

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutschlands Beliebteste Anbieter

Life & Living Award 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 19. März 2020

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 Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

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 / ntv 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. Ergebnisse	16
Bauen & Ausbauen	
■ Baustoffe	16
■ Carports	18
■ Fenster & Türen	20
■ Fertigaragen	22
■ Fertighausanbieter	24
■ Fertigg Keller	26
■ Garagentore & Haustüren	28
■ Massivhausbau	30
■ Wintergärten & Terrassendächer	32

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Ergebnisse (Fortsetzung)	
Wand & Boden	
▪ Bodenbeläge Holz	34
▪ Bodenbeläge Textil & Fliese	36
▪ Farbenhersteller	38
▪ Tapetenhersteller	40
Technik	
▪ Empfangstechnik	42
▪ Gebäudetechnik	44
▪ Haushaltsroboter	46
▪ Rauchmelder	48
▪ Sicherheit	50
▪ Smart-Home-Heizung	52
▪ Smart-Home-Systeme	54
▪ Solartechnik	56
Wohnen & Einrichten	
▪ Badmöbel	58
▪ Bettenhersteller	60

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Ergebnisse (Fortsetzung)	
■ Kindermöbel	62
■ Küchenmöbel	64
■ Lampen & Beleuchtung	66
■ Möbelhersteller	68
■ Polstermöbelhersteller	70
■ Raumtextilien	72
■ Textilien Bad & Bett	74
Garten	
■ Gartenhäuser & Pavillons	76
■ Gartenmöbel	78
■ Gartenroboter	80
■ Teichbau	82
Freizeit Haus & Wohnung	
■ Fitnessgeräte	84
■ Kinderspielgeräte	86
■ Poolhersteller	88
■ Saunahersteller	90

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Ergebnisse (Fortsetzung)	
Dienstleister Haus & Wohnen	
▪ Ambulante Pflegedienste	92
▪ Private Wach- & Sicherheitsdienste	94
▪ Umzugsunternehmen	96
5. Methodik	98
Anhang	102

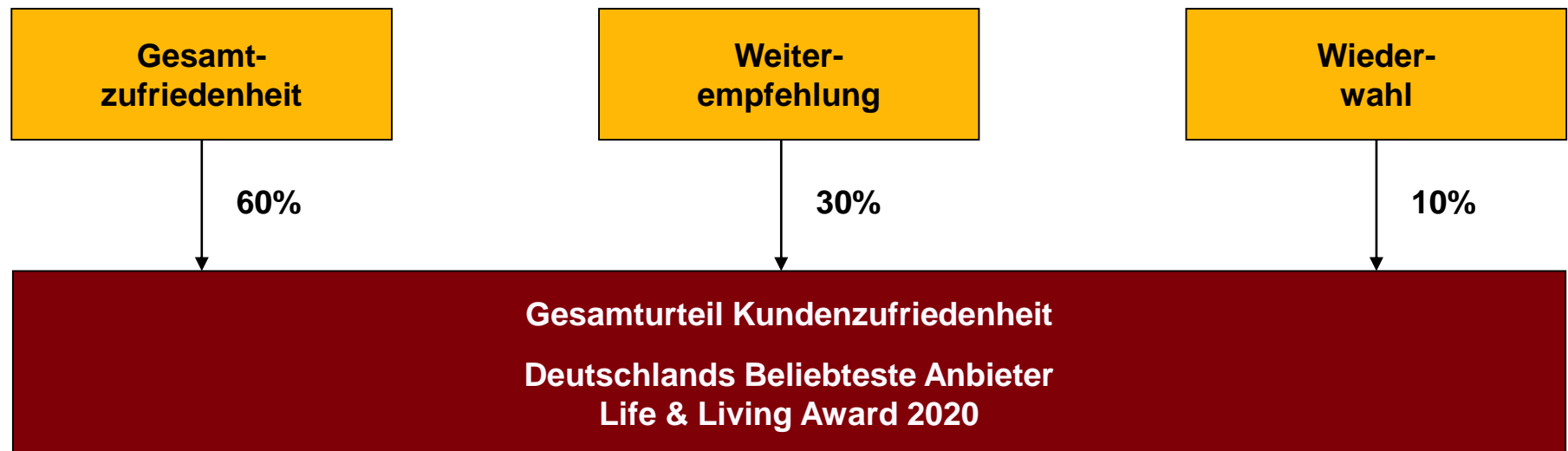
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	618 Unternehmen/Marken, in der Einzelauswertung: 414 Unternehmen/Marken in 41 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	September 2019 bis Januar 2020
Befragungszeit	14. Oktober 2019 bis 5. Januar 2020
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 = 41.248*
Kriterien	Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, Wiederwahl
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

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

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Bauen & Ausbauen			
Baustoffe	Knauf	Rockwool	Ytong
Carports	Brüning-Carport	Deutsche Carportfabrik	Siebau Raumsysteme
Fenster & Türen	Porta Fenster	Schüco	Weru
Fertigaragen	Juwel Fertigaragen	Pfaff Fertigaragen	Zapf-Garagen
Fertighausanbieter	Bien-Zenker	Schwörer Haus	Streif Haus
Fertigkeller	Knecht	MB Effizienz Keller	Südwest-Keller
Garagentore & Haustüren	Hörmann	Novoferm	Teckentrup
Massivhausbau	Arge-Haus	Haus Compagnie	Helma
Wintergärten & Terrassendächer	Masson	Solarlux	Sunshine

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Kategorie			
Wand & Boden			
Bodenbeläge Holz	Haro	Meister	Parador
Bodenbeläge Textil & Fliese	Tretford Teppich	Villeroy & Boch	Vorwerk
Farbenhersteller	Alpina Farben	Brillux	Caparol
Tapetenhersteller	A.S. Creation	Erfurt & Sohn	Rasch
Technik			
Empfangstechnik	Hama	Technisat	Wentronic*
Gebäudetechnik	Bosch Thermotechnik	Vaillant	Viessmann
Haushaltsroboter	Dyson	iRobot	Vorwerk
Rauchmelder	Detectomat	Ei Electronics	Hekatron
Sicherheit	Abus	Burg-Wächter	Somfy
Smart-Home-Heizung	Eurotronics Comet Dect	Eve Thermo	Lupus Electronics
Smart-Home-Systeme	AVM (FRITZ!Box)	Bosch Smart Home	Gigaset (Smart Home)
Solartechnik	IBC Solar	Q Cells	Solarwatt

* Hierunter zählt z. B. die Marke Goobay.

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Wohnen & Einrichten			
Badmöbel	Burgbad	Fackelmann	Pelipal
Bettenhersteller	Bruno	Röwa	RUF Betten
Kindermöbel	Geuther	Paidi	Polini-Kids
Küchenmöbel	Nobilis	Nolte Küchen	Siematic
Lampen & Beleuchtung	Lampenwelt.de	Osram	Paulmann
Möbelhersteller	Hülsta	Interlübke	Mondo
Polstermöbelhersteller	Musterring	Rolf Benz	Stressless
Raumtextilien	Ado Goldkante	Apart	Jab Anstoetz
Textilien Bad & Bett	Cawö	Irisette	Möve

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Garten			
Gartenhäuser & Pavillons	Butenas	Skan Holz	Weka
Gartenmöbel	4 Seasons	Fischer Möbel	Siena Garden
Gartenroboter	Gardena	Husqvarna	Stihl
Teichbau	Heissner	Naturagart	Oase
Freizeit Haus & Wohnung			
Fitnessgeräte	Cardiostrong	Hammer	Taurus
Kinderspielgeräte	Gartenpirat	Hudora	Wickey
Poolhersteller	Pool-Systems	Riviera Pool	SSF Pools by Klafs
Saunahersteller	B+S Finnland Sauna	Klafs	Röger Sauna

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Dienstleister Haus & Wohnen			
Ambulante Pflegedienste	Home Instead	Korian	Renafan
Private Wach- & Sicherheitsdienste	Piepenbrock Sicherheit	Securitas Deutschland	WISAG Sicherheit & Service
Umzugsunternehmen	Dachser & Kolb	Hansetrans	Zapf Umzüge

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Baustoffe

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

- Claytec
- Fermacell
- Gutta
- Isover
- Knauf
- MEM
- PCI
- Rockwool
- Wolfa
- Ytong

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Carports

In der Kategorie Carports 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):

- BHM Überdachungssysteme
- Brüning-Carport
- Carport Union
- Carportmaster
- Deutsche Carportfabrik
- Garnuka Carportwerk
- HM - Heinrich Meyer-Werke Breloh
- Holzzentrum24 Prikker
- Kwp Carport
- Pauleikhoff Carport
- Siebau Raumsysteme
- Solarterrassen & Carportwerk

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fenster & Türen

In der Kategorie Fenster & Türen wurden 21 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldra
- Bayerwald
- Daku
- German Windows
- Hapa
- Heroal
- Hilzinger
- Porta Fenster
- Rekord
- Schüco
- Sparfenster
- Stolma
- Weku
- Weru

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertiggaragen

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

- Beton Kemmler
- Dahmit Garagen- und Fertigbau
- Griesmann Garagen
- Juwel Fertiggaragen
- K-Plus Qualitätsgaragen
- Laumer
- Pfaff Fertiggaragen
- RBW Garagen
- Rekers
- Siebau
- Steidle
- Zapf-Garagen

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertighausanbieter

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

- Bien-Zenker
- Dan-Wood
- Finger Haus
- Haas Fertigbau
- Hanse Haus
- Massa Haus
- Okal
- Pro Haus
- Rensch-Haus
- Schwörer Haus
- Streif Haus
- Weberhaus

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertigg Keller

In der Kategorie Fertigg Keller 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):

- Dennert
- Doppelmayr und Messerschmidt
- Kellerexperte
- Knecht
- MB Effizienzkeller
- Partnerbau
- Südwest-Keller
- TG Klotz

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Garagentore & Haustüren

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

- Biffar
- Heroal
- Hörmann
- Käuferle
- Novoferm
- Rundum Meir
- Teckentrup
- Wirth

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Massivhausbau

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

- Arge-Haus
- Baumeister Haus
- Dennert Raumfabrik
- Favorit Massivhaus
- Haus Compagnie
- Heinz von Heiden
- Helma
- Neue Massivhaus
- Town & Country Haus
- Viebrockhaus
- Ytong Bausatzhaus

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Wintergärten & Terrassendächer

In der Kategorie Wintergärten & Terrassendächer 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):

- Gewe
- Masson
- Nelson Park
- Novum Wintergarten
- Schüco
- Solarlux
- Stern Wintergarten
- Sunshine
- Wikoma Wintergärten

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Bodenbeläge Holz

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

- Bauwerk Parkett
- Bembé Parkett
- Gunreben
- Hain Natur-Böden
- Haro
- Jaso
- Kährs
- Meister
- Parador
- Parkett Herter
- Tarkett
- Ter Hürne

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Bodenbeläge Textil & Fliese

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

- Agrob Buchtal
- Engers
- Gepadi
- Jasba
- Klingenberg
- Meissen Keramik
- Nord Ceram
- Steuler-Fliesen
- Tretford Teppich
- Villeroy & Boch
- Vorwerk

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Farbenhersteller

In der Kategorie Farbenhersteller 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):

- Alpina Farben
- Brillux
- Caparol
- Düfa
- Dulux
- Sikkens
- Super Nova
- Wilckens

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Tapetenhersteller

In der Kategorie Tapetenhersteller 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):

- A.S. Creation
- Designers Guild
- Erfurt & Sohn
- Erismann
- Hohenberger
- Komar
- Livingwalls Cologne
- Marburg
- Rasch

4. Ergebnisse

Technik: Empfangstechnik

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

- Fuba
- Hama
- Humax Digital
- Kathrein
- Opticum
- Premium X
- Schwaiger
- Technisat
- Telestar
- Triax
- Wentronic*

* Hierunter zählt z. B. die Marke Goobay.

4. Ergebnisse

Technik: Gebäudetechnik

In der Kategorie Gebäudetechnik wurden 18 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bosch Thermotechnik
- Brötje
- Buderus
- Danfoss
- Diamant Heiz- und Klimasysteme
- Gira
- MHG Heiztechnik
- Novelan
- Remko
- Stiebel Eltron
- Vaillant
- Viessmann
- Weishaupt
- Wolf

4. Ergebnisse

Technik: Haushaltsroboter

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

- Dirt Devil
- Dyson
- iRobot
- Kärcher
- Vileda
- Vorwerk
- Zaco (ehemals iLife)

4. Ergebnisse

Technik: Rauchmelder

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

- Detectomat
- Ei Electronics
- Hekatron
- Jalo
- Kidde
- Pyrex

4. Ergebnisse

Technik: Sicherheit

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

- Abus
- AMG Sicherheitstechnik
- Burg-Wächter
- ELV
- Gigaset
- Homematic
- König
- Lupus-Electronics
- Monacor
- Olympia
- Somfy
- Visor Tech

4. Ergebnisse

Technik: Smart-Home-Heizung

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

- Controme
- Eurotronics Comet Dect
- Eve Thermo
- Honeywell Evohome
- Lupus Electronics
- Tado
- Wiser

4. Ergebnisse

Technik: Smart-Home-Systeme

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

- AVM (FRITZ!Box)
- Belkin (WeMo)
- Bosch Smart Home
- Devolo (Home Control)
- Gigaset (Smart Home)
- Innogy (Smart Home)
- Somfy
- Telekom (Qivicon)

4. Ergebnisse

Technik: Solartechnik

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

- IBC Solar
- Kyocera
- Q Cells
- SMA
- Solar Fabrik
- Solarwatt

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Badmöbel

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

- Burgbad
- Fackelmann
- Lanzet
- Marlin
- Optifit
- Pelipal
- Trendteam
- W. Schildmeyer

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Bettenhersteller

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

- Auping
- Bruno
- Dico Möbel
- Dormiente
- Kirchner
- LUX118 Schlafräumkonzepte
- Maintal Betten
- Möbelwerk Weißensee
- Oschmann Comfortbetten
- Röwa
- RUF Betten

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Kindermöbel

In der Kategorie Kindermöbel 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):

- Geuther
- Paidi
- Pinolino
- Polini-Kids
- Relita
- Roba
- Schardt
- Ticaa

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Küchenmöbel

In der Kategorie Küchenmöbel wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alma Küchen
- Alno
- Bauformat
- Bulthaup
- Burger Küchen
- Häcker
- Leicht Küchen
- Marquardt Küchen
- Nobilia
- Nolte Küchen
- Poggenpohl
- Schmidt Küchen
- Schüller
- Siematic

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Lampen & Beleuchtung

In der Kategorie Lampen & Beleuchtung 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):

- Bega
- Brilliant
- Brumberg
- Lampenwelt.de
- Osram
- Paulmann
- Sylvania
- Top Light
- Wofi

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Möbelhersteller

In der Kategorie Möbelhersteller 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):

- C. Disselkamp Schlafräumsysteme
- Hartmann
- Hülsta
- In Casa
- Interlübke
- Lambert
- Mondo
- Rauch
- Thielemeyer
- Wimmer

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Polstermöbelhersteller

In der Kategorie Polstermöbelhersteller wurden 19 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
- Candy Polstermöbel
- Carina Polstermöbel
- Dietsch
- Erpo
- Frommholz
- Himolla
- Koinor
- Musterring
- Ponsel Polstermöbel
- Puhlmann Polstermöbel
- Rolf Benz
- Stressless
- W. Schillig
- Walter Knoll

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Raumtextilien

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

- Ado Goldkante
- Apart
- Gardinenbox.eu
- Gerster
- Heimtexland
- Jab Anstoetz
- Saum & Viebahn

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Textilien Bad & Bett

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

- Biberna
- Cawö
- Dyckhoff
- Esprit Home
- Fleurette
- Irisette
- Janine
- Marc O'Polo
- Möve
- Schlafgut
- Tom Tailor

4. Ergebnisse

Garten: Gartenhäuser & Pavillons

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

- Butenas
- Deuba
- Joda
- Karibu
- Lugarde
- Pineca
- Skan Holz
- Tepro
- Weka
- Wolff Finnhaus

4. Ergebnisse

Garten: Gartenmöbel

In der Kategorie Gartenmöbel 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):

- 4 Seasons
- Best Freizeitmöbel
- Diamond Garden
- Fischer Möbel
- MBM
- Merxx
- Ploß
- Sieger
- Siena Garden
- Solpuri
- Stern
- Zebra

4. Ergebnisse

Garten: Gartenroboter

In der Kategorie Gartenroboter 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):

- Al-Ko
- Gardena
- Honda
- Husqvarna
- Stihl
- Viking
- Wolf-Garten
- Yard Force

4. Ergebnisse

Garten: Teichbau

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

- Der-Gartenteich.com
- Hanako Koi
- Heissner
- Naturagart
- Oase
- Teichbau-Profi.de
- Teichpflanzen Teichbau
- Teichundgarten24.de

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnung: Fitnessgeräte

In der Kategorie Fitnessgeräte 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):

- Asviva
- Cardiostrong
- Christopeit Sport
- Finnlo by Hammer
- Hammer
- Horizon Fitness
- Life Fitness
- Maxxus
- Taurus
- Ultrasport

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnung: Kinderspielgeräte

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

- Gartenpirat
- Hudora
- Isidor
- Loggy Land
- Oskar
- Smoby
- Wickey

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnung: Poolhersteller

In der Kategorie Poolhersteller 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):

- Capena
- Future Pool
- Hobby Pool
- Krülland
- Odenwald Pool
- Optirelax
- Pool-Systems
- Riviera Pool
- Sopra
- SSF Pools by Klafs
- Vario Pool System
- Veltmann

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnung: Saunahersteller

In der Kategorie Saunahersteller 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):

- Artsauna
- B+S Finnland Sauna
- Erdmann
- Home Deluxe
- Karibu
- Klafs
- Röger Sauna
- Teka

4. Ergebnisse

Dienstleister: Ambulante Pflegedienste

In der Kategorie Ambulante Pflegedienste 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):

- AWO Thüringen
- Bonitas Holding
- Caritas ambulante Dienste
- Domino World
- Home Instead
- Korian
- Pflegebüro Bahrenberg
- Renafan

4. Ergebnisse

Dienstleister: Private Wach- & Sicherheitsdienste

In der Kategorie Private Wach- & Sicherheitsdienste 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):

- Big Security Services
- Dussmann Service Deutschland
- Klüh Security
- Kötter Security
- KWS Kieler Wach- und Sicherheitsgesellschaft
- Nürnberger Wach- und Schließgesellschaft
- Piepenbrock Sicherheit
- Secura Protect
- Securitas Deutschland
- W.I.S. Sicherheit + Service
- WISAG Sicherheit & Service

4. Ergebnisse

Dienstleister: Umzugsunternehmen

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

- Confern
- Dachser & Kolb
- DMS Umzug & Logistik
- Euromovers
- Hansetrans
- Zapf Umzüge

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Rund um das Thema Haus und Garten begleiten uns etliche Marken. Welche Produkte und Dienstleistungen von Verbrauchern (wiederholt) in Anspruch genommen werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab – nicht zuletzt den persönlichen Erfahrungen beziehungsweise der eigenen Zufriedenheit mit der Marke.^{*/**} Erfahrungswerte und Empfehlungen anderer Nutzer können darüber hinaus als Orientierungs- und Auswahlhilfe im Markendschlingel 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 Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020“ des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv.

* Vgl. Arbeitsgemeinschaft Verbrauchs- und Medienanalyse (2020): VuMA Touchpoints 2020, H50A: „Wenn ich mit einer Marke zufrieden bin, bleibe ich auch bei ihr“, S. 5, online unter: <https://www.vuma.de/vuma-praxis/vuma-berichtsband/> (letzter Zugriff: 28.01.2020).

** Vgl. Pwc (2017): Wie Markentreue entsteht – und was sie gefährdet. Warum kaufen Konsumenten Markenprodukte? S. 5f., online unter: <https://www.pwc.de/de/handel-und-konsumguter/pwc-studie-markenvertrauen.pdf> (letzter Zugriff: 28.01.2020).

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 Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2020“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Oktober 2019 bis Januar 2020 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 41 Kategorien, vorwiegend aus dem Bereich Haus & Wohnen. In jeder Kategorie wurden drei Preisträger ausgezeichnet.

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 = 41.245

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 41.248. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

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 = 41.248

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 = 41.248

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 41.248.

	Seite
A. Demografie	105
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	107

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	53,8%
Weiblich	46,2%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,1%
Bayern	12,4%
Berlin	8,9%
Brandenburg	2,9%
Bremen	3,2%
Hamburg	7,2%
Hessen	8,4%
Mecklenburg-Vorpommern	3,1%
Niedersachsen	8,5%
Nordrhein-Westfalen	10,1%
Rheinland-Pfalz	5,3%
Saarland	2,4%
Sachsen	4,8%
Sachsen-Anhalt	4,3%
Schleswig-Holstein	3,6%
Thüringen	3,8%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	13,4%
30 bis 39 Jahre	28,1%
40 bis 49 Jahre	31,2%
50 bis 59 Jahre	19,6%
60 Jahre und älter	7,3%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss, noch Schüler/in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,5%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	14,8%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	30,5%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	34,7%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	17,5%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,9%
Angestellt (Vollzeit)	62,3%
Angestellt (Teilzeit)	11,4%
Selbstständig	17,3%
Schüler/Student	2,9%
Rentner	4,2%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	28,1%
Zwei Personen	47,4%
Drei Personen	18,3%
Vier oder mehr Personen	6,2%

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.