

## **Studienbericht**

# **„Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“**

**2019**

Untersuchungsdesign, Ergebnisse, Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2019

## Inhalt

Untersuchungsdesign.....	3
Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I) .....	5
Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II) .....	11
Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service .....	13
Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service.....	15
Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst.....	17
Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service.....	19

## Untersuchungsdesign

Für die Studie „Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“ werden vorrangig die zentralen Service-Einheiten in der „Konsumgüterindustrie“ auf den Verbraucher-Prüfstand gestellt.

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte als Verbraucher, Kunde oder Konsument zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Untersuchung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern mit zentralem Verbraucher-Service zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bezüglich Verbraucheranfragen überhaupt in den letzten 12 Monate Kontakt hatte oder nicht. Pro Anbieter wurden mind. 150 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Verbraucherzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Untersuchung 60.932 Verbraucherstimmen zu 370 Anbietern.

Für die Zuordnung der Anbieter werden Produkttypologien nach der Art in Verbrauchs- und Gebrauchsgütern sowie Dienstleistungen unterteilt. Gegenstand der Untersuchung ist dann im Sinne der Klassifikation:

1. **„Verbraucher-Service (I)“** bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Herstellern von Verbrauchsgütern?*

2. **„Verbraucher-Service (II)“** bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Händlern von Verbrauchsgütern?*

3. **„Technischer-Service“** bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen technischen Services bei folgenden Herstellern von Gebrauchsgütern?*

4. **„Kunden-Service“** bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel, etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Händlern von Gebrauchsgütern?*

5. **„Mobiler Kunden-Dienst“** bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zuhause)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit einem oder mehreren Service-Technikern im Sinne des mobilen Kundendienstes vor Ort (Zuhause) bei folgenden Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern?*

6. **„Zentraler Kunden-Service“** bei Dienstleistern (Versicherer, Banken, Energieversorger, Mobilitätsdienstleister), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Dienstleistern?*

Die Antwortskala für die Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Anbieter vor:

- 1 = „sehr gut“
- 2 = „gut“
- 3 = „befriedigend“
- 4 = „ausreichend“
- 5 = „mangelhaft“
- 6 = „ungenügend“
- 7 = „Kein Kontakt in den letzten 12 Monaten“ (nicht bewertungsrelevant)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, voll verbalisierten Schulnoten-Skala je Anbieter berechnet. Anhand der Mittelwerte der Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Kategorien bzw. Branchen erstellt.

Die Anbieter mit der höchsten Gesamtzufriedenheit innerhalb einer Kategorie werden mit „BESTER“ gekennzeichnet. Anbieter, dessen Gesamtzufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP“ ausgewiesen.

Im Folgenden werden unter „Ergebnisse und Rankings“ je Kategorie die Auswahl der Anbieter, ggf. nach Unterkategorien differenziert, mit Angabe des Mittelwertes und der Auszeichnung aufgelistet.

## Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I)

„**Verbraucher-Service**“ bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Food

### Bohnenkaffee

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dallmayr	2,10	BESTER
Tchibo	2,17	TOP
Lavazza	2,35	TOP
Darboven (IDEE, Mövenpick)	2,37	TOP
Melitta	2,38	TOP
Douwe Egberts (Jacobs, Douwe Egberts)	2,43	
Segafredo	2,59	
Röstfein (Mona, Rondo, O'Verde)	2,63	

### Brauereien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Krombacher	2,43	BESTER
Bitburger (König Pilsener, Köstritzer, Licher und Wernesgrüner)	2,44	TOP
Warsteiner (Frankenheim, Herforder, Paderborner, König Ludwig)	2,47	TOP
Veltins	2,52	TOP
Brau (Paulaner, Hacker-Pschorr, Kulmbacher, Fürstenberg, Hoepfner)	2,55	TOP
Carlsberg Deutschland (Holsten, Astra, Duckstein, Lübzer)	2,57	TOP
Anheuser-Busch InBev (Beck's, Hasseröder, Löwenbräu)	2,72	
Radeberger Gruppe (Jever, DAB, Berliner Pilsner, Sternburg)	2,74	
TCB/Frankfurter (Feldschlösschen, Frankfurter Pilsener)	2,77	
Karlsberg	2,78	
Oettinger	2,98	

