

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Lebensmittelmärkte 2020

#### **Discounter mit Preisvorteilen, Vollsortimenter mit großem Serviceplus – Marktkauf ist Testsieger, Lidl bester Discounter**

**Hamburg, 08.10.2020** – Niedrige Preise, attraktives Angebot, toller Service – was sich Kunden von ihrem Lebensmittelmarkt wünschen, erfüllt sich in der Wirklichkeit längst nicht immer. Dabei zeigen die Discounter und die Vollsortimenter unterschiedliche Stärken, wie die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität belegt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn Lebensmittelmarkt-Ketten getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 08.10.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Sparen beim Discounter**

Die Lebensmittelmärkte erzielen ein gutes Gesamtergebnis. Dabei liegen die Vollsortimenter und Discounter insgesamt auf einem ähnlichen Niveau, die Stärken sind allerdings unterschiedlich ausgeprägt: Die Discounter punkten mit günstigeren Preisen, die Vollsortimenter bieten den besseren Service.

Bei den Discountern ist der Einkauf im Schnitt 7,5 Prozent günstiger: Der Durchschnittspreis für den untersuchten Warenkorb beträgt bei den Discountern 17,86 Euro gegenüber 19,30 Euro bei den Vollsortimentern. Das größte Sparpotenzial gibt es bei Obst und Gemüse: So kostet ein Kilogramm Bananen in der günstigsten Discounter-Filiale 88 Cent, beim teuersten Supermarkt dagegen 1,95 Euro. Für eine Kiwi zahlen Kunden beim preiswertesten Anbieter 28 Cent, beim teuersten 77 Cent. Und der Kilopreis Strauch-/Rispen Tomaten variiert sogar zwischen 66 Cent und 2,42 Euro – eine maximale Ersparnis von 72,7 Prozent. Dagegen gibt es aber bei Grundnahrungsmitteln wie Milchprodukten, Sonnenblumenöl oder Toastbrot keine oder nur geringe Preisunterschiede zwischen den Lebensmittelmärkten.

#### **Vollsortimenter beim Service deutlich vorn**

Beim Service liegen die Vollsortimenter-Märkte vorn und verfehlen nur knapp ein sehr gutes Ergebnis; die Discounter sind in diesem Bereich nur befriedigend. So sind die Vollsortimenter etwa bei der Beratungskompetenz des Personals sowie beim Angebot deutlich besser aufgestellt. Generell ein Problem im Lebensmittelmarkt: Wer Hilfe benötigt, muss viel Geduld aufbringen – im Schnitt müssen Kunden fast sechs Minuten warten, bis ein Mitarbeiter für Auskünfte zur Verfügung steht.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Wer Wert auf guten Service legt, ist im Vollsortimenter-Markt gut aufgehoben, muss allerdings für den Einkauf oft etwas tiefer in die Tasche greifen. Obwohl das Preisniveau deutlich für die Discounter spricht, deckt der Test aber auf, dass zwei Vollsortimenter günstiger sind als der teuerste Discounter.“

#### **Die besten Lebensmittelmärkte**

Testsieger ist Marktkauf (Qualitätsurteil: „gut“). Der Vollsortimenter überzeugt mit dem besten Service aller getesteten Lebensmittelmärkte. Die kompetenten Mitarbeiter beantworten Fragen zu den Produkten stets korrekt, geben bedarfsgerechte Auskünfte und treten sehr freundlich auf. Das Angebot punktet unter anderem mit einer sehr großen Auswahl an Bio-Produkten und

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:  
Markus Hamer  
Beirat:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,  
Prof. Peter Wippermann  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Frischetheken mit Bedienung in allen untersuchten Filialen. Die Märkte sind einladend gestaltet und bieten sehr gute Orientierungsmöglichkeiten.

Platz zwei belegt Kaufland (Qualitätsurteil: „gut“). Die Lebensmittelmarkt-Kette verfügt über das im Vergleich beste Angebot: Kunden steht eine sehr große Sorten- und Markenvielfalt zur Auswahl. Zudem bieten alle getesteten Filialen Bedienungstheken für Fleisch, Käse und Backwaren; auch spezielle Lebensmittel – etwa vegan oder glutenfrei – sind stets verfügbar. Die Mitarbeiter sind fachkundig und geben verständliche Auskünfte. Ansprechende, saubere Filialen tragen ebenfalls zum guten Ergebnis bei.

Lidl ist mit dem Qualitätsurteil „gut“ der Testsieger unter den Discountern (Gesamtrang drei). Lidl verfügt über das beste Discounter-Angebot und punktet in vielen Märkten mit der Vielfalt an Frischwaren und Bio-Produkten. Die Filialen sind ansprechend gestaltet und verfügen über sehr gute Parkmöglichkeiten; die Waren werden übersichtlich präsentiert. Zudem zeigen sich die Mitarbeiter motiviert und geben korrekte Auskünfte.

Preissieger der Studie ist Netto Marken-Discount vor Aldi Nord/Süd und Lidl auf den Plätzen zwei und drei.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn Lebensmittelmarkt-Ketten, die über jeweils mindestens 150 Filialen in Deutschland verfügten und in den Großräumen von mindestens zwei der vier Metropolen Berlin, Hamburg, München und Köln präsent waren. Das Testfeld setzte sich aus vier Vollsortimentern und sechs Discountern zusammen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden dabei unter anderem das Angebot, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Wartezeiten sowie das Filialumfeld. Es flossen 100 Servicekontakte mit den Lebensmittelmarkt-Ketten in die Auswertung ein. Zudem wurden 80 Preise pro Unternehmen auf Basis eines Warenkorbs ermittelt und bewertet. Die Analyse erfolgte in Kooperation mit dem Preiszeiger Wirtschaftsinformationsdienst (Erhebung: 10.-13.08.2020).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

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

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

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.