DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION
Kundenbefragung: Bank des Jahres 2026





„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 23. November 2026

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Bianca Möller
Geschäftsführerin

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
b.moeller@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Yannic Brocks
Projektleiter Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 16
y.brocks@disq.de
www.disq.de

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Thomas Ecke, Getty Images/Wavebreakmedia

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey Catja Stammen / Redaktionsleiterin ntv Wirtschaftsmagazine
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für Marketing & Medien am Institut für Marketing der Universität Hamburg



Judith Klose
Vice President Media & Marketing beim digitalen Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey



Catja Stammen
Redaktionsleiterin für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Inhaltsverzeichnis

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Die besten Unternehmen	9
4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit	12
5. Stärken und Schwächen der Branche	23
6. Methodik	26
Anhang	31

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

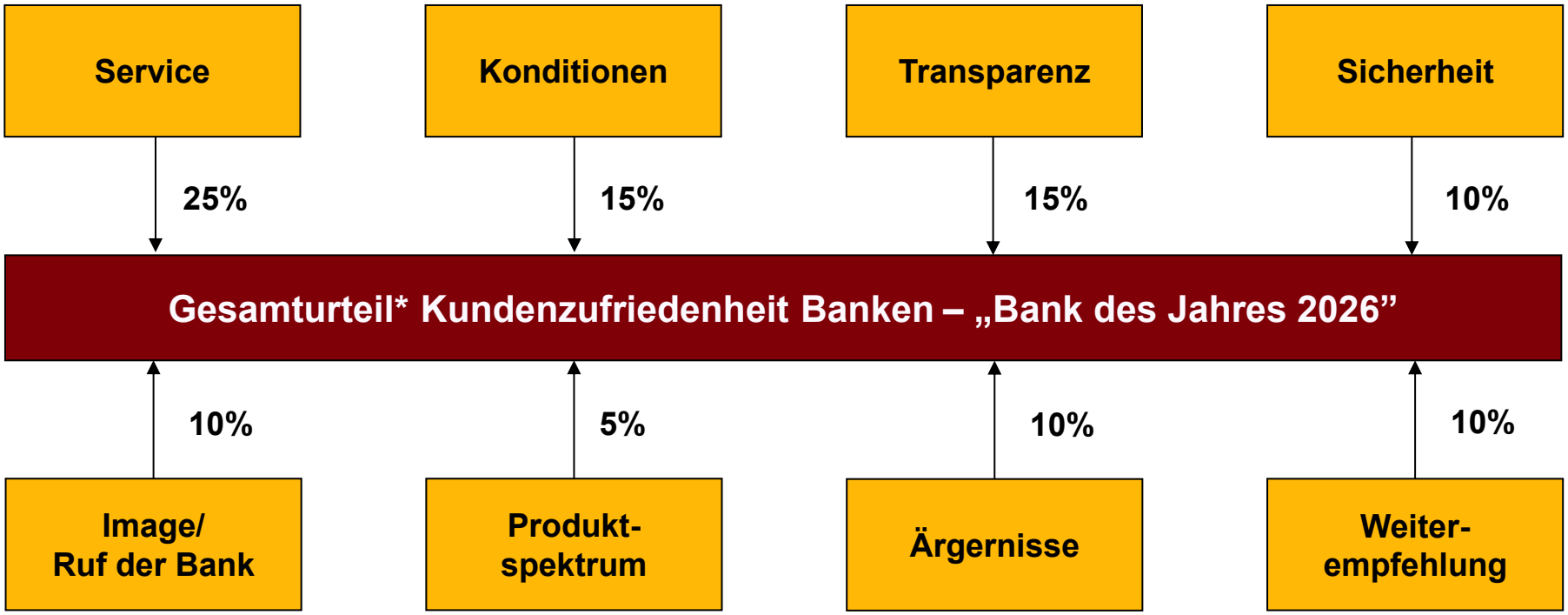
Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	340 Finanzunternehmen; in der Einzelauswertung: 26 Banken, die 90 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	Mai bis Oktober 2026
Befragungszeit	15. Juni bis 27. September 2026
Befragte*	Personen; 14 Jahre und älter; Privatkunden einer Bank
Teilnehmerzahl	n = 8.011
Kriterien	Service, Konditionen, Transparenz, Sicherheit, Image/Ruf der Bank, Produktspektrum, Ärgernisse und Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel, öffentliche Online-Kundenbefragung auf den Internetseiten von ntv und DISQ; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Von der Teilnahme ausgeschlossen waren Personen, die für Banken tätig waren sowie deren Angehörige. Eine Teilnahme war nur einmal möglich.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

1. Zahlen und Fakten zur Studie
Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



* In die Festlegung der Gewichtungen flossen die Ergebnisse einer linearen Regression sowie die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kunden ein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

2. Fazit

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Zufriedenheitswerte für Bankenbranche erneut mit positivem Trend:** Mit einem Durchschnittswert von 77,0 Punkten erreichten die Finanzinstitute ein gutes Gesamturteil. Im Vergleich zum Vorjahr (75,5 Punkte) ist die Zufriedenheit der Kunden noch einmal gestiegen. Fünf der 26 bewerteten Banken schnitten mit einem sehr guten Ergebnis ab.
- **Spezialanbieter führen beim Kundenzuspruch:** Die höchste Zufriedenheit erzielten erneut Spezialanbieter, insbesondere Institute mit Fokus auf nachhaltige Finanzprodukte. Sie konnten ihre Kunden überdurchschnittlich häufig überzeugen und erreichten die besten Bewertungen. Auch Direktbanken verbesserten ihre Zufriedenheitswerte. Überregionale Filialbanken hingegen blieben wie bereits im Vorjahr hinter den anderen Anbieterkategorien zurück und erhielten insgesamt lediglich die Note „befriedigend“.
- **Sicherheit überzeugt die Mehrheit der Kunden:** Rund 85 Prozent der Kunden bewerteten das Thema Sicherheit positiv. Besonders Aspekte wie der Schutz im Online-Banking sowie das Vertrauen in Beratungsinformationen wurden hervorgehoben. Kritischer fiel die Beurteilung der Konditionen aus: Mehr als jeder vierte Befragte äußerte sich negativ.
- Moderne **digitale Angebote** haben sich zu **einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor** entwickelt. Gleichzeitig bleiben **guter Service**, Transparenz und attraktive Leistungen zentrale Voraussetzungen für eine **langfristige Kundenbindung**. Banken, die diese Erwartungen konsequent erfüllen, schaffen die besten Voraussetzungen für zufriedene Kunden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamturteil Kundenzufriedenheit	**GLS Bank**	EthikBank	BBBank
Kundenzufriedenheit Direktbanken	**Consorsbank**	Norisbank	ING
Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken	**BBBank**	Targobank	Santander
Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken	**Sparda-Bank Hessen**	Hamburger Sparkasse	Baden-Württembergische Bank
Kundenzufriedenheit Spezialanbieter	**GLS Bank**	EthikBank	Renault Bank Direkt
Kundenzufriedenheit Hausbank	**GLS Bank**	Consorsbank	EthikBank
Kundenzufriedenheit Girokonto	**GLS Bank**	Consorsbank	EthikBank
Kundenzufriedenheit Kreditkarte	**GLS Bank**	Consorsbank	EthikBank
Kundenzufriedenheit Sparanlagen	**GLS Bank**	EthikBank	Renault Bank Direkt
Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte	**GLS Bank**	Consorsbank	BBBank
Kundenzufriedenheit Baufinanzierung	**EthikBank**	GLS Bank	BBBank
Kundenzufriedenheit Ratenkredite	**EthikBank**	BBBank	ING

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Platz 1

Direktbanken: Consorsbank (Qualitätsurteil: „sehr gut“)

- Höchste Kundenzufriedenheit unter den Direktbanken
- Insgesamt unter allen Banken Platz 4
- 2. Rang Sicherheit (gut 85 Prozent eher und sehr zufriedene Bankenkunden)
- Sehr hohe Zufriedenheit in puncto Image/Ruf der Bank (gut 87 Prozent Zustimmung)
- Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft – Net Promoter Score: +55,5

Platz 1

Überregionale Filialbanken: BBBank (Qualitätsurteil: „sehr gut“)

- Wieder Platz 1 für Kundenzufriedenheit unter den überregionalen Filialbanken
- Hoher Net Promoter Score: +72,6
- Top-3 für Service insgesamt (gut 86 Prozent Zustimmung)
- Mit Abstand bestes Image unten den überregionalen Filialbanken

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

3. Die besten Unternehmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Platz 1

Regionale Filialbanken: Sparda-Bank Hessen (Qualitätsurteil: „gut“)

- Mit einem guten Gesamturteil auf Rang eins der regionalen Filialbanken
- Fast durchgängig erste Platzierungen innerhalb der Gruppe der regionalen Filialbanken: Aspekt Sicherheit etwa mit einem Anteil von rund 84 Prozent positiven Bewertungen
- Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft – Net Promoter Score: +45,9

Platz 1

Spezialanbieter: GLS Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“)

- Wie in den Vorjahren GLS Bank sowohl unter den Spezialanbietern als auch insgesamt vorne
- Höchster Net Promoter Score: +84,6 – über allen Banken hinweg
- 1. Rang Service, Transparenz, Sicherheit, Produktspektrum sowie Image/Ruf der Bank

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Direktbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Direktbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Consorsbank	80,3	sehr gut
2	Norisbank	80,1	sehr gut
3	ING	79,7	sehr gut
4	C24 Bank	75,2	gut
5	DKB Deutsche Kreditbank	72,6	gut
6	Comdirect	72,4	gut
7	1822direkt	69,2	befriedigend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Überregionale Filialbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	BBBank	80,4	sehr gut
2	Targobank	75,9	gut
3	Santander	73,7	gut
4	Commerzbank	68,8	befriedigend
5	Oldenburgische Landesbank	66,5	befriedigend
6	Hypovereinsbank	64,1	befriedigend
7	Deutsche Bank	63,2	befriedigend
8	Postbank	48,1	ausreichend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Regionale Filialbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	**Sparda-Bank Hessen**	**75,3**	**gut**
2	**Hamburger Sparkasse**	**71,4**	**gut**
3	**Baden-Württembergische Bank**	**71,3**	**gut**
4	**Sparda-Bank Berlin**	**71,3**	**gut**
5	**Berliner Sparkasse**	**69,5**	**befriedigend**
6	**Sparda-Bank West**	**64,0**	**befriedigend**

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Spezialanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Spezialanbieter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	85,5	sehr gut
2	EthikBank	82,4	sehr gut
3	Renault Bank Direkt	78,9	gut
4	Revolut	78,9	gut
5	N26	78,5	gut

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Hausbank*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Hausbank			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	86,6	sehr gut
2	Consorsbank	84,9	sehr gut
3	EthikBank	84,7	sehr gut
4	N26	83,1	sehr gut
5	ING	82,1	sehr gut
6	BBBank	81,2	sehr gut
7	Norisbank	80,7	sehr gut
8	Baden-Württembergische Bank	77,4	gut
9	Targobank	76,8	gut
10	Comdirect	76,4	gut
11	Revolut	75,5	gut
12	Sparda-Bank Berlin	75,3	gut
13	C24 Bank	74,8	gut
14	DKB Deutsche Kreditbank	74,0	gut
15	Santander	73,6	gut
16	Sparda-Bank Hessen	73,6	gut
17	Berliner Sparkasse	72,6	gut
18	Commerzbank	72,4	gut
19	Oldenburgische Landesbank	72,2	gut
20	Hamburger Sparkasse	71,6	gut
21	1822direkt	65,6	befriedigend
22	Sparda-Bank West	65,6	befriedigend
23	Deutsche Bank	65,5	befriedigend
24	Hypovereinsbank	63,4	befriedigend
25	Postbank	51,7	ausreichend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Hausbank“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Girokonto*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Girokonto			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	86,0	sehr gut
2	Consorsbank	84,6	sehr gut
3	EthikBank	84,0	sehr gut
4	Revolut	81,6	sehr gut
5	BBBank	80,7	sehr gut
6	Norisbank	80,6	sehr gut
7	ING	80,1	sehr gut
8	N26	79,4	gut
9	Sparda-Bank Hessen	76,3	gut
10	C24 Bank	75,9	gut
11	Targobank	75,8	gut
12	Hamburger Sparkasse	73,1	gut
13	DKB Deutsche Kreditbank	73,1	gut
14	Comdirect	73,1	gut
15	Sparda-Bank Berlin	72,1	gut
16	Santander	71,6	gut
17	Baden-Württembergische Bank	71,3	gut
18	Berliner Sparkasse	70,5	gut
19	Commerzbank	68,9	befriedigend
20	Oldenburgische Landesbank	67,7	befriedigend
21	1822direkt	66,6	befriedigend
22	Deutsche Bank	64,3	befriedigend
23	Sparda-Bank West	64,0	befriedigend
24	Hypovereinsbank	63,9	befriedigend
25	Postbank	47,2	ausreichend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Girokonto“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Kreditkarte*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kreditkarte			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	86,9	sehr gut
2	Consorsbank	85,5	sehr gut
3	EthikBank	83,3	sehr gut
4	ING	82,4	sehr gut
5	N26	81,7	sehr gut
6	BBBank	81,4	sehr gut
7	Norisbank	81,1	sehr gut
8	Revolut	80,5	sehr gut
9	C24 Bank	78,1	gut
10	DKB Deutsche Kreditbank	75,6	gut
11	Commerzbank	74,3	gut
12	Santander	73,9	gut
13	Berliner Sparkasse	73,5	gut
14	Baden-Württembergische Bank	73,5	gut
15	Comdirect	73,2	gut
16	Sparda-Bank Hessen	73,1	gut
17	Targobank	72,7	gut
18	Hamburger Sparkasse	71,9	gut
19	Sparda-Bank Berlin	71,4	gut
20	Oldenburgische Landesbank	70,5	gut
21	Deutsche Bank	67,5	befriedigend
22	Sparda-Bank West	65,8	befriedigend
23	Hypovereinsbank	63,1	befriedigend
24	1822direkt	60,9	befriedigend
25	Postbank	51,1	ausreichend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Kreditkarte“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Sparanlagen*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Sparanlagen			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	86,8	sehr gut
2	EthikBank	84,8	sehr gut
3	Renault Bank Direkt	83,8	sehr gut
4	Consorsbank	82,8	sehr gut
5	BBBank	81,1	sehr gut
6	ING	81,1	sehr gut
7	Norisbank	80,9	sehr gut
8	Targobank	80,5	sehr gut
9	Sparda-Bank Hessen	79,5	gut
10	Revolut	78,8	gut
11	DKB Deutsche Kreditbank	78,0	gut
12	C24 Bank	77,9	gut
13	Hamburger Sparkasse	76,1	gut
14	Berliner Sparkasse	76,0	gut
15	Comdirect	73,7	gut
16	Santander	73,2	gut
17	1822direkt	71,3	gut
18	Sparda-Bank Berlin	70,9	gut
19	Baden-Württembergische Bank	67,7	befriedigend
20	Hypovereinsbank	67,3	befriedigend
21	Commerzbank	67,0	befriedigend
22	Oldenburgische Landesbank	66,6	befriedigend
23	Deutsche Bank	65,5	befriedigend
24	Sparda-Bank West	62,1	befriedigend
25	Postbank	61,2	befriedigend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Sparanlagen“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Wertpapiergeschäfte*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	GLS Bank	86,4	sehr gut
2	Consorsbank	81,8	sehr gut
3	BBBank	81,2	sehr gut
4	ING	79,1	gut
5	Targobank	78,7	gut
6	Commerzbank	76,4	gut
7	Comdirect	75,0	gut
8	Deutsche Bank	71,3	gut
9	DKB Deutsche Kreditbank	67,8	befriedigend
10	Hypovereinsbank	66,1	befriedigend
11	1822direkt	63,2	befriedigend

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Wertpapiergeschäfte“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Baufinanzierung*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Baufinanzierung			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	**EthikBank**	**87,7**	**sehr gut**
2	**GLS Bank**	**84,1**	**sehr gut**
3	**BBBank**	**82,5**	**sehr gut**
4	**ING**	**77,7**	**gut**

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Baufinanzierung“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

4. Gesamturteil Kundenzufriedenheit
Ratenkredite*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Ratenkredite			
Rang	Unternehmen	Punkte**	Qualitätsurteil
1	**EthikBank**	**86,5**	**sehr gut**
2	**BBBank**	**83,7**	**sehr gut**
3	**ING**	**81,5**	**sehr gut**

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Zusatzauswertung Produktgruppe „Ratenkredite“; Kundenmeinungen mindestens n = 30 pro Unternehmen.

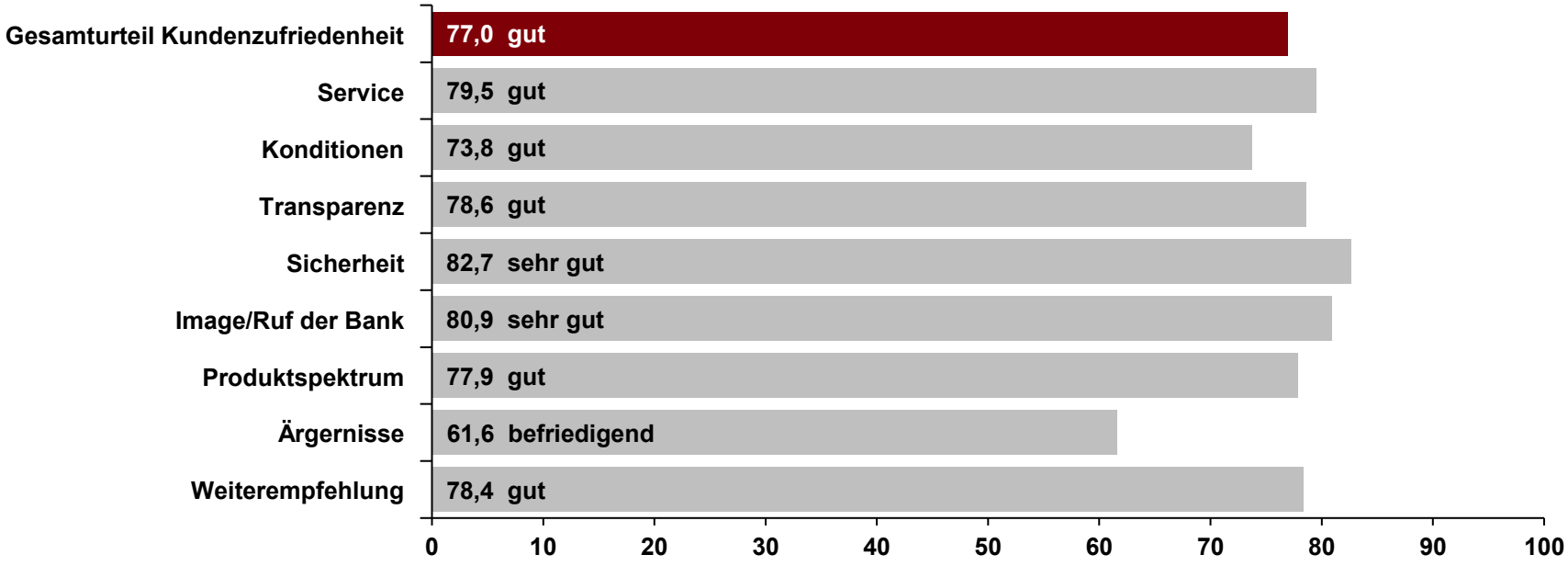
** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Stärken und Schwächen der Branche

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Branchenergebnisse in den Teilbereichen (Punkte)



100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Stärken und Schwächen der Branche

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Kundenzufriedenheit mit den Banken „gut“ (77,0 Punkte)
- Fünf Banken mit sehr gutem Qualitätsurteil, 20 weitere Anbieter schnitten gut sowie befriedigend ab. Ein Unternehmen kam über ein ausreichendes Ergebnis nicht hinaus.
- Die Spezialbanken, oftmals mit nachhaltiger Ausrichtung, schnitten mit Abstand am besten ab, gefolgt von den Direktbanken und den regionalen Filialbanken. Die überregionalen Filialbanken offenbarten aus Kundensicht das größte Potenzial.
- Größte Zustimmung für **Sicherheit der Banken** (etwa Online-Sicherheit, Einlage-sicherung etc.) (Mittelwert +1,31): 84,8 Prozent positive Bewertungen.
- In puncto **Image/Ruf** der Bank sowie **Transparenz** erzielten die Institute ebenfalls hohe Zufriedenheitswerte (81,9 Prozent bzw. 80,3 Prozent positive Antworten).
- **Service** stimmig: 81,1 Prozent der Fälle; unter den Serviceaspekten stachen die Teilbereiche Online-Kommunikation sowie Online-Chat positiv heraus (79,0 bzw. 77,3 Prozent Zustimmung).
- **Produktspektrum** überzeugte ebenfalls (Mittelwert +1,12): 79,6 Prozent der Befragten insgesamt zufrieden; 49,3 Prozent sogar sehr zufrieden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

5. Stärken und Schwächen der Branche

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **Konditionen** mit Potenzial: Gut ein Viertel der Kunden wählten keine positive Antwort-option.
- **Ärgernis** mit Banken bei 26,9 Prozent der Befragten; häufigste Gründe: Zu geringe Anzahl an Geldautomaten (24,7 Prozent) und zu geringe Anzahl an Filialen (19,3 Prozent)
- **Weiterempfehlungsbereitschaft** positiv: Net Promoter Score (NPS) im Schnitt +56,8; Mit einer Ausnahme: Sämtliche Banken mit positivem NPS (Anteil der Promotoren mit einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft größer als der Anteil der Kritiker)
- **Kundenbindung und Banknutzung:** 68,2 Prozent der Befragten sind seit über fünf Jahren bei ihrer Bank. 69,3 Prozent der Kunden nutzen Produkte von mehr als einer Bank.
- **Vertrauen:** Das Vertrauen in die eigene Bank liegt deutlich über dem Vertrauen in Direkt- oder Filialbanken allgemein.
- **Bankwahlgründe:** Hauptgründe für die Wahl der Bank: Gutes Online-Banking/App (52,8 Prozent) und guter Service (50,5 Prozent).

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Es haben die Kundinnen und Kunden großer Banken wie auch vieler Regionalinstitute und Spezialanbieter ihre Meinung in der Befragung geäußert. Es wurden die folgenden 26 Banken berücksichtigt, die von mindestens 90 Befragungsteilnehmerinnen und -teilnehmern beurteilt wurden (alphabetische Reihenfolge):

Direktbanken:

- 1822direkt
- C24 Bank
- Comdirect
- Consorsbank
- DKB Deutsche Kreditbank
- ING
- Norisbank

Überregionale Filialbanken:

- BBBank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hypovereinsbank
- Oldenburgische Landesbank
- Postbank
- Santander
- Targobank

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Methodik
Untersuchungsumfang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

– Fortsetzung –

Regionale Filialbanken:

- Baden-Württembergische Bank
- Berliner Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hessen
- Sparda-Bank West

Spezialanbieter:

- EthikBank
- GLS Bank
- N26
- Renault Bank Direkt
- Revolut

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fragen	Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen Ihrer Bank? ■ Service (Telefon, E-Mail, Online-Chat, Online-Kommunikation, ggf. Service vor Ort) ■ Konditionen (z. B. Gebühren, Kosten, Zinsen) ■ Transparenz (z. B. Transparenz hinsichtlich Gebühren und Zinsen, Informationen, Verträge, Kommunikation) ■ Sicherheit (z. B. Online-Sicherheit, Einlagensicherung, Vertrauen in die Beratungsinformationen) ■ Image/Ruf der Bank ■ Produktspektrum
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen*	Service: n = 7.940 // Konditionen: 7.964 // Transparenz: 7.961 // Sicherheit: n = 7.877 // Image/Ruf der Bank: 7.723 // Produktspektrum: 7.686

* Basis: alle Bewertungen, n = 8.011. Fallzahlen können aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe" variieren.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Haben Sie sich schon einmal bei Ihrer Bank über etwas geärgert?
Antwortoptionen	Ja / Nein
Fallzahlen	Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihre Bank geärgert hatten (n = 2.152), konnten anschließend den Grund für ihr Ärgernis benennen.
I. Folgefrage	Worüber haben Sie sich geärgert?
Antwortoptionen	17 Antwortoptionen plus Möglichkeit der Freitexteingabe; Mehrfachnennung möglich
II. Folgefrage	Haben Sie sich bei Ihrer Bank über den Grund Ihres Ärgernisses beschwert?
Antwortoptionen	Ja / Nein
Fallzahlen	Befragungsteilnehmer, die sich schon einmal über ihre Bank beschwert hatten (n = 1.161), konnten anschließend angeben, ob sie mit der Reaktion auf ihre Beschwerde zufrieden waren.
III. Folgefrage	Waren Sie mit der Reaktion zufrieden? (Antwortoption: Ja / Nein)

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

6. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

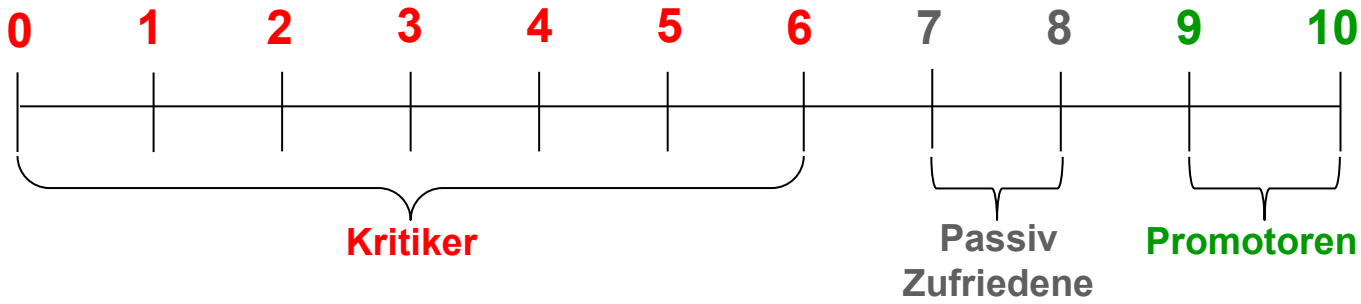
Frage

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie die bewertete Bank Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Erhebung

Net Promoter Score*: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.

Skala



NPS = Promotoren (%) − Kritiker (%)

* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reicheld.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Kundenerfahrungen	**32**
B. Ergebnisse der Teilbereiche	**34**
C. Vertrauen	**50**
D. Weitere Ergebnisse	**52**
E. Demografie	**65**
F. Allgemeine Methodik	**66**
G. Nachhaltigkeit	**67**

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

A. Kundenerfahrungen
Positiv

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- *„Weiter so mit eurem Engagement - auch und gerade politisch!“* (**GLS Bank**)
- *„Ist die perfekte Online-Bank für mich.“* (**Consorsbank**)
- *„Bei der BBBank genießt man einen Service, der mittlerweile zu einer Rarität geworden ist. Zur Beratung als solcher kommt für mich noch eine Art Wohlfühlfaktor. Danke.“* (**BBBank**)

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

A. Kundenerfahrungen
Negativ

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- *„Das Online-Banking ist recht zuverlässig, aber die Kompetenz des Servicepersonals ist mies. Und die Konditionen sind zu teuer.“* (**Postbank**)
- *„Sehr schlechter Umgang (Pflege) mit Bestandskunden. Betreuung ist nicht mehr gegeben, es wird viel zu viel über IT-Lösungen gemacht. Bank kennt Ihre Kunden nicht mehr.“* (**Deutsche Bank**)
- *„Kontogebühren werden immer wieder geändert. Stimmt man den versteckten Preiserhöhungen in den AGBs nicht zu, wird man gekündigt. Dann wird noch gelogen, dass man angeblich mehrmals telefonisch versucht wurde zu kontaktieren, was nachweislich nicht geschehen ist. Bei Rückfragen in Textform über die Kontaktfunktion im Online-Banking kann man schonmal 14 Tage auf die Antwort warten.“* (**1822direkt**)

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Direktbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Direktbanken 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Consorsbank**	**80,3**	3	80,6	4	77,8	1	81,7	1	86,4	1	84,7	3	80,5	3	73,6	2	77,8
2	**Norisbank**	**80,1**	2	80,6	1	79,2	3	80,7	3	84,7	3	81,9	4	78,9	2	76,0	4	77,3
3	**ING**	**79,7**	1	82,6	3	78,0	2	81,2	2	84,8	2	84,3	1	80,9	4	59,6	1	82,9
4	**C24 Bank**	**75,2**	6	74,5	2	78,1	6	75,0	7	74,3	7	69,7	6	70,8	1	79,4	3	77,4
5	**DKB Deutsche Kreditbank**	**72,6**	5	74,9	5	77,2	5	75,5	5	79,9	5	77,0	5	75,7	7	39,3	5	76,0
6	**Comdirect**	**72,4**	4	75,3	6	74,5	4	78,0	4	83,2	4	77,2	2	80,6	6	40,1	6	66,7
7	**1822direkt**	**69,2**	7	69,3	7	72,7	7	69,6	6	76,2	6	70,8	7	70,3	5	58,4	7	64,9

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Überregionale Filialbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Überregionale Filialbanken 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**BBBank**	**80,4**	1	83,2	3	76,5	1	80,6	2	84,1	1	84,4	2	80,1	1	65,6	1	86,3
2	**Targobank**	**75,9**	2	77,5	2	77,0	2	77,5	5	79,8	4	74,3	4	77,4	2	65,0	2	76,0
3	**Santander**	**73,7**	4	73,1	1	80,3	3	76,4	3	83,9	2	75,7	5	76,9	3	56,7	3	64,7
4	**Commerzbank**	**68,8**	3	75,2	5	66,4	4	72,4	4	83,5	3	75,5	3	80,0	6	31,9	4	61,0
5	**Oldenburgische Landesbank**	**66,5**	6	68,7	4	69,5	7	67,3	7	71,8	5	70,8	7	71,4	4	56,0	7	53,9
6	**Hypovereinsbank**	**64,1**	7	67,2	6	63,1	6	67,8	6	73,8	7	67,7	6	71,9	5	42,0	5	57,5
7	**Deutsche Bank**	**63,2**	5	69,4	7	60,9	5	69,9	1	84,4	6	70,6	1	81,5	7	12,0	6	54,6
8	**Postbank**	**48,1**	8	48,9	8	57,0	8	60,1	8	71,6	8	51,8	8	67,2	8	0,0	8	25,9

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Regionale Filialbanken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Regionale Filialbanken 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**Sparda-Bank Hessen**	**75,3**	1	77,3	1	78,7	3	74,1	1	81,9	1	78,3	5	69,1	1	63,3	1	73,0
2	**Hamburger Sparkasse**	**71,4**	3	75,2	5	63,9	2	74,3	4	79,5	3	76,4	1	76,7	3	61,9	5	62,4
3	**Baden-Württembergische Bank**	**71,3**	2	75,2	3	65,7	5	69,5	5	79,0	2	76,9	4	70,0	1	63,3	2	68,1
4	**Sparda-Bank Berlin**	**71,3**	4	71,6	2	69,6	1	75,0	2	80,5	4	75,5	3	71,8	4	59,4	3	65,7
5	**Berliner Sparkasse**	**69,5**	5	71,3	4	64,2	4	72,8	3	80,0	5	74,3	2	73,3	5	58,0	4	62,8
6	**Sparda-Bank West**	**64,0**	6	66,7	6	63,2	6	66,5	6	73,3	6	71,4	6	63,7	6	43,4	6	59,0

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Spezialanbieter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Spezialanbieter 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**85,5**	1	88,1	4	77,7	1	88,7	1	88,0	1	89,3	1	83,9	5	73,7	1	92,3
2	**EthikBank**	**82,4**	2	84,9	5	74,0	2	83,4	2	85,5	2	86,2	2	79,5	3	78,9	2	85,1
3	**Renault Bank Direkt**	**78,9**	3	79,0	2	78,6	3	80,0	3	84,8	3	79,0	5	71,8	2	84,9	5	68,8
4	**Revolut**	**78,9**	5	76,9	3	78,5	5	77,3	5	77,9	4	76,2	3	77,3	1	86,7	3	83,2
5	**N26**	**78,5**	4	78,8	1	79,5	4	79,3	4	82,0	5	75,3	4	76,0	4	76,9	4	77,6

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Hausbank

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Hausbank 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**86,6**	1	89,5	6	78,3	1	89,8	1	89,4	1	90,5	1	85,3	7	73,4	1	94,2
2	**Consorsbank**	**84,9**	6	83,3	3	81,1	2	86,7	2	88,9	2	89,9	2	83,5	4	81,0	4	87,8
3	**EthikBank**	**84,7**	2	88,2	13	75,3	3	86,1	3	87,5	3	89,0	3	82,8	5	77,9	2	89,1
4	**N26**	**83,1**	5	83,8	1	84,2	4	84,2	4	86,8	11	77,8	6	81,6	2	85,0	10	79,0
5	**ING**	**82,1**	3	84,8	4	80,1	5	83,0	6	86,1	4	85,1	4	82,5	12	63,7	3	88,1
6	**BBBank**	**81,2**	4	84,2	9	77,2	7	81,5	8	84,7	5	85,1	9	81,1	10	65,4	5	87,7
7	**Norisbank**	**80,7**	8	80,6	5	78,9	6	81,6	5	86,7	7	82,5	10	79,2	6	77,7	12	78,2
8	**Baden-Württembergische Bank**	**77,4**	7	80,7	17	71,6	13	76,1	10	84,5	6	83,3	14	76,9	8	67,6	13	76,5
9	**Targobank**	**76,8**	12	78,1	12	76,0	10	78,1	18	79,5	19	73,1	12	77,1	9	66,7	7	83,6
10	**Comdirect**	**76,4**	9	80,4	8	77,5	8	79,6	11	83,5	8	80,1	7	81,4	20	45,3	11	78,3
11	**Revolut**	**75,5**	19	74,0	16	72,0	14	74,5	23	72,5	21	71,9	19	73,5	1	88,6	8	81,0
12	**Sparda-Bank Berlin**	**75,3**	13	76,5	15	72,8	9	79,0	9	84,6	9	79,0	16	76,1	11	64,3	18	67,7
13	**C24 Bank**	**74,8**	21	72,0	11	76,5	18	73,2	24	72,1	23	67,1	22	70,5	3	83,1	6	86,1
14	**DKB Deutsche Kreditbank**	**74,0**	15	76,2	7	77,9	12	76,6	15	80,3	12	77,5	15	76,9	21	42,7	9	79,2
15	**Santander**	**73,6**	18	75,0	2	81,5	11	77,2	14	82,1	15	75,6	18	74,5	19	47,1	16	68,5
16	**Sparda-Bank Hessen**	**73,6**	14	76,4	10	76,8	21	72,5	16	80,0	16	75,0	23	67,3	14	59,1	14	72,9
17	**Berliner Sparkasse**	**72,6**	17	75,3	18	69,0	15	74,3	13	82,1	13	77,4	17	75,0	15	58,1	17	68,0
18	**Commerzbank**	**72,4**	10	80,2	19	68,5	17	73,8	12	82,2	10	78,1	8	81,3	22	40,7	15	68,9
19	**Oldenburgische Landesbank**	**72,2**	11	78,1	14	74,0	19	73,0	19	76,0	17	74,0	13	77,0	17	56,3	23	61,3
20	**Hamburger Sparkasse**	**71,6**	16	75,9	22	64,1	16	74,1	17	79,6	14	76,9	11	77,5	13	59,4	19	64,8
21	**1822direkt**	**65,6**	22	66,8	21	66,0	24	65,6	25	70,8	24	66,1	24	65,4	16	57,9	20	64,8
22	**Sparda-Bank West**	**65,6**	23	65,9	20	66,8	22	66,8	21	73,9	20	72,0	25	64,5	18	49,0	21	63,6
23	**Deutsche Bank**	**65,5**	20	72,1	24	61,7	20	72,8	7	85,9	18	73,4	5	82,0	24	13,1	24	59,5
24	**Hypovereinsbank**	**63,4**	24	64,7	23	63,8	23	66,8	22	72,7	22	67,2	20	71,3	23	38,0	22	62,5
25	**Postbank**	**51,7**	25	54,5	25	59,4	25	64,3	20	75,3	25	52,7	21	70,8	25	0,0	25	31,2

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche

Produktbereich Girokonto

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Girokonto 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**86,0**	1	88,6	9	78,1	1	89,2	2	88,5	1	89,8	1	84,5	7	73,9	1	93,5
2	**Consorsbank**	**84,6**	3	83,7	3	81,3	2	86,9	1	90,7	3	86,6	2	84,0	5	77,3	3	87,3
3	**EthikBank**	**84,0**	2	86,6	13	75,5	3	85,3	3	86,6	2	88,3	5	81,3	3	78,9	2	87,8
4	**Revolut**	**81,6**	8	79,0	1	81,7	7	80,2	17	80,1	8	78,2	10	78,8	1	91,7	5	86,1
5	**BBBank**	**80,7**	4	83,6	11	76,8	6	81,1	7	84,4	4	84,8	7	80,4	8	65,4	4	86,8
6	**Norisbank**	**80,6**	6	81,1	6	79,3	5	81,4	4	84,9	6	82,1	9	79,5	6	76,7	9	78,6
7	**ING**	**80,1**	5	83,0	8	78,6	4	81,6	5	84,9	5	84,4	4	81,4	14	59,7	6	83,8
8	**N26**	**79,4**	7	79,4	4	80,6	8	80,1	9	83,3	15	75,5	14	76,0	4	78,1	8	79,6
9	**Sparda-Bank Hessen**	**76,3**	9	78,3	5	80,3	14	75,5	11	83,1	7	79,4	21	70,6	11	61,0	12	74,8
10	**C24 Bank**	**75,9**	15	75,0	7	79,3	14	75,5	20	75,5	21	70,6	21	70,6	2	80,0	10	78,0
11	**Targobank**	**75,8**	10	78,2	12	76,4	10	77,3	18	79,3	17	74,1	12	77,1	13	60,6	7	79,9
12	**Hamburger Sparkasse**	**73,1**	11	77,1	20	66,0	11	76,1	12	81,6	11	76,8	11	77,4	9	63,9	18	64,7
13	**DKB Deutsche Kreditbank**	**73,1**	14	75,4	10	77,7	12	75,8	16	80,2	10	77,5	13	76,3	20	40,1	11	76,7
14	**Comdirect**	**73,1**	12	76,2	14	75,3	9	79,0	8	84,3	9	77,8	6	81,2	21	38,0	14	68,7
15	**Sparda-Bank Berlin**	**72,1**	17	73,2	16	70,5	13	75,5	13	81,2	13	76,1	19	71,5	12	60,9	17	65,3
16	**Santander**	**71,6**	19	72,1	2	81,6	16	73,9	15	80,5	19	72,7	16	73,9	18	47,4	16	65,5
17	**Baden-Württembergische Bank**	**71,3**	16	74,2	18	66,8	21	69,5	19	78,3	12	76,4	20	70,9	10	62,3	13	70,3
18	**Berliner Sparkasse**	**70,5**	18	72,8	21	65,6	17	73,1	14	81,0	14	75,8	17	73,6	15	57,0	19	64,6
19	**Commerzbank**	**68,9**	13	75,5	19	66,1	18	72,6	9	83,3	16	75,5	8	79,9	23	32,0	20	61,9
20	**Oldenburgische Landesbank**	**67,7**	21	67,6	15	71,5	20	69,6	23	73,7	18	73,7	15	74,4	16	54,9	24	57,0
21	**1822direkt**	**66,6**	23	67,0	17	68,7	23	65,7	22	73,9	23	68,5	23	67,5	16	54,9	15	65,8
22	**Deutsche Bank**	**64,3**	20	71,0	24	59,9	19	71,8	6	84,9	20	72,4	3	81,9	24	12,3	23	57,4
23	**Sparda-Bank West**	**64,0**	22	67,2	23	63,6	23	65,7	24	72,3	22	70,1	25	62,9	19	43,7	21	60,2
24	**Hypovereinsbank**	**63,9**	24	66,8	22	63,7	22	68,3	21	74,5	24	67,0	18	72,5	22	37,0	22	59,7
25	**Postbank**	**47,2**	25	48,6	25	55,1	25	58,6	25	70,7	25	50,7	24	66,3	25	0,0	25	25,5

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Kreditkarte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Kreditkarte 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**86,9**	1	90,0	8	78,4	1	89,9	1	89,6	1	90,5	3	85,3	7	73,7	1	94,7
2	**Consorsbank**	**85,5**	5	84,3	2	81,4	3	84,8	3	88,7	2	89,9	4	84,5	2	83,1	2	91,2
3	**EthikBank**	**83,3**	3	86,0	12	75,8	2	85,1	7	86,2	3	86,1	6	81,8	5	77,3	5	86,0
4	**ING**	**82,4**	2	86,1	4	80,1	5	83,3	5	87,1	4	85,7	5	84,1	13	61,4	4	86,9
5	**N26**	**81,7**	7	81,8	1	82,1	6	82,5	8	85,4	7	80,8	7	81,0	4	78,7	7	79,9
6	**BBBank**	**81,4**	4	84,3	10	77,1	7	81,2	9	84,8	5	85,0	8	80,7	8	66,7	3	88,6
7	**Norisbank**	**81,1**	6	82,1	9	77,2	4	84,2	6	86,4	6	83,5	9	80,7	6	75,1	11	78,3
8	**Revolut**	**80,5**	9	80,0	5	79,2	8	79,6	15	80,8	13	76,8	11	78,5	1	85,9	6	84,5
9	**C24 Bank**	**78,1**	10	78,4	3	80,9	13	77,9	18	77,6	18	74,2	19	73,8	3	79,0	10	78,7
10	**DKB Deutsche Kreditbank**	**75,6**	11	78,1	6	78,7	12	78,1	12	81,8	8	80,2	12	78,2	20	44,6	9	79,8
11	**Commerzbank**	**74,3**	8	80,6	15	71,0	11	78,3	4	88,1	10	79,6	1	85,8	23	35,4	13	71,8
12	**Santander**	**73,9**	16	75,5	7	78,6	16	75,0	11	83,6	17	75,0	15	77,8	17	53,3	18	69,1
13	**Berliner Sparkasse**	**73,5**	19	74,0	18	68,4	9	79,1	14	81,1	16	75,5	13	78,1	12	62,1	14	71,5
14	**Baden-Württembergische Bank**	**73,5**	12	77,9	19	67,8	19	72,5	16	79,3	11	79,3	23	70,7	9	64,9	15	71,0
15	**Comdirect**	**73,2**	13	76,6	14	73,0	10	78,7	10	84,6	12	79,2	10	80,4	21	40,1	17	69,4
16	**Sparda-Bank Hessen**	**73,1**	15	76,0	11	76,0	20	70,8	20	76,6	20	73,4	22	71,7	14	61,3	12	73,0
17	**Targobank**	**72,7**	17	75,4	13	74,6	14	76,2	19	76,6	21	72,8	17	75,0	18	46,0	7	79,9
18	**Hamburger Sparkasse**	**71,9**	14	76,2	23	63,3	14	76,2	13	81,5	9	79,8	14	77,9	16	53,9	20	65,3
19	**Sparda-Bank Berlin**	**71,4**	21	70,0	17	70,0	18	73,5	17	78,1	19	74,0	16	76,0	10	62,9	15	71,0
20	**Oldenburgische Landesbank**	**70,5**	20	73,4	16	70,7	21	70,1	23	72,3	22	71,7	18	74,5	11	62,7	19	66,3
21	**Deutsche Bank**	**67,5**	18	74,6	21	64,2	16	75,0	2	89,2	15	75,8	2	85,7	24	9,9	22	61,6
22	**Sparda-Bank West**	**65,8**	22	65,3	20	65,0	22	69,4	21	73,9	13	76,8	24	64,2	18	46,0	21	64,5
23	**Hypovereinsbank**	**63,1**	23	65,3	22	63,6	23	66,6	22	73,4	23	65,7	20	72,7	22	36,9	23	60,4
24	**1822direkt**	**60,9**	24	59,1	24	61,4	25	62,1	24	70,5	24	61,3	25	62,9	15	56,7	24	56,1
25	**Postbank**	**51,1**	25	53,6	25	59,3	24	62,8	25	69,5	25	54,3	21	71,9	25	0,0	25	33,8

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Sparanlagen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Sparanlagen 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**86,8**	1	89,5	7	78,8	1	89,9	2	88,9	1	90,7	1	85,5	6	75,3	1	94,0
2	**EthikBank**	**84,8**	2	87,3	13	76,4	2	86,5	3	88,8	2	88,3	7	81,5	3	80,6	4	87,0
3	**Renault Bank Direkt**	**83,8**	4	84,3	1	83,4	3	85,5	1	89,9	6	83,6	17	75,3	1	85,0	12	77,3
4	**Consorsbank**	**82,8**	7	83,3	6	79,4	4	83,8	6	86,2	3	86,3	8	80,9	5	80,0	8	81,6
5	**BBBank**	**81,1**	6	84,1	12	76,9	7	81,3	11	84,7	4	85,0	10	80,6	11	65,7	2	87,7
6	**ING**	**81,1**	5	84,3	9	78,2	5	81,5	10	85,0	5	84,3	5	82,0	13	64,1	6	86,1
7	**Norisbank**	**80,9**	3	85,4	8	78,5	8	81,3	14	83,3	8	82,9	11	79,3	10	68,3	7	81,9
8	**Targobank**	**80,5**	9	82,0	5	79,8	9	81,1	16	82,5	14	76,9	9	80,8	7	72,4	5	86,9
9	**Sparda-Bank Hessen**	**79,5**	11	79,9	2	82,6	12	76,6	7	85,9	9	82,6	12	78,9	9	69,0	10	79,4
10	**Revolut**	**78,8**	12	79,7	10	78,1	13	75,8	21	76,7	18	74,2	20	74,2	2	82,1	3	87,5
11	**DKB Deutsche Kreditbank**	**78,0**	10	80,7	3	81,6	6	81,4	12	84,5	7	83,1	6	81,6	19	43,7	9	81,1
12	**C24 Bank**	**77,9**	14	77,1	4	80,6	15	75,7	20	77,1	13	77,3	18	75,0	4	80,1	11	79,2
13	**Hamburger Sparkasse**	**76,1**	8	82,2	19	67,8	11	79,4	13	83,9	11	79,4	4	82,4	15	61,9	16	67,8
14	**Berliner Sparkasse**	**76,0**	13	77,9	17	72,1	14	75,7	15	83,1	15	76,5	19	74,2	8	70,6	13	76,5
15	**Comdirect**	**73,7**	15	76,3	14	76,4	10	79,7	4	88,5	10	81,8	2	83,6	21	39,9	21	60,6
16	**Santander**	**73,2**	16	73,9	11	78,1	16	75,5	8	85,4	17	74,5	14	77,8	18	55,3	19	62,5
17	**1822direkt**	**71,3**	19	71,8	15	74,5	21	71,4	19	77,3	20	72,2	22	70,9	16	60,4	15	69,8
18	**Sparda-Bank Berlin**	**70,9**	22	68,3	18	70,0	18	72,8	17	81,3	11	79,4	21	71,7	12	65,1	20	62,3
19	**Baden-Württembergische Bank**	**67,7**	20	71,2	23	63,5	25	62,8	25	69,9	21	71,2	24	66,7	17	59,7	14	75,7
20	**Hypovereinsbank**	**67,3**	21	70,6	20	67,2	22	68,5	22	75,4	22	71,0	16	75,4	20	43,3	17	65,5
21	**Commerzbank**	**67,0**	17	73,5	23	63,5	20	72,3	17	81,3	19	73,0	13	78,5	23	25,3	18	63,8
22	**Oldenburgische Landesbank**	**66,6**	24	67,5	21	66,7	23	67,6	24	70,6	23	69,9	23	70,6	14	63,6	23	56,9
23	**Deutsche Bank**	**65,5**	18	71,9	22	63,6	19	72,8	5	88,0	16	76,4	3	83,2	24	7,3	22	57,9
24	**Sparda-Bank West**	**62,1**	23	67,7	25	63,2	24	66,8	23	75,0	24	67,9	25	63,7	22	27,3	24	54,6
25	**Postbank**	**61,2**	25	65,3	16	74,3	17	74,3	9	85,3	25	65,4	14	77,8	25	0,0	25	36,5

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Wertpapiergeschäfte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Wertpapiergeschäfte 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**86,4**	1	89,0	5	76,9	1	90,4	2	90,2	1	91,8	2	86,7	2	71,3	1	93,8
2	**Consorsbank**	**81,8**	4	82,4	2	77,8	2	82,7	3	87,9	2	86,7	6	82,5	1	73,9	5	81,0
3	**BBBank**	**81,2**	2	84,2	4	77,4	3	81,4	6	84,8	3	85,4	7	81,8	4	64,3	2	88,2
4	**ING**	**79,1**	5	82,0	3	77,5	4	81,1	7	84,7	4	84,3	8	81,5	5	55,1	3	83,1
5	**Targobank**	**78,7**	6	81,1	1	78,8	5	79,5	8	81,1	8	73,4	5	82,6	3	69,7	4	81,8
6	**Commerzbank**	**76,4**	3	83,7	7	73,9	6	78,8	5	86,0	5	81,4	3	85,6	7	41,6	7	74,3
7	**Comdirect**	**75,0**	7	79,2	6	75,0	7	77,9	4	86,7	6	81,0	4	84,7	6	45,3	8	67,5
8	**Deutsche Bank**	**71,3**	8	78,0	9	71,2	8	76,7	1	92,1	7	79,3	1	86,8	11	15,3	10	66,1
9	**DKB Deutsche Kreditbank**	**67,8**	9	70,7	10	70,5	9	69,7	10	74,2	9	72,3	10	74,2	9	32,1	6	75,3
10	**Hypovereinsbank**	**66,1**	10	68,8	11	64,4	10	69,4	9	75,6	10	68,4	9	76,9	8	39,3	9	66,3
11	**1822direkt**	**63,2**	11	65,0	8	71,4	11	65,4	11	73,5	11	64,2	11	71,2	10	30,6	11	60,0

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Baufinanzierung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Baufinanzierung 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**EthikBank**	**87,7**	1	90,8	1	84,2	1	88,3	1	88,3	1	90,0	1	87,5	1	81,0	3	88,4
2	**GLS Bank**	**84,1**	3	84,0	3	76,6	2	87,8	2	86,2	2	86,2	4	79,5	2	75,7	1	96,8
3	**BBBank**	**82,5**	2	85,6	2	78,1	3	82,5	3	85,3	3	85,3	3	81,4	3	68,7	2	90,4
4	**ING**	**77,7**	4	81,9	4	74,5	4	78,8	4	85,1	4	84,6	2	81,5	4	54,4	4	77,7

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Produktbereich Ratenkredite

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Ratenkredite 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**EthikBank**	**86,5**	1	87,5	2	81,0	1	86,9	1	89,3	1	86,6	2	83,3	1	83,0	2	94,1
2	**BBBank**	**83,7**	3	84,3	3	79,9	3	82,7	3	85,0	3	85,7	3	82,8	2	76,1	1	94,6
3	**ING**	**81,5**	2	85,5	1	82,3	2	84,0	2	87,1	2	86,5	1	85,1	3	53,9	3	82,3

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche

Gesamturteil Kundenzufriedenheit Banken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ränge 1 – 13

