

PRESSEMITTEILUNG

Deutscher Fairness-Preis 2014

Kundenbefragung zeigt die fairsten Unternehmen auf – Gewinner in 31 Branchen ausgezeichnet

Hamburg, 07.10.2014 – Welche Unternehmen bieten ein besonders faires Preis-Leistungs-Verhältnis? Und wie ist es um die Transparenz und Zuverlässigkeit von Firmen bestellt? Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv eine umfangreiche Verbraucherbefragung zum Thema Fairness durch und holte mehr als 40.000 Kundenmeinungen ein. Rund 350 Unternehmen kamen in die Auswertung. Aufgrund des Urteils der Befragten wurden die fairsten Unternehmen in insgesamt 31 Branchen ausgemacht. Diese wurden am Dienstagabend in Berlin erstmals mit dem Deutschen Fairness-Preis 2014 ausgezeichnet.

„Der Verbraucher selbst kann am besten einschätzen, ob beispielsweise Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen oder ob er sich auf die Produktversprechen oder Dienstleistungen des Unternehmens verlassen kann. Aus diesem Grund zeichnet der Deutsche Fairness-Preis jene Unternehmen aus, die die Bezeichnung ‚fair‘ nach Meinung der Kunden verdient haben“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

Zu den fairsten Unternehmen aus Kundensicht gehören unter anderem Dell (Computerhersteller), Toyota (Kfz-Vertragwerkstätten), Thomas Cook (Reiseveranstalter), AIDA Cruises (Kreuzfahrtanbieter), HSE24 (Online-Shops Generalisten), Flyeralarm (Online-Druckereien) und Naturgut (Bio-Märkte). „Insgesamt waren fast 80 Prozent der Verbraucher mit der Zuverlässigkeit der Unternehmen zufrieden“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Verbesserungsbedarf zeigte sich hingegen bei der Transparenz, zum Beispiel in Bezug auf Preise und Vertragsbedingungen. Hier gab rund jeder dritte Kunde an, nicht zufrieden zu sein.“

Die Teilnehmer der Online-Befragung konnten jeweils ein Unternehmen pro Branche bewerten, zu dem sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt beziehungsweise dessen Produkte sie genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit (der Produkte und Dienstleistungen, der Unternehmensaussagen, der Reaktion bei Problemen und Reklamationen) und Transparenz (bei der Information über Preise sowie Produkt- und Vertragsleistungen).

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 8. Oktober 2014, um 18:35 Uhr.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Preisträger Deutscher Fairness-Preis 2014	
Branche	Unternehmen
Private Krankenversicherer	SDK, Continentale, HUK-Coburg
Rechtsschutzversicherer	HUK-Coburg, Roland, ÖRAG
Jobbörsen	Stepstone, Süddeutsche.de, Kalaydo
Finanzvertriebe	Dr. Klein
Computerhersteller	Dell, Medion, Hewlett-Packard
TV-Hersteller	LG Electronics, Samsung, Panasonic
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk, Simyo, Blau
Elektromärkte	Expert, Conrad Electronic, Medimax
Autowaschanlagen	Clean Car, Best Carwash, Mr. Wash
Autovermieter	Enterprise Rent-a-Car, Buchbinder Rent-a-Car, Europa Service
Reifenhersteller	Bridgestone, Continental, Uniroyal
Reifenhändler	Quick Reifendiscount, Pneumobil, Point S
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Toyota, Vertragswerkstatt Fiat, Vertragswerkstatt Audi
Freie Kfz-Werkstätten	Bosch Car Service, Autofit, Auto Plus
Heizungsanbieter	Vaillant, Brötje, Viessmann
Einzelhandel - Haushalt & Geschenke	Tiger, Leonardo, Cult At Home
Stromanbieter	123energie, Stadtwerke München, Greenpeace Energy
Gasanbieter	123energie, Goldgas, Lichtblick
Reiseveranstalter	Thomas Cook, Neckermann Reisen, ITS-Reisen
Kreuzfahrtanbieter	AIDA Cruises, MSC Kreuzfahrten, TUI Cruises
Fluggesellschaften	TUIfly, Lufthansa, Condor
Hotelportale	HRS, ehotel, Booking.com
Flugportale	Airline Direct, Flug.de, Billigfluege.de
Hotels	Flair Hotels, Arcadia Hotels, Landidyll Hotels
Fitness-Studios	McFit, Kieser Training, Bodystreet
Online-Shops Generalisten	HSE24, Amazon, QVC
Online-Blumenversand	Blume2000.de, Flora Prima, Florito
Online-Druckereien	Flyeralarm, Saxoprint, Flyerpilot
Online-Apotheken	Medpex Versandapotheke, Apo-Rot, Medikamente-per-Klick.de
Pizza-Lieferservice	Hallo Pizza, Call a Pizza, Tele-Pizza
Bio-Märkte	Naturgut, Alnatura, Denn's Biomarkt

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, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte 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. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine 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.