

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Kundensieger 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 13. März 2019

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

| | |
|---------------------|--|
| Sitz | Hamburg |
| Gründung | Juni 2006 |
| Ziele | Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland |
| Status | Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen) |
| Ausrichtung | Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse |
| Aufgabenfeld | Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik |
| Mitarbeiter | Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie rund 1.500 geschulte Tester in ganz Deutschland |
| Beirat | Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen, Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat, Prof. Peter Wippermann / Trendforscher |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|--|--------------|
| 1. Zahlen und Fakten zur Studie | 8 |
| 2. Zusammenfassung | 10 |
| 3. Die Preisträger | 11 |
| 4. Gesamturteil Kundensieger | 16 |
| Mobilität | |
| ▪ Autohersteller | 16 |
| ▪ Automobilzubehör & Fahrzeugpflege | 18 |
| ▪ Bahnreisen | 20 |
| ▪ Motorradhersteller | 22 |
| ▪ See- & Küstenschifffahrt | 24 |
| Sport & Freizeit | |
| ▪ Action-Kameras | 26 |
| ▪ Computer- & Gaming-Zubehör | 28 |
| ▪ Fahrradhersteller | 30 |
| ▪ Fitnessgeräte | 33 |
| ▪ Outdoor-Equipment | 35 |
| ▪ Sport-Equipment | 37 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Kundensieger (Fortsetzung) | |
| ▪ Virenschutz | 39 |
| ▪ Wanderschuhe | 41 |
| Haus & Garten | |
| ▪ Baustoffe | 43 |
| ▪ Bodenbeläge | 45 |
| ▪ Empfangstechnik | 47 |
| ▪ Farben & Tapeten | 49 |
| ▪ Fertigaragen | 51 |
| ▪ Massivhausbau | 53 |
| ▪ Massivholzmöbel | 55 |
| ▪ Polstermöbel | 57 |
| ▪ Private Wach- & Sicherheitsdienste | 59 |
| ▪ Saunahersteller | 61 |
| ▪ Sicherheit | 63 |
| ▪ Sonnenschutzsysteme (Spezialisten) | 65 |
| ▪ Textilien Bad, Tisch & Bett | 67 |
| ▪ Werkzeuge | 69 |
| ▪ Wintergärten & Terrassendächer (Spezialisten) | 71 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Kundensieger (Fortsetzung) | |
| Lebensmittel | |
| ▪ Biermarken | 73 |
| ▪ Fleisch- & Wurstwaren | 75 |
| ▪ Fruchtsäfte | 77 |
| ▪ Glutenfreie Lebensmittel | 79 |
| ▪ Kaffee & Tee | 81 |
| ▪ Konfitüre & Brotaufstrich | 83 |
| ▪ Mineralwasser | 85 |
| ▪ Salate & Fischprodukte | 87 |
| ▪ Sportnahrung | 89 |
| ▪ Suppen | 91 |
| ▪ Vegetarische & vegane Lebensmittel (Spezialisten) | 93 |
| Drogerie | |
| ▪ Haar- & Hautpflege | 95 |
| ▪ Rasur | 97 |
| ▪ Tiernahrung | 99 |
| ▪ Zahnpflege | 101 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

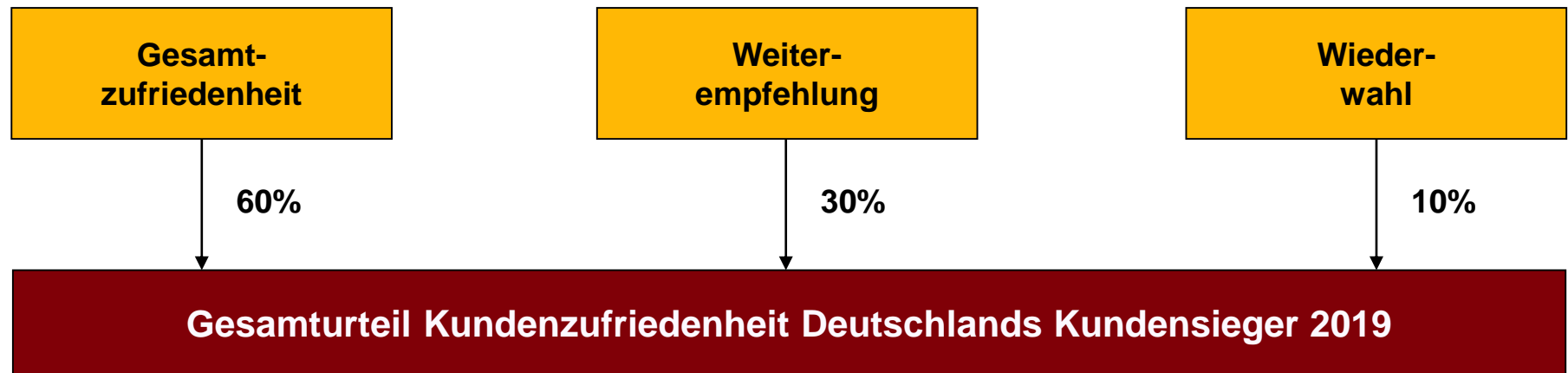
| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Kundensieger (Fortsetzung) | |
| Kind & Baby | |
| ▪ Baby- & Kinderpflege | 103 |
| ▪ Baby- & Kleinkindausstattung | 105 |
| ▪ Schulwaren | 107 |
| Gesundheit | |
| ▪ Ambulante Pflegedienste | 109 |
| ▪ Diätprodukte | 111 |
| ▪ Gesundheitsvorsorge & -kontrolle | 113 |
| ▪ Nahrungsergänzung & Vitamine | 115 |
| ▪ Pflaster & Verbände | 117 |
| ▪ Privatkliniken | 119 |
| ▪ Sanitätshäuser | 121 |
| 5. Methodik | 123 |
| Anhang | 127 |

1. Zahlen und Fakten zur Studie

| | |
|------------------------|---|
| Auftraggeber | Nachrichtensender n-tv |
| Studienumfang | 1144 Unternehmen/Marken, in der Einzelauswertung: 684 Unternehmen/Marken in 53 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten |
| Studienzeitraum | September 2018 bis Februar 2019 |
| Befragungszeit | 24. Oktober 2018 bis 1. Januar 2019 |
| Befragte | Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens beziehungsweise einer Marke pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen) |
| Teilnehmerzahl | n = 63.038 |
| Kriterien | Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, Wiederwahl |
| Erhebung | Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit |

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

| Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge | | | |
|--|------------------------------|-----------------|----------------|
| Mobilität | | | |
| Autohersteller | BMW | Mercedes-Benz | Toyota |
| Automobilzubehör & Fahrzeugpflege | Dr. Wack | Liqui Moly | Sonax |
| Bahnreisen | Erix | Metronom | Westfalenbahn |
| Motorradhersteller | BMW Motorrad | Harley-Davidson | Yamaha |
| See- & Küstenschifffahrt | BSB Bodensee-Schiffsbetriebe | Helgoline | Syltfähre |
| Sport & Freizeit | | | |
| Action-Kameras | Garmin | GoPro | Sony |
| Computer- & Gaming-Zubehör | AMD | BenQ | Logitech |
| Fahrradhersteller | Cube | Merida | Stevens |
| Fitnessgeräte | Cardiostrong | Kettler | Taurus |
| Outdoor-Equipment | Fjällräven | Mammut | The North Face |
| Sport-Equipment | Adidas | Nike | Puma |
| Virenschutz | Avira | Bitdefender | Kaspersky Lab |
| Wanderschuhe | Dachstein | Lowa | Meindl |

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge | | |
|---|--|-------------------------|----------------------------|
| Haus & Garten | | | |
| Baustoffe | Knauf | Rockwool | Ytong |
| Bodenbeläge | Haro | Parador | Vorwerk |
| Empfangstechnik | Hama | Technisat | Wentronic* |
| Farben & Tapeten | Alpina Farben | Brillux | Erfurt & Sohn |
| Fertigaragen | Juwel Fertigaragen | Pfaff Fertigaragen | Zapf |
| Massivhausbau | Arge-Haus | Baumeister Haus | Helma |
| Massivholzmöbel | Hülsta | Thielemeyer Markenmöbel | Voglauer |
| Polstermöbel | Musterring | Rolf Benz | Stressless |
| Private Wach- & Sicherheitsdienste | Dussmann Service Deutschland | Piepenbrock Sicherheit | WISAG Sicherheit & Service |
| Saunahersteller | B+S Finnland Sauna | Erdmann | Klafs |
| Sicherheit | Abus | Burg-Wächter | Dom |
| Sonnenschutzsysteme (Spezialisten) | Jarolift | Markilux | Weinor |
| Textilien Bad, Tisch & Bett | Cawö | Möve | Vossen |

* Hierunter zählt z. B. die Marke Goobay.

