

Presseinformation

Corporate Marketing » Vierfach-Erfolg beim „Deutschen Servicepreis“ für Samsung

Service-Spitzenreiter 2026: Vierfach-Erfolg beim „Deutschen Service-Preis“ für Samsung

Auszeichnungen in den Kategorien „Unterhaltungselektronik“, „Computer & Zubehör“, „Elektronik“ und „Haushaltsgeräte“

- 2026 ist für Samsung ein Rekordjahr beim „Deutschen Service-Preis“
- Honoriert wird die Service-Qualität auf verschiedenen Kanälen: Telefon, Chat, E-Mail und Community
- Bewertet werden Kriterien wie Verlässlichkeit, Vertrauen und Langlebigkeit der Produkte



Eschborn – 4. März 2026 – Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) und der Nachrichtensender ntv haben Samsung in 4 Kategorien für Kundenservice 2026 geehrt: „Unterhaltungselektronik“, „Computer & Zubehör“ und „Elektronik“. Zusätzlich gab es Platz 2 im Bereich Hausgeräte. Damit ist 2026 für Samsung ein Rekordjahr beim „Deutschen Service-Preis“. Der Preis ist ein renommierter Award für Kundenorientierung und basiert unter anderem auf dem Urteil von Kunden*innen¹.

„Samsung erhält den Preis für exzellenten Service für Mobile Phones bereits zum achten Mal. Mit 8 Tests und 8 Siegen in Folge zählen wir in dem Bereich zu den am häufigsten prämierten Unternehmen überhaupt. Und dass Samsung in 4 verschiedenen Kategorien gleichzeitig überzeugt hat, macht die Auszeichnung zu einer ganz besonderen Anerkennung für uns. Sie bestätigt unsere Strategie, die Bedürfnisse unserer Kund*innen an erste Stelle zu setzen“, sagt Andreas Beck, Vice President Service bei Samsung Electronics GmbH. „Guter Service ist Kund*innen in Deutschland bei der Kaufentscheidung oft wichtiger als der Preis², denn er schafft

¹ Weiterführende Informationen sind unter <https://disq.de/servicepreis.html> abrufbar

² Quelle: Kundenservice-Barometer 2025. Link: <https://kundenservicedesjahres.com/study>

Sicherheit und Vertrauen. Deswegen freut es uns besonders, dass unsere Service-Qualität über Produktkategorien hinweg von unseren Kund*innen honoriert wird.“

Service-Exzellenz auf allen Kanälen

Das Deutsche Institut für Service-Qualität würdigt mit den 4 Auszeichnungen basierend auf dem Feedback der Kund*innen den schnellen, freundlichen und kompetenten Multikanal-Support von Samsung: Neben einer allgemeinen Service-Rufnummer und spezialisierten Hotlines gibt es einen Chat-Support für verschiedene Gerätekategorien. Im Bereich Smartphone und Tablets ist dieser 7 Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar.

Im Bereich Unterhaltungselektronik erfolgte eine Neuauswertung des Servicebereichs für Fernseher, Lautsprecher und Unterhaltungselektronik. Der Samsung-Kund*innensupport im Bereich Fernseher überzeugte mit einer durchweg positiv bewerteten Serviceleistung und klaren Supportstrukturen.

Die Service-Teams können per E-Mail, WhatsApp und über Instagram, Facebook und über die Members App kontaktiert werden. Ein besonders flexibles Angebot ist der Remote-Support: Auf Wunsch schaltet sich ein*e Techniker*in direkt auf das Gerät, um Probleme zu analysieren und zu beheben.

Komplettiert werden die Service-Kanäle durch einen eigenen Service in Gebärdensprache und die Samsung Community. Hier können sich User gegenseitig Tipps geben, Lösungen posten und Anleitungen teilen. Generell nimmt der Self-Service-Aspekt eine bedeutende Rolle im Support von Samsung ein: Kund*innen finden auf Samsung Websites umfassende Produkt- und Serviceinformationen sowie einen strukturierten Hilfebereich mit FAQs, Kaufberatungen und Reparaturanleitungen.

