

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2018

#### **Preise und Produktqualität überzeugen – Nächstgelegener Discounter häufig erste Wahl – Lidl auf Platz eins**

**Hamburg, 15.02.2018** – Fast jeder fünfte Kunde hat sich beim Lebensmittel-Discounter schon einmal geärgert. Der am häufigsten genannte Grund: lange Wartezeiten an der Kasse. Insgesamt schneiden die großen Discounter in der Kundengunst allerdings gut ab. Das zeigt eine Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.02.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt am meisten**

Überraschend: Nicht etwa günstige Preise, sondern viel häufiger der Standort, sprich: die Filialnähe, stellt für den Verbraucher einen Grund für die Wahl des jeweiligen Discounters dar. Dies spricht auch für einen harten Wettbewerb der Unternehmen mit nur relativ geringen Preisabweichungen bei vielen Produkten. Positiv wird von den Verbrauchern auch das Preis-Leistungs-Verhältnis gesehen: Gleich sechs der acht bewerteten Lebensmittel-Discounter erzielen in diesem Bereich ein gutes Ergebnis; bei einem Anbieter wird das Preis-Leistungs-Verhältnis sogar als sehr gut eingestuft.

„Die Atmosphäre erinnert mich eher an einen Schlachthof als an einen Discounter. Es ist schmutzig und die Einrichtung veraltet und düster.“ Auch solche Meinungen werden von Verbrauchern geäußert – die negativen Stimmen sind allerdings deutlich in der Minderheit. Fünf Lebensmittel-Discounter schneiden mit dem Gesamturteil „gut“ ab, drei weitere sind befriedigend.

#### **Kritik am Einkaufsumfeld**

Die Kunden sind mehrheitlich von der Produktqualität bei ihrem Discounter überzeugt: Rund 77 Prozent bewerten die Qualität der Lebensmittel, beispielsweise den Geschmack oder die Frische, positiv. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, weist allerdings auf einen Schwachpunkt hin: „Bei der Filialgestaltung besteht augenscheinlich noch Nachholbedarf: Annähernd jeder dritte Kunde zeigt sich von den Räumlichkeiten und Aspekten wie Sauberkeit, Atmosphäre oder Warenpräsentation nicht zufrieden.“

#### **Die beliebtesten Discounter**

Sieger und damit beliebtester Lebensmittel-Discounter ist Lidl (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter überzeugt mit der höchsten Kundenzufriedenheit in allen untersuchten Leistungsbereichen. Dabei erzielt Lidl in puncto Preis-Leistungs-Verhältnis, Lebensmittel-Qualität und Produktsortiment als einziger Discounter sehr gute Resultate. Eine sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft und wenig Kundenärgernisse tragen ebenfalls zum positiven Abschneiden bei.

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:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf dem zweiten Rang folgt Aldi Nord, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Produktsortiment zeigen sich jeweils 84 Prozent der Kunden zufrieden, in Bezug auf die Qualität der Lebensmittel 82 Prozent. Zudem äußern die Kunden von Aldi-Nord die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft.

Den dritten Rang nimmt Aldi Süd (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Das Unternehmen platziert sich in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität der Lebensmittel, Produktsortiment und Filialgestaltung unter den besten drei Discountern. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden hier am drittstärksten ausgeprägt.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 800 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten bei einem Lebensmittel-Discounter eingekauft hatten. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Anbieter zu. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität der Lebensmittel, Produktsortiment, Service und Filialgestaltung. Darüber hinaus flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein.

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

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@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. 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.