

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher Fairness-Preis 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 21. Oktober 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 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, verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien 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
■ Aowaschanlagen	24
■ Baufinanzierung Filialbanken	26
■ Baumärkte	28
■ Bausparkassen	30
■ Beauty-Eigenmarken	32
■ Betten & Matratzen	34
■ Computer-Hersteller	36
■ Direktversicherer	38
■ ETF-Anbieter	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)	
■ Fahrrad-Hersteller	42
■ Finanzberatung	44
■ Fitness-Studios	46
■ Fondsgesellschaften	48
■ Fotostudios	50
■ Gartenmärkte	52
■ Gasanbieter regional	54
■ Gasanbieter überregional	56
■ Gesetzliche Krankenversicherer	58
■ Giro- und Jugendkonten	60
■ Handy-/Elektronikversicherungen	62
■ Haushaltsgeräte	64
■ Internetanbieter	66
■ Juweliere	68
■ Kaffeevollautomaten	70
■ Kfz-Vertragswerkstätten	72
■ Kfz-Werkstätten (freie)	74
■ Kinderwagen & Zubehör	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)	
■ Koffer/Reisegepäck	78
■ Kreditkarten (Emittenten)	80
■ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	82
■ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	84
■ Kundenkreditkarten	86
■ Mobilfunkanbieter	88
■ Online-Apotheken	90
■ Online-Autoankauf	92
■ Online-Blumenversandhändler	94
■ Online-Broker (Spezialisten)	96
■ Online-Druckereien	98
■ Personaldienstleister	100
■ Premium TV-Anbieter	102
■ Privatbanken	104
■ Private Krankenversicherer	106
■ Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	108
■ Schuhmarken	110
■ Schulranzen & Zubehör	112

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	114
▪ Sparkassen	116
▪ Sport-Flatrate-Anbieter	118
▪ Stromanbieter regional	120
▪ Stromanbieter überregional	122
▪ Tankstellenshops	124
▪ Unterhaltungselektronik	126
▪ Versicherer mit Vermittlernetz	128
▪ Videokonferenzsysteme Anbieter	130
▪ Volks- und Raiffeisenbanken	132
▪ Wäsche & Strümpfe	134
▪ Wohnmobile/Wohnwagen	136
5. Methodik	138
Anhang	144

