

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Eine Kooperation von
PREMIUS TESTSIEGER und DISQ

DISQ - TEST

Für besseren Service
in Deutschland

LIKE

DEUTSCHLANDS BESTE ONLINE-SHOPS

Welche Anbieter Kunden im Netz glücklich machen

WIE DURCHEINANDER IST AMERIKA?

MIT UNS BEHALTEN SIE DEN DURCHBLICK.
Die US-Wahl bei n-tv.



INHALT

4 Meldungen

Die besten Lieferservices, Hörgeräte-Akustiker, Kaffeemarken bei Pads und Kapseln, Paketversand-Portale, Krankenkassen und Anbieter von Wertpapier-Sparplänen

6 Vertrauenswürdige Siegel

Testsiegel sollen Verbrauchern Orientierung bieten. Doch nicht alle werden als seriös wahrgenommen. Welche Gütezeichen bekannt und geschätzt sind

10 Zins-Award 2016

Auch in der Niedrigzinsphase lohnt der Vergleich: Welche Anbieter die besten Konditionen beim Sparen und Finanzieren bieten



14 Deutschlands beste Online-Shops

Mit diesen Online-Händlern sind Kunden besonders zufrieden

IMPRESSUM

Herausgeber: Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG, Dorotheenstraße 48, 22301 Hamburg

Redaktionsleitung: Martin Schechtel

Grafik und Produktion: Premius GmbH, Ölmühle 9, 20357 Hamburg

Fotoquellen: arda sava cio ullari/iStock.com (S. 6), Eva Katalin Kondoros/iStock.com (S. 14), injenerker/fotolia (S. 10), M2K7/iStock.com (S. 5), Maica/iStock.com (S. 4), Paul Mueller-Rode (S. 3), PeopleImages/iStock.com (S. 5), Portra/iStock.com (S. 5), razerbird/iStock.com (S. 4), Skapl/iStock.com (S. 15), Thomas Ecke (S. 3, 11, 12, 13), triloks/iStock.com (S. 4), wissanu99/iStock.com (Titel)

Druck: NEEF + STUMME premium printing GmbH und Co. KG, Wittingen

EDITORIAL



Bianca Möller und Markus Hamer, Geschäftsführer DISQ Media und Deutsches Institut für Service-Qualität

Auszeichnungen geben Orientierung

Können Sie sich an die deutsche Wiedervereinigung erinnern? Wohl jeder weiß noch, was er an dem Tag des Mauerfalls vor 27 Jahren gerade tat. Und erinnern Sie sich noch daran, als Sie das erste Mal im Internet eingekauft haben? Das können wohl die wenigsten. Obwohl dies weniger lang her ist. Als zum Beispiel der E-Commerce-Riese Amazon in Seattle gegründet wurde, war die DDR schon seit vier Jahren Geschichte. Seitdem hat sich die Einkaufswelt revolutionär verändert: Shoppen im Internet ist für viele Menschen eine Selbstverständlichkeit geworden. Aber die Vielfalt im Netz ist unvorstellbar groß – auch die der Anbieter. Um dem Verbraucher eine konkrete Orientierungshilfe zu bieten, wurde von DISQ und n-tv der Online-Shop-Preis ins Leben gerufen. Wer in diesem Jahr aus Kundensicht zu Deutschlands besten Online-Shops zählt, lesen Sie ab Seite 14.

Ein weiteres spannendes Thema: der Zins-Award, eine Auszeichnung, die wir gemeinsam mit der FMH-Finanzberatung und n-tv verleihen. Diese beantwortet jedes Jahr, welche Unternehmen der Finanzbranche den besten Mix aus attraktiven Konditionen und gutem Service bieten. Wer sich in diesem Jahr dank hervorragender Leistungen im Rampenlicht der Preisverleihung wiederfand, erfahren Sie ab Seite 10.

Eine spannende Lektüre wünschen Ihnen

Bianca Möller

Markus Hamer



Leckere Lieferung

Wer nach Feierabend, am Wochenende oder an einem regnerischen Tag keine Lust hat, das Haus zu verlassen, um etwas zu essen zu besorgen, bestellt gern bei einem Lieferservice. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat zehