

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher Fairness-Preis 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 15. Oktober 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 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 / 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. Gesamturteil Fairness	16
■ Antivirus-Software-Anbieter	16
■ Autobanken	18
■ Autoglaswerkstätten	20
■ Autohändler	22
■ Autowaschanlagen	24
■ Bäckerei-Ketten	26
■ Bäckerei-SB-Ketten	28
■ Baufinanzierung Filialbanken	30
■ Baumärkte	32
■ Bausparkassen	34
■ Beamer-Hersteller	36
■ Beauty-Eigenmarken	38
■ Betten & Matratzen (Hersteller)	40

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
■ Computer-Hersteller	42
■ ETF-Anbieter	44
■ Finanzberatung	46
■ Fitness-Studios	48
■ Fondsgesellschaften	50
■ Gasanbieter regional	52
■ Gasanbieter überregional	54
■ Gesetzliche Krankenversicherer	56
■ Handy-/Elektronikversicherungen	58
■ Hersteller Großelektro	60
■ Hörakustiker	62
■ Juweliere	64
■ Kaffeevollautomaten (Hersteller)	66
■ Kamera-Hersteller	68
■ Kfz-Vertragswerkstätten	70
■ Kfz-Werkstätten freie	72
■ Kinderwagen & Zubehör	74
■ Koffer/Reisegepäck	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)	
■ Kreditkarten (Emittenten)	78
■ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	80
■ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	82
■ Kundenkreditkarten	84
■ Mobilfunkanbieter	86
■ Naturkosmetik-Marken	88
■ Online-Apotheken	90
■ Online-Autoankauf	92
■ Online-Blumenversandhändler	94
■ Online-Broker (Spezialisten)	96
■ Online-Druckereien	98
■ Premium TV-Anbieter	100
■ Privatbanken	102
■ Private Krankenversicherer	104
■ Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	106
■ Schuhmarken	108
■ Schulranzen & Zubehör	110

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
▪ Smartphone-Werkstätten	112
▪ Stromanbieter regional	114
▪ Stromanbieter überregional	116
▪ Tankstellenshops	118
▪ Versicherer mit Vermittlernetz	120
▪ Videokonferenzsysteme Anbieter	122
▪ Wäsche & Strümpfe (Marken)	124
▪ Wasserversorger	126
▪ Wohnmobile/Wohnwagen	128
5. Methodik	130
Anhang	135

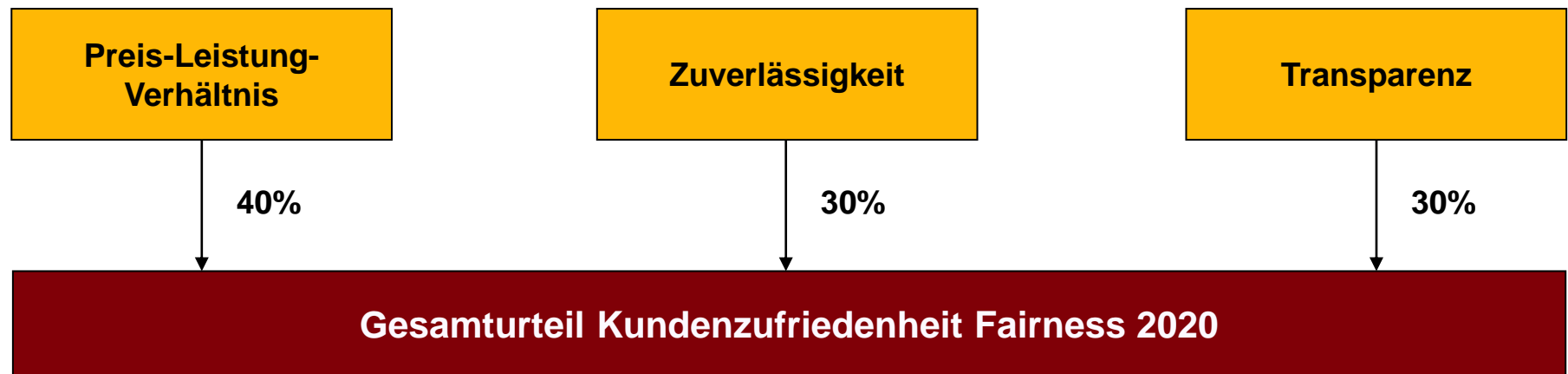
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	792 Unternehmen. In der Einzelauswertung: 585 Unternehmen in 57 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	März bis August 2020
Befragungszeit	22. April bis 28. Juni 2020
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 = 55.866*
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*		
Antivirus-Software-Anbieter	Kaspersky	Avast	McAfee
Autobanken	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)	Renault Bank (RCI Banque Deutschland)	Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
Autoglaswerkstätten	Carglass	Junited Autoglas	
Autohändler	Ahg	Rosier	Scherer
Autowaschanlagen	Clean Car	Kärcher Clean Park	Best Carwash
Bäckerei-Ketten	Junge Die Bäckerei	Wiener Feinbäcker Heberer	Steinecke
Bäckerei-SB-Ketten	Back König	Back-Werk	Löscher
Baufinanzierung Filialbanken	Commerzbank	BBBank	Sparda-Bank Baden-Württemberg
Baumärkte	Hellweg	Obi	Toom Baumarkt
Bausparkassen	Alte Leipziger Bauspar	Deutsche Bausparkasse Badenia	Debeka Bausparkasse
Beamer-Hersteller	Optoma	BENQ	NEC
Beauty-Eigenmarken	Yves Rocher	The Body Shop	
Betten & Matratzen (Hersteller)	Schlaraffia	Matratzen Concord	Dunlopillo

* 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*		
Computer-Hersteller	Medion	Acer	Asus
ETF-Anbieter	BNP Paribas Asset Management	Xtrackers	Deka Investments
Finanzberatung	Dr. Klein	Interhyp	Bonnfinanz
Fitness-Studios	McFit	Injoy	Clever Fit
Fondsgesellschaften	Union Investment	Allianz Global Investors	DWS
Gasanbieter regional	ESB Energie Südbayern	Enso	Stadtwerke Duisburg
Gasanbieter überregional	123energie	Lichtblick	E wie einfach
Gesetzliche Krankenversicherer	Viactiv Krankenkasse	AOK Plus	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Handy-/Elektronikversicherungen	Friendsurance	Wertgarantie	Schutzbrief24
Hersteller Großelektro	Bosch	Samsung	Grundig
Hörakustiker	Kind Hörgeräte	Geers	Amplifon
Juweliere	123gold	Thomas Sabo	Pandora
Kaffeefvollautomaten (Hersteller)	Melitta	Krups	Bosch

* 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*		
Kamera-Hersteller	Canon	Fujifilm	Nikon
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Opel	Vertragswerkstatt Hyundai	Vertragswerkstatt Ford
Kfz-Werkstätten freie	1a Autoservice	Bosch Car Service	Pitstop
Kinderwagen & Zubehör	Hauck	Chicco	Maxi-Cosi
Koffer/Reisegepäck	Hauptstadtkoffer	Samsonite	Stratic
Kreditkarten (Emittenten)	Consors Finanz	DKB	Barclaycard
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista	Nicko Cruises	A-Rosa
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	Hurtigruten	AIDA Cruises	TUI Cruises
Kundenkreditkarten	Tchibocard Plus	Payback Visa Karte	Ikea Family Bezahlkarte
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk	Tchibo mobil	1&1
Naturkosmetik-Marken	Lavera	Weleda	Speick Naturkosmetik
Online-Apotheken	Medikamente-per-Klick.de	Medpex	Volksversand.de
Online-Autoankauf	Citroen Ankaufservice	Renault Ankaufservice	

* 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*		
Online-Blumenversandhändler	Flora Prima	Blume2000.de	Valentins
Online-Broker (Spezialisten)	Trade Republic	Smartbroker	Degiro
Online-Druckereien	Flyeralarm	Wir-machen-Druck.de	Onlineprinters (ehemals Driedruckerei.de)
Premium TV-Anbieter	Telekom Magenta TV	Waipu.tv	Vodafone Giga TV
Privatbanken	HSBC Trinkaus & Burkhardt	Berenberg	Hauck & Aufhäuser
Private Krankenversicherer	SDK	Debeka	Allianz
Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	Advocard	Deurag	Auxilia
Schuhmarken	Geox	Gabor	Birkenstock
Schulranzen & Zubehör	Ergobag	4You	McNeill
Smartphone-Werkstätten	Phone Service Center	Handyreparatur123	Samsung Reparaturservice
Stromanbieter regional	ESB Energie Südbayern	Drewag	Hamburg Energie
Stromanbieter überregional	123energie	Naturstrom	E wie einfach
Tankstellenshops	Jet	Star	Total

* 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*		
Versicherer mit Vermittlernetz	SV Sparkassenversicherung	DEVK	Debeka
Videokonferenzsysteme Anbieter	Cisco	Avaya	Pascom
Wäsche & Strümpfe (Marken)	Schiesser	Hudson	Mey
Wasserversorger	RWW	Berliner Wasserbetriebe	Bodensee-Wasserversorgung
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 Antivirus-Software-Anbieter

In der Kategorie Antivirus-Software-Anbieter wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avast
- Avira
- Bitdefender
- F-Secure
- G Data
- Kaspersky
- McAfee
- Symantec Norton

4. Gesamturteil Fairness

Autobanken

In der Kategorie Autobanken wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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)
- Mazda Finance (Santander Consumer Bank)
- Mercedes-Benz Bank
- Opel Bank
- Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
- Renault Bank (RCI Banque Deutschland)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

4. Gesamturteil Fairness Autoglaswerkstätten

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

- Carglass
- Junited Autoglas
- KS Autoglas
- Scheiben-Doktor
- Wintec Autoglas

4. Gesamturteil Fairness Autohändler

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

- Ahg
- Autohaus Wolfsburg
(Die Automeile Wolfsburg)
- Autoweller
- Dello
- Hahn Automobile
- Jacobs Gruppe
- Löhr
- Lueg
- Rosier
- Scherer
- Senger
- Tiemeyer

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 Kundenmeinungen 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 zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bäckerei von Allwörden
- Hofpisterei
- Junge Die Bäckerei
- K&U Bäckerei
- Kamps
- Schäfer's
- Steinecke
- Wiener Feinbäcker Heberer

4. Gesamturteil Fairness Bäckerei-SB-Ketten

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

- Back König
- Back-Factory
- Back-Werk
- Löscher
- Middelberg
- Mr. Baker
- Webers

4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hamburger Sparkasse
- Hypovereinsbank
- Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Köln Bonn
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness

Baumärkte

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

- Bauhaus
- Baywa Bau- & Gartenmärkte
- Globus Baumarkt
- Hagebaumarkt
- Hellweg
- Hornbach
- Obi
- Sonderpreis Baumarkt
- Tedox
- Toom Baumarkt

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 Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Beamer-Hersteller

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

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

4. Gesamturteil Fairness Beauty-Eigenmarken

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

- Dunlopillo
- FAN Frankenstolz Schlafkomfort
- Hn8 Schlafsysteme
- Maintal Betten
- Malie
- Matratzen Concord
- MFO Matratzen
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia

4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

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

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

4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

In der Kategorie ETF-Anbieter wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amundi
- BNP Paribas Asset Management
- Deka Investments
- Fidelity
- Invesco
- iShares
- J.P. Morgan
- Lyxor
- UBS
- Vanguard
- Xtrackers

4. Gesamturteil Fairness Finanzberatung

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

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

4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

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

- Bodystreet
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit+
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- McFit
- Mrs. Sporty

4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

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

- Allianz Global Investors
- Amundi
- Black Rock
- BNP Paribas Asset Management
- Commerz Real
- Deka Investments
- DWS
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- Union Investment

4. Gesamturteil Fairness

Gasanbieter regional

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

- Drewag
- Enso
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- MVV Energie
- Nord Stadtwerke
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- WSW Wuppertaler Stadtwerke

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

In der Kategorie Gasanbieter überregional wurden 24 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- Badenova
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Energiegut
- Eprimo
- Goldgas
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Lichtblick
- Maingau Energie
- Mainova
- Stadtwerke Düsseldorf
- SWM Stadtwerke München
- Vattenfall

4. Gesamturteil Fairness

Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Assurant
- Easy Insurance
- Extrapolice24
- Friendsurance
- Handysecure
- Hepster
- Onlineversicherung.de
- Protect
- Schutzbrief24
- Schutzklick
- Sofortschutz
- Wertgarantie

4. Gesamturteil Fairness Hersteller Großelektro

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

- AEG
- Bauknecht
- Beko
- Bomann
- Bosch
- Gorenje
- Grundig
- Miele
- Neff
- Privileg
- Samsung
- Siemens

4. Gesamturteil Fairness Hörakustiker

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

- Amplifon
- Audibene
- Fielmann Hörakustik
- Geers
- Gerland Hörgeräte
- Hörgeräte Seifert
- Iffland Hören
- Kind Hörgeräte
- Köttgen Hörakustik
- Vitakustik Hörgeräte

4. Gesamturteil Fairness Juweliere

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

- 123gold
- Christ
- Fossil
- Pandora
- Swarovski
- Thomas Sabo
- Trauringschmiede
- Wellendorff
- Wempe

4. Gesamturteil Fairness Kaffeefullautomaten (Hersteller)

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

- AEG
- Bosch
- DeLonghi
- Jura
- Krups
- Melitta
- Miele
- Philips
- Siemens

4. Gesamturteil Fairness Kamera-Hersteller

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

- Canon
- Fujifilm
- Leica
- Lumix (Panasonic)
- Nikon
- Olympus
- Pentax (Ricoh)
- Sony

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

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

- Vertragswerkstatt Audi
- Vertragswerkstatt BMW
- Vertragswerkstatt Citroen
- Vertragswerkstatt Fiat
- Vertragswerkstatt Ford
- Vertragswerkstatt Hyundai
- Vertragswerkstatt Mazda
- Vertragswerkstatt Mercedes
- 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 elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Kinderwagen & Zubehör

In der Kategorie Kinderwagen & Zubehör wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Baby Jogger
- Bugaboo
- Chic 4 Baby
- Chicco
- Hartan
- Hauck
- Maxi-Cosi
- Moon
- Quinny

4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

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

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

4. Gesamturteil Fairness Kreditkarten (Emittenten)

In der Kategorie Kreditkarten (Emittenten) wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzel-auswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Advanzia
- American Express
- Barclaycard
- Consors Finanz
- Diners Club
- DKB
- Hanseatic Bank

4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

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

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

4. Gesamturteil Fairness

Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

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

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

4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

In der Kategorie Kundenkreditkarten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Naturkosmetik-Marken

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

- Annemarie Börlind
- Dr. Bronner's
- Dr. Hauschka
- Eco Cosmetics
- Khadi
- Lavera
- Primavera
- Sante
- Speick Naturkosmetik
- Weleda

4. Gesamturteil Fairness Online-Apotheken

In der Kategorie Online-Apotheken wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Online-Autoankauf

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

- Citroen Ankaufservice
- Jetztautoverkaufen.de
- Renault Ankaufservice
- Wirkaufendeinauto.de

4. Gesamturteil Fairness Online-Blumenversandhändler

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

- Aldi-Blumen.de
- Blume Ideal
- Blume2000.de
- Fleurop.de
- Flora Prima
- Lidl-Blumen.de
- Rewe-Blumenbote.de
- Valentins

4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

In der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Captrader
- Degiro
- Flatex
- Maxblue
- Onvista Bank
- S Broker
- Smartbroker
- Trade Republic

4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Druckdiscount24.de
- Flyeralarm
- Flyerpilot
- Online-Druck.biz
- Onlineprinters (ehemals Diedruckerei.de)
- Overnightprints
- Primus-print.de
- Saxoprint
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

4. Gesamturteil Fairness Premium TV-Anbieter

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

- Joyn
- Sky
- Telekom Magenta TV
- Vodafone Giga TV
- Waipu.tv
- Zattoo

4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

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

- Bankhaus Ellwanger & Geiger
- Bankhaus Metzler
- Berenberg
- Bethmann Bank
- Donner & Reuschel
- Hauck & Aufhäuser
- HSBC Trinkaus & Burkhardt
- M. M. Warburg & Co.
- Merck Finck Privatbankiers
- Weberbank

4. Gesamturteil Fairness

Private Krankenversicherer

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

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

4. Gesamturteil Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)

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

- Advocard
- Auxilia
- D.A.S. (Ergo)
- Deurag
- NRV Neue Rechtsschutz
- Örag
- Roland Rechtsschutz

4. Gesamturteil Fairness Schuhmarken

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

- Birkenstock
- Buffalo
- Ecco
- Gabor
- Geox
- Lloyd
- Salamander
- Tamaris
- Timberland

4. Gesamturteil Fairness Schulranzen & Zubehör

In der Kategorie Schulranzen & Zubehör wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 4You
- Ergobag
- Herlitz
- McNeill
- Sammies by Samsonite
- School Mood
- Scooli
- Scout

4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

In der Kategorie Smartphone-Werkstätten wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Reparaturservice
- EDV Repair
- Handyreparatur123
- McRepair
- Mein Trendy Handy
- One-Handyrepair.de
- Phone Service Center
- Samsung Reparaturservice
- Smartphone-Werkstatt24.de

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- Bonn-Netz
- Drewag
- Enso
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- MVV Energie
- NVB
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Münster
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

In der Kategorie Stromanbieter überregional wurden 28 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Energiegut
- Entega
- Eprimo
- Extraenergie
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Naturstrom
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stromio
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

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

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

4. Gesamturteil Fairness Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness

Videokonferenzsysteme Anbieter

In der Kategorie Videokonferenzsysteme Anbieter wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avaya
- Cisco
- Dekom
- Lifesize
- Pascom
- Poly

4. Gesamturteil Fairness Wäsche & Strümpfe (Marken)

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

- BeeDees
- Calida
- Falke
- Hudson
- Hunkemöller
- Kunert
- Lascana
- Mey
- Passionata
- Schiesser
- Sloggi
- Triumph

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

- Bürstner
- Dethleffs
- Fendt-Caravan
- Hobby-Wohnwagenwerk
- Hymer
- Knaus
- Pössl
- Weinsberg

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Faires Verhalten wird in der heutigen Zeit großgeschrieben: im privaten Bereich, aber auch vor allem in Geschäftsbeziehungen zwischen Kunde und Unternehmen. Dass Fairness von jedem Einzelnen unterschiedlich verstanden wird, macht es zu einer besonderen Herausforderung für die Unternehmen.* Faires Verhalten vor dem Kauf, während des Kaufs und auch nach dem Kauf ist wichtig – gerechte Preise, zuverlässige Aussagen, transparente Informationen sowie ein ehrlicher Umgang miteinander. Die erlebte Fairness von einem Kunden, die er von einem Unternehmen erhält, erweist sich als nachhaltige Investition seitens der Unternehmen: Nicht zuletzt kann der faire Umgang mit Kunden helfen, eine langfristige und wertvolle Beziehung zwischen Kunde und Unternehmen zu etablieren – oder bei unfairem Verhalten eben auch schnell zu zerstören.

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

Dies beantwortete eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv, die die fairsten Unternehmen Deutschlands küren.

* Vgl. Personalwirtschaft (2015): Fairness im Unternehmen erlebbar machen. Online unter: <https://www.personalwirtschaft.de/produkte/archiv/magazin/ausgabe-4-2015/0%3A7315050.html> (Abrufdatum: 4.8.2020).

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. Zwischen April und Juli 2020 erfolgte die 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 den 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 57 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 = 55.808

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 55.866. 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 = 55.706

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 55.866. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Transparenz der Preise und Produkte bei xxx*?
(Transparente Preise, u. a. keine versteckten Kosten, keine Lockangebote, die sich später verteuern; transparente Produktleistungen/Dienstleistungen/Vertragsleistungen; Schaffung der Möglichkeit eines leichten Preisvergleichs/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 = 53.353

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 55.866. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	Seite
A. Demografie	136
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	138

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	52,0%
Weiblich	48,0%

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

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	13,5%
30 bis 39 Jahre	27,4%
40 bis 49 Jahre	32,0%
50 bis 59 Jahre	19,3%
60 Jahre und älter	7,4%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss, noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,4%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	15,2%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	30,8%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	33,5%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	18,1%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,4%
Angestellt (Vollzeit)	63,2%
Angestellt (Teilzeit)	11,8%
Selbstständig	17,9%
Schüler/Student	1,6%
Rentner	4,1%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	27,6%
Zwei Personen	47,7%
Drei Personen	18,2%
Vier oder mehr Personen	6,5%

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.