

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher Fairness-Preis 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 24. Oktober 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 über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) 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	7
2. Zusammenfassung	9
3. Die Preisträger	10
4. Gesamturteil Fairness	14
▪ Autobanken	14
▪ Autohändler	16
▪ Autovermieter	18
▪ Autowaschanlagen	20
▪ Bäckerei-Ketten	22
▪ Baufinanzierung Filialbanken	24
▪ Baumärkte	26
▪ Bausparkassen	28
▪ Beamer-Hersteller	30
▪ Beauty-Eigenmarken	32
▪ Betten & Matratzen (Hersteller)	34
▪ Buchhändler	36
▪ Computer-Hersteller	38

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
▪ ETF-Anbieter	40
▪ Finanzberatung	42
▪ Fitness-Studios	44
▪ Fluggesellschaften	46
▪ Fondsgesellschaften	48
▪ Fotostudios	50
▪ Gasanbieter regional	52
▪ Gasanbieter überregional	54
▪ Gesetzliche Krankenversicherer	56
▪ Handy-/Elektronikversicherungen	58
▪ Hersteller Badausstattung	60
▪ Juweliere	62
▪ Kfz-Vertragswerkstätten	64
▪ Kfz-Werkstätten (freie)	66
▪ Koffer/Reisegepäck	68
▪ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	70
▪ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	72
▪ Kundenkreditkarten	74
▪ Mobilfunkanbieter	76

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
▪ Naturkosmetik-Marken	78
▪ Online-Apotheken	80
▪ Online-Autoankauf	82
▪ Online-Blumenversandhändler	84
▪ Online-Broker (Spezialisten)	86
▪ Online-Druckereien	88
▪ Private Krankenversicherer	90
▪ Reiseveranstalter	92
▪ Smartphone-Werkstätten	94
▪ Stromanbieter regional	96
▪ Stromanbieter überregional	98
▪ Strümpfe & Socken - Marken	100
▪ Tankstellenshops	102
▪ Versicherer mit Vermittlernetz	104
▪ Wasserversorger	106
▪ Wohnmobile/Wohnwagen	108
5. Methodik	110
Anhang	115

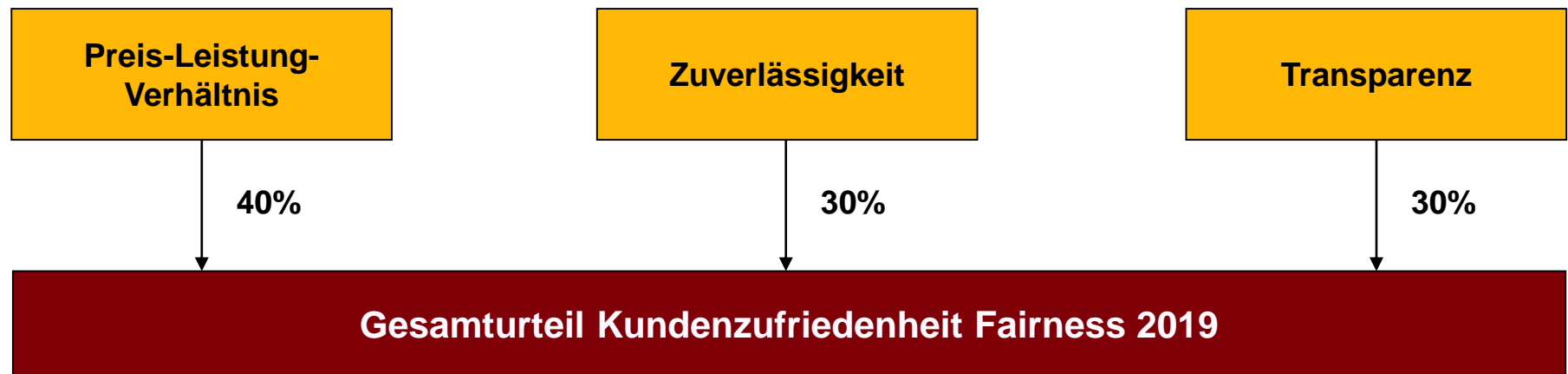
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	748 Unternehmen. In der Einzelauswertung: 545 Unternehmen in 48 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	April bis August 2019
Befragungszeit	3. Mai bis 30. Juni 2019
Befragte	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens)
Teilnehmerzahl	n = 49.984
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Autobanken	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)	Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)	Renault Bank (RCI Banque Deutschland)
Autohändler	Scherer	Jacobs Gruppe	Rosier
Autovermieter	Avis	Sixt	Europcar
Autowaschanlagen	Kärcher Clean Park	Mr. Wash	Clean Car
Bäckerei-Ketten	Back-Werk	Back-Factory	Wiener Feinbäcker Heberer
Baufinanzierung Filialbanken	Commerzbank	BBBank	Frankfurter Sparkasse
Baumärkte	Hellweg	Obi	Hagebaumarkt
Bausparkassen	Alte Leipziger Bauspar	Wüstenrot Bausparkasse	Debeka Bausparkasse
Beamer-Hersteller	BENQ	Optoma	View Sonic
Beauty-Eigenmarken	The Body Shop	Yves Rocher	
Betten & Matratzen (Hersteller)	Schlaraffia	Tempur	Malie
Buchhändler	Thalia	Hugendubel	Weltbild
Computer-Hersteller	Medion	Dell	Acer

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
ETF-Anbieter	iShares	Xtrackers	BNP Paribas Asset Management
Finanzberatung	Dr. Klein	Bonnfinanz	Telis Finanz
Fitness-Studios	McFit	Injoy	FitX
Fluggesellschaften	Condor	Austrian Airlines	TUIfly
Fondsgesellschaften	Union Investment	DWS	Allianz Global Investors
Fotostudios	Studioline	Picture People	
Gasanbieter regional	Mainova	ESB Energie Südbayern	Stadtwerke Duisburg
Gasanbieter überregional	Lichtblick	123energie	Stadtwerke München
Gesetzliche Krankenversicherer	Viactiv Krankenkasse	Techniker Krankenkasse	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Handy-/Elektronikversicherungen	Wertgarantie	Hepster	Assurant
Hersteller Badausstattung	Ideal Standard	Villeroy & Boch	Grohe
Juweliere	123gold	Pandora	Christ
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Opel	Vertragswerkstatt Toyota	Vertragswerkstatt Hyundai

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbietern werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Kfz-Werkstätten (freie)	1a Autoservice	Bosch Car Service	Vergölst
Koffer/Reisegepäck	Hauptstadtkoffer	Samsonite	Titan
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista	A-Rosa	Croisi Europe
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	AIDA Cruises	Hurtigruten	TUI Cruises
Kundenkreditkarten	Tchibocard Plus	Payback Visa Karte	Ikea Family Bezahlkarte
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk	Tchibo mobil	1&1
Naturkosmetik-Marken	Speick Naturkosmetik	Lavera	Dr. Hauschka
Online-Apotheken	Doc Morris	Medpex	Volksversand.de
Online-Autoankauf	Renault Ankaufservice	Abracar	Jetztautoverkaufen.de
Online-Blumenversandhändler	Blume2000.de	Flora Prima	Valentins
Online-Broker (Spezialisten)	Degiro	Flatex	Onvista Bank
Online-Druckereien	Flyeralarm	CEWE-Print.de	Wir-machen-Druck.de
Private Krankenversicherer	SDK	Hanse-Merkur	Debeka

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbietern werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Reiseveranstalter	L'Tur	TUI	Alltours.de
Smartphone-Werkstätten	Phone Service Center	Handyreparatur123	Samsung Reparaturservice
Stromanbieter regional	Stadtwerke Duisburg	Hamburg Energie	Drewag
Stromanbieter überregional	Naturstrom	123energie	NaturEnergiePlus
Strümpfe & Socken - Marken	Hudson	Falke	Nur Die
Tankstellenshops	Jet	Star	Aral
Versicherer mit Vermittlernetz	SV Sparkassenversicherung	ADAC	Debeka
Wasserversorger	RWW	Berliner Wasserbetriebe	Hamburg Wasser
Wohnmobile/Wohnwagen	Dethleffs	Fendt-Caravan	Weinsberg

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbietern werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

4. Gesamturteil Fairness

Autobanken

In der Kategorie Autobanken wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Audi Bank (Audi Financial Services)
- BMW Bank (BMW Financial Services)
- Fiat Bank (FCA Bank)
- Ford Bank
- Hyundai Finance (Hyundai Capital Bank Europe)
- Kia Finance (Hyundai Capital Bank Europe)
- Mazda Finance (Santander Consumer Bank)
- Mercedes-Benz Bank
- Opel Bank
- Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
- Renault Bank (RCI Banque Deutschland)
- Seat Bank (Seat Financial Services)
- Skoda Bank (Skoda Financial Services)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