Gesamturteil Kundenzufriedenheit 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	**GLS Bank**	**85,5**	1	88,1	10	77,7	1	88,7	1	88,0	1	89,3	1	83,9	7	73,7	1	92,3
2	**EthikBank**	**82,4**	2	84,9	15	74,0	2	83,4	3	85,5	2	86,2	8	79,5	4	78,9	3	85,1
3	**BBBank**	**80,4**	3	83,2	13	76,5	6	80,6	8	84,1	4	84,4	6	80,1	9	65,6	2	86,3
4	**Consorsbank**	**80,3**	6	80,6	9	77,8	3	81,7	2	86,4	3	84,7	5	80,5	8	73,6	6	77,8
5	**Norisbank**	**80,1**	5	80,6	3	79,2	5	80,7	6	84,7	6	81,9	9	78,9	6	76,0	9	77,3
6	**ING**	**79,7**	4	82,6	8	78,0	4	81,2	4	84,8	5	84,3	3	80,9	14	59,6	5	82,9
7	**Renault Bank Direkt**	**78,9**	7	79,0	5	78,6	7	80,0	5	84,8	7	79,0	18	71,8	2	84,9	13	68,8
8	**Revolut**	**78,9**	11	76,9	6	78,5	11	77,3	20	77,9	13	76,2	11	77,3	1	86,7	4	83,2
9	**N26**	**78,5**	8	78,8	2	79,5	8	79,3	12	82,0	17	75,3	14	76,0	5	76,9	7	77,6
10	**Targobank**	**75,9**	9	77,5	12	77,0	10	77,5	17	79,8	18	74,3	10	77,4	10	65,0	11	76,0
11	**Sparda-Bank Hessen**	**75,3**	10	77,3	4	78,7	17	74,1	13	81,9	8	78,3	24	69,1	11	63,3	12	73,0
12	**C24 Bank**	**75,2**	17	74,5	7	78,1	14	75,0	22	74,3	24	69,7	21	70,8	3	79,4	8	77,4
13	**Santander**	**73,7**	18	73,1	1	80,3	12	76,4	9	83,9	14	75,7	12	76,9	18	56,7	18	64,7

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Gesamturteil Kundenzufriedenheit Banken

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fortsetzung: Ränge 14 – 26

Gesamturteil Kundenzufriedenheit 100%			Service 25%		Konditionen 15%		Transparenz 15%		Sicherheit 10%		Image/ Ruf der Bank 10%		Produkt-spektrum 5%		Ärgernisse 10%		Weiter-empfehlung 10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
14	**DKB Deutsche Kreditbank**	**72,6**	16	74,9	11	77,2	13	75,5	16	79,9	10	77,0	15	75,7	23	39,3	10	76,0
15	**Comdirect**	**72,4**	12	75,3	14	74,5	9	78,0	11	83,2	9	77,2	4	80,6	22	40,1	15	66,7
16	**Hamburger Sparkasse**	**71,4**	14	75,2	22	63,9	16	74,3	18	79,5	12	76,4	13	76,7	13	61,9	20	62,4
17	**Baden-Württembergische Bank**	**71,3**	13	75,2	20	65,7	22	69,5	19	79,0	11	76,9	23	70,0	11	63,3	14	68,1
18	**Sparda-Bank Berlin**	**71,3**	19	71,6	17	69,6	15	75,0	14	80,5	15	75,5	19	71,8	15	59,4	16	65,7
19	**Berliner Sparkasse**	**69,5**	20	71,3	21	64,2	18	72,8	15	80,0	18	74,3	16	73,3	17	58,0	19	62,8
20	**1822direkt**	**69,2**	22	69,3	16	72,7	21	69,6	21	76,2	22	70,8	22	70,3	16	58,4	17	64,9
21	**Commerzbank**	**68,8**	15	75,2	19	66,4	19	72,4	10	83,5	16	75,5	7	80,0	24	31,9	21	61,0
22	**Oldenburgische Landesbank**	**66,5**	23	68,7	18	69,5	24	67,3	25	71,8	21	70,8	20	71,4	19	56,0	25	53,9
23	**Hypovereinsbank**	**64,1**	24	67,2	24	63,1	23	67,8	23	73,8	25	67,7	17	71,9	21	42,0	23	57,5
24	**Sparda-Bank West**	**64,0**	25	66,7	23	63,2	25	66,5	24	73,3	20	71,4	26	63,7	20	43,4	22	59,0
25	**Deutsche Bank**	**63,2**	21	69,4	25	60,9	20	69,9	7	84,4	23	70,6	2	81,5	25	12,0	24	54,6
26	**Postbank**	**48,1**	26	48,9	26	57,0	26	60,1	26	71,6	26	51,8	25	67,2	26	0,0	26	25,9
	Gesamt	**77,0**		79,5		73,8		78,6		82,7		80,9		77,9		61,6		78,4

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Der Wert „Gesamt“ errechnet sich aus dem Mittelwert aller Stimmen, einschließlich der Verbrauchermeinungen für sonstige Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl an Stimmen nicht einzeln ausgewiesen werden.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Ärgernisse

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Haben Sie sich bei Ihrer Bank schon einmal über etwas geärgert?

Ergebnis Ärgernisse			
Rang	Unternehmen	Prozent*	Punkte**
1	Revolut	9,3	86,7
2	Renault Bank Direkt	10,6	84,9
3	C24 Bank	14,4	79,4
4	EthikBank	14,8	78,9
5	N26	16,2	76,9
6	Norisbank	16,8	76,0
7	GLS Bank	18,4	73,7
8	Consorsbank	18,5	73,6
9	BBBank	24,1	65,6
10	Targobank	24,5	65,0
11	Baden-Württembergische Bank	25,7	63,3
11	Sparda-Bank Hessen	25,7	63,3
13	Hamburger Sparkasse	26,7	61,9

Ergebnis Ärgernisse			
Rang	Unternehmen	Prozent*	Punkte**
14	ING	28,3	59,6
15	Sparda-Bank Berlin	28,4	59,4
16	1822direkt	29,1	58,4
17	Berliner Sparkasse	29,4	58,0
18	Santander	30,3	56,7
19	Oldenburgische Landesbank	30,8	56,0
20	Sparda-Bank West	39,6	43,4
21	Hypovereinsbank	40,6	42,0
22	Comdirect	41,9	40,1
23	DKB Deutsche Kreditbank	42,5	39,3
24	Commerzbank	47,7	31,9
25	Deutsche Bank	61,6	12,0
26	Postbank	77,2	0,0
	Gesamt	26,9	61,6

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Prozentualer Anteil der Personen, die angaben, sich bei ihrer Bank über etwas geärgert zu haben.

** Die Anteile der Ärgernisse wurden einem Benchmarking unterzogen: Unternehmen mit keinen Ärgernissen wurde eine Punktzahl von 100 zugewiesen. Ab einem Anteil der Ärgernisse von 70 Prozent erhielten Unternehmen 0 Punkte. Die dazwischen liegenden Werte wurden relativ zu den beiden Extrempunkten bewertet.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Ärgernisse – Gründe

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Worüber haben Sie sich bei Ihrer Bank geärgert? (Mehrfachnennung möglich)



Teilstichprobe: n = 2.152*

* Basis: Alle Befragten, die angaben, sich schon einmal bei ihrer Bank über etwas geärgert zu haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

B. Ergebnisse der Teilbereiche
Weiterempfehlung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie die bewertete Bank Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Ergebnis Weiterempfehlung			
Rang	Unternehmen	NPS*	Punkte**
1	GLS Bank	84,6	92,3
2	BBBank	72,6	86,3
3	EthikBank	70,1	85,1
4	Revolut	66,3	83,2
5	ING	65,7	82,9
6	Consorsbank	55,5	77,8
7	N26	55,2	77,6
8	C24 Bank	54,8	77,4
9	Norisbank	54,5	77,3
10	DKB Deutsche Kreditbank	52,0	76,0
11	Targobank	51,9	76,0
12	Sparda-Bank Hessen	45,9	73,0
13	Renault Bank Direkt	37,5	68,8

Ergebnis Weiterempfehlung			
Rang	Unternehmen	NPS*	Punkte**
14	Baden-Württembergische Bank	36,2	68,1
15	Comdirect	33,4	66,7
16	Sparda-Bank Berlin	31,3	65,7
17	1822direkt	29,8	64,9
18	Santander	29,3	64,7
19	Berliner Sparkasse	25,5	62,8
20	Hamburger Sparkasse	24,8	62,4
21	Commerzbank	22,0	61,0
22	Sparda-Bank West	18,0	59,0
23	Hypovereinsbank	14,9	57,5
24	Deutsche Bank	9,1	54,6
25	Oldenburgische Landesbank	7,7	53,9
26	Postbank	-48,2	25,9
	Gesamt	56,8	78,4

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Wert des Net Promoter Score (NPS).

** Die Werte des NPS wurden einem Benchmarking unterzogen: Unternehmen mit einem NPS von 100 wurde eine Punktzahl von 100 zugewiesen, für den NPS von -100 erhielten Unternehmen 0 Punkte. Die dazwischen liegenden Werte wurden relativ zu den beiden Extrempunkten bewertet.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

C. Vertrauen*
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie hoch ist Ihr Vertrauen zu den Banken? (eigene Bank, Direktbanken allgemein, Filialbanken allgemein)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr gering“ (-2) bis „sehr hoch“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.
Fallzahlen**	Vertrauen in die eigene Bank: n = 8.011 Vertrauen in Direktbanken allgemein: n = 8.011 Vertrauen in Filialbanken allgemein: n = 8.011

* Die Ergebnisse liefern vertiefende Informationen, flossen aber nicht mit in die Berechnung des Gesamturteils der Kundenzufriedenheit ein.
** Basis: alle Befragten, n = 8.011. Fallzahlen können aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe" variieren.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

C. Vertrauen*

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Die folgende Tabelle zeigt, welche Mittelwerte die jeweiligen Kreditinstitute für das Kriterium Vertrauen in die eigene Bank erzielt haben. Zusätzlich sind die Mittelwerte des Vertrauens in Direkt- sowie Filialbanken insgesamt abgebildet (Unternehmen in alphabetischer Reihenfolge):

Bank	Mittelwert Vertrauen in die eigene Bank
1822direkt	1,06
Baden-Württembergische Bank	1,17
BBBank	1,61
Berliner Sparkasse	1,05
C24 Bank	1,31
Comdirect	1,19
Commerzbank	1,17
Consorsbank	1,45
Deutsche Bank	1,04
DKB Deutsche Kreditbank	1,35
EthikBank	1,51
GLS Bank	1,75
Hamburger Sparkasse	1,16
Hypovereinsbank	0,98

Bank	Mittelwert Vertrauen in die eigene Bank
ING	1,45
N26	1,19
Norisbank	1,35
Oldenburgische Landesbank	0,98
Postbank	0,24
Renault Bank Direkt	1,16
Revolut	1,32
Santander	1,06
Sparda-Bank Berlin	1,12
Sparda-Bank Hessen	1,30
Sparda-Bank West	1,15
Targobank	1,31
Sonstige	1,09
Vertauen in die eigene Bank (Gesamt)	1,41
Direktbanken allgemein (Gesamt)	0,76
Filialbanken allgemein (Gesamt)	0,87

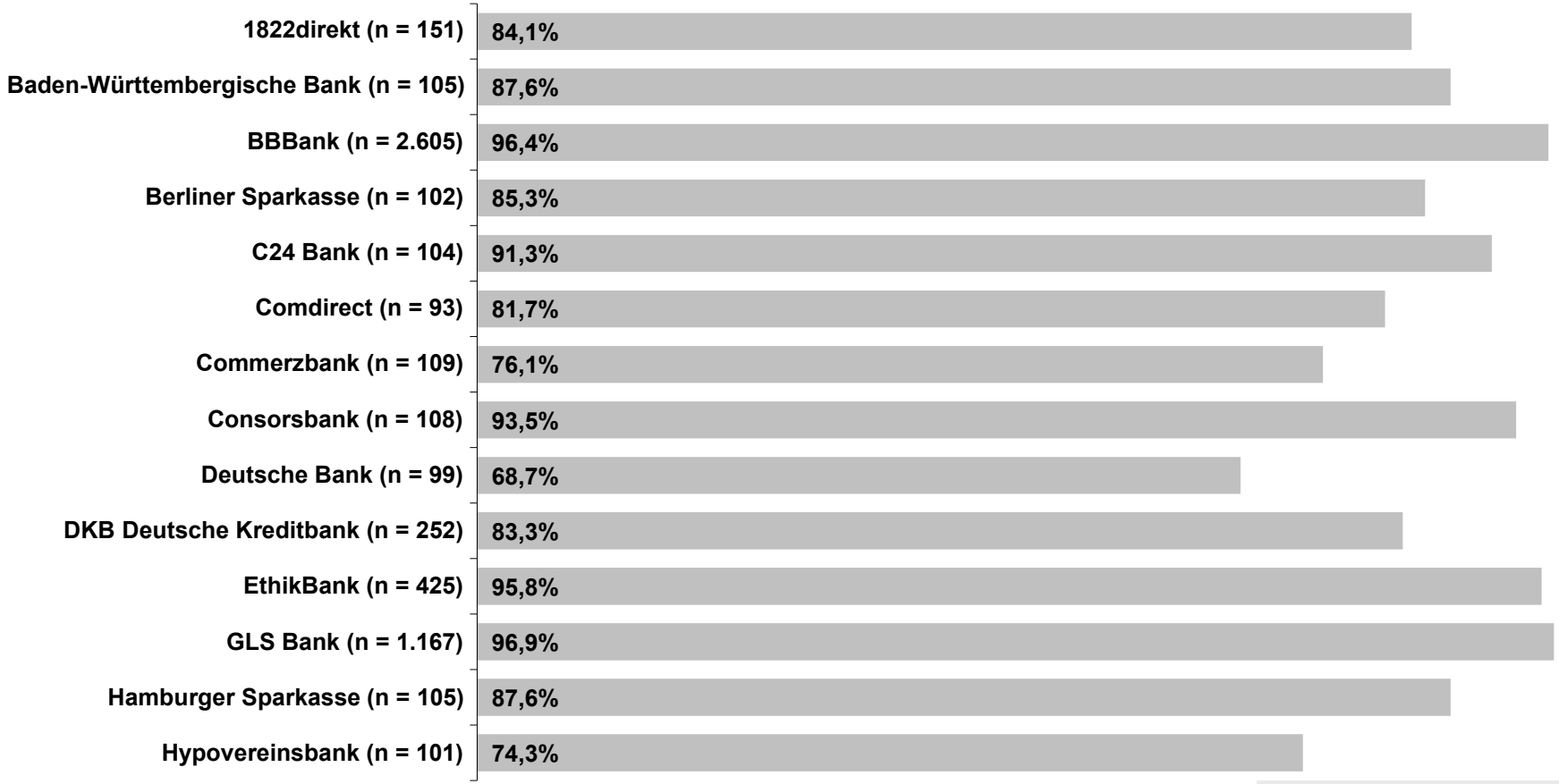
* Die Ergebnisse liefern vertiefende Informationen, flossen aber nicht mit in die Berechnung des Gesamturteils der Kundenzufriedenheit ein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Wiederwahl

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Würden Sie Ihre Bank wieder wählen?