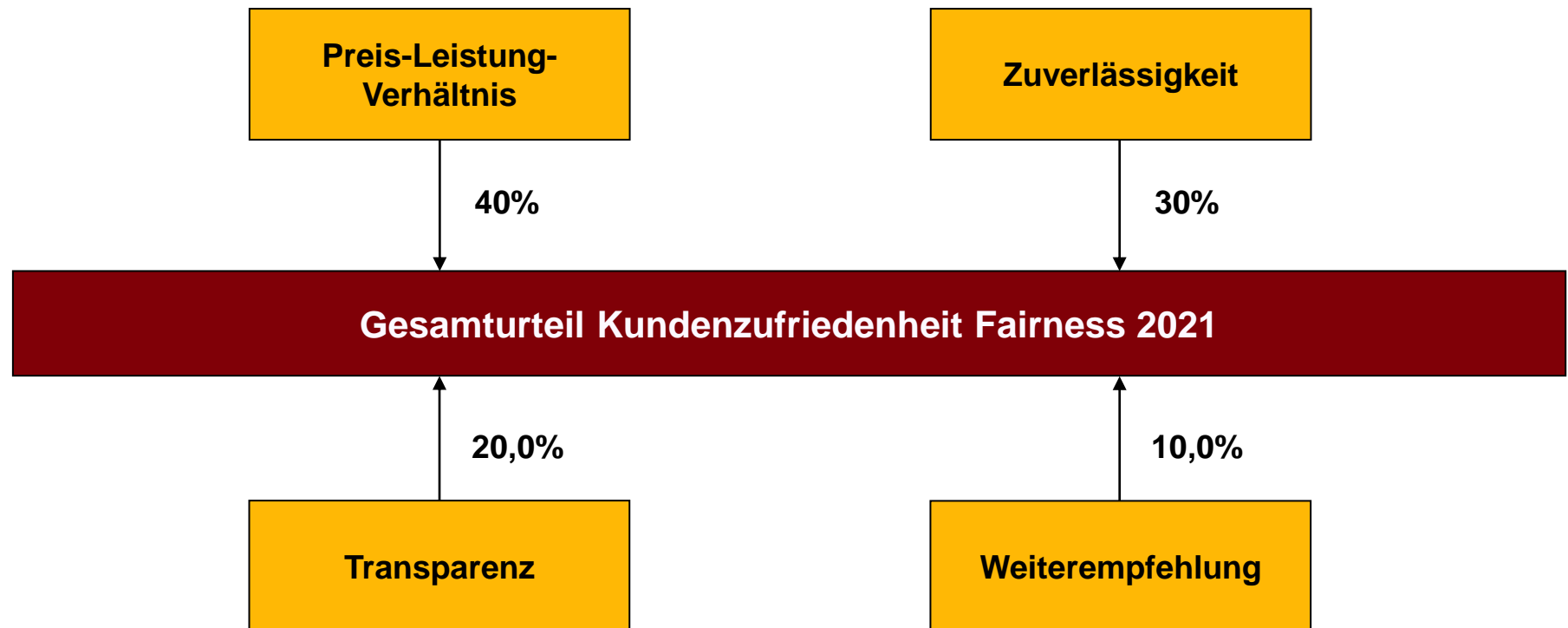
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	834 Unternehmen. In der Einzelauswertung: 666 Unternehmen in 61 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	März bis August 2021
Befragungszeit	22. April bis 1. Juli 2021
Befragte	Personen; 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 = 63.513*
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz, Weiterempfehlung
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	McAfee	Avast
Autobanken	Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)	Opel Bank	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
Autoglaswerkstätten	Carglass	Junited Autoglas	
Autohändler	Ahg	Scherer	Graf Hardenberg
Autowaschanlagen	Clean Car	Best Carwash	Mr. Wash
Baufinanzierung Filialbanken	Commerzbank	Sparda-Bank West	BBBank
Baumärkte	Hellweg	Toom	Globus Baumarkt
Bausparkassen	Alte Leipziger Bauspar	Bausparkasse Mainz	Debeka Bausparkasse
Beauty-Eigenmarken	Yves Rocher	Rituals	
Betten & Matratzen	Schlaraffia	Tempur	Betten-ABC
Computer-Hersteller	Asus	Dell	Medion
Direktversicherer	R+V24	HUK24	Friday
ETF-Anbieter	BNP Paribas	Xtrackers	iShares

* 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*		
Fahrrad-Hersteller	Cube	Canyon	Diamant
Finanzberatung	Interhyp	Dr. Klein	Swiss Life Select
Fitness-Studios	Injoy	McFit	Bodystreet
Fondsgesellschaften	Union Investment	Allianz Global Investors	Deka Investments
Fotostudios	Studioline	Sceneline	
Gartenmärkte	Grün erleben	Dehner Gartencenter	Pflanzen Kölle
Gasanbieter regional	ESB Energie Südbayern	EMB	Enso
Gasanbieter überregional	123energie	Gasag	DEW21
Gesetzliche Krankenversicherer	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse	Viactiv Krankenkasse	AOK Plus
Giro- und Jugendkonten	Hypovereinsbank	GLS Bank	DKB Deutsche Kreditbank
Handy-/Elektronikversicherungen	Friendsurance	Hepster	Wertgarantie
Haushaltsgeräte	Miele	Bosch	Severin
Internetanbieter	1&1	EWE	Easybell

* 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*		
Juweliere	Fossil	Christ	123gold
Kaffeefvollautomaten	Bosch	Melitta	Krups
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Ford	Vertragswerkstatt Hyundai	Vertragswerkstatt Opel
Kfz-Werkstätten (freie)	1a Autoservice	Bosch Car Service	Vergölst
Kinderwagen & Zubehör	Maxi-Cosi	Chicco	Quinny
Koffer/Reisegepäck	Samsonite	Hauptstadtkoffer	Titan
Kreditkarten (Emittenten)	Barclays (ehemals Barclaycard)	American Express	DKB Deutsche Kreditbank
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista	Nicko Cruises	Phoenix Flussreisen
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	AIDA Cruises	Hapag-Lloyd Cruises	MSC Cruises
Kundenkreditkarten	Ikea Kreditkarte (ehemals Ikea Family Bezahlkarte)	Tchibocard Plus	Payback Visa Karte
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk	Tchibo mobil	Congstar
Online-Apotheken	Medikamente-per-Klick.de	Doc Morris	Medpex
Online-Autoankauf	Mobile.de	Citroen Ankaufservice	Renault Ankaufservice

* 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*		
Online-Blumenversandhändler	Blume2000.de	Valentins	Flora Prima
Online-Broker (Spezialisten)	Trade Republic	Smartbroker	Captrader
Online-Druckereien	Cewe.de	Wir-machen-Druck.de	Flyeralarm
Personaldienstleister	Manpowergroup	Dekra Arbeit	ZAG
Premium TV-Anbieter	Telekom Magenta TV	Pjür Fernsehen	Waipu.tv
Privatbanken	HSBC Trinkaus & Burkhardt	Donner & Reuschel	Berenberg
Private Krankenversicherer	SDK	Debeka	Allianz
Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	Advocard	Deurag	KS/Auxilia
Schuhmarken	Geox	Ecco	Timberland
Schulranzen & Zubehör	Ergobag	Scout	Sammies by Samsonite
Smartphone-Werkstätten	Phone Service Center	Handyreparatur123	Samsung Reparaturservice
Sparkassen	Die Sparkasse Bremen	Sparkasse Köln Bonn	Stadtsparkasse München
Sport-Flatrate-Anbieter	Sportnavi.de	Urban Sports Club	Hansefit

* 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*		
Stromanbieter regional	ESB Energie Südbayern	Drewag	Infracfurther
Stromanbieter überregional	123energie	E wie einfach	Lekker Energie
Tankstellenshops	Jet	Star	Esso
Unterhaltungselektronik	Medion	Samsung	Panasonic
Versicherer mit Vermittlernetz	ADAC	SV Sparkassenversicherung	Debeka
Videokonferenzsysteme Anbieter	Cisco	Lifesize	Avaya
Volks- und Raiffeisenbanken	BBBank	Sparda-Bank Hamburg	Sparda-Bank West
Wäsche & Strümpfe	Hudson	Schiesser	Mey
Wohnmobile/Wohnwagen	Weinsberg	Dethleffs	Hymer

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

4. Gesamturteil Fairness Antivirus-Software-Anbieter

In der Kategorie Antivirus-Software-Anbieter wurden zwölf 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 zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 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)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

4. Gesamturteil Fairness Autoglaswerkstätten

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

- Ahg
- Autohaus Wolfsburg
(Die Automeile Wolfsburg)
- Beresa-Gruppe
- Dello-Gruppe
- Feser-Graf Gruppe
- Fleischhauer Gruppe
- Graf Hardenberg
- Hahn Automobile
- Jacobs Gruppe
- Löhr
- Lueg
- Rosier
- Scherer
- Senger
- Tiemeyer
- Wellergruppe

4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

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

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

4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Hypovereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtsparkasse München
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness

Baumärkte

In der Kategorie Baumärkte wurden elf 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

4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

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

- 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 Beauty-Eigenmarken

In der Kategorie Beauty-Eigenmarken wurden sechs 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

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

- Betten-ABC
- Dunlopillo
- Hn8 Schlafsysteme
- Malie
- Matratzen Concord
- MFO Matratzen
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia
- Tempur

4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

In der Kategorie Computer-Hersteller wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 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 Direktversicherer

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

- AdmiralDirekt.de
- Allianz Direct
- Bavaria Direkt
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- Friday
- Hannoversche
- HUK24
- R+V24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti

4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

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

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

4. Gesamturteil Fairness Fahrrad-Hersteller

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

- Bergamont
- Canyon
- Cube
- Diamant
- Gazelle
- Ghost
- Giant
- Hercules
- Kalkhoff
- Kettler
- Merida
- Pegasus
- Rose Bike
- Scott
- Stevens
- Winora

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

4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

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

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

4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

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

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

4. Gesamturteil Fairness

Fotostudios

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

- Picture People
- Sceneline
- Sonnenbild
- Studioline

4. Gesamturteil Fairness Gartenmärkte

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

- 1A Garten
- Blumen Risse Gartencenter
- Dehner Gartencenter
- Gartencenter Meckelburg
- Grün erleben
- Mauk Gartenwelt
- Pflanzen Kölle

4. Gesamturteil Fairness

Gasanbieter regional

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

- Drewag
- EMB
- 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 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- Badenova
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- Eprimo
- Gasag
- Goldgas
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Lichtblick
- Maingau Energie
- Mainova
- Stadtwerke Düsseldorf
- Süwag
- Vattenfall

4. Gesamturteil Fairness

Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 22 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 Giro- und Jugendkonten

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

- BW Bank
- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB Deutsche Kreditbank
- GLS Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

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

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

4. Gesamturteil Fairness Haushaltsgeräte

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

- AEG
- Bauknecht
- Bosch
- Electrolux
- Hoover
- Miele
- Privileg
- Severin
- Siemens

4. Gesamturteil Fairness Internetanbieter

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

- 1&1
- Congstar
- Easybell
- EWE
- Netcologne
- O2
- Pýur
- Telekom
- Vodafone

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

In der Kategorie Kaffeefullautomaten wurden zehn 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 Kfz-Vertragswerkstätten

In der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 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 Nissan
- Vertragswerkstatt Opel
- Vertragswerkstatt Peugeot
- Vertragswerkstatt Renault
- Vertragswerkstatt Seat
- Vertragswerkstatt Skoda
- Vertragswerkstatt Toyota
- Vertragswerkstatt Volkswagen

4. Gesamturteil Fairness

Kfz-Werkstätten (freie)

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

- Abc-Design
- Baby Jogger
- Bugaboo
- Chic 4 Baby
- Chicco
- Hartan
- Hauck
- Maxi-Cosi
- Moon
- Peg Perego
- Quinny

4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

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

- Advanzia Bank
- American Express
- Barclays (ehemals Barclaycard)
- Comdirect
- Consors Finanz
- Diners Club
- DKB Deutsche Kreditbank
- Hanseatic Bank
- ICS International Card Services
- ING

4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) wurden zehn 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 14 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 Cruises
- Hurtigruten
- MSC Cruises
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Silversea Cruises
- TUI Cruises

4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

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

- ADAC Kreditkarte
- Amazon.de Visa Karte
- Bahncard Kreditkarte
- Eurowings Kreditkarte
- Ikea Kreditkarte
(ehemals Ikea Family Bezahlkarte)
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- Payback American Express
- Payback Visa Flex+ Kreditkarte
- Payback Visa Karte
- Tchibocard Plus
- TUI Card

4. Gesamturteil Fairness Mobilfunkanbieter

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

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

4. Gesamturteil Fairness Online-Apotheken

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

- Apo-Discounter.de
- Aponeo
- Apo-Rot
- Apotal.de
- Besamex
- Doc Morris
- Eurapon
- Mediherz.de
- 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 acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autoscout24
- Citroen Ankaufservice
- Jetztautoverkaufen.de
- Mobile.de
- Renault Ankaufservice
- Wirkaufendeinauto.de

4. Gesamturteil Fairness Online-Blumenversandhändler

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

- Aldi-Blumen.de
- Bloom & Wild
- Blume Ideal
- Blume2000.de
- Euroflorist
- Fleurop.de
- Flora Prima
- Rewe Blumen
- Valentins

4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

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

- Captrader
- Degiro
- Flatex
- FX Flat
- Lynx
- Maxblue
- Onvista Bank
- S Broker
- Scalable Capital
- Smartbroker
- Trade Republic

4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe.de
- Druckdiscount24.de
- Easyprint.com
- Flyeralarm
- Flyerpilot
- Online-Druck.biz
- Onlineprinters
- Overnightprints
- Primus-print.de
- Print24
- Saxoprint
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

4. Gesamturteil Fairness Personaldienstleister

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

- Adecco
- Dekra Arbeit
- Hays
- Manpowergroup
- Persona Service
- Randstad
- Robert Half
- Runtime
- Tempton
- Unique Personalservice
- ZAG

4. Gesamturteil Fairness Premium TV-Anbieter

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

- Joyn/Joyn+
- Pÿur Fernsehen
- Sky
- Telekom Magenta TV
- Vodafone Giga TV
- Waipu.tv
- Zattoo

4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

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

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

4. Gesamturteil Fairness

Private Krankenversicherer

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

- Allianz
- Axa
- Barmenia
- BBKK
- Continentale
- Debeka
- DKV
- Ergo
- Gothaer
- Hallesche
- Hanse-Merkur
- HUK-Coburg
- Inter
- 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
- D.A.S. (Ergo)
- Deurag
- KS/Auxilia
- 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 zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Schulranzen & Zubehör

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

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

4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

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

- Apple Reparaturservice
- EDV Repair
- Handyreparatur123
- McRepair
- One-Handyrepair.de
- Phone Service Center
- Samsung Reparaturservice
- Smartphone-Werkstatt.de
- Sony Reparaturservice
- W-Support.com

4. Gesamturteil Fairness Sparkassen

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

- Berliner Sparkasse
- Die Sparkasse Bremen
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Nassauische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Sparkasse Aachen
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtparkasse Düsseldorf
- Stadtparkasse München

4. Gesamturteil Fairness Sport-Flatrate-Anbieter

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

- Fitfox
- Gympass
- Gympool
- Hansefit
- Qualitrain
- Sportnavi.de
- Urban Sports Club

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

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

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- EnergieGut
- ESWE Versorgung
- Extraenergie
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Naturstrom
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke München
- Süwag
- SWK Energie
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

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

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

4. Gesamturteil Fairness Unterhaltungselektronik

In der Kategorie Unterhaltungselektronik wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bang & Olufsen
- Bose
- Canton
- Harman Kardon
- JBL
- LG
- Medion
- Panasonic
- Philips
- Pioneer
- Samsung
- Sony
- Teufel
- Yamaha

4. Gesamturteil Fairness

Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 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 neun 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 Volks- und Raiffeisenbanken

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

- BBBank
- Berliner Volksbank
- Frankfurter Volksbank
- Hamburger Volksbank
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hamburg
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank Südwest
- Sparda-Bank West

4. Gesamturteil Fairness Wäsche & Strümpfe

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

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

4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

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

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

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Das Konstrukt Fairness umfasst im geschäftlichen Bereich viele Facetten: Dazu zählt nicht nur die Fairness gegenüber Mitarbeitern und Geschäftspartnern, sondern vor allem auch gegenüber den Kunden.* Auf Kundenebene ist dieses Konstrukt relevant, da Fairness bzw. wahrgenommene Unfairness die Wahlentscheidung beeinflussen kann. Eine Studie zeigt, dass Kaufentscheidungen für ein Produkt oder eine Dienstleistung häufig von der vermuteten oder nachweislichen Fairness-Qualität des Unternehmens abhängig sind.** Nicht zuletzt kann auch der faire Umgang mit Kunden helfen, eine langfristige und wertvolle Beziehung zum Unternehmen zu etablieren oder zu zerstören. Langfristige Kundenbindung und -loyalität hängen in entscheidendem Maße von fair wahrgenommenen Interaktionsbeziehungen ab. Voraussetzung für zufriedene Kunden sind eine intensive und aktive Beratung sowie eine Erhöhung der Transparenz von unternehmenspolitischen Aktivitäten.

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. Zukunftsinstitut (2013): Fair Von der Nische zum Mainstream. Online unter: https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Fair_Trendstudie_web.pdf, S. 18 (Abrufdatum: 9.8.2021).

** Vgl. Fairness-Stiftung (2011): Fairness-Barometer 2011. Online unter: <https://www.fairness-barometer.de/> (Abrufdatum: 9.8.2021).

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 2021 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 vier Leistungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie der Weiterempfehlungsbereitschaft. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: 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 61 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – etwa Energie, Technik, Reise und Finanzen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter 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 = 63.464

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. 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 = 63.335

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. 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 = 58.228

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie den Anbieter/das Unternehmen xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Weiterempfehlung: n = 63.512

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	Seite
A. Demografie	145
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	147

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	50,5%
Weiblich	49,5%
Divers	0,0%

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

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	14,2%
30 bis 39 Jahre	26,6%
40 bis 49 Jahre	25,4%
50 bis 59 Jahre	20,8%
60 Jahre und älter	12,6%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule	0,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	1,9%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,3%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	29,2%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	35,6%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	19,9%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	0,8%
Angestellt (Vollzeit)	64,1%
Angestellt (Teilzeit)	11,1%
Selbstständig	15,8%
Schüler/Student	2,0%
Rentner	6,2%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	27,4%
Zwei Personen	47,5%
Drei Personen	18,9%
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 mindestens 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.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kunden ein.