

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Deutschlands Beliebteste Anbieter

### Life & Living Award 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 18. März 2021

# 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

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien im Auftrag von Firmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	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.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>8</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>10</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>11</b>
<b>4. Ergebnisse</b>	<b>16</b>
<b>Bauen &amp; Ausbauen</b>	
▪ Carports	16
▪ Fenster & Türen	18
▪ Fertiggaragen	20
▪ Fertighausanbieter	22
▪ Fertigg Keller	24
▪ Garagentore & Haustüren	26
▪ Geländer	28
▪ Massivhausbau	30
▪ Sonnenschutzsysteme	32
▪ Treppen	34
▪ Wintergärten & Terrassendächer	36

# Inhaltsverzeichnis

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

	<b>Seite</b>
<b>4. Ergebnisse (Fortsetzung)</b>	
<b>Wand &amp; Boden</b>	
▪ Bodenbeläge Fliese	38
▪ Bodenbeläge Holz	40
▪ Bodenbeläge Textil	42
▪ Farben	44
▪ Tapeten	46
<b>Technik</b>	
▪ Empfangstechnik	48
▪ Gebäudesicherheit	50
▪ Haushaltsroboter	52
▪ Heiztechnik & Wärmepumpe	54
▪ Lüftung Spezialisten	56
▪ Rauchmelder	58
▪ Smart-Home-Heizung	60
▪ Smart-Home-Systeme	62
▪ Solartechnik	64

# Inhaltsverzeichnis

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

	<b>Seite</b>
<b>4. Ergebnisse (Fortsetzung)</b>	
<b>Wohnen &amp; Einrichten</b>	
▪ Badmöbel	66
▪ Kindermöbel	68
▪ Küchenmöbel	70
▪ Lampen & Beleuchtung	72
▪ Möbelhersteller	74
▪ Polstermöbel	76
▪ Porzellanwaren	78
▪ Raumtextilien	80
▪ Textilien Bad & Bett	82
<b>Garten</b>	
▪ Gartenhäuser & Pavillons	84
▪ Gartenmöbel	86
▪ Gartenroboter	88
▪ Strandkörbe	90
▪ Teichbau (Produkthersteller)	92

# Inhaltsverzeichnis

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

	<b>Seite</b>
<b>4. Ergebnisse (Fortsetzung)</b>	
<b>Freizeit Haus &amp; Wohnung</b>	
▪ Fitnessgeräte	94
▪ Kinderspielgeräte	96
▪ Poolhersteller	98
▪ Saunahersteller	100
<b>Dienstleister Haus &amp; Wohnen</b>	
▪ Private Wach- & Sicherheitsdienste	102
▪ Umzugsunternehmen	104
<b>5. Methodik</b>	<b>106</b>
<b>Anhang</b>	<b>110</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

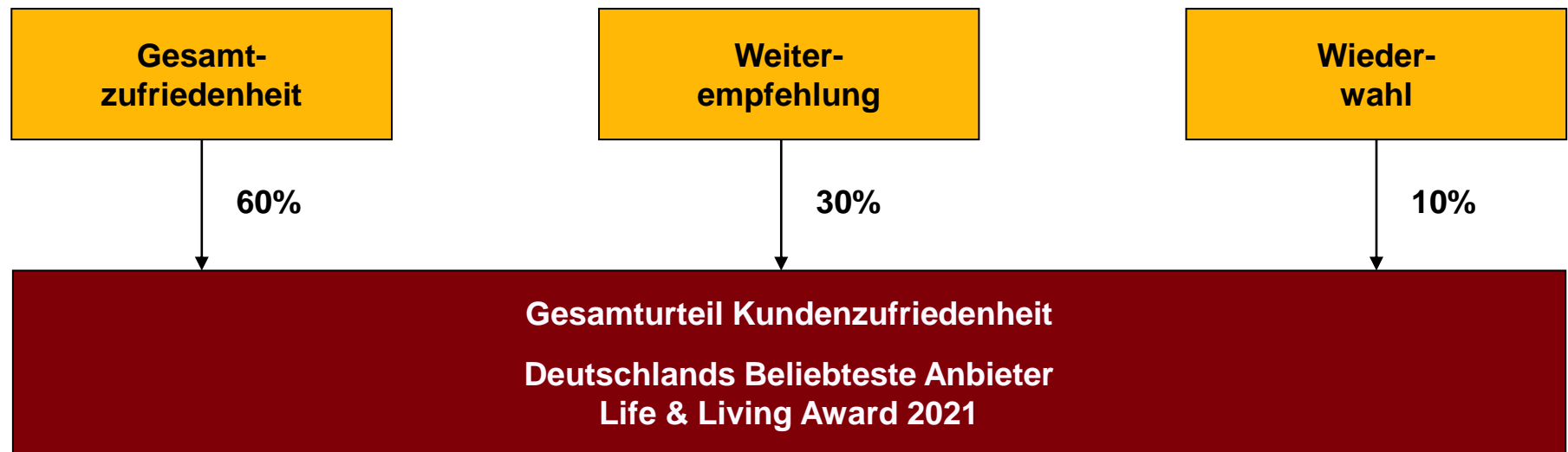
<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	581 Unternehmen/Marken, in der Einzelauswertung: 404 Unternehmen/Marken in 45 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	August 2020 bis Januar 2021
<b>Befragungszeit</b>	12. Oktober 2020 bis 6. Dezember 2020
<b>Befragte</b>	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)
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 39.230*
<b>Kriterien</b>	Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, Wiederwahl
<b>Erhebung</b>	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 2021 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Bauen &amp; Ausbauen</b>			
<b>Carports</b>	Brüning-Carport	Deutsche Carportfabrik	Premium Carportwerk
<b>Fenster &amp; Türen</b>	Porta Fenster	Schüco	Weru
<b>Fertigaragen</b>	Pfaff Fertigaragen	Rekers	Zapf Die Garage
<b>Fertighausanbieter</b>	Bien-Zenker	Finger Haus	Streif Haus
<b>Fertigkeller</b>	Glatthaar Fertigkeller	Knecht	Südwest-Keller
<b>Garagentore &amp; Haustüren</b>	Biffar	Hörmann	Novoferm
<b>Geländer</b>	Geländerladen.de	Luxholm	Q-railing
<b>Massivhausbau</b>	Arge-Haus	Helma	Town & Country Haus
<b>Sonnenschutzsysteme</b>	Jarolift	Markilux	Weinor
<b>Treppen</b>	Fuchs-Treppen	Kenngott-Treppen	Siller Treppen
<b>Wintergärten &amp; Terrassendächer</b>	Masson	Schüco	Solarlux

# 3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2021 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Kategorie</b>			
<b>Wand &amp; Boden</b>			
<b>Bodenbeläge Fliese</b>	Klingenberg	Steuler-Fliesen	Villeroy & Boch
<b>Bodenbeläge Holz</b>	Kährs	Meister	Parador
<b>Bodenbeläge Textil</b>	Infloor	Tretford Teppich	Vorwerk Flooring
<b>Farben</b>	Alpina Farben	Brillux	Dulux
<b>Tapeten</b>	Erfurt & Sohn	Marburg	Rasch
<b>Technik</b>			
<b>Empfangstechnik</b>	Hama	Technisat	Telestar
<b>Gebäudesicherheit</b>	Abus	ELV Elektronik	Somfy
<b>Haushaltsroboter</b>	Dyson	iRobot	Vorwerk
<b>Heiztechnik &amp; Wärmepumpe</b>	Bosch Thermotechnik	Stiebel Eltron	Viessmann
<b>Lüftung Spezialisten</b>	Get Air	Maico	-
<b>Rauchmelder</b>	Ei Electronics	Hekatron	Jalo
<b>Smart-Home-Heizung</b>	Eve Thermo	Heatapp!	Tado

# 3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2021 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Kategorie</b>			
<b>Technik (Fortsetzung)</b>			
<b>Smart-Home-Systeme</b>	Bosch Smart Home	Gigaset (Smart Home)	Somfy
<b>Solartechnik</b>	IBC Solar	Q Cells	Solarwatt
<b>Wohnen &amp; Einrichten</b>			
<b>Badmöbel</b>	Burgbad	Marlin	Pelipal
<b>Kindermöbel</b>	Paidi	Roba	Schardt
<b>Küchenmöbel</b>	Bulthaup	Nolte Küchen	Poggenpohl
<b>Lampen &amp; Beleuchtung</b>	Lampenwelt	Paulmann	Steinel
<b>Möbelhersteller</b>	Hülsta	Mondo	Musterring
<b>Polstermöbel</b>	Rolf Benz	Stressless	W. Schillig
<b>Porzellanwaren</b>	Dibbern	Rosenthal	Villeroy & Boch
<b>Raumtextilien</b>	Ado Goldkante	Jab Anstoetz	Saum & Viebahn
<b>Textilien Bad &amp; Bett</b>	Cawö	Irisette	Möve

# 3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2021 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Garten</b>			
<b>Gartenhäuser &amp; Pavillons</b>	Butenas	Hansagarten24	Weka
<b>Gartenmöbel</b>	Fischer Möbel	Kettler Home & Garden	Siena Garden
<b>Gartenroboter</b>	Gardena	Husqvarna	Robomow
<b>Strandkörbe</b>	De Vries	Die Strandkorbprofis	Xinro Handelsgesellschaft
<b>Teichbau (Produkthersteller)</b>	Heissner	Oase	Polygard
<b>Freizeit Haus &amp; Wohnung</b>			
<b>Fitnessgeräte</b>	Cardiostrong	Hammer	Taurus
<b>Kinderspielgeräte</b>	Gartenpirat	Hudora	Wickey
<b>Poolhersteller</b>	Hobby Pool	Pool-Systems	SSF Pools by Klafs
<b>Saunahersteller</b>	B+S Finnland Sauna	Klafs	Saunalux

# 3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2021			
Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Dienstleister Haus &amp; Wohnen</b>			
<b>Private Wach- &amp; Sicherheitsdienste</b>	Secura Protect	Securitas Deutschland	WISAG Sicherheit & Service
<b>Umzugsunternehmen</b>	Hansetrans	ITO Möbeltransport	Zapf Umzüge

## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Carports

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

- BHM Überdachungssysteme
- Biber Holz Carportbau München
- Brüning-Carport
- Carport Union
- Carportmaster
- Deutsche Carportfabrik
- HM- Heinrich Meyer-Werke Breloh
- Kwp Carport
- Pauleikhoff Carport
- Premium Carportwerk
- Siebau Raumsysteme
- Solarterrassen & Carportwerk

# 4. Ergebnisse

## Bauen & Ausbauen: Fenster & Türen

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

- Aldra
- Bayerwald
- Deceuninck
- German Windows
- Hapa
- Heroal
- Hilzinger
- Ideal Fensterbau Weinstock
- Internorm
- Porta Fenster
- Schüco
- Weru



## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Fertiggaragen

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

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

# 4. Ergebnisse

## Bauen & Ausbauen: Fertighausanbieter

In der Kategorie Fertighausanbieter wurden 20 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allkauf
- Bien-Zenker
- Dan-Wood
- Finger Haus
- Fingerhut Haus
- Haas Fertighaus
- Hanse Haus
- Kampa
- Lux Haus
- Massa Haus
- Okal
- Schwabenhaus
- Schwörer Haus
- Streif Haus
- Weberhaus

# 4. Ergebnisse

## Bauen & Ausbauen: Fertigg Keller

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

- Dennert
- Doppelmayr und Messerschmidt
- Glatthaar Fertigg Keller
- Kellerexperte
- Knecht
- MB Effizienz Keller
- Partnerbau
- Südwest-Keller
- TG Klotz

## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Garagentore & Haustüren

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

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

## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Geländer

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

- Geländerladen.de
- Geländermanufaktur
- Luxholm
- Metall Design
- Q-railing
- Weber Geländersysteme

## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Massivhausbau

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

- Arge-Haus
- Baudirekt
- Baumeister Haus
- Dennert Raumfabrik
- Favorit Massivhaus
- Hebel Haus
- Heinz von Heiden
- Helma
- Kern-Haus
- Town & Country Haus
- Viebrockhaus

# 4. Ergebnisse

## Bauen & Ausbauen: Sonnenschutzsysteme

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

- Alukon
- Heim & Haus
- Hella
- Jarolift
- Klaiber
- Leiner Markisen
- Markilux
- Nova Hüppe
- Reflexa
- Roma
- Solarmatic
- Warema
- Weinor

# 4. Ergebnisse

## Bauen & Ausbauen: Treppen

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

- Dolle
- Fuchs-Treppen
- Kenngott-Treppen
- Siller Treppen
- Stadler Treppen
- Treppenmeister
- Wiehl



## 4. Ergebnisse

### Bauen & Ausbauen: Wintergärten & Terrassendächer

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

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

## 4. Ergebnisse

### Wand & Boden: Bodenbeläge Fliese

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

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

## 4. Ergebnisse

### Wand & Boden: Bodenbeläge Holz

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

- Bauwerk Parkett
- Bembé Parkett
- Boen
- Gunreben
- Haro
- Jaso
- Kährs
- Meister
- Osmo
- Parador
- Tarkett
- Ter Hürne

## 4. Ergebnisse

### Wand & Boden: Bodenbeläge Textil

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

- Anker
- Dura Textimex
- Hevo
- Infloor
- Tretford Teppich
- Vorwerk Flooring

# 4. Ergebnisse

## Wand & Boden: Farben

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

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

## 4. Ergebnisse

### Wand & Boden: Tapeten

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

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

# 4. Ergebnisse

## Technik: Empfangstechnik

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

- Hama
- Humax Digital
- Kathrein
- Opticum
- Schwaiger
- Technisat
- Telestar
- Wentronic\*

\* Hierunter zählt z. B. die Marke Goobay.

# 4. Ergebnisse

## Technik: Gebäudesicherheit

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

- Abus
- AMG Sicherheitstechnik
- Burg-Wächter
- ELV Elektronik
- König Electronic
- Lupus-Electronics
- Monacor
- Olympia
- Somfy
- Visor Tech



## 4. Ergebnisse

### Technik: Haushaltsroboter

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

- Dirt Devil
- Dyson
- Ecovacs Robotics
- iRobot
- Kärcher
- Tesvor
- Vileda
- Vorwerk

## 4. Ergebnisse

### Technik: Heiztechnik & Wärmepumpe

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

- Alpha Innotec
- Bosch Thermotechnik
- Brötje
- Buderus
- Stiebel Eltron
- Vaillant
- Viessmann
- Weishaupt
- Wolf Heiztechnik

## 4. Ergebnisse

### Technik: Lüftung Spezialisten

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

- Airleben
- Brink Climate Systems
- Get Air
- Inventer
- Maico

# 4. Ergebnisse

## Technik: Rauchmelder

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

- Cautiex
- Ei Electronics
- Hekatron
- Jalo
- Kidde
- Pyrex

# 4. Ergebnisse

## Technik: Smart-Home-Heizung

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

- Controme
- Eurotronics Comet Dect
- Eve Thermo
- Heatapp!
- Honeywell Evohome
- Tado
- Wiser

# 4. Ergebnisse

## Technik: Smart-Home-Systeme

In der Kategorie Smart-Home-Systeme wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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 sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- IBC Solar
- Kyocera
- Q Cells
- Sharp
- Solar Fabrik
- Solara
- Solarwatt

# 4. Ergebnisse

## Wohnen & Einrichten: Badmöbel

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

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



# 4. Ergebnisse

## Wohnen & Einrichten: Kindermöbel

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

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

## 4. Ergebnisse

### Wohnen & Einrichten: Küchenmöbel

In der Kategorie Küchenmöbel wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alma Küchen
- Alno
- 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 zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brilliant
- Click-licht.de
- Gera Leuchten
- Lampenwelt
- Paulmann
- Regenbogen Leuchten
- Steinel
- Top Light
- Wofi

# 4. Ergebnisse

## Wohnen & Einrichten: Möbelhersteller

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

- COR
- Hartmann
- Hülsta
- Interlübke
- Mondo
- Musterring
- Rauch Möbel
- Thielemeyer
- Walter Knoll

## 4. Ergebnisse

### Wohnen & Einrichten: Polstermöbel

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

- Arco
- Candy Polstermöbel
- Himolla
- Koinor
- Rolf Benz
- Stressless
- W. Schillig

# 4. Ergebnisse

## Wohnen & Einrichten: Porzellanwaren

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

- Arzberg
- Dibbern
- Kahla
- Meissen
- Nymphenburg
- Rosenthal
- Seltmann Weiden
- Villeroy & Boch

## 4. Ergebnisse

### Wohnen & Einrichten: Raumtextilien

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

- Ado Goldkante
- Apart
- Apelt
- Création Baumann
- Gardinenbox.eu
- Ibenä
- Jab Anstoetz
- Saum & Viebahn

## 4. Ergebnisse

### Wohnen & Einrichten: Textilien Bad & Bett

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

- Biberna
- Cawö
- Dyckhoff
- Egeria
- Fleuresse
- Irisette
- Janine
- Kleine Wolke
- Möve



## 4. Ergebnisse

### Garten: Gartenhäuser & Pavillons

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

- Butenas
- Finn Art Blockhaus / Gartenhaus King
- Hansagarten24
- Joda
- Karibu
- Skan Holz
- Weka
- Wolff Finnhaus

## 4. Ergebnisse

### Garten: Gartenmöbel

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

- 4 Seasons
- Best Freizeitmöbel
- Diamond Garden
- Fischer Möbel
- Kettler Home & Garden
- MBM
- Merxx
- Niehoff Garden
- Ploß
- Sieger
- Siena Garden
- Stern Möbel

## 4. Ergebnisse

### Garten: Gartenroboter

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

- Al-Ko
- Gardena
- Honda
- Husqvarna
- Robomow
- Stihl
- Wolf-Garten
- Worx

## 4. Ergebnisse

### Garten: Strandkörbe

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

- De Vries
- Die Strandkorbprofis
- Korbwerk
- Lilimo
- Sonnenpartner
- Strandkorb Jentzsch
- Xinro Handelsgesellschaft

## 4. Ergebnisse

### Garten: Teichbau (Produkthersteller)

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

- Hanako Koi
- Heissner
- Meßner Pumpen
- Oase
- Polygard
- Söll

## 4. Ergebnisse

### Freizeit Haus & Wohnung: Fitnessgeräte

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

- Asviva
- Cardiostrong
- Christopeit Sport
- Finnlo by Hammer
- Hammer
- Horizon Fitness
- Life Fitness
- Maxxus
- Sport Plus
- Sportstech
- Taurus
- Technogym

## 4. Ergebnisse

### Freizeit Haus & Wohnung: Kinderspielgeräte

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

- Gartenpirat
- Hudora
- Isidor
- Oskar
- Smoby
- Wickey

## 4. Ergebnisse

### Freizeit Haus & Wohnung: Poolhersteller

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

- Future Pool
- Hobby Pool
- Pool-Systems
- Riviera Pool
- Sopra
- SSF Pools by Klafs
- Vario Pool System
- Veltmann



## 4. Ergebnisse

### Freizeit Haus & Wohnung: Saunahersteller

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

- B+S Finnland Sauna
- Erdmann
- Karibu
- Klafs
- Müther
- Röger Sauna
- Ruku
- Saunalux
- Teka

# 4. Ergebnisse

## Dienstleister: Private Wach- & Sicherheitsdienste

In der Kategorie Private Wach- & Sicherheitsdienste wurden 15 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Big Security Services
- Dussmann Service Deutschland
- ESD Dienstleistungsgruppe
- GSD Sicherheit
- Kötter Security
- KWS Kieler Wach- und Sicherheitsgesellschaft
- Piepenbrock Sicherheit
- Pond Security Service
- Secura Protect
- Securitas Deutschland
- W.I.S. Sicherheit + Service
- WISAG Sicherheit & Service

# 4. Ergebnisse

## Dienstleister: Umzugsunternehmen

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

- Confern
- Dachser & Kolb
- DMS Umzug & Logistik
- Euromovers
- Hansetrans
- Hertling
- ITO Möbeltransport
- Schenker
- Zapf Umzüge

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Bereits zwei Mal wurde der Award „Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living“ durchgeführt. Im Fokus steht der Bereich „Haus & Garten“. Rund um dieses Thema 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.<sup>\*/\*\*</sup> Erfahrungswerte und Empfehlungen anderer Nutzer können darüber hinaus als Orientierungs- und Auswahlhilfe im Markendschub herangezogen werden.

Grundlage für eine Auszeichnung ist das Urteil der Kunden. Über eine Kundenbefragung sollen die Zufriedenheit der Kunden mit den Anbietern/Marken sowie die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit gemessen werden.

Ziel war es, die Marken, Unternehmen und Dienstleistungen zu ermitteln, die im Bereich Life & Living zu den beliebtesten in Deutschland gehören. Antworten gibt die vorliegende Verbraucherbefragung „Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2021“ 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: 25.01.2021).

\*\* 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: 25.01.2021).

# 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 2021“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Oktober bis Dezember 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 45 Kategorien, vorwiegend aus dem Bereich Haus & Wohnen. In jeder Kategorie wurden bis zu drei Preisträger ausgezeichnet.

# 5. Methodik

## Frage

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

## Antwortoptionen

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

## Fallzahlen\*\*

n = 39.180

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

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.230. 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 = 39.230

## 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 = 39.230

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

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.230.

	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>111</b>
<b>B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)</b>	<b>113</b>



# A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	51,5%
Weiblich	48,5%
Divers	0,0%

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

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,3%
20 bis 29 Jahre	11,9%
30 bis 39 Jahre	29,2%
40 bis 49 Jahre	32,5%
50 bis 59 Jahre	18,4%
60 Jahre und älter	7,7%

# A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss, noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule	0,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,4%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	15,2%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	30,5%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	33,2%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	18,6%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	0,9%
Angestellt (Vollzeit)	63,8%
Angestellt (Teilzeit)	12,4%
Selbstständig	16,6%
Schüler/Student	1,6%
Rentner	4,7%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,9%
Zwei Personen	47,8%
Drei Personen	19,3%
Vier oder mehr Personen	6,0%

# 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.