4. Gesamturteil Fairness Autohändler

In der Kategorie Autohändler wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahg
- Auto Bierschneider
- Autohaus Brass
- Autoweller
- Dello
- Feser
- Glinicke
- Gottfried Schultz
- Graf Hardenberg
- Hahn Automobile
- Jacobs Gruppe
- Rosier
- Scherer
- Senger

4. Gesamturteil Fairness Autovermieter

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

- Avis
- Buchbinder
- Budget
- Enterprise
- Europcar
- Hertz
- Sixt
- Starcar

4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

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

- Allguth
- Best Carwash
- Clean Car
- Cosy-Wasch
- Imo Car Wash
- Kärcher Clean Park
- Mr. Wash
- Nilfisk Wap Waschbär

4. Gesamturteil Fairness Bäckerei-Ketten

In der Kategorie Bäckerei-Ketten wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Back-Factory
- Back-Werk
- K&U Bäckerei
- Kamps
- Middelberg
- Schäfer's
- Steinecke
- Sternenbäck
- Wiener Feinbäcker Heberer

4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- HypoVereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
- Nassauische Sparkasse
- Postbank
- Santander
- Stadtsparkasse München
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness

Baumärkte

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

- Bauhaus
- Globus Baumarkt
- Hagebaumarkt
- Hellweg
- Hornbach
- Obi
- Tedox
- Toom

4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

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

- Aachener Bausparkasse
- Alte Leipziger Bauspar
- Bausparkasse Mainz
- Bausparkasse Schwäbisch Hall
- BHW Bausparkasse
- Debeka Bausparkasse
- Deutsche Bank Bauspar
- Deutsche Bausparkasse Badenia
- Signal Iduna Bauspar
- Wüstenrot Bausparkasse

4. Gesamturteil Fairness Beamer-Hersteller

In der Kategorie Beamer-Hersteller wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BENQ
- Hitachi
- Infocus
- NEC
- Optoma
- View Sonic
- Vivitek

4. Gesamturteil Fairness Beauty-Eigenmarken

In der Kategorie Beauty-Eigenmarken wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- L'Occitane
- Lush
- Rituals
- The Body Shop
- Yves Rocher

4. Gesamturteil Fairness Betten & Matratzen (Hersteller)

In der Kategorie Betten & Matratzen (Hersteller) wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dunlopillo
- Fan Frankenstolz
- Femira
- Hn8 Schlafsysteme
- Maintal Betten
- Malie
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia
- Tempur

4. Gesamturteil Fairness Buchhändler

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

- Heymann
- Hugendubel
- Mayersche
- Osiander
- Rupprecht
- Thalia
- Weltbild

4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

In der Kategorie Computer-Hersteller wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple
- Asus
- Dell
- HP Hewlett-Packard
- Lenovo
- Medion
- Toshiba

4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

In der Kategorie ETF-Anbieter wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amundi
- BNP Paribas Asset Management
- Comstage
- HSBC
- Invesco
- iShares
- Lyxor
- UBS
- Vanguard
- Xtrackers

4. Gesamturteil Fairness

Finanzberatung

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

- Bonnfinanz
- Deutsche Vermögensberatung
- Dr. Klein
- Global-Finanz
- MLP
- OVB Vermögensberatung
- Plansecur
- Swiss Life Select
- Telis Finanz

4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

In der Kategorie Fitness-Studios wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bodystreet
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- Körperperformen
- McFit
- Mrs. Sporty
- Pfitzenmeier
- Power Plate

4. Gesamturteil Fairness Fluggesellschaften

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

- Austrian Airlines
- British Airways
- Condor
- Easyjet
- Eurowings
- KLM
- Lufthansa
- Ryanair
- Sun Express
- TUIfly
- Turkish Airlines

4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

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

- Allianz Global Investors
- Amundi
- Black Rock
- Deka Investments
- DWS
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- Franklin Templeton
- Hansainvest
- LBBW Asset Management
- Union Investment
- Universal Investment

4. Gesamturteil Fairness

Fotostudios

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

- Picture People
- Sceneline
- Sonnenbild
- Studioline

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter regional

In der Kategorie Gasanbieter regional wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Drewag
- Enso
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- Mainova
- MVV Energie
- Nord Stadtwerke
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bielefeld
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen
- WSW Wuppertaler Stadtwerke

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

In der Kategorie Gasanbieter überregional wurden 26 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 23 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- Badenova
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- Enercity
- Energiegut
- EWE
- Gasag
- Greenline
- Innogy
- Knauber Erdgas
- Leu Energie
- Lichtblick
- Maingau Energie
- Mitgas
- Montana
- N-Ergie
- Scharr Wärme
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke München
- Vattenfall

4. Gesamturteil Fairness

Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 25 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK Baden-Württemberg
- AOK Bayern
- AOK Hessen
- AOK Niedersachsen
- AOK Nordost
- AOK Nordwest
- AOK Plus
- AOK Rheinland/Hamburg
- AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
- AOK Sachsen-Anhalt
- Audi BKK
- Barmer
- BKK Mobil Oil
- DAK-Gesundheit
- IKK Classic
- KKH Kaufmännische Krankenkasse
- Knappschaft
- SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
- Techniker Krankenkasse
- Viactiv Krankenkasse

4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

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

- Assona
- Assurant
- Be Relaxed
- Extrapolice24
- Handysecure
- Hepster
- O2 Handyversicherung
- Onlineversicherung.de
- Saturn-Mediamarkt Handyversicherung
- Sofortschutz
- Telekom Handyversicherung
- Vodafone Handyversicherung
- Wertgarantie

4. Gesamturteil Fairness Hersteller Badausstattung

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

- Burgbad
- Dornbracht
- Duravit
- Duscholux
- Geberit
- Grohe
- Hansa
- Hansgrohe
- Ideal Standard
- Kaldewei
- Villeroy & Boch

4. Gesamturteil Fairness Juweliere

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

- 123gold
- Christ
- Fossil
- Juwelier Kraemer
- Oro Vivo
- Pandora
- Swarovski
- Thomas Sabo
- Trauringschmiede
- Wempe

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

In der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Vertragswerkstatt Audi
- Vertragswerkstatt BMW
- Vertragswerkstatt Citroen
- Vertragswerkstatt Fiat
- Vertragswerkstatt Ford
- Vertragswerkstatt Hyundai
- Vertragswerkstatt Mazda
- Vertragswerkstatt Mercedes
- Vertragswerkstatt Nissan
- Vertragswerkstatt Opel
- Vertragswerkstatt Peugeot
- Vertragswerkstatt Renault
- Vertragswerkstatt Seat
- Vertragswerkstatt Skoda
- Vertragswerkstatt Toyota
- Vertragswerkstatt Volkswagen

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Werkstätten (freie)

In der Kategorie Kfz-Werkstätten (freie) wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1a Autoservice
- ATU
- Auto Dienst
- Autofit
- Bosch Car Service
- Euromaster
- Pitstop
- Point S
- Vergölst

4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

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

- American Tourister
- Hauptstadtkoffer
- Pack Easy
- Rimowa
- Samsonite
- Stratic
- Titan
- Travelite

4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

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

- 1AVista
- Amadeus
- A-Rosa
- Croisi Europe
- DCS Flussreisen
- Nicko Cruises
- Phoenix Flussreisen
- SE-Tours

4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

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

- AIDA Cruises
- Carnival Cruise Line
- Celebrity Cruises
- Costa Kreuzfahrten
- Cunard Line
- Hapag-Lloyd Kreuzfahrten
- Hurtigruten
- MSC Kreuzfahrten
- Norwegian Cruise Line
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Silversea Cruises
- TUI Cruises

4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

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

- ADAC Kreditkarte
- Amazon.de Visa Karte
- Eurowings Kreditkarte
- Ikea Family Bezahlkarte
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- O2 Banking Kreditkarte
- Payback American Express
- Payback Visa Karte
- Tchibocard Plus

4. Gesamturteil Fairness Mobilfunkanbieter

In der Kategorie Mobilfunkanbieter wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Aldi Talk
- Blau
- Congstar
- Fonic
- Freenetmobile
- Klarmobil.de
- Lidl Connect
- Mobilcom-Debitel
- O2
- Otelo
- Smartmobil.de
- Tchibo mobil
- Telekom
- Vodafone
- Yourfone

4. Gesamturteil Fairness Naturkosmetik-Marken

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

- Annemarie Börlind
- CMD
- Dr. Bronner's
- Dr. Hauschka
- Eco Cosmetics
- i+m
- Lavera
- Primavera
- Sante
- Speick Naturkosmetik
- Weleda

4. Gesamturteil Fairness Online-Apotheken

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

- Apo-Discounter.de
- Aponeo
- Apo-Rot
- Apotal.de
- Doc Morris
- Eurapon
- Europa Apotheek
- Medikamente-per-Klick.de
- Medpex
- Mycare.de
- Sanicare
- Shop-Apotheke.com
- Volksversand.de

4. Gesamturteil Fairness Online-Autoankauf

In der Kategorie Online-Autoankauf wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abracar
- Citroen Ankaufservice
- Easyautosale.com
- Jetztautoverkaufen.de
- Renault Ankaufservice
- Wirkaufendeinauto.de

4. Gesamturteil Fairness Online-Blumenversandhändler

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

- Aldi-Blumen.de
- Bloom & Wild
- Blume2000.de
- Blumenfee.de
- Euroflorist
- Fleurop.de
- Flora Prima
- Lidl-Blumen.de
- Rewe-Blumenbote.de
- Valentins

4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

In der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Captrader
- Degiro
- Flatex
- FX Flat
- Lynx
- Maxblue
- NIBC Direct
- Onvista Bank
- S Broker
- Vitrade

4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- CEWE-Print.de
- Die Druckerei.de
- Druckdiscount24.de
- Flyeralarm
- Laserline
- Online-Druck.biz
- Overnightprints
- Print24
- Saxoprint
- Viaprinto
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

4. Gesamturteil Fairness Private Krankenversicherer

In der Kategorie Private Krankenversicherer wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz
- Axa
- Barmenia
- BBKK
- Central
- Continentale
- Debeka
- DKV
- Gothaer
- Hallesche
- Hanse-Merkur
- HUK-Coburg
- Inter
- Münchener Verein
- R+V
- SDK
- Signal Iduna
- UKV

4. Gesamturteil Fairness Reiseveranstalter

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

- Alltours.de
- Dertour
- FTI Touristik
- ITS Reisen
- Jahn Reisen
- L'Tur
- Meier's Weltreisen
- Schauinsland-Reisen
- TUI

4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

In der Kategorie Smartphone-Werkstätten wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Reparaturservice
- Handyreparatur123
- Justcom
- McRepair
- Mein trendy Handy
- Phone Service Center
- Samsung Reparaturservice
- Sony Reparaturservice
- W-Support.com

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- Bonn-Netz
- Drewag
- EMB
- Enso
- Hamburg Energie
- Mainova
- MVV Energie
- NVB
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bielefeld
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Karlsruhe
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

In der Kategorie Stromanbieter überregional wurden 29 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 21 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- Entega
- Eprimo
- EWE
- Greenpeace Energy
- Grünwelt Energie
- Innogy
- Knauber Strom
- Lekker Energie
- Lichtblick
- Montana
- NaturEnergiePlus
- Naturstrom
- N-Ergie
- Stadtwerke München
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Gesamturteil Fairness Strümpfe & Socken - Marken

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

- Burlington
- Ewers
- Falke
- Hudson
- Kunert
- Nur Die

4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

In der Kategorie Tankstellenshops wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agip
- Aral
- Avia
- Esso
- HEM
- Jet
- Oil!
- OMV
- Q1
- Shell
- Star
- Total
- Westfalen

4. Gesamturteil Fairness Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 24 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AachenMünchener
- ADAC
- Allianz
- ARAG
- Axa
- Continentale
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- HDI
- HUK-Coburg
- LVM
- Nürnberger Versicherung
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassenversicherung
- VHV
- Württembergische

4. Gesamturteil Fairness Wasserversorger

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

- Berliner Wasserbetriebe
- Bodensee-Wasserversorgung
- Gelsenwasser
- Hamburg Wasser
- Hessenwasser
- RWW

4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

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

- Adria Mobil
- Bürstner
- Carthago
- Dethleffs
- Fendt-Caravan
- Hobby-Wohnwagenwerk
- Hymer
- Knaus
- Pössl
- Weinsberg

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Fairness gewinnt in der heutigen Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Dabei spielt dieses Konstrukt nicht nur im privaten Bereich, sondern auch in der Wirtschaft eine große Rolle. Faires Verhalten wird geschätzt und zunehmend auch im wirtschaftlichen Bereich erwartet.

Bei dem Begriff „Fairness“ handelt es sich um ein subjektives Konstrukt. Aus Kundenperspektive zählen hierzu ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis der angebotenen Dienstleistungen bzw. Produkte sowie die Zuverlässigkeit des Unternehmens in Bezug auf die Einhaltung von Unternehmensaussagen. Aber auch die Transparenz ist wichtig, etwa hinsichtlich der Informationsbereitstellung über Produkteigenschaften, Vertragsleistungen und Preisbildung. Auch der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen wird bei der Beurteilung einer fairen Verhaltensweise herangezogen. Durch die Bewertung dieser drei Attribute kann „Fairness“ messbar gemacht werden.

Doch bei welchen Unternehmen können die Verbraucher einen fairen Umgang erwarten? Bei wem erhalten die Kunden ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis? Und wer gilt als zuverlässig? Auf welche Unternehmensaussagen können sich die Konsumenten verlassen? Und welche Anbieter stellen ihren Kunden transparente und verständliche Informationen über Verträge und Produkte zur Verfügung? Kurz: Wer sind die fairsten Unternehmen Deutschlands?

5. Methodik

Vorgehensweise

Der Kunde selbst kann am besten beurteilen, ob Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen, ob er sich auf die Aussagen des Unternehmens in der Kundenbeziehung verlassen kann, er transparent informiert wird und es bei Problemen zu einer fairen Reaktion kommt. Daher erfolgte zwischen Mai und Juni 2019 eine Erhebung der Kundenmeinungen anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Unternehmen in den drei Leistungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit und Transparenz. Diese wurden anhand von mehreren Unterkriterien operationalisiert: von der Preisgestaltung und dem Verzicht auf versteckte Kosten sowie Lockangebote über die Zuverlässigkeit der Produkte, die Einhaltung von Absprachen, die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen bis hin zur Kulanz bei Reklamationen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen aus 48 Kategorien, die unterschiedliche Produktbereiche abdecken – etwa Energie, Technik, Reise und Finanzen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbietern werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
(Preis und Leistung der angebotenen Produkte bzw. der angebotenen Dienstleistungen stehen in einem passenden, für den Kunden fairen Verhältnis zueinander)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 49.935

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.984. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Zuverlässigkeit des Unternehmens xxx*?
(Zuverlässigkeit der Produkte und Dienstleistungen, Verbindlichkeit von Aussagen, Einhaltung von Absprachen und versprochenen Leistungen – auch hinsichtlich von Produktleistungen oder Vertragsleistungen, faire Reaktion bei Problemen und Beschwerden, Kulanz bei Reklamationen)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Zuverlässigkeit: n = 49.857

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.984. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Transparenz der Preise und Produkte bei xxx*?
(Transparente Preise, unter anderem keine versteckten Kosten; keine Lockangebote, die sich später verteuern; transparente Produktleistungen/Dienstleistungen/Vertragsleistungen; Schaffung der Möglichkeit eines leichten Preis-/Leistungsvergleichs; Vollständigkeit und Verständlichkeit von Informationen zum Produkt/zur Dienstleistung z. B. im Internet, auf Verpackungen, in Informationsbroschüren, bei der Warenauszeichnung, in Verträgen)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Transparenz: n = 48.458

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.984. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	Seite
A. Demografie	116
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	118

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	53,1%
Weiblich	46,9%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,6%
Bayern	11,2%
Berlin	8,0%
Brandenburg	2,8%
Bremen	3,0%
Hamburg	7,4%
Hessen	8,9%
Mecklenburg-Vorpommern	2,8%
Niedersachsen	8,3%
Nordrhein-Westfalen	13,0%
Rheinland-Pfalz	4,6%
Saarland	2,2%
Sachsen	5,8%
Sachsen-Anhalt	3,8%
Schleswig-Holstein	3,4%
Thüringen	3,2%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,3%
20 bis 29 Jahre	15,0%
30 bis 39 Jahre	27,3%
40 bis 49 Jahre	31,6%
50 bis 59 Jahre	18,4%
60 Jahre und älter	7,4%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss, noch Schüler/in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,4%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	15,3%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	31,2%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	33,5%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	17,7%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,6%
Angestellt (Vollzeit)	63,8%
Angestellt (Teilzeit)	10,2%
Selbstständig	17,9%
Schüler/Student	2,0%
Rentner	4,5%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	28,5%
Zwei Personen	46,5%
Drei Personen	18,9%
Vier oder mehr Personen	6,1%

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.