

P R E S S E M I T T E I L U N G**Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung****Jahresanalyse 2021: Top-Unternehmen, bei denen
Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung am höchsten ist**

Hamburg, 15.12.2021 – Der Rat aus dem Familien- oder Freundeskreis ist für die meisten Menschen eine wichtige Entscheidungshilfe. Welche Unternehmen bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern in puncto Weiterempfehlung aktuell am höchsten im Kurs stehen, zeigt die Jahresanalyse „Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Empfehlungen der Verbraucherinnen und Verbraucher

Über 166.000 Kundenmeinungen zu rund 1.500 bewerteten Unternehmen aus zahlreichen Branchen bilden die Basis dieser Jahresanalyse. Die Auswertung in 38 Kategorien spiegelt die Bandbreite der deutschen Wirtschaft wider, beispielsweise Banken, Energie, Fashion, Gesundheit, Immobilien, Reise oder Technik. In jeder Kategorie sind die besten drei Unternehmen siegreich, die die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden aufweisen. Die Kunden-Favoriten werden in diesem Jahr erstmalig vom Deutschen Institut für Service-Qualität und dem Nachrichtensender ntv ausgezeichnet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Ergebnisse der Jahresanalyse sind von hohem Nutzwert, denn es handelt sich um die Summe der Empfehlungen der Kundinnen und Kunden – also von jenen, die sich aus eigenen Erfahrungen ein Urteil gebildet haben.“

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Metaanalyse der DISQ-Verbraucherbefragungen des Jahres 2021 mit dem alleinigen Fokus auf die Weiterempfehlungsbereitschaft durch. Das DISQ erhob in diesem Zeitraum Kundenmeinungen zu 1.472 Unternehmen. Die Befragungen basierten auf das internetgestützte Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI); die Weiterempfehlungsbereitschaft wurde dabei auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben. Es flossen 166.270 Kundenstimmen ein; in der Einzelauswertung fanden jene Anbieter Berücksichtigung, zu denen sich mindestens 80 Kundinnen und Kunden geäußert hatten.

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

Pressekontakt:

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

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

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

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

Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung	
Jahresanalyse 2021	
Kategorien (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
Außenanlagen	Solarlux; Vario Pool System; Weka
Bad & Wellness	Emero; Klafs; Marlin
Banken	BBBank; Hauck & Aufhäuser; Renault Bank (RCI Banque)
Bauen & Heimwerken	Contorion; Hagebau.de; Siller Treppen
Beauty	Baslerbeauty; Heldenlounge; Parfumdreams
Blumen & Pflanzen	Ahrens + Sieberz; Bloomy Days; Fleurop.de; Flora Prima
Büro & Arbeit	Böttcher AG; Fairtoner.de; Lifesize
E-Commerce Generalisten	HSE; Lidl.de; QVC
Elektronik	DeLonghi; Mediamarkt.de; Telekom Magenta TV; Visunext/Beamershop24
E-Mobilität	Elektrofahrrad24.de; Nova Motors; Unu
Energie	123energie; EMB; EnBW; Infracfurther
Fashion	123gold; C&A Online-Shop; Deichmann.com; Zalando
Fenster & Türen	Jalousiescout; Schüco; Sunlux24
Finanzen	Barclays; Dr. Klein; Ikea Kreditkarte
Fotografie & Druck	Kartenmacherei; Lidl-Fotos.de; Whitewall.com
Freizeit & Hobby	Adticket; Kochform; Stoffkontor.eu
Garten & Terrasse	Gardena; Sonnenmax; Weinor
Geländer & Zäune	Hörr; Q-railing; Zaun-Idee
Geldanlage	BNP Paribas; Trade Republic; Union Investment
Genussmittel	Coffee Circle; Jacques.de; Teaworld
Gesundheit	Doc Morris; Fielmann.de; Medisana
Haustechnik	Heima24; Kamdi24; Stiebel Eltron
Immobilien	Arge-Haus; Glatthaar Fertiggeller; Streif Haus
Immobilienfinanzierung	Bausparkasse Mainz; Bausparkasse Schwäbisch Hall; Sparda-Bank West
Internet & Mobilfunk	1&1; Aldi Talk; Handyhuellen.de
Kfz-Werkstätten	ATU; Junited Autoglas; Vertragswerkstatt Ford
Kindermöbel & -spielgeräte	Hudora; Schardt; Skandic
Lebensmittel	Ankerkraut; Edeka24; Foodist
Möbel & Einrichtung	Hülsta; Ikea.com; Kahla; Siematic
Mobilität	Jet; Mobile.de; Mr. Wash
Reise	AIDA Cruises; Hymer; Nicko Cruises
Schlafen & Entspannen	Betten.de; Möve; Tempur
Sicherheit	Abus; Burg-Wächter; ELV Elektronik
Smart Home	Somfy; Tado; Telekom Magenta Smart Home
Sport	Cardiostrong; Mcdart.de; McFit
Technik	Dyson; Hama; Miele
Versicherungen	Debeka; HUK24; SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Wand & Boden	Dulux; Villeroy & Boch; Vorwerk Flooring

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

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