Langlebigkeit im Fokus

In manchen Fällen reichen ein virtueller Kontakt oder die eigeninitiative Lösungssuche nicht aus, um ein Problem zu beheben. Dafür hat Samsung ein deutschlandweites Reparaturnetz aufgebaut. Es trägt dazu bei, dass die Langlebigkeit der Geräte gesteigert wird und Nutzer*innen länger Freude an ihren Produkten haben.

Bestes Beispiel: Der Smart Repair Service für Tablets, Smartphones, Wearables und Notebooks. Nutzer*innen können ihr defektes Gerät einschicken oder zu einem Samsung Customer Service Plaza sowie einem Reparaturpartner in ihrer Nähe bringen. Zu den zertifizierten Anlaufstellen zählen die Smartbars von Media-Saturn Deutschland (MSD), von denen im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Serviceangebots 250 Standorte verfügbar sein werden.

Einen zusätzlichen Service für Galaxy Smartphones und Tablets bietet die Express-Repair-Bus-Flotte in den 15 größten deutschen Städten und der näheren Umgebung, zum Beispiel den Rhein-Main- und Rhein-Ruhr-Regionen. In Kooperation mit Likewize kommen die Reparatur-Profis zu den Kund*innen nach Hause oder ins Unternehmen. In einem als mobile Werkstatt ausgestatteten Bus wird die Reparatur direkt vor Ort durchgeführt.

Neben der Instandsetzung mit Originalteilen tragen regelmäßige Software-Updates zur Langlebigkeit der Galaxy Geräte bei. Samsung bietet Updates von 7 Jahren für Smartphone-Modelle.

Renommierter Service-Award in 97 Kategorien

Der „Deutsche Service-Preis“ hilft Verbraucher*innen, Serviceleistungen einzuordnen und zu vergleichen. Er wird in 97 Kategorien vergeben, unter anderem in den Bereichen Mobilität, Gesundheit, Energie, Bildung sowie Versicherungen.

Für den diesjährigen Service-Vergleich hat das unabhängige Marktforschungsinstitut DISQ im Auftrag von ntv fast 3.000 Unternehmen anhand von 2.337 Testkäufen, 270.058 Kundenstimmen sowie 86.635 Social-Media-Beiträgen untersucht. Im Zentrum standen die Beratung vor Ort, der Service im Web, am Telefon und per E-Mail sowie Aussagen von Kund*innen zum Service der Anbieter.

Die Presseinformation und Bildmaterial finden Sie im Samsung Newsroom unter: <https://news.samsung.com/de/service-spitzenreiter-2026-vierfach-erfolg-beim-deutschen-service-preis-fur-samsung>

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern sollen. Das Unternehmen setzt Standards mit intelligenten Lösungen bei Fernsehern, Digital Signage, Smartphones, Wearables, Tablets, Hausgeräten, Netzwerk-Systemen, Speicher- und Halbleiterprodukten sowie System-LSI-Lösungen. Samsung treibt zudem die Entwicklung von Technologien in den Bereichen medizinische Bildgebung, Klimageräten und Robotik voran, während bei der Tochtergesellschaft Harman smarte Lösungen für Automotive- und Audiottechnologien entstehen. Mit dem SmartThings-Ökosystem, der Integration von AI in das gesamte Portfolio und der offenen Zusammenarbeit mit Partnern bietet Samsung intelligente, nahtlos vernetzte Erlebnisse. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de

**Pressekontakt Samsung
Unternehmenskommunikation**
Samsung Electronics GmbH
Susanne Rohmert
Frankfurter Straße 2
65760 Eschborn
Deutschland
s.rohmert@samsung.com

**Pressekontakt Agentur
Unternehmenskommunikation**
Ketchum GmbH
Gesine Märten
Breitscheidstraße 4
70174 Stuttgart
+49 151 12116375
presse.samsung@ketchum.de