

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

Leistung & 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 Problemlösungs ideen 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
Baufinanzierer - Vermittler		
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
Bausparkassen		
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
Depot-Banken		
CapTrader	2,63	Höchste Kompetenz
Flatex	2,75	Hohe Kompetenz
Digitale Finanzberater		
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
Direktbanken		
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
Filialbanken		
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
Fondsgesellschaften		
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
Lohnsteuerhilfvereine		
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
Digitale Versicherungsberater		
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
Haftpflichtversicherer		
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
HanseMerkur	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
Hausratversicherer		
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
Kfz-Versicherer		
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
Krankenkassen		
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
Krankenzusatzversicherer		
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
HanseMerkur	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
Lebensversicherer		
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
Personaldienstleister		
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
Private Krankenversicherer		
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
Rechtsschutzversicherer		
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
Reisekrankenversicherer		
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
Tierversicherer		
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
Unfallversicherer		
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
Versicherungsmakler		
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
Wohngebäudeversicherer		
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
Zahnzusatzversicherer		
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
Paketdienste		
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
Entsorgungsdienstleister		
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
Fensterhersteller		
Velux	2,08	Höchste Kompetenz
Schüco	2,21	Sehr hohe Kompetenz
Weru	2,27	Hohe Kompetenz
Bayerwald	2,30	Hohe Kompetenz
Fertigaragenanbieter		
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
Fertighausanbieter		
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
Fertigkelleranbieter		
FENGER Fertiggeller	2,54	Höchste Kompetenz
Bürkle Kellerbau	2,57	Sehr hohe Kompetenz
glatthaar-fertiggeller	2,62	Hohe Kompetenz
Gasversorger		
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
Immobilienmakler		
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
Massivhausanbieter		
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
Self-Storage-Anbieter		
Lagerbox	2,47	Höchste Kompetenz
First Elephant	2,49	Sehr hohe Kompetenz
Shurgard	2,60	Hohe Kompetenz
Stromversorger		
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
Telekommunikation		
Telekom	2,46	Höchste Kompetenz
Vodafone	2,47	Sehr hohe Kompetenz
1&1	2,50	Hohe Kompetenz
Türen, Tore, Garagen		
Hörmann	2,21	Höchste Kompetenz
HELM	2,37	Hohe Kompetenz
Webhosting-Anbieter		
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
Wintergartenanbieter		
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
Schennjese-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
Flusskreuzfahrten		
A-ROSA	2,51	Höchste Kompetenz
1AVista	2,57	Hohe Kompetenz
Hotelbuchungsportale		
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
Kreuzfahrtanbieter		
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
Reisebüros		
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