DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

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

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2026

Zufriedenheit der Kunden steigt weiter: Spezialanbieter und Direktbanken vorn

Hamburg, 23.11.2026 – Die Kundinnen und Kunden deutscher Banken sind zufriedener als im Vorjahr. Das zeigt eine groß angelegte Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: Online-Artikel unter www.ntv.de/tests*).

Mit 77,0 Punkten erreicht die Branche ein „gutes“ Gesamturteil und verbessert sich gegenüber ihrem Vorjahresergebnis (75,5 Punkte). Fünf der 26 bewerteten Banken erreichen ein „sehr gutes“ Ergebnis.

Verbesserungspotenzial bei Filialbanken

- **Die höchste Zufriedenheit** erzielen erneut Spezialanbieter, insbesondere Institute mit Fokus auf nachhaltige Finanzprodukte. Die GLS Bank führt die Kategorie mit 85,5 Punkten und dem Qualitätsurteil „sehr gut“ an. Sie erreicht zudem den höchsten Weiterempfehlungswert aller Banken (Net Promoter Score +84,6).
- **Direktbanken verbessern sich:** Im Schnitt erhalten sie 75,6 Punkte und damit 1,4 Punkte mehr als in der Untersuchung 2025. Die Consorsbank ist mit 80,3 Punkten und dem Kundenurteil „sehr gut“ die beste Direktbank.
- **Nachholbedarf besteht bei den regionalen Filialbanken**. Sie erreichen im Schnitt lediglich die Note „befriedigend“. Dabei führt die Sparda-Bank Hessen die Rangliste als einzige mit einem „guten“ Punktewert an.
- **Überregionale Filialbanken** erhalten ebenfalls nur das Kundenurteil „befriedigend“. Dennoch sichert sich die BBBank in dieser Kategorie den Spitzenplatz mit der Note „sehr gut“ (80,4 Punkte).

Stärken und Schwächen der Branche

Die Mehrheit der Kundinnen und Kunden bewertet die Sicherheit positiv: Rund 85 Prozent äußern sich zufrieden. Kritischer fällt das Urteil zu den Konditionen aus. Mehr als jeder vierte Befragte ist damit nicht zufrieden.

„Kundinnen und Kunden wählen ihre Bank vor allem aufgrund des guten Online-Bankings und der App“, führt Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ, die Studienergebnisse aus. „Der Service vor Ort ist den Befragten aber trotzdem wichtig, denn als größte Ärgernisse werden zu wenige Geldautomaten und die geringe Zahl an Filialen genannt.“

Fakten zur Kundenbefragung

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders ntv von Mai bis Oktober 2026 insgesamt 340 Finanzunternehmen, wovon 26 Banken in die Einzelauswertung gelangten, die jeweils 90 Kundenmeinungen erreichten.

Grundlage der Untersuchung ist eine groß angelegte Kundenumfrage mit 8.011 Teilnehmern, die online über ein Access-Panel sowie über die öffentlichen Befragungen auf den Seiten von ntv und DISQ abstimmen konnten.

Bewertet wurden die Kriterien

- Service,
- Konditionen,
- Transparenz,
- Sicherheit,
- Image/Ruf der Bank
- und Produktspektrum.

Zudem flossen Angaben zu Ärgernissen und Weiterempfehlung in die Ergebnisse mit ein.

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

USt-IdNr. DE464433248
Amtsgericht Hamburg HRB 97297