

P R E S S E M I T T E I L U N G
n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH

Picassoplatz 1

50679 Köln

Deutscher Fairness-Preis 2018
**Verbraucher küren Deutschlands fairste Unternehmen –
Preisträger in 46 Kategorien – Feierliche Preisverleihung**

Berlin/Hamburg, 23.10.2018 – Den Kunden ernst nehmen, Versprechen halten, offen auftreten und verlässlich sein – dies sind nur einige Attribute, die aus Sicht der Verbraucher ein faires Unternehmen kennzeichnen. Eine große Kundenbefragung zeigt, wer aktuell zu den fairsten Anbietern zählt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität und der Nachrichtensender n-tv zeichnen Unternehmen in 46 Kategorien mit dem Deutschen Fairness-Preis 2018 aus. Entschieden haben rund 50.000 Kundenstimmen; die Verbraucher bewerteten insgesamt 547 Unternehmen. Die feierliche Preisverleihung findet am Dienstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.10.2018, 18:35 Uhr*).

Prämiert werden in diesem Jahr so unterschiedliche Unternehmen wie etwa Condor (Fluggesellschaften), Christ (Juweliere), Dethleffs (Wohnmobil-Hersteller), Medion (Computer-Hersteller), Schlaraffia (Betten & Matratzen), SDK (Private Krankenversicherer) oder 123energie (Strom-/Gasanbieter). „Allen Preisträgern ist gemein, dass sie sich gegenüber dem Kunden besonders fair verhalten und in ihrer Branche Maßstäbe setzen. Der Deutsche Fairness-Preis sorgt so für Aufklärung und ist eine wichtige Orientierungshilfe für jeden Verbraucher“, so Hans Demmel, n-tv-Geschäftsführer.

In der bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel wurde die Zufriedenheit der Kunden mit den Unternehmen in drei elementaren Leistungsbereichen untersucht: Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit und Transparenz. Diese wurden anhand vielfältiger Unterkriterien operationalisiert: von der Preisgestaltung und Zuverlässigkeit der Produkte über die Einhaltung von Absprachen bis zur Kulanz bei Reklamationen. Die Befragung berücksichtigte zudem die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen und den Verzicht auf versteckte Kosten und Lockangebote. Die Befragten konnten jeweils ein Unternehmen pro Kategorie bewerten, zu dem sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt bzw. dessen Produkte sie genutzt hatten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Über alle Branchen betrachtet ist die Kundenzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis hoch. Nahezu drei Viertel der Verbraucher stellen den Unternehmen hier ein positives Zeugnis aus. Auch in puncto Zuverlässigkeit fallen die Ergebnisse erfreulich gut aus. Etwas mehr Verbesserungspotenzial zeigt dagegen noch der Bereich Transparenz.“

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Martin Schechtel
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation n-tv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-74100
E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.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



Deutscher Fairness-Preis 2018	
Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)*
Autobanken	Mercedes-Benz-Bank; Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland); Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)
Autohändler	Jacobs Gruppe; Rosier; Scherer
Autowaschanlagen	Best Carwash; Clean Car; Mr. Wash
Badausstattung (Hersteller)	Ideal Standard; Keramag; Villeroy & Boch
Beauty-Eigenmarken	The Body Shop; Yves Rocher
Betten & Matratzen	Dunlopillo; Schlaraffia; Tempur
Buchhändler	Hugendubel; Mayersche; Thalia
Computer-Hersteller	Acer; HP Hewlett-Packard; Medion
Druckerhersteller	Canon; Epson; HP Hewlett-Packard
Elektromärkte	Expert; Gravis; Saturn
Ferien- und Freizeitsparks	Erlebnispark Tripsdrill; Hansa-Park; Serengeti-Park Hodenhagen
Finanzberatung	Dr. Klein; Swiss Life Select; Telis Finanz
Fitness-Studios	Bodystreet; Injoy; McFit
Fluggesellschaften	British Airways; Condor; TUIfly
Fondsgesellschaften	Allianz Global Investors; DWS Investments; Union Investment
Fotostudios	Fotostudio Kreativ; Picture People; Studioline
Gartenwerkzeuge (Hersteller)	Bosch; Felco; Fiskars
Gasanbieter regional	ESB Energie Südbayern; Mainova; Stadtwerke Duisburg
Gasanbieter überregional	123energie; Lichtblick; Stadtwerke München
Gastronomie	LeBuffet (Karstadt); Nordsee; Tchibo Kaffee-Bar
Gesetzliche Krankenversicherer	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse; Techniker Krankenkasse; Viactiv Krankenkasse
Hörakustiker	Fielmann (Hörakustik); Geers Hörakustik; Kind
Juweliere	123gold; Christ; Fossil
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Hyundai; Vertragswerkstatt Opel; Vertragswerkstatt Toyota
Kfz-Werkstätten (freie)	1a Autoservice; Bosch Car Service; Vergölst
Kinoketten	Cinestar; UCI Kinowelt
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista; A-Rosa; Phoenix Flussreisen
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	AIDA Cruises; MSC Kreuzfahrten; TUI Cruises
Kundenkreditkarten	Ikea Family Bezahlkarte; Payback Visa Karte; Tchibocard Plus
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk; Blau; Lidl Connect
Online-Anbieter EU-Neuwagen	EU-Neuwagen Knott; Internetauto24.de
Online-Autoankauf	Abracar; Citroen Ankaufservice; Renault Ankaufservice
Online-Blumenversandhändler	Blume2000.de; Flora Prima; Lidl-Blumen.de
Online-Broker (Spezialisten)	Degiro; Flatex; Onvista Bank
Online-Druckereien	CEWE-Print; Flyeralarm; Wir-machen-Druck.de
Online-Händler Naturbrennstoffe	Holzbrx.de; Rau Buche Holzbriketts
Outlet-Center	Designer Outlet Berlin; Designer Outlet Neumünster; Outletcity Metzingen
Private Krankenversicherer	Debeka; HUK-Coburg; SDK
Schuhgeschäfte	Deichmann; Reno; Tamaris
Smartphone-Werkstätten	Handyreparatur123; Phone Service Center; Samsung Reparaturservice
Stromanbieter regional	Enercity; Hamburg Energie; Mainova
Stromanbieter überregional	123energie; NaturEnergiePlus; Naturstrom
Tankstellenshops	Aral; Jet; OMV
Versicherer mit Vermittlernetz	Debeka; HUK-Coburg; SV Sparkassenversicherung
Wasserversorger	Stadtwerke Duisburg; Stadtwerke Düsseldorf; Stadtwerke München
Wohnmobil-Hersteller	Dethleffs; Fendt-Caravan; Weinsberg

* Je nach Größe der Branche und Anzahl der bewerteten Anbieter wurden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv