generali   | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| Gothaer  | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| DBV  | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| AXA  | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| CosmosDirekt   | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| VGH  | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Concordia  | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| VHV Versicherungen                                   | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Barmenia   | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka   | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Versicherungsmakler</b>                           |            |                     |
| Warendorfer Versicherungs-Kontor (wvk)               | 2,60       | Höchste Kompetenz   |
| FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung | 2,65       | Sehr hohe Kompetenz |
| Nofri Versicherungsmakler                            | 2,67       | Sehr hohe Kompetenz |
| Stein & Stein Versicherungsmakler                    | 2,71       | Sehr hohe Kompetenz |
| a+g rettig   | 2,75       | Hohe Kompetenz      |
| Helmsauer & Kollegen                                 | 2,78       | Hohe Kompetenz      |
| Goldstein Röseler                                    | 2,79       | Hohe Kompetenz      |
| Gayen & Berns Homann                                 | 2,79       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen                        | Mittelwert | Bewertung           |
|------------------------------------|------------|---------------------|
| am Brunnen Versicherungsmanagement | 2,80       | Hohe Kompetenz      |
| Remy & Nauen Versicherungsmakler   | 2,80       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Wohngebäudeversicherer</b>      |            |                     |
| AXA                                | 2,32       | Höchste Kompetenz   |
| HUK-Coburg                         | 2,36       | Sehr hohe Kompetenz |
| Allianz                            | 2,37       | Sehr hohe Kompetenz |
| HDI                                | 2,40       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                                | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK                               | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| Concordia                          | 2,46       | Hohe Kompetenz      |
| Württembergische                   | 2,47       | Hohe Kompetenz      |
| VHV Versicherungen                 | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| AachenMünchener                    | 2,48       | Hohe Kompetenz      |
| Provinzial Rheinland               | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Die Continentale                   | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Debeka                             | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Generali                           | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| GEV Grundeigentümer-Versicherung   | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Alte Leipziger                     | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Zahnzusatzversicherer</b>       |            |                     |
| ERGO                               | 2,44       | Höchste Kompetenz   |
| SIGNAL IDUNA                       | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| R+V                                | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEVK                               | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| Debeka                             | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| AXA                                | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| HUK-Coburg                         | 2,48       | Sehr hohe Kompetenz |
| DKV                                | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| Allianz                            | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| ARAG                               | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Barmenia                           | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| HanseMerkur                        | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Württembergische                   | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| DFV Deutsche Familienversicherung  | 2,53       | Hohe Kompetenz      |

Quelle: ServiceValue



Lieferung: Paketdienste haben Konjunktur



## Logistik

Schuhe, Bekleidung, Bücher oder Elektronik: Der Internet-Handel setzt seinen Siegeszug ungebrochen fort – und macht den Einkaufsbummel in der Stadt zunehmend überflüssig. Zu den Gewinnern dieser Entwicklung gehören die Paketdienste. Sie bringen die bestellten Waren direkt zu den Kunden nach Hause. Vier von neun Paketdiensten schafften es in die Rangliste. Die höchste Kompetenz sprechen die Kunden DHL zu.

| Unternehmen         | Mittelwert | Bewertung           |
|---------------------|------------|---------------------|
| <b>Paketdienste</b> |            |                     |
| DHL                 | 2,32       | Höchste Kompetenz   |
| UPS                 | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| FedEx               | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| DPD                 | 2,62       | Hohe Kompetenz      |

Quelle: ServiceValue

**Heim: Clevere Hausbesitzer setzen auf Facharbeit**



## Haus, Energie und Kommunikation

Von der Entsorgung bis zum Wintergarten deckt die Kategorie die Bedürfnisse rund ums Eigenheim breit ab. Die Fachleute nahmen 14 Branchen ins Visier. Die Ranglisten zeigen die 121 Siegelgewinner. Im Vergleich der Spar-

ten glänzen vor allem die Fensterhersteller mit einem durchschnittlichen Zustimmungswert von 2,30 – insgesamt ist das der Bestwert der Studie. Mit Abstand führt Velux. Beim Hausbau bringen 15 Fertighaus- und acht Massivhausanbieter besonders hohe Fertigkeiten mit.