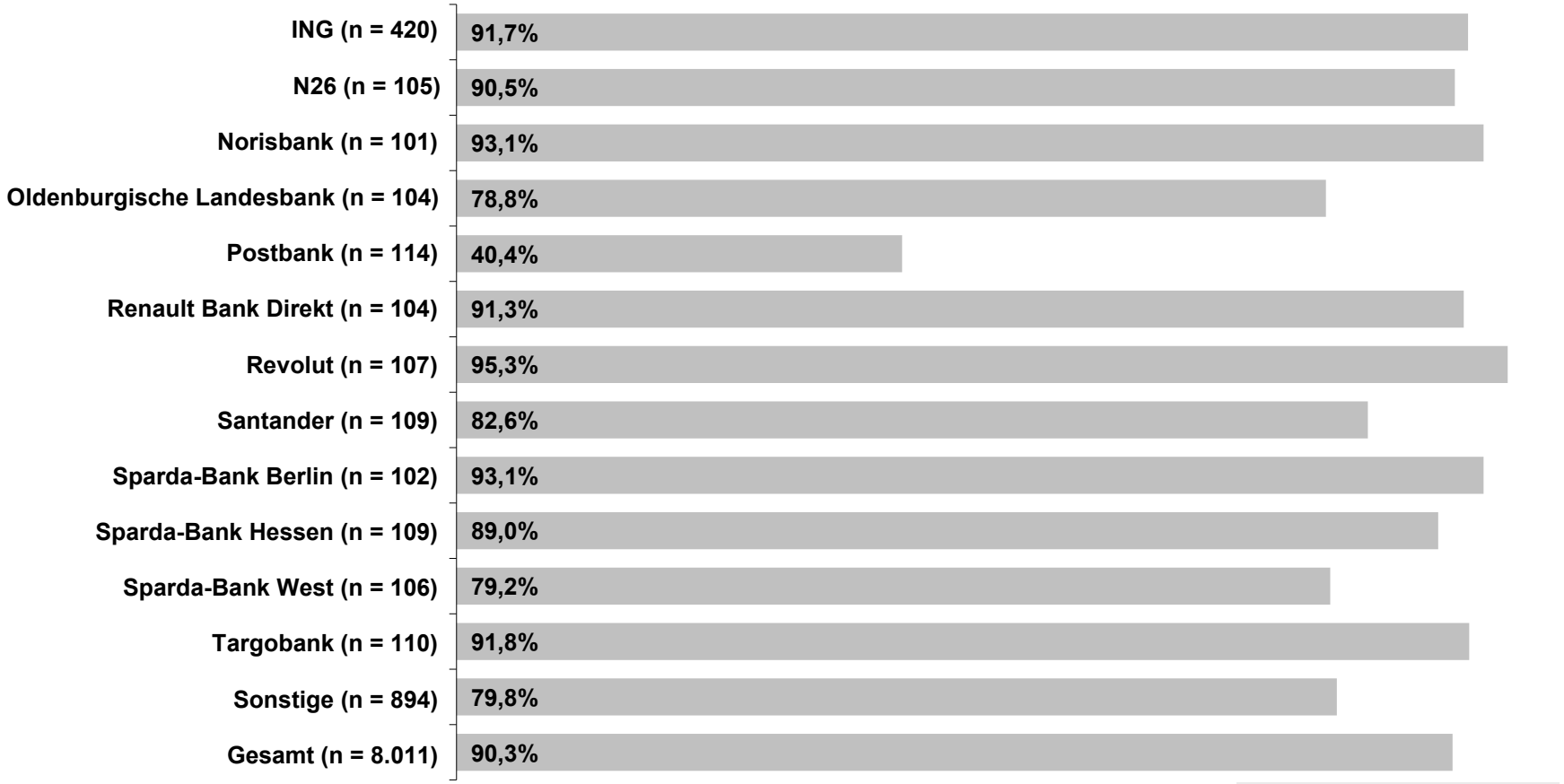
Gesamtstichprobe: n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Wiederwahl

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fortsetzung – Frage: Würden Sie Ihre Bank wieder wählen?



Gesamtstichprobe: n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Gründe für die Wahl

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Aus welchem Grund/welchen Gründen sind Sie Kunde der Bank geworden? (Mehrfachnennung möglich)



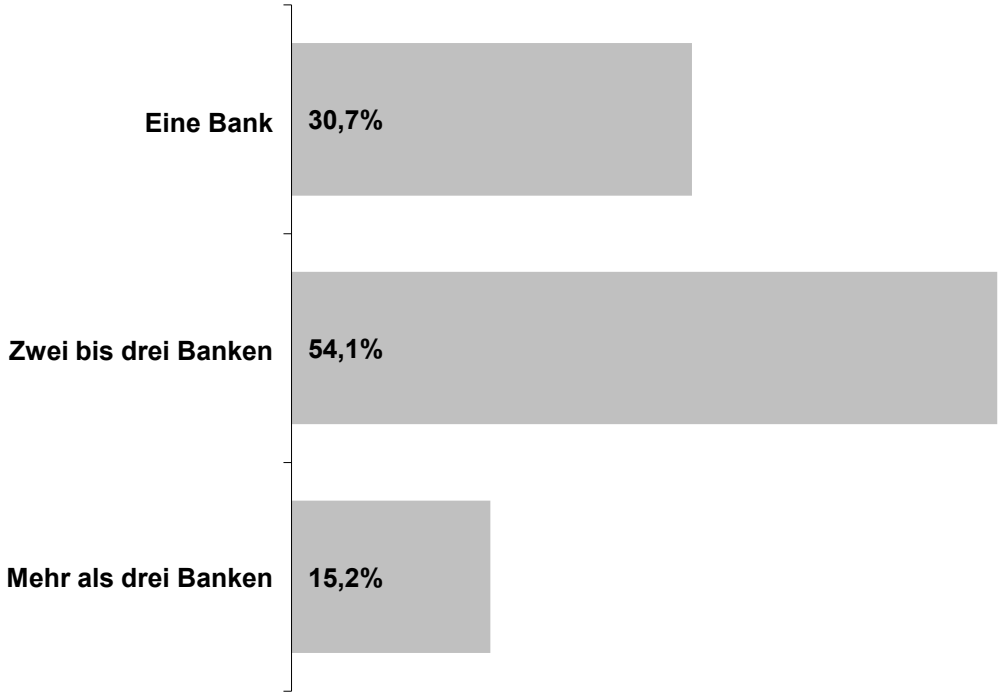
Gesamtstichprobe: n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Anzahl der Kundenbeziehungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Bei wie vielen Banken sind Sie Kunde?



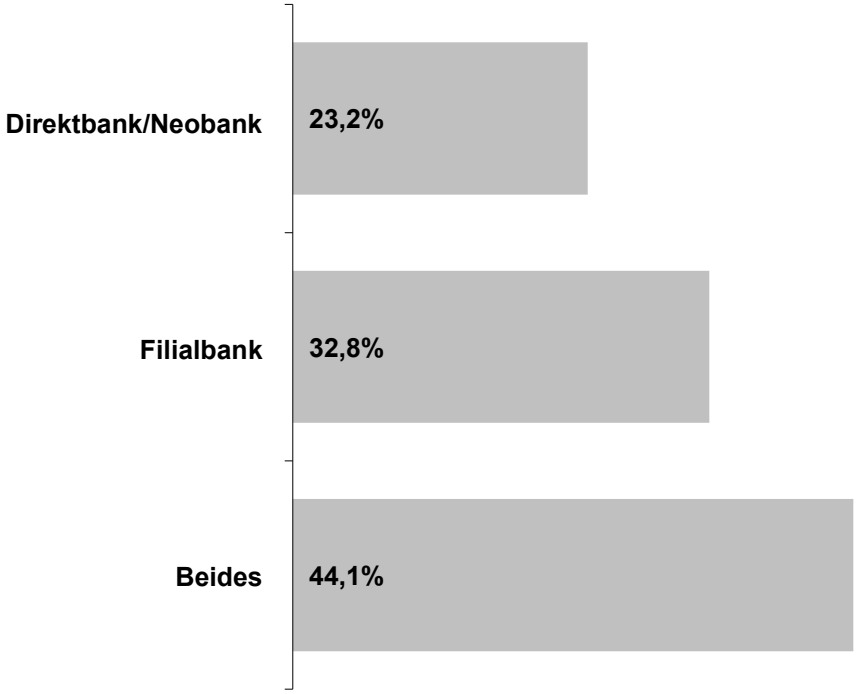
Gesamtstichprobe:
n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Direkt- oder Filialbank?

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Sind Sie Kunde bei einer Direkt/Neo- oder Filialbank?



Gesamtstichprobe:
n = 8.011

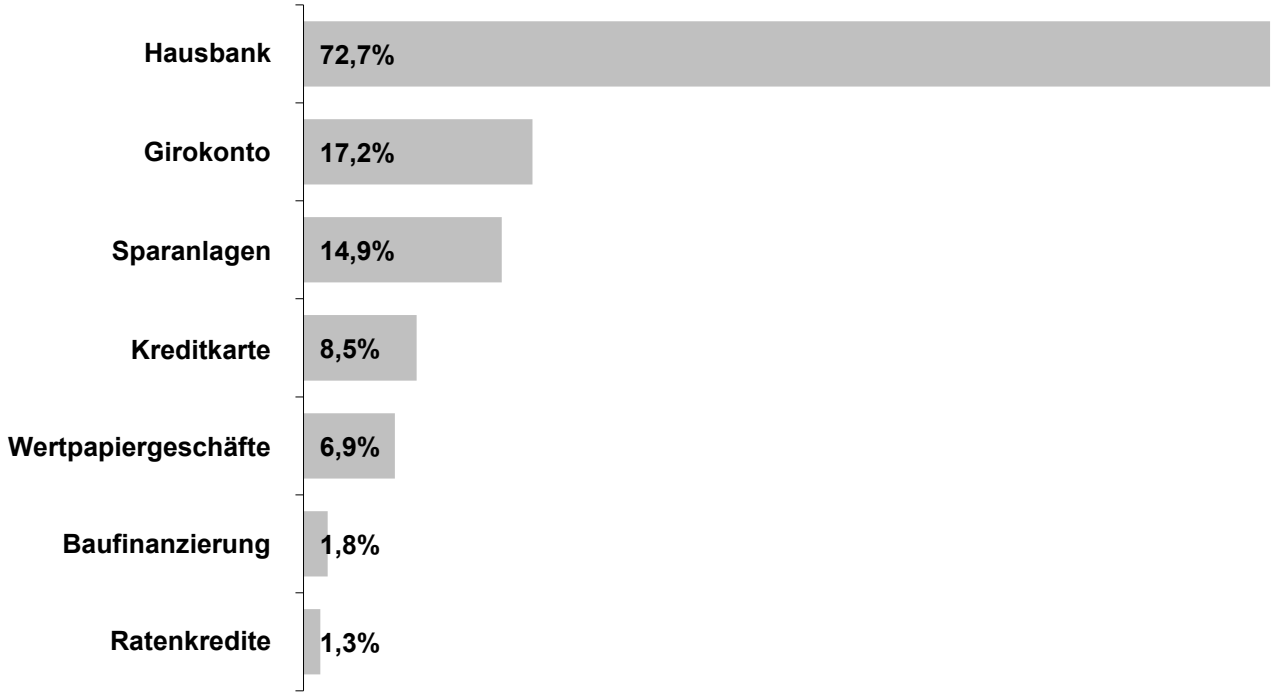
© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse

In Anspruch genommene Bankenleistungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Welche Leistungen nehmen Sie bei dieser Bank hauptsächlich in Anspruch? (Mehrfachnennung*)



Gesamtstichprobe: n = 8.011

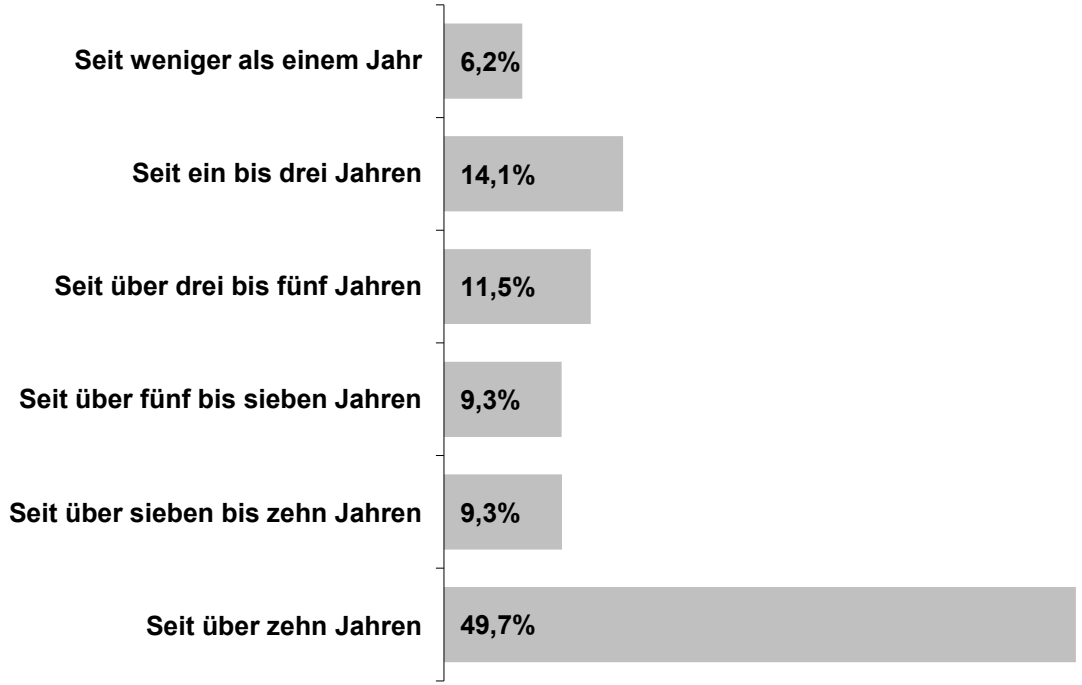
* Die Option „Hausbank“ wurde vorangestellt erfragt, die nachfolgenden Optionen erschienen nur, wenn bei Hausbank mit „nein“ geantwortet wurde. Basis: n = 2.188.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Dauer der Kundenbeziehung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Wie lange sind Sie bereits Kunde dieser Bank?

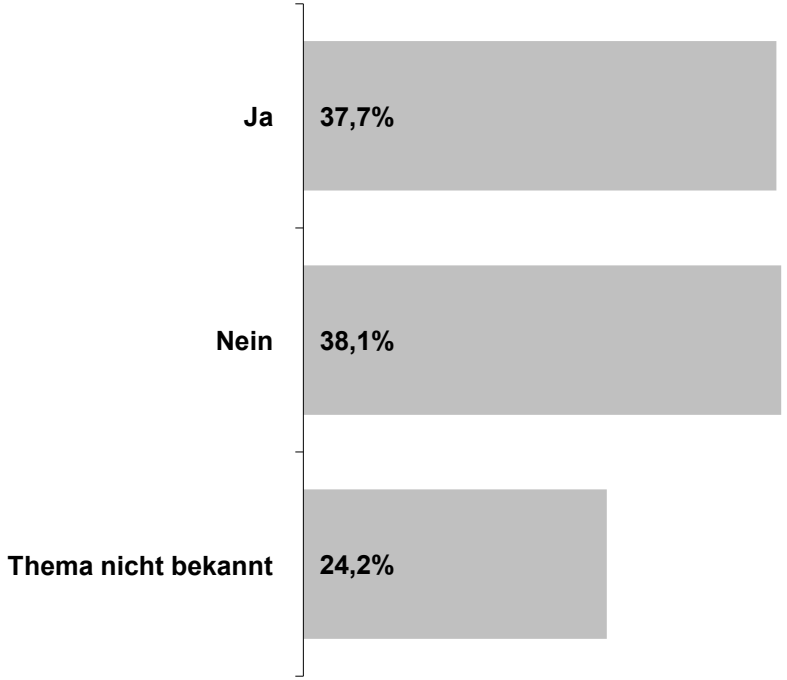


Gesamtstichprobe:
n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Fintechs

Frage: Sind Lösungen von Fintechs für Sie eine Alternative zu klassischen Bankprodukten?



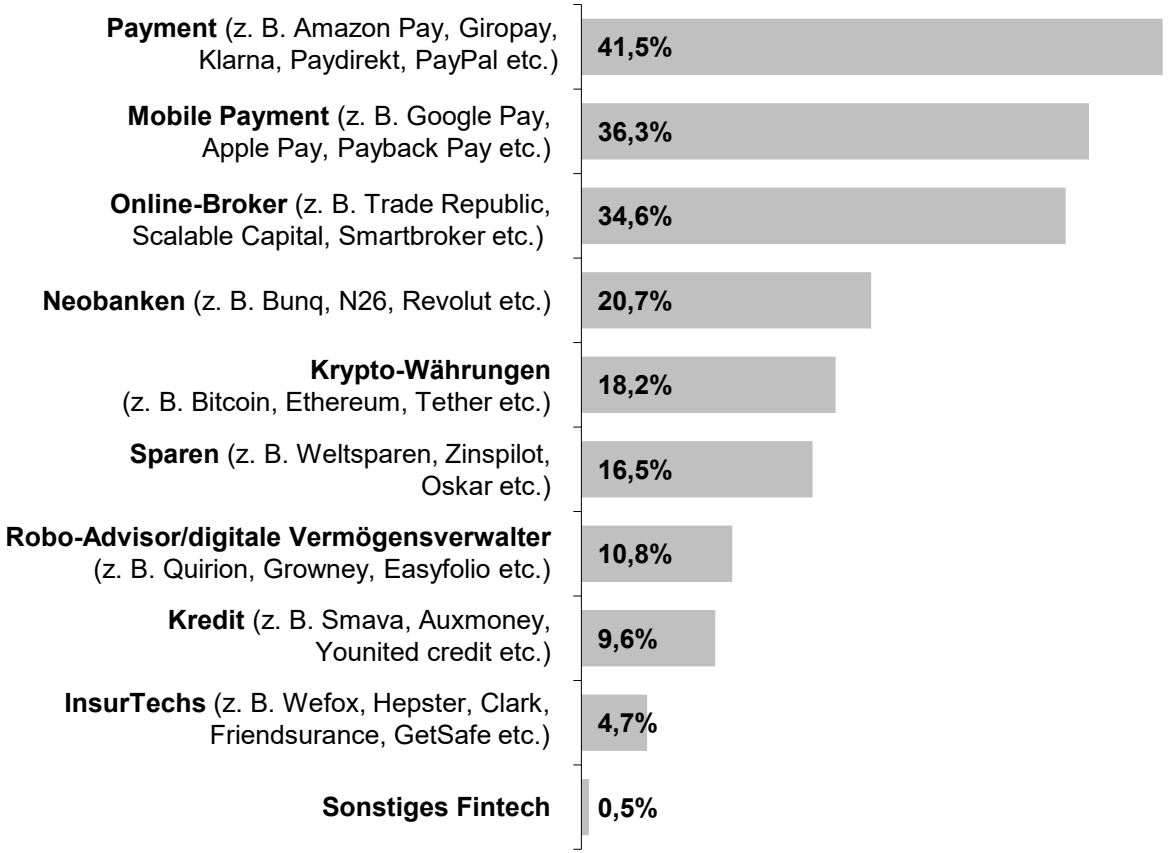
Gesamtstichprobe:
n = 8.011

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Fintechs

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Um welche Fintech-Lösung handelt es sich dabei?



Teilstichprobe: n = 3.021*

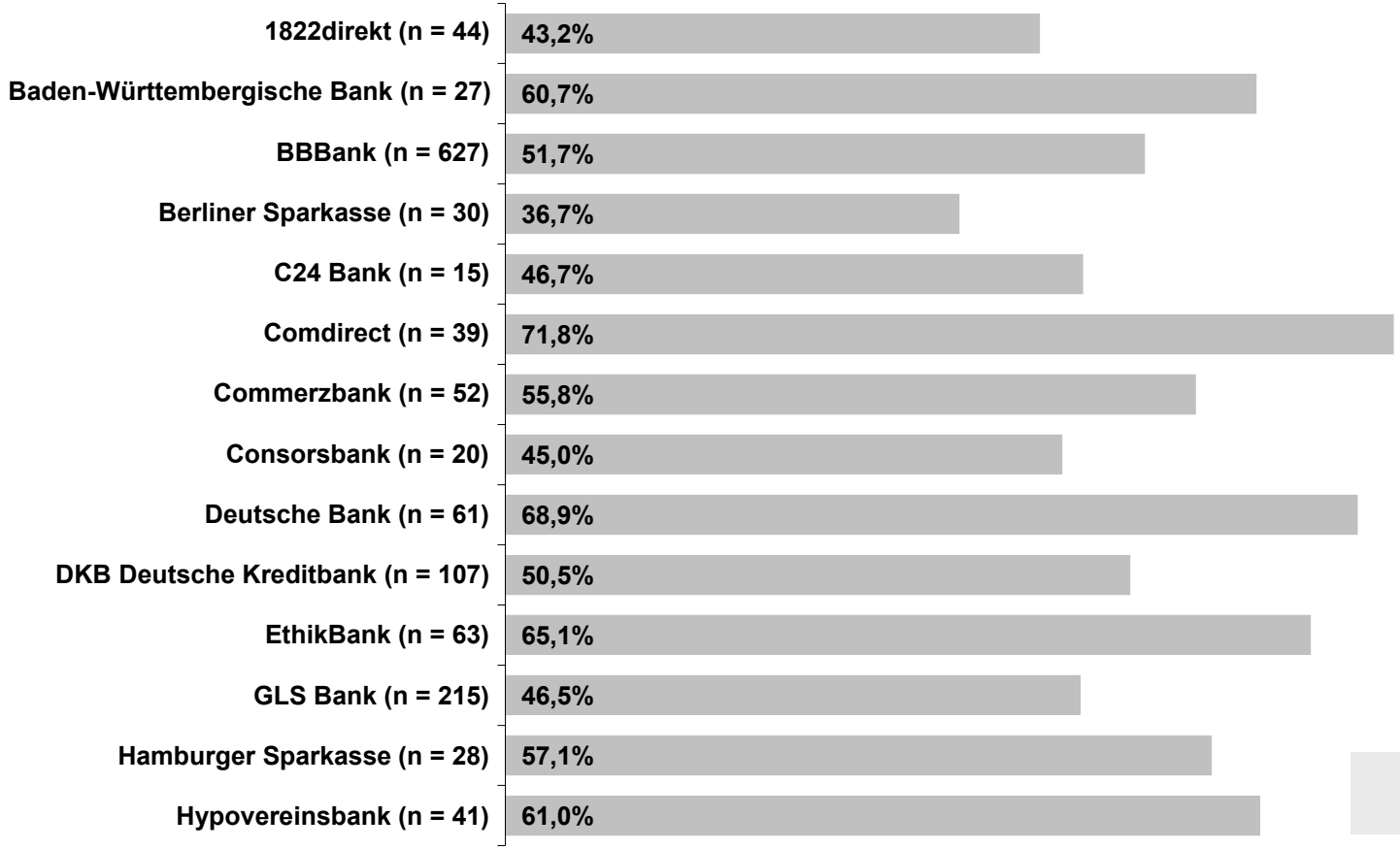
* Basis: Alle Befragten, die angaben, dass Lösungen von Fintechs für sie eine Alternative zu klassischen Bankprodukten sind.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Beschwerde – Anteil pro Bank

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Haben Sie sich bei Ihrer Bank über den Grund Ihres Ärgernisses beschwert?



Teilstichprobe: n = 2.152*

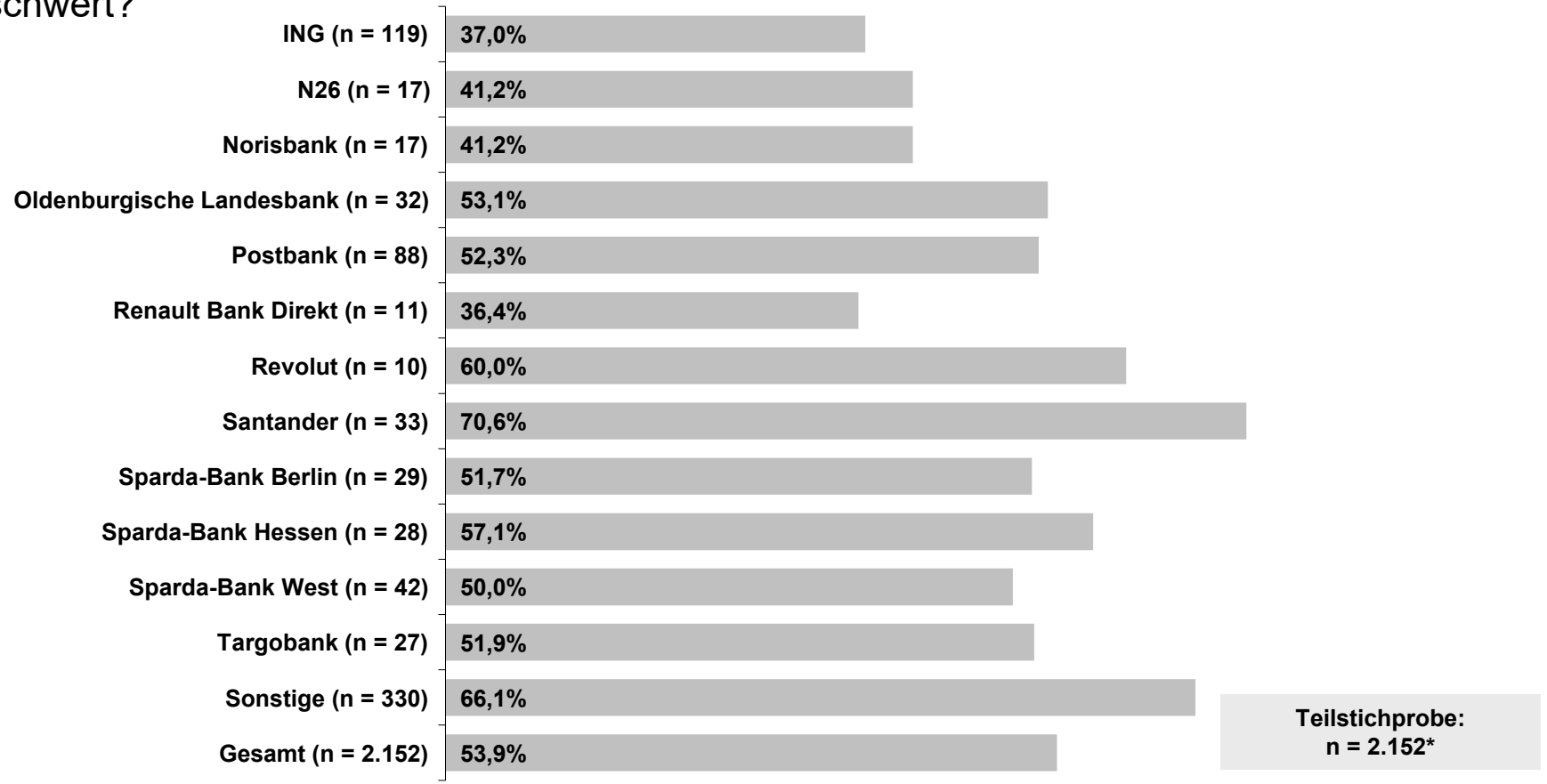
* Basis: Alle Befragten, die sich schon einmal über ihre Bank geärgert haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Beschwerde – Anteil pro Bank

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fortsetzung – Frage: Haben Sie sich bei Ihrer Bank über den Grund Ihres Ärgernisses beschwert?



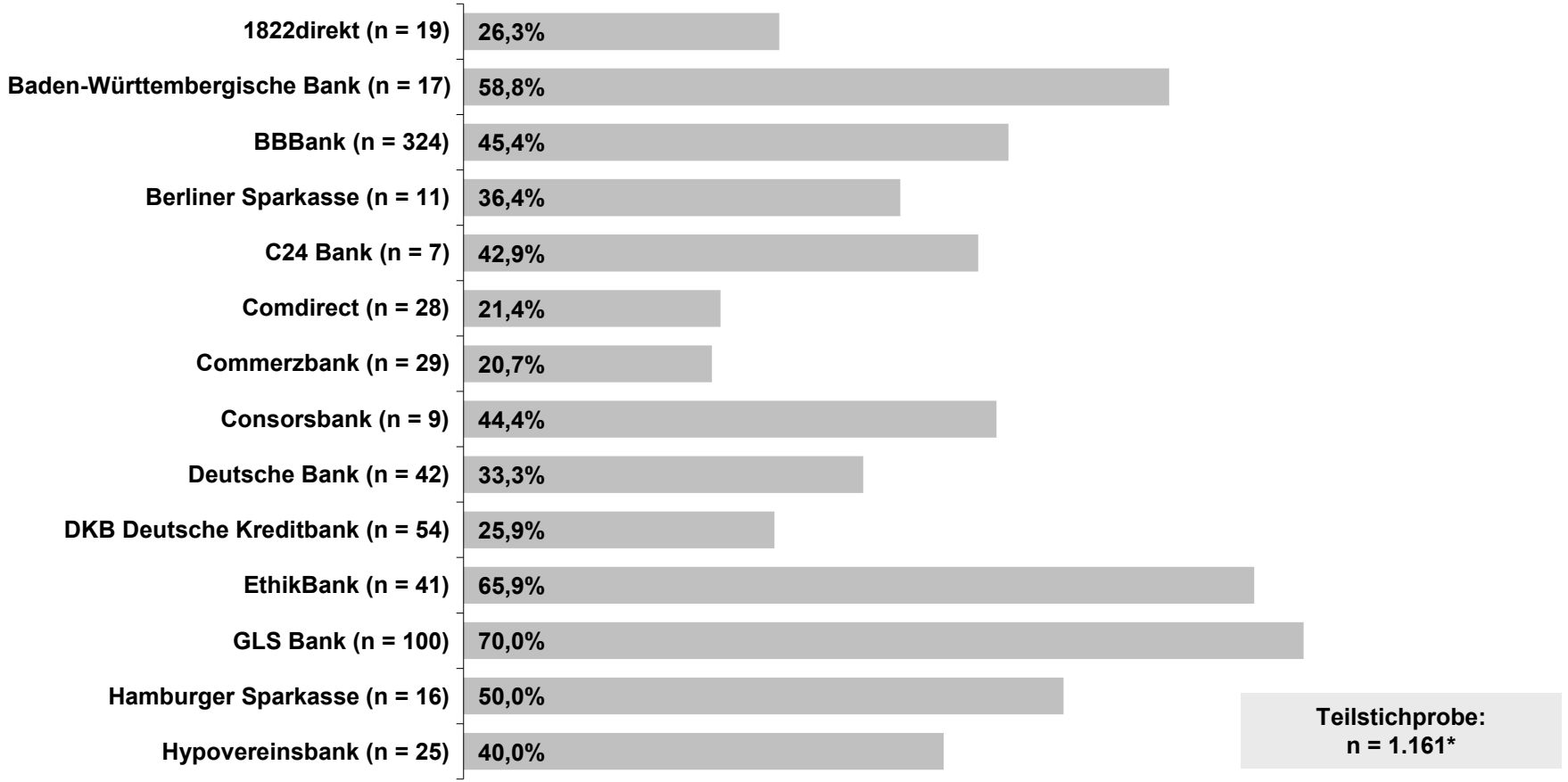
* Basis: Alle Befragten, die sich schon einmal über ihre Bank geärgert haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Beschwerdereaktion – Anteil pro Bank

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage: Waren Sie mit der Reaktion zufrieden?



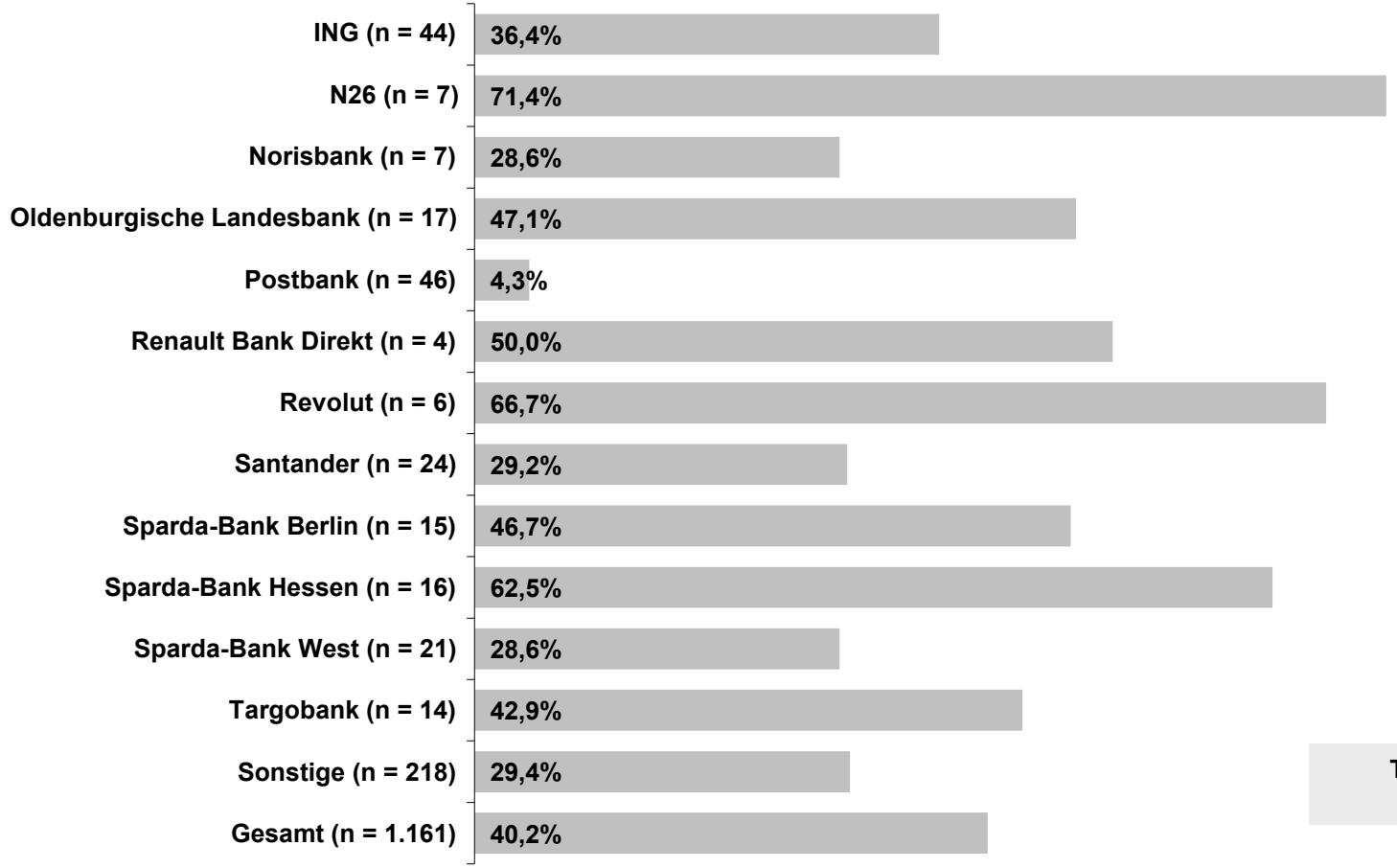
* Basis: Alle Befragten, die sich über ihr Ärgernis beschwert haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

D. Weitere Ergebnisse
Beschwerdereaktion – Anteil pro Bank

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Fortsetzung – Frage: Waren Sie mit der Reaktion zufrieden?



Teilstichprobe: n = 1.161*

* Basis: Alle Befragten, die sich über ihr Ärgernis beschwert haben.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

E. Demografie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Geschlecht	
Männlich	32,8%
Weiblich	66,8%
Divers	0,4%

Alter	
14 bis 17 Jahre	0,1%
18 bis 19 Jahre	0,6%
20 bis 29 Jahre	4,2%
30 bis 39 Jahre	9,5%
40 bis 49 Jahre	13,4%
50 bis 59 Jahre	21,3%
60 bis 69	29,3%
70 Jahre und älter	21,6%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Befragten, n = 8.011.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

F. Allgemeine Methodik
Kundenbefragung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

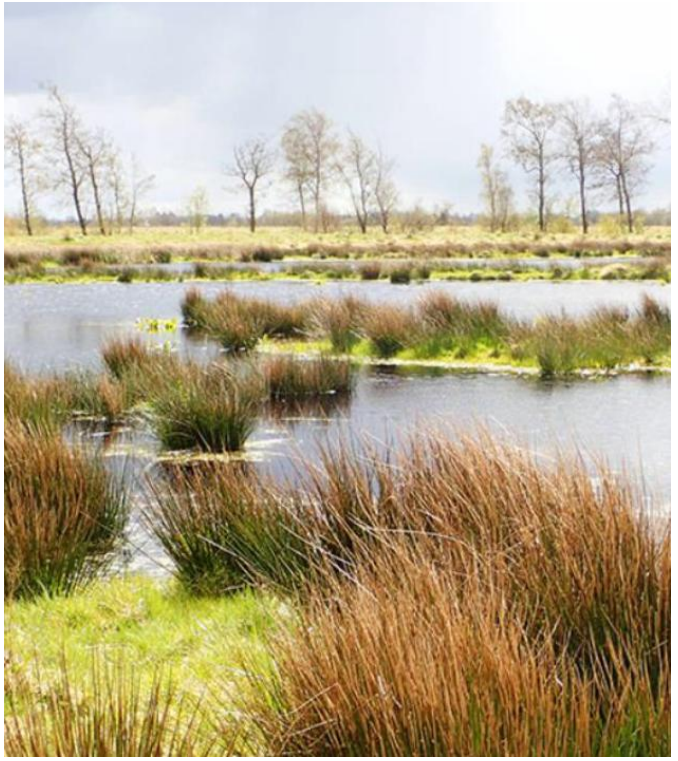
- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH

G. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zuletzt zur Renaturierung des Grotmoors in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Renaturierung von Moorflächen in Schleswig-Holstein (Symbolbild)

Fotoquelle: myclimate

© 2026 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH