

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Anbieter von Zahnschienen/Aligner 2026

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH**

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0

info@disq.de

www.disq.de

Schwache Beratung trotz informativer Internetauftritte

Hamburg, 07.09.2026 – Ein schönes Lächeln mit geraden Zähnen, ganz ohne Zahnspange? Das versprechen Anbieter der nahezu unsichtbaren Zahnschienen, auch Aligner genannt, die Fehlstellungen diskret korrigieren können. Eine aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv herausgefunden, wie es um die Beratungsleistung der deutschen Branchengrößen steht.

Unternehmen mit eher schlechtem Service

- **Gesamtniveau:** Die Anbieter erreichen im Schnitt 57,4 Punkte, lediglich ein ausreichendes Ergebnis. Damit bestätigen sie die schwache Leistung der Vorstudie (2023: 59,8 Punkte).
- **Online-Service:** Hohe Problemlösungskompetenz und intuitive Bedienbarkeit der Webseiten sichern den Herstellern in diesem Teilbereich den höchsten Durchschnittswert (70,1 Punkte).
- **Service per Mail:** Die größte Schwachstelle der Branche zeigt sich in der E-Mail-Betreuung. Mit 37,1 Punkten fällt das Ergebnis in diesem Teilbereich mangelhaft aus.

Kontakt mit Beraterinnen und Beratern oft ohne Mehrwert

Klare Branchenstärke Webseiten: Die Internetauftritte der Anbieter sind leicht bedienbar und stellen nützliche Informationen zur Behandlung bereit. Knapp gehaltene Kontaktangebote sind jedoch ein Manko: So findet sich bei keinem Unternehmen ein Rückrufservice – und ein Kontaktformular gab es lediglich bei einem Anbieter.

Der Support am Telefon und per Mail stellt die größte Schwachstelle der Branche dar. Mehr als die Hälfte aller E-Mailandragen blieb unbeantwortet, am Telefon boten fast vier von fünf Beratungen keinen Mehrwert. Die erhaltenen Auskünfte waren im Schnitt wenig individuell, zu kurz und nicht informativ genug.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ:

„Bei zahlreichen Fragen der Testkunden wurde voreilig auf Partnerpraxen vor Ort verwiesen – obwohl die Hersteller diese selbst hätten beantworten können. Für Interessenten ist das unbefriedigend, viele sich möglichst umfassend informieren möchten, bevor sie zum Arzt gehen. Hier sollte die Branche definitiv nachbessern.“

Die drei besten Anbieter für Zahnschienen und Aligner

1. Smileunion (Qualitätsurteil: „gut“)

- Einziger Anbieter mit dem Urteil „gut“ (76,7 Punkte): In allen getesteten Teilbereichen Platz eins.
- Starke Webseite: Die ansprechende Optik und die vielen speziellen Informationen zeichnen ein positives Bild.
- E-Mail- und Telefon-Service zuverlässig: Als einziger Anbieter beantwortete Smileunion alle gestellten Anfragen.

2. Ilovemysmile (Qualitätsurteil: „befriedigend“)

- Top 2 beim Online-Service: Nützliche Informationen sind einfach zu finden, zudem ist der Umfang an allgemeinen und speziellen Inhalten sehr hoch.
- Rang 2 auch in der E-Mailbearbeitung: Die Antworten fallen überwiegend inhaltlich vollständig und stets strukturiert aus.
- Schwach am Telefon: Rang 6 mit nur einer „ausreichenden“ Leistung.

3. Invisalign (Qualitätsurteil: „befriedigend“)

- Top 3 beim E-Mail-Service: Mit durchschnittlich nur rund 40 Minuten weist der Anbieter die schnellste Bearbeitungszeit auf.
- Sehr guter Umfang an Informationen auf der Webseite, beispielsweise durch integrierte ABGs.
- Nachholbedarf am Telefon: Platz fünf und das Qualitätsurteil „ausreichend“.

Weitere Anbieter von Zahnschienen und Alignern in der Studie (alphabetisch): Braceless, CA Clear Aligner, Dr. Smile und Harmonieschiene.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben deutsche Anbieter von Zahnschienen und Alignern, die bundesweit mit kieferorthopädisch ausgebildeten Zahnärztinnen und Zahnärzten zusammenarbeiten. Die Messung der Servicequalität erfolgte durch geschulte Testpersonen mittels

- 77 Analysen des Online-Service (10 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer je Anbieter plus sieben Analysen der Webseiten),
- 60 Analysen der telefonischen Kontaktqualität (10 je Anbieter)
- und 70 Analysen der E-Mailbeantwortung (10 je Anbieter).

Insgesamt flossen 207 Servicekontakte in die Auswertung ein. Im Fokus standen die Bereiche Online-Service, telefonischer Service und Service per E-Mail.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Geschäftsführung:
Bianca Möller

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

St-Nr. 43/709/01487
Amtsgericht Hamburg HRB 97297