| Unternehmen                          | Mittelwert | Bewertung           |
|--------------------------------------|------------|---------------------|
| <b>Entsorgungsdienstleister</b>      |            |                     |
| REMONDIS                             | 2,38       | Höchste Kompetenz   |
| ALBA                                 | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| aha Hannover                         | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| BSR Berlin                           | 2,48       | Sehr hohe Kompetenz |
| Stadtreinigung Hamburg               | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Veolia Umweltservice                 | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Abfallwirtschaft Nürnberg            | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| AWM Abfallwirtschaftsbetrieb München | 2,53       | Hohe Kompetenz      |
| Nehlsen                              | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Fensterhersteller</b>             |            |                     |
| Velux                                | 2,08       | Höchste Kompetenz   |
| Schüco                               | 2,21       | Sehr hohe Kompetenz |
| Weru                                 | 2,27       | Hohe Kompetenz      |
| Bayerwald                            | 2,30       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Fertigaragenanbieter</b>          |            |                     |
| ZAPF Garagen                         | 2,50       | Höchste Kompetenz   |
| PFAFF Fertigaragen                   | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| Eigner Fertiggbau                    | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| Gewa Fertigaragen                    | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Fertighausanbieter</b>            |            |                     |
| WeberHaus                            | 2,46       | Höchste Kompetenz   |
| KAMPA                                | 2,49       | Sehr hohe Kompetenz |
| SchwörerHaus                         | 2,52       | Sehr hohe Kompetenz |
| LUXHAUS                              | 2,55       | Sehr hohe Kompetenz |
| STREIF Haus                          | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| BIEN-ZENKER                          | 2,58       | Sehr hohe Kompetenz |
| Schwabenhaus                         | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| Massa Haus                           | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| OKAL Haus                            | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| ALBERT Haus                          | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| HANSE HAUS                           | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| WOLF-Haus                            | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| FingerHaus                           | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| Danhaus                              | 2,64       | Hohe Kompetenz      |
| ISWOODHAUS                           | 2,65       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen                                  | Mittelwert | Bewertung           |
|--|------------|---------------------|
| <b>Fertigkelleranbieter</b>                  |            |                     |
| FENGER Fertigkeller                          | 2,54       | Höchste Kompetenz   |
| Bürkle Kellerbau                             | 2,57       | Sehr hohe Kompetenz |
| glatthaar-fertigkeller                       | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Gasversorger</b>                          |            |                     |
| badenova                                     | 2,55       | Höchste Kompetenz   |
| Stadtwerke München                           | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| MVV Energie                                  | 2,59       | Sehr hohe Kompetenz |
| Stadtwerke Düsseldorf                        | 2,60       | Sehr hohe Kompetenz |
| eprimo                                       | 2,60       | Sehr hohe Kompetenz |
| Yello  | 2,60       | Sehr hohe Kompetenz |
| 123energie                                   | 2,61       | Sehr hohe Kompetenz |
| Erdgas Südwest                               | 2,61       | Sehr hohe Kompetenz |
| EnBW   | 2,61       | Sehr hohe Kompetenz |
| innogy                                       | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| Stadtwerke Leipzig                           | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| GASAG  | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| RheinEnergie                                 | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| E WIE EINFACH                                | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| Grünwelt Energie                             | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| DEW21  | 2,64       | Hohe Kompetenz      |
| EWE  | 2,65       | Hohe Kompetenz      |
| E.ON   | 2,65       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Immobilienmakler</b>                      |            |                     |
| Wüstenrot Immobilien                         | 2,38       | Höchste Kompetenz   |
| Sparkasse-Finanzgruppe/LBS                   | 2,48       | Sehr hohe Kompetenz |
| Busch Wohnimmobilien                         | 2,53       | Sehr hohe Kompetenz |
| Dahler & Company                             | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| Aigner Immobilien                            | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| DAS MAKLERTEAM                               | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| Tentschert Immobilien                        | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| von Poll Immobilien                          | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Postbank Immobilien                          | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Engel & Völkers                              | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| Planet Home                                  | 2,62       | Hohe Kompetenz      |
| Hausmann Immobilien (Werner Hausmann & Sohn) | 2,62       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen                  | Mittelwert | Bewertung           |
|------------------------------|------------|---------------------|
| <b>Massivhausanbieter</b>    |            |                     |
| Viebrockhaus                 | 2,59       | Höchste Kompetenz   |
| Dennert Massivhaus           | 2,60       | Sehr hohe Kompetenz |
| Kern-Haus                    | 2,63       | Sehr hohe Kompetenz |
| Lechner Massivhaus           | 2,66       | Hohe Kompetenz      |
| FAVORIT MASSIVHAUS           | 2,67       | Hohe Kompetenz      |
| Heinz von Heiden             | 2,67       | Hohe Kompetenz      |
| BAUMEISTER-HAUS              | 2,68       | Hohe Kompetenz      |
| Town & Country Haus          | 2,69       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Self-Storage-Anbieter</b> |            |                     |
| Lagerbox                     | 2,47       | Höchste Kompetenz   |
| First Elephant               | 2,49       | Sehr hohe Kompetenz |
| Shurgard                     | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Stromversorger</b>        |            |                     |
| Naturstrom                   | 2,38       | Höchste Kompetenz   |
| DREWAG Stadtwerke Dresden    | 2,42       | Sehr hohe Kompetenz |
| NaturEnergiePlus             | 2,43       | Sehr hohe Kompetenz |
| Grünwelt Energie             | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| eprimo                       | 2,44       | Sehr hohe Kompetenz |
| Süwag                        | 2,45       | Sehr hohe Kompetenz |
| badenova                     | 2,46       | Sehr hohe Kompetenz |
| DEW21                        | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| Vattenfall                   | 2,48       | Sehr hohe Kompetenz |
| innogy (RWE)                 | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| EWE                          | 2,49       | Hohe Kompetenz      |
| E WIE EINFACH                | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| Yello Strom                  | 2,51       | Hohe Kompetenz      |
| Stadtwerke Düsseldorf        | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| Stromio                      | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| 123energie                   | 2,52       | Hohe Kompetenz      |
| LichtBlick                   | 2,53       | Hohe Kompetenz      |
| enviaM                       | 2,53       | Hohe Kompetenz      |

| Unternehmen                 | Mittelwert | Bewertung           |
|-----------------------------|------------|---------------------|
| mainova                     | 2,54       | Hohe Kompetenz      |
| EnBW                        | 2,54       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Telekommunikation</b>    |            |                     |
| Telekom                     | 2,46       | Höchste Kompetenz   |
| Vodafone                    | 2,47       | Sehr hohe Kompetenz |
| 1&1                         | 2,50       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Türen, Tore, Garagen</b> |            |                     |
| Hörmann                     | 2,21       | Höchste Kompetenz   |
| HELM                        | 2,37       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Webhosting-Anbieter</b>  |            |                     |
| STRATO                      | 2,49       | Höchste Kompetenz   |
| 1&1 IONOS Webhosting        | 2,56       | Sehr hohe Kompetenz |
| speicherzentrum.de          | 2,61       | Sehr hohe Kompetenz |
| one.com                     | 2,63       | Hohe Kompetenz      |
| webgo                       | 2,66       | Hohe Kompetenz      |
| all-inkl.com                | 2,66       | Hohe Kompetenz      |
| alfahosting.de              | 2,67       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Wintergartenanbieter</b> |            |                     |
| Schüco Wintergarten         | 2,37       | Höchste Kompetenz   |
| GEWE                        | 2,41       | Sehr hohe Kompetenz |
| ALWIGA Wintergärten         | 2,49       | Sehr hohe Kompetenz |
| GLALUM                      | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |
| Sunshine Wintergarten       | 2,54       | Sehr hohe Kompetenz |
| SOLARLUX                    | 2,55       | Hohe Kompetenz      |
| WIGASOL                     | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| Röck Systembau              | 2,58       | Hohe Kompetenz      |
| MATEC                       | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| WinGlas                     | 2,59       | Hohe Kompetenz      |
| Weinor Wintergarten         | 2,60       | Hohe Kompetenz      |
| Stern Wintergarten          | 2,61       | Hohe Kompetenz      |
| Schennjesse-Wintergarten    | 2,61       | Hohe Kompetenz      |

Quelle: ServiceValue



## Mobilität und Reisen

Die Deutschen lieben das Reisen. Und wo viel Geld fließt, sind die Ansprüche hoch. Ob bei der Buchung oder auf See – Erfahrung und Know-how sind gefragt. 20 Anbieter bringen davon besonders viel mit, vier erzielten Top-Werte.

| Unternehmen                 | Mittelwert | Bewertung           |
|-----------------------------|------------|---------------------|
| <b>Flusskreuzfahrten</b>    |            |                     |
| A-ROSA                      | 2,51       | Höchste Kompetenz   |
| 1AVista                     | 2,57       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Hotelbuchungsportale</b> |            |                     |
| booking.com                 | 2,13       | Höchste Kompetenz   |
| hrs.de                      | 2,26       | Sehr hohe Kompetenz |
| hotel.de                    | 2,37       | Hohe Kompetenz      |
| ehotel.de                   | 2,40       | Hohe Kompetenz      |
| agoda.de                    | 2,41       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Kreuzfahrtanbieter</b>   |            |                     |
| Hurtigruten                 | 2,13       | Höchste Kompetenz   |
| TUI Cruises                 | 2,20       | Sehr hohe Kompetenz |



| Unternehmen                   | Mittelwert | Bewertung           |
|-------------------------------|------------|---------------------|
| AIDA Cruises                  | 2,22       | Sehr hohe Kompetenz |
| MSC Kreuzfahrten              | 2,27       | Hohe Kompetenz      |
| Norwegian Cruise Line         | 2,28       | Hohe Kompetenz      |
| Royal Caribbean International | 2,30       | Hohe Kompetenz      |
| <b>Reisebüros</b>             |            |                     |
| TUI ReiseCenter               | 2,16       | Höchste Kompetenz   |
| Thomas Cook Reisebüro         | 2,22       | Sehr hohe Kompetenz |
| alltours Reisecenter          | 2,24       | Sehr hohe Kompetenz |
| Lufthansa City Center         | 2,25       | Sehr hohe Kompetenz |
| DER Reisebüro                 | 2,26       | Hohe Kompetenz      |
| Neckermann Reisebüro          | 2,31       | Hohe Kompetenz      |
| DERPART Reisebüro             | 2,34       | Hohe Kompetenz      |

Quelle: ServiceValue