## Brotaufstriche

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Schwartauer Werke (Schwartau, Mövenpick Marmelade)	2,30	BESTER
Zentis (Nusspli)	2,34	TOP
Langnese Honig	2,40	TOP
Mühlhäuser	2,47	TOP
Grafschafter Krautfabrik (Original Grafschafter)	2,48	TOP
Breitsamer + Ulrich (Breitsamer Honig)	2,56	TOP
Sächsische und Dresdner Back- und Süßwaren (Nudossi, Naschi)	2,57	TOP
Allos Hof-Manufaktur (Allos, Tartex)	2,59	TOP
Göbber	2,66	
Odenwald-Früchte (Bonne Maman)	2,73	
Darbo	2,75	
Zuegg (Zörbiger)	2,80	
Dreyer Bienenhonig	2,82	
Chivers	2,84	

## Erfrischungsgetränke

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Franken-Brunnen (Ileburger Sachsen Quelle, Limit, Bad Kissinger)	2,61	BESTER
Coca-Cola	2,62	TOP
PepsiCo (Pepsi)	2,64	TOP
Pfanner	2,70	TOP
Hansa-Heemann (hella, St.Michaelis)	2,71	TOP
Mitteldeutsche Erfrischungsgetränke (Saskia, Freeway)	2,74	TOP
Adelholzener	2,76	TOP
Hassia (Rosbacher, hassia)	2,85	
Rheinfels Quelle (Sinalco)	2,89	
Refesco (Ja!, TiP, Paradiso)	2,97	
Riha (WeserGold, Extaler)	3,01	
Schäff-Gruppe (Baruther Urstromquell/Altmühltaler)	3,02	
Stute	3,05	

## Fleischwaren

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Zur Mühlen (Böklunder, Könecke)	2,73	BESTER
Tönnies (Tillmanns, Toasty)	2,76	TOP
Wilhelm Brandenburg	2,77	TOP
Heidemark	2,78	TOP
Vion Food (Food family, De Groene Weg)	2,80	TOP
Sprehe (Sprehe feinkost, Astenhof)	2,81	TOP
Westfleisch (Gustoland)	2,81	TOP
PHW Gruppe (Wiesenhof)	2,87	
Bauerngut Fleisch- und Wurstwaren (Bauerngut, Premios, Bio Janssen)	2,87	
Heristo (Stockmeyer, Provital)	2,88	

## Milchprodukte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Ehrmann	2,30	BESTER
FrieslandCampina (Landleibe, Optiwell)	2,33	TOP
Meggle	2,34	TOP
Hochland	2,36	TOP
Molkerei Alois Müller (Müllermilch)	2,48	TOP
Zott	2,50	TOP
Arla Foods (MUH, Hansa-Milch, Allgäuland)	2,51	TOP
DMK Deutsches Milchkontor (Milram, Humana)	2,54	
Molkerei Ammerland (Ammerländer)	2,56	
Hochwald (Bären Marke)	2,58	
Savencia (Geramont, Bresso)	2,60	
Bayernland	2,62	
Fude + Serrahn (Dairystar)	2,90	

### Nahrungsmittel-Mischkonzerne

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Dr. Oetker	2,15	BESTER
Danone	2,22	TOP
MARS (Balisto, Wringley's, Mirácoli)	2,24	TOP
Nestlé	2,31	TOP
unilever (Langnese-Eis, Knorr, Coral, Axe)	2,32	TOP
Mondeléz (Milka, Philadelphia, Miracel Whip)	2,37	
Kellog`s	2,43	
General Mills (Häagen-Dazs, Knack & Back)	2,50	

### Süßwaren- und Snackhersteller

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Haribo	2,08	BESTER
Alfred Ritter (Ritter Sport)	2,12	TOP
Lindt & Sprüngli	2,14	TOP
Lorenz-Bahlsen	2,15	TOP
Ferrero (Nutella, Hanuta, Kinder Schokolade)	2,15	TOP
Katjes	2,23	TOP
Bahlsen	2,24	TOP
Coppenrath & Wiese	2,28	TOP
Intersnack Group (funny frisch, chio)	2,30	TOP
R&R Ice Cream (Eis: Milka, Oreo)	2,32	TOP
Krüger-Gruppe (Trumpf, Schogetten)	2,34	
Halloren Schokoladenfabrik (Halloren)	2,36	
Nideregger	2,40	
Lambertz-Gruppe (Lambertz)	2,44	
August Storck (Storck)	2,46	
Griesson - de Beukelaer	2,47	
Stollwerck (Alpia, Sarotti)	2,49	
Trolli	2,52	
Kuchenmeister	2,55	



Non-Food

**Bekleidung & Accessoires**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Adidas	1,94	BESTER
Nike	2,01	TOP
Puma	2,14	TOP
Levi Strauss & Co. (Levi's, Dockers)	2,18	TOP
Tom Tailor	2,25	TOP
s. Oliver	2,26	TOP
Esprit	2,31	TOP
Hugo Boss	2,34	TOP
Ralph Lauren	2,37	TOP
Ahlers (Pioneer, pierre cardin)	2,42	
PVH (Calvin Klein, Timberland, Tommy Hilfiger)	2,43	
Marc O'Polo	2,47	
VF Corporation (The North Face, Eastpak, Wrangler)	2,52	
Olymp	2,55	
Gerry Weber	2,57	
Mac Mode (Mac)	2,58	
Holy-Gruppe (Joop!, strellson)	2,60	
Dr. Rehfeld Fashion (Broadway)	2,64	
CBR Fashion (Street One, Cecil)	2,68	
Brax-Leineweber (BRAX)	2,75	

**Kosmetik/Pflegeprodukte**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
L'Oréal (Elvital, Age perfect)	2,24	BESTER
Procter & Gamble (Ariel , Gillette)	2,25	TOP
Beiersdorf (Nivea, Labello)	2,26	TOP
Estee Lauder (Clinique, Origins)	2,37	TOP
Henkel (Schwarzkopf, syoss)	2,38	TOP
Chanel	2,39	
Coty (Astor, Manhattan)	2,41	
LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton (Givenchy, Dior)	2,42	
Johnson & Johnson (Bebe Young Care, Neutrogena)	2,43	
Shiseido (Avène, Joico)	2,53	
Kao Corp. (Sensai, John Frieda)	2,53	

## Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II)

„**Verbraucher-Service**“ bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Bäckereien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Ditsch	2,44	BESTER
Brüder Oebel (Oebel, Kaiser, Schnass, Feine Backwaren)	2,45	TOP
Brotmeisterei steinecke (Ihr Bäcker, Heidebrot Backstube)	2,51	TOP
K & U Bäckerei (Schwarzwaldbrot, Bäckerhaus Ecker)	2,52	TOP
Schäfer's (Thürmann, Meffert)	2,54	TOP
Kamps	2,54	TOP
H. v. Allwörden (von Allwörden, Nur Hier, Coffee & More, AllCafé, Knaack, Franz+Friends)	2,55	TOP
Glockenbrot Bäckerei	2,56	TOP
Landbäckerei Ihle	2,58	
Junge Die Bäckerei	2,59	
BackWerk (Bake & Take)	2,61	
Wiener Feinbäckerei Heberer (Erster Wiener, Ihre Frischebackstube)	2,63	
Le CroBag	2,64	
Unser Heimatbäcker (Lila-Bäcker, Dahlback)	2,70	

## Drogerien

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
dm	2,02	BESTER
Rossmann	2,06	TOP
Müller	2,07	TOP
BUDNI	2,69	
DroNova	2,78	

## Lebensmittelhändler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Edeka	2,12	BESTER
Rewe	2,13	TOP
Lidl	2,14	TOP
Aldi Süd	2,15	TOP
Kaufland	2,18	TOP
Aldi Nord	2,24	TOP
Real	2,33	TOP
Netto Marken-Discount	2,35	TOP
Alnatura	2,40	TOP
Netto ("mit Hund")	2,43	TOP
Penny	2,51	
famila Nordost	2,59	
Marktkauf	2,60	
Dennree Gruppe (denn's, BioMarkt)	2,61	
famila Nordwest	2,62	
Sky	2,73	
Combi	2,77	
NORMA	2,83	
Citti	2,85	

## Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service

„**Technischer-Service**“ bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Elektrokleingeräte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Braun	2,26	BESTER
Dyson	2,28	TOP
Philips	2,40	TOP
Remington	2,49	TOP
Vorwerk	2,55	TOP
Kenwood	2,56	TOP
Clatronic	2,57	TOP
De'Longhi	2,57	TOP
Dirt Devil	2,60	TOP
SEB (Krupps)	2,61	TOP
Severin	2,62	TOP
Moulinex	2,63	TOP
Rowenta	2,66	TOP
Pfaff	2,74	
Petra	2,78	
Gaggenau	2,79	
Hoover	2,92	
Cloer	2,94	
Rommelsbacher	2,96	
Steba	2,97	
Gaggia	2,99	

## Unterhaltungselektronik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Samsung	2,10	BESTER
Canon	2,13	TOP
Sony	2,16	TOP
Acer	2,17	TOP
Bose	2,18	TOP
Dell	2,26	TOP
Apple	2,29	TOP
Nikon	2,39	
Panasonic	2,41	
LG	2,44	
Pioneer	2,46	
Nokia	2,50	
Lenovo	2,51	
ASUSTek	2,58	

## Werkzeughersteller

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bosch Power Tools	2,46	BESTER
Stihl	2,48	TOP
Hilti	2,49	TOP
Makita	2,51	TOP
Festool	2,57	TOP
Black&Decker	2,66	
Metabo	2,67	
Wolfcraft	2,88	

## Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service

„Kunden-Service“ bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Baumärkte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bauhaus	2,13	BESTER
Obi	2,17	TOP
hagebau	2,27	TOP
toom (BI Discount)	2,29	
Hornbach	2,31	
Globus	2,33	
Hellweg	2,40	

### Elektrohändler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
MediaMarkt	2,24	BESTER
Saturn	2,28	TOP
expert	2,47	TOP
ElectronicPartner (EP:, Medimax, notebooksbilliger.de)	2,49	
Conrad	2,52	
cyberport	2,66	
Euronics	2,67	

**Möbelhändler**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
IKEA	2,41	BESTER
Krieger (Höffner)	2,56	TOP
Porta	2,64	TOP
Lars Larsen Retail (Dänisches Bettenlager)	2,65	TOP
Schaffrath	2,67	TOP
Depot	2,68	TOP
Tessner (Roller)	2,69	TOP
XXXLutz	2,70	TOP
Poco	2,71	
Möbel Kraft	2,76	
Möbel Martin	2,76	
Zurbrüggen	2,79	
Segmüller	2,84	
Finke	2,88	



## Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst

„**Mobilen Kunden-Dienst**“ bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Haustechnik, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zuhause)

### Elektrogroßgeräte

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Miele	2,08	BESTER
Electrolux (AEG)	2,17	TOP
bsh group (Bosch, Siemens, Constructa, Neff)	2,25	TOP
Liebherr	2,37	TOP
Bauknecht (Whirlpool)	2,43	TOP
Privileg	2,58	
Amica	2,65	
Beko (Blomberg)	2,72	
Gorenje	2,72	
Hanseatic	2,81	
Haier	2,91	

### Haustechnik

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Buderus	2,48	BESTER
Junkers	2,50	TOP
Vaillant	2,51	TOP
Wolf	2,52	TOP
Viessmann	2,57	TOP
Velux	2,63	TOP
Schüco	2,63	TOP
Weishaupt	2,65	
Stiebel Eltron	2,66	
Hörmann	2,72	
Novoferm	2,82	
Brötje Heizung	2,87	

**Telekommunikation**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
I&I	2,70	BESTER
Deutsche Telekom	2,73	TOP
Vodafone (Kabel Deutschland)	2,74	TOP
O2	2,87	
unitymedia	2,88	
NetCologne	2,95	

## Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service

„Zentraler Kunden-Service“ bei Dienstleistern, i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING-DiBa	2,37	BESTER
Sparkassen	2,38	TOP
comdirect	2,50	TOP
Commerzbank	2,51	TOP
easyCredit	2,55	TOP
Consorsbank	2,58	TOP
Sparda-Banken	2,59	TOP
Santander Bank	2,65	TOP
Volkswagen Bank	2,69	
Postbank	2,72	
Norisbank	2,76	
Mercedes-Benz Bank	2,79	
DKB Deutsche Kreditbank	2,80	
Deutsche Bank	2,84	
Targobank	2,88	
HypoVereinsbank	2,90	
PSD Banken	2,94	

**Energieversorger- regional**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
badenova	2,71	BESTER
DEW2I	2,74	TOP
mainova	2,82	TOP
MVV Energie	2,86	TOP
RheinEnergie	2,87	TOP
enercity	2,87	TOP
DREWAG Stadtwerke Dresden	2,88	TOP
Stadtwerke München	2,89	TOP
enviaM	2,90	TOP
Stadtwerke Düsseldorf	2,90	TOP
Stadtwerke Leipzig	2,97	
Stadtwerke Duisburg	3,00	
N-ERGIE	3,02	
Stadtwerke Osnabrück	3,03	
enso	3,04	

**Energieversorger-überregional**

<b>Anbieter</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>Auszeichnung</b>
Vattenfall	2,69	BESTER
I23energie	2,74	TOP
E.ON	2,75	TOP
LichtBlick	2,75	TOP
Grünwelt Energie	2,77	TOP
eprimo	2,77	TOP
E WIE EINFACH	2,78	TOP
lekker Energie	2,78	TOP
Naturstrom	2,79	TOP
Entega	2,80	TOP
EWE	2,81	TOP
Yello Strom	2,81	TOP
ExtraEnergie	2,82	
RWE	2,83	
NaturEnergiePlus	2,89	
Stromio	2,92	
energieGUT	2,95	
EnBW	2,95	

### Mobilitätsdienstleister – ÖPVN

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)	2,82	BESTER
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)	2,87	TOP
Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVG)	2,91	TOP
Hamburger Verkehrsverbund (HVV)	2,92	
Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB)	3,01	

### Mobilitätsdienstleister – Schiene

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
NordWestBahn (NWB)	2,90	BESTER
Trans Regio (MittelrheinBahn)	2,91	TOP
Vias	2,93	TOP
Hessische Landesbahn (HLB)	2,95	TOP
DB Regio	2,97	TOP
Flixbus	2,97	TOP
Metronom	2,99	TOP
Deutsche Bahn	3,02	
National Express	3,05	
Abellio Rail (WestfalenBahn)	3,06	
Keolis (Eurobahn)	3,08	
Agilis	3,11	

### Mobilitätsdienstleister - Straße

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sixt	2,59	BESTER
Flixbus	2,64	TOP
Europcar	2,65	TOP
Hertz	2,88	
Buchbinder	2,93	
Avis	2,98	
Eurolines	3,02	

## Versicherungen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Allianz	2,45	BESTER
HUK-Coburg	2,46	TOP
AXA	2,50	TOP
HUK24	2,53	TOP
DEVK	2,54	TOP
WWK Versicherungen	2,57	TOP
Die Continentale	2,59	TOP
SV Sparkassenversicherung	2,63	TOP
AachenMünchener	2,65	TOP
Gothaer	2,66	TOP
LVM Versicherungen	2,67	TOP
Zurich	2,68	TOP
CosmosDirekt	2,69	TOP
R+V	2,69	TOP
Barmenia	2,70	TOP
VHV Versicherungen	2,70	TOP
Nürnberger	2,71	TOP
Württembergische	2,72	
Debeka	2,74	
Versicherungskammer Bayern	2,75	
Alte Leipziger	2,76	
Generali	2,78	
Signal Iduna	2,80	
ERGO Direkt	2,83	
VGH Versicherungen	2,85	
Provinzial Rheinland	2,86	
Hallesche	2,87	
DBV	2,89	
Provinzial NordWest (Westfälische Provinzial, Provinzial Nord Brandkasse, Hamburger Feuerkasse)	2,90	
HDI	2,91	
ERGO	2,92	