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge | | |
|--|--|----------------|-------------------|
| Werkzeuge | Bosch | Festool | Stihl |
| Wintergärten & Terrassendächer (Spezialisten) | ATB Ahaus (ehemals Matec Bauelemente) | Sunshine | WIGA Sun |
| Lebensmittel | | | |
| Biermarken | Beck´s | Krombacher | Radeberger |
| Fleisch- & Wurstwaren | Böklunder | Gutfried | Rügenwalder Mühle |
| Fruchtsäfte | Granini* | Punica | Valensina |
| Glutenfreie Lebensmittel | Bauckhof | Schär | Seitz Glutenfrei |
| Kaffee & Tee | Dallmayr | Tchibo | Teekanne |
| Konfitüre & Brotaufstrich | Nudossi | Nutella | Schwartau |
| Mineralwasser | Gerolsteiner | Vilsa | Vio |
| Salate & Fischprodukte | Homann | Nadler | Popp |
| Sportnahrung | Body Attack | Dextro Energy | Power Bar |
| Suppen | Lacroix | Lenas Küche | Maggi |
| Vegetarische & vegane Lebensmittel (Spezialisten) | Allos | Garden Gourmet | Valess |

* Hierunter zählt z. B. die Marke Hohes C.

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge | | |
|------------------------------|--|-----------|-------------|
| Drogerie | | | |
| Haar- & Hautpflege | Dove | Nivea | Schwarzkopf |
| Rasur | Braun | Gillette | Nivea |
| Tiernahrung | Royal Canin | Vitakraft | Whiskas |
| Zahnpflege | Elmex | Oral-B | Sensodyne |
| Kind & Baby | | | |
| Baby- & Kinderpflege | Bepanthen | Hipp | Penaten |
| Baby- & Kleinkindausstattung | Britax Römer | Maxi-Cosi | Nuk |
| Schulwaren | Faber-Castell | Herlitz | Lamy |

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge | | |
|---|--|---------------|----------------|
| Gesundheit | | | |
| Ambulante Pflegedienste | Augustinum | Korian | Renafan |
| Diätprodukte | Modifast | Slimfast | Yokebe |
| Gesundheitsvorsorge & -kontrolle | Aponorm | Beurer | Medisana |
| Nahrungsergänzung & Vitamine | Abtei | Kneipp | Tetesept |
| Pflaster & Verbände | Compeed | Hansaplast | Scholl |
| Privatkliniken | Rhön Klinikum | Sana Kliniken | Schön Kliniken |
| Sanitätshäuser | Jüttner | Spörer | Stolle |

4. Gesamturteil Kundensieger

Mobilität: Autohersteller

In der Kategorie Autohersteller wurden 22 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Audi
- BMW
- Fiat
- Ford
- Hyundai
- Kia
- Mazda
- Mercedes-Benz
- Mini
- Nissan
- Opel
- Peugeot
- Renault
- Seat
- Skoda
- Toyota
- Volkswagen

4. Gesamturteil Kundensieger

Mobilität: Automobilzubehör & Fahrzeugpflege

In der Kategorie Automobilzubehör & Fahrzeugpflege wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 3M
- Atera
- Brestol
- Castrol
- Dr. Wack
- Liqui Moly
- Meguiras
- Nigrin
- Sonax

4. Gesamturteil Kundensieger

Mobilität: Bahnreisen

In der Kategorie Bahnreisen wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DB Deutsche Bahn
- Erixx
- Eurobahn
- Flixtrain
- HEX Harz-Elbe Express
- Metronom
- MRB Mitteldeutsche Regionalbahn
- NWB Nord-West Bahn
- ODEG Ostdeutsche Eisenbahn
- RBE Rheinisch-Bergische Eisenbahn
- Trans Regio
- Vlexx
- Westfalenbahn

4. Gesamturteil Kundensieger

Mobilität: Motorradhersteller

In der Kategorie Motorradhersteller wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BMW Motorrad
- Ducati
- Harley-Davidson
- Honda Motorräder
- Kawasaki
- KTM
- Suzuki Motorrad
- Triumph
- Yamaha

4. Gesamturteil Kundensieger

Mobilität: See- & Küstenschifffahrt

In der Kategorie See- & Küstenschifffahrt wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adler-Schiffe
- BSB Bodensee-Schiffsbetriebe
- DVB Elbfähren
- FRS HanseFerry
- Hadag
- Hannoversche Personenschifffahrt
- Helgoline
- KD Deutsche Rheinschifffahrt
- Mainschiffe
- Neckar-Käpt'n
- Primus-Linie
- Syltfähre
- Weiße Flotte

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Action-Kameras

In der Kategorie Action-Kameras wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Braun
- Garmin
- GoPro
- GoXtreme
- Ricoh
- Rollei
- Sony
- TomTom

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Computer- & Gaming-Zubehör

In der Kategorie Computer- & Gaming-Zubehör wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AMD
- Asus
- BenQ
- Logitech
- Razer
- Speedlink
- Typhoon

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Fahrradhersteller

In der Kategorie Fahrradhersteller wurden 32 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 24 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bergamont
- Bulls
- Canyon
- Corratec
- Cube
- Diamant
- Focus
- Gazelle
- Ghost
- Giant
- Haibike
- Hercules
- Kalkhoff
- Kettler
- KTM
- Merida
- Pegasus
- Prophete
- Raleigh
- Rose
- Scott
- Specialized
- Stevens
- Winora

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Fitnessgeräte

In der Kategorie Fitnessgeräte wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cardiostrong
- Christopeit Sport
- Finnlo by Hammer
- Hammer
- Horizon Fitness
- Kettler
- Life Fitness
- Reebok
- Sole by Hammer
- Sport Plus
- Taurus
- Ultrasport

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Outdoor-Equipment

In der Kategorie Outdoor-Equipment wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Coleman
- Deuter
- Exped
- Fjällräven
- High Peak
- Jack Wolfskin
- Mammut
- Salewa
- Tatonka
- The North Face
- Vaude

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Sport-Equipment

In der Kategorie Sport-Equipment wurden 22 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adidas
- Atomic
- Dunlop
- Dynafit
- Erima
- Head
- Hummel
- Nike
- Pacific
- Puma
- Reebok
- Rossignol
- Salomon
- Völkl

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Virenschutz

In der Kategorie Virenschutz wurden 18 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avast
- AVG
- Avira
- Bitdefender
- Bull Guard
- Eset
- F-Secure
- G Data
- Kaspersky Lab
- McAfee
- Microsoft
- Norton by Symantec
- Trend Micro

4. Gesamturteil Kundensieger

Sport & Freizeit: Wanderschuhe

In der Kategorie Wanderschuhe wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adidas
- Dachstein
- Ecco
- Jack Wolfskin
- Lowa
- Mammut
- Meindl
- Salewa
- Salomon

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Baustoffe

In der Kategorie Baustoffe wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ACO
- Bauder
- Braas
- Claytec
- Creaton
- EHL
- Fermacell
- Isover
- Knauf
- Pro Clima
- Rockwool
- Ytong

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Bodenbeläge

In der Kategorie Bodenbeläge wurden 28 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dura
- Egger
- Haro
- Hori
- Infloor
- Joka
- Kährs
- Meister
- Parador
- Tarkett
- Ter Hürne
- Tilo
- Tretford Teppich
- Vorwerk
- Wineo
- Ziro

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Empfangstechnik

In der Kategorie Empfangstechnik wurden 31 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Astro
- Axing
- Delta Electronics
- Fuba
- Hama
- Humax
- Kathrein
- Kreiling
- Schwaiger
- Technisat
- Telestar
- Triax
- Wentronic*

* Hierunter zählt z. B. die Marke Goobay.

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Farben & Tapeten

In der Kategorie Farben & Tapeten wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A.S. Création
- Alpina Farben
- Brillux
- Caparol
- Dulux
- Erfurt & Sohn
- Hohenberger
- Marburger Tapetenfabrik
- Rasch*
- Schulz
- Sikkens
- Wilckens

* Hierunter fallen die zwei Marken Tapetenfabrik Gebr. Rasch und Rasch Textil.

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Fertiggaragen

In der Kategorie Fertiggaragen wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beton Kemmler
- Dahmit Garagen- & Fertigbau
- Griesmann Garagen
- Grötz Fertiggaragen
- Hundhausen
- Juwel Fertiggaragen
- Ott
- Pfaff Fertiggaragen
- RBW Garagen
- Rekers
- Siebau
- Steidle
- Zapf

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Massivhausbau

In der Kategorie Massivhausbau wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arge-Haus
- Baumeister Haus
- Dennert Massivhaus
- Exzellent Massivhaus
- Favorit Massivhaus
- Haus Compagnie
- Hauser Massivbau
- Hebel Haus
- Heinz von Heiden
- Helma
- Kern-Haus
- Massivhaus-Zentrum
- Town & Country Haus
- Viebrockhaus
- Ytong Bausatzhaus

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Massivholzmöbel

In der Kategorie Massivholzmöbel wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Decker
- Disselkamp
- Hartmann
- Hülsta
- InCasa
- Scholtissek
- Thielemeyer Markenmöbel
- Voglauer
- Wimmer-Wohnkollektionen
- Wolf Möbel
- Wöstmann

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Polstermöbel

In der Kategorie Polstermöbel wurden 22 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bretz
- Carina
- Dietsch
- Erpo
- Frommholz
- Gruber
- Himolla
- Hukla
- Koinor
- Musterring
- Ponsel Polstermöbel
- Puhlmann Polstermöbel
- Rolf Benz
- Stressless
- W. Schillig

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Private Wach- & Sicherheitsdienste

In der Kategorie Private Wach- & Sicherheitsdienste wurden 31 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- All Service Sicherheitsdienste
- Dussmann Service Deutschland
- ESD Dienstleistungsgruppe
- Gegenbauer Sicherheitsdienste
- Klüh Security
- Kötter
- KWS Kieler Wach- & Sicherheits-
gesellschaft
- NWSG Niedersächsische
Wach- & Schließgesellschaft
- Piepenbrock Sicherheit
- Pond Security Service
- Power Personen-Objekt-Werkschutz
- Secura Protect
- Securitas Deutschland
- Stölting Security & Service
- WISAG Sicherheit & Service
- W.I.S. Sicherheit + Service

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Saunahersteller

In der Kategorie Saunahersteller wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- B+S Finnland Sauna
- Bemberg
- EO-Spa
- Erdmann
- Harvia
- Heico
- Klafs
- Teka
- Tylö / Helo
- Weka

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Sicherheit

In der Kategorie Sicherheit wurden 24 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abus
- AMG Alarmtechnik
- Burg-Wächter
- Deltadore
- Dom
- Gigaset
- Honeywell
- Hoppe
- Ikon
- König
- Lupus-Electronics
- Olympia
- Schwaiger
- Somfy
- Visor Tech
- Wilka
- Winkhaus

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Sonnenschutzsysteme (Spezialisten)

In der Kategorie Sonnenschutzsysteme (Spezialisten) wurden 19 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Jarolift
- Klaiber
- Markilux
- Spettmann
- Warema
- Weinor
- Wismar

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Textilien Bad, Tisch & Bett

In der Kategorie Textilien Bad, Tisch & Bett wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Biberna
- Cawö
- Dyckhoff
- Esprit Home
- Fleuresse
- Irisette
- Janine
- Marc O'Polo
- Möve
- Pip Studio
- Schlafgut
- Tom Tailor
- Vossen

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Werkzeuge

In der Kategorie Werkzeuge wurden 22 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AEG
- Black & Decker
- Bosch
- C. & E. Fein
- Einhell
- Festool
- Gedore
- Hilti
- Hitachi
- Kärcher
- Knipex
- KS Tools
- Makita
- Metabo
- Stihl

4. Gesamturteil Kundensieger

Haus & Garten: Wintergärten & Terrassendächer (Spez.)

In der Kategorie Wintergärten & Terrassendächer (Spezialisten) wurden 33 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alph. Reihenfolge):

- ATB Ahaus
(ehemals Matec Bauelemente)
- BM-Wintergartentechnik
- Kaben
- Ladwig
- Lößbering
- Marohl
- Masson
- Mconcept
- MSK Wintergärten
- Neu
- Salomon
- Schuler-Wintergärten
- Solarplus
- Sunshine
- Vowisol
- WIGA Sun
- Wigasol
- Wintergartenzentrum Münsterland

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Biermarken

In der Kategorie Biermarken wurden 34 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Augustiner
- Beck's
- Bitburger
- Clausthaler
- Erdinger
- Franziskaner
- Hasseröder
- Holsten
- Jever
- König Pilsener
- Köstritzer
- Krombacher
- Oettinger
- Paulaner
- Radeberger
- Schöfferhofer
- Veltins
- Vitamalz
- Warsteiner

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Fleisch- & Wurstwaren

In der Kategorie Fleisch- & Wurstwaren wurden 22 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abraham
- Aoste
- Bifi
- Böklunder
- Du darfst
- Eberswalder
- Gutfried
- Herta
- Könecke
- Meica
- Provital
- Reinert
- Rügenwalder Mühle
- Wiesenhof
- Zimbo

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Fruchtsäfte

In der Kategorie Fruchtsäfte wurden 31 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Albi
- Amecke
- Bauer Fruchtsäfte
- Beckers Bester
- Capri-Sun
- Dietz
- Granini*
- Hitchcock
- Niehoffs Vaihinger**
- Punica
- Rabenhorst***
- Rapp's
- Refresco****
- Valensina
- Voelkel
- Weser-Gold

* Hierunter zählt z. B. die Marke Hohes C.

** Hierunter zählen z. B. die Marken Merziger, Lindavia und Klindworth.

*** Hierunter zählen z. B. die Marken Rotbäckchen und Dr. Steinberger.

**** Hierunter zählt z. B. die Marke Hardthof.

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Glutenfreie Lebensmittel

In der Kategorie Glutenfreie Lebensmittel wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 3 Pauly
- Alnavit
- Bauckhof
- Hammermühle
- Hanneforth
- Huttwiler Glutenfree
- Schär
- Schnitzer Glutenfree
- Seitz Glutenfrei
- Spezial-Diät-Bäckerei Poensgen
- Werz

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Kaffee & Tee

In der Kategorie Kaffee & Tee wurden 23 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dallmayr
- Gala von Eduscho
- Goldmännchen-Tee
- Jacobs
- Lavazza
- Lipton
- Melitta
- Meßmer
- Milford
- Mövenpick
- Nescafé
- Nespresso
- Senseo
- Tassimo
- Tchibo
- Teehaus
- Teekanne

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Konfitüre & Brotaufstrich

In der Kategorie Konfitüre & Brotaufstrich wurden 25 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bonne Maman
- D'arbo
- Göbber
- Hero
- Landliebe
- Langnese
- Mövenpick
- Mühlhäuser
- Natreen
- Nudossi
- Nusspli
- Nutella
- Schneekoppe
- Schwartz
- Zentis

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Mineralwasser

In der Kategorie Mineralwasser wurden 35 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Active O2
- Adelholzener
- Apollinaris
- Carolinen
- Christinen
- Evian
- Franken Brunnen
- Fürst Bismarck
- Gerolsteiner
- Hella
- San Pellegrino
- Selters
- Staatl. Fachingen
- Vilsa
- Vio
- Vittel
- Volvic

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Salate & Fischprodukte

In der Kategorie Salate & Fischprodukte wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Appel
- Friedrichs
- Friesenkrone
- Homann
- Krone
- Mayo Feinkost
- Nadler
- Nordsee
- Popp
- Stührk

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Sportnahrung

In der Kategorie Sportnahrung wurden 19 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Body Nutrition
- Body Attack
- Clif Bar
- Dextro Energy
- Iron Maxx
- Multipower
- Olimp
- ON Optimum Nutrition
- Power Bar

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Suppen

In der Kategorie Suppen wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bonduelle
- Erasco
- Hofküche
- Jürgen Langbein
- Knorr
- Küchenbrüder
- Lacroix
- Lenas Küche
- Maggi
- Sonnen Bassermann

4. Gesamturteil Kundensieger

Lebensmittel: Vegetarische & vegane Lebensmittel (Spez.)

In der Kategorie Vegetarische & vegane Lebensmittel (Spezialisten) wurden 24 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alph. Reihenfolge):

- Alberts
- Allos
- Berief
- Garden Gourmet
- Heirler
- Taifun
- Valess
- Veggie Life
- Veggy Friends
- Veggyness
- Viana
- Wheaty
- Zwergenwiese

4. Gesamturteil Kundensieger

Drogerie: Haar- & Hautpflege

In der Kategorie Haar- & Hautpflege wurden 32 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alpecin
- Axe
- Bebe
- CD
- Dove
- Eucerin
- Florena
- Gard
- Guhl
- Head & Shoulders
- L'Oréal
- Neutrogena
- Nivea
- Pantene Pro-V
- Schwarzkopf
- Sebamed
- Syoss
- Weleda
- Wella

4. Gesamturteil Kundensieger

Drogerie: Rasur

In der Kategorie Rasur wurden 18 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Braun
- Carrera
- Florena
- Gillette
- Grundig
- L'Oréal Paris Men
- Nivea
- Palmolive
- Panasonic
- Philips
- Remington
- Wilkinson

4. Gesamturteil Kundensieger

Drogerie: Tiernahrung

In der Kategorie Tiernahrung wurden 25 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brekkies
- Cesar
- Chappi
- Felix
- Frolic
- Gourmet Gold
- Happy Cat
- Kitekat
- Pedigree
- Rinti
- Royal Canin
- Sheba
- Vitakraft
- Whiskas

4. Gesamturteil Kundensieger

Drogerie: Zahnpflege

In der Kategorie Zahnpflege wurden 25 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aronal
- Blend-a-dent
- Blend-a-med
- Colgate
- Dentagard
- Dr. Best
- Elmex
- Listerine
- Meridol
- Odol
- Odol-med 3
- Oral-B
- Sensodyne
- Signal
- Theramed

4. Gesamturteil Kundensieger

Kind & Baby: Baby- & Kinderpflege

In der Kategorie Baby- & Kinderpflege wurden 18 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bebe
- Bepanthen
- Bübchen
- Hipp
- Lavera
- Pampers
- Penaten
- Sanosan
- Sebamed
- Töpfer
- Weleda

4. Gesamturteil Kundensieger

Kind & Baby: Baby- & Kleinkindausstattung

In der Kategorie Baby- & Kleinkindausstattung wurden 25 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ABC Design
- Baby Jogger
- Britax Römer
- Bugaboo
- Chicco
- Cybex
- Dentistar
- Hauck
- Kiddy
- Mam
- Maxi-Cosi
- Nip
- Nuk
- Philips Avent
- Quinny
- Recaro
- Stokke

4. Gesamturteil Kundensieger

Kind & Baby: Schulwaren

In der Kategorie Schulwaren wurden 26 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bic Kids
- Brunnen
- Ergobag
- Faber-Castell
- Herlitz
- Idena
- Lamy
- McNeill
- Pelikan
- Scout
- Spiegelburg
- Stabilo
- Staedtler
- Step by Step
- Undercover

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Ambulante Pflegedienste

In der Kategorie Ambulante Pflegedienste wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arbeiter-Samariter-Bund Baden-Württemberg
- Arbeiter-Samariter-Bund Sachsen
- Augustinum
- AWO Thüringen
- Bonitas
- Deutsche Fachpflege
- Evangelische Heimstiftung
- Home Instead
- Korian
- Renafan

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Diätprodukte

In der Kategorie Diätprodukte wurden 15 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Almased
- Alsiroyal
- Bionorm
- Formoline
- Modifast
- Slimfast
- Well & Slim
- Yokebe

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Gesundheitsvorsorge & -kontrolle

In der Kategorie Gesundheitsvorsorge & -kontrolle wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aponorm
- Beurer
- Medisana
- Omron
- Sanitas
- Withings

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Nahrungsergänzung & Vitamine

In der Kategorie Nahrungsergänzung & Vitamine wurden 23 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abtei
- Bakanasan
- Centrum
- Doppelherz
- Hübner
- Kneipp
- Orthomol
- Salus
- Sanostol
- Taxofit
- Tetesept
- Verla
- Vitasprint

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Pflaster & Verbände

In der Kategorie Pflaster & Verbände wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Compeed
- Curatio
- Dermoplast
- Gothoplast
- Hansaplast
- Ratioline
- Ruda
- Scholl
- Urgo
- Wundmed

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Privatkliniken

In der Kategorie Privatkliniken wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Asklepios Kliniken
- Helios Kliniken
- Mediclin
- Paracelsus Kliniken
- Rhön Klinikum
- Sana Kliniken
- Schön Kliniken
- SRH Kliniken

4. Gesamturteil Kundensieger

Gesundheit: Sanitätshäuser

In der Kategorie Sanitätshäuser wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alippi
- Hempel Gesundheitspartner
- Jüttner
- MKC
- OTB
- Rahm
- Schaub
- Seeger hilft
- Seitz
- Spörer
- Stolle
- Zimmermann

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Ob bei der Ernährung, Körperpflege oder bei der Gestaltung von Freizeit und Wohnraum: Überall im Alltag begleiten uns Marken. Welche Produkte und Dienstleistungen von Verbrauchern (wiederholt) in Anspruch genommen werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab – nicht zu Letzt den persönlichen Erfahrungen beziehungsweise der eigenen Zufriedenheit mit der Marke.^{*/**} Erfahrungswerte und Empfehlungen anderer Nutzer können darüber hinaus als Orientierungs- und Auswahlhilfe im Markendschungel herangezogen werden.

Doch bei welchen Anbietern fühlen sich die Verbraucher insgesamt am besten aufgehoben, so dass sie diese besonders positiv bewerten? In die Produkte und Dienstleistungen welcher Unternehmen haben die Kunden das höchste Vertrauen, so dass sie diese weiterempfehlen? Welche Unternehmen überzeugen hinsichtlich Produkt-/Dienstleistungsqualität, Angebotspektrum, Preis-Leistungs-Verhältnis und Kundenservice? Kurz: Welche Marken, Unternehmen und Dienstleistungen gehören zu den beliebtesten in Deutschland? Antworten gibt die vorliegende Verbraucherbefragung „Deutschlands Kundensieger 2019“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv.

* Vgl. Arbeitsgemeinschaft Verbrauchs- und Medienanalyse (2019). VuMA Touchpoints 2019, H50A: „Wenn ich mit einer Marke zufrieden bin, bleibe ich auch bei ihr“, S. 5. Online: <https://www.vuma.de/vuma-praxis/vuma-berichtsband/> (letzter Zugriff: 18.02.2019).

** Vgl. Pwc (2017). Wie Markentreue entsteht – und was sie gefährdet. Warum kaufen Konsumenten Markenprodukte? S. 5f. Online: <https://www.pwc.de/de/handel-und-konsumguter/pwc-studie-markenvertrauen.pdf> (letzter Zugriff: 18.02.2019)..

5. Methodik

Vorgehensweise

Ihre Zufriedenheit mit den Unternehmen und Marken können die Kunden am besten selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen, worin die jeweiligen Stärken und Schwächen liegen und letztlich, ob sich der Einkauf oder die Nutzung lohnt. Zur Vergabe des Awards „Deutschlands Kundensieger“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Oktober 2018 bis Januar 2019 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung waren drei wesentliche Faktoren. Im Fokus stand die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit den Unternehmen und Marken. Diese wurde anhand von vielfältigen Unterkriterien operationalisiert: vom Vertrauen, der produkt-beziehungsweise Dienstleistungsqualität, dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Image, dem Angebotsspektrum, den Produktinformationen, dem Kundenservice sowie der Verpackung. Darüber hinaus beurteilten die Befragten ihre Bereitschaft, die bewerteten Unternehmen und Marken weiterzuempfehlen und wiederzuwählen, wenn sie erneut vor derselben Entscheidung stünden.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen beziehungsweise Marken aus 53 Kategorien, die unterschiedliche Bereiche abdecken – von Mobilität über Haus & Garten bis hin zu Lebensmittel und Gesundheit. In jeder Kategorie wurden drei Preisträger ausgezeichnet.

5. Methodik

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit der Marke/dem Unternehmen xxx* insgesamt?
(Vertrauen, Produkt-/Dienstleistungsqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Image, Angebotsspektrum, Produktinformationen, Kundenservice, Verpackung etc.)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

n = 63.038

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen/die ausgewählte Marke.

** Basis: alle Befragten, n = 63.038.

5. Methodik

Frage

Würden Sie die Marke/das Unternehmen xxx** guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

Fallzahlen**

n = 63.038

Frage

Wenn Sie noch einmal vor derselben Entscheidung stehen würden:
Würden Sie die Marke/das Unternehmen xxx** wieder kaufen/wählen?

Antwortoptionen

Ja / Nein

Fallzahlen**

n = 63.038

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen/die ausgewählte Marke.

** Basis: alle Befragten, n = 63.038.

| | Seite |
|---|--------------|
| A. Demografie | 128 |
| B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung) | 130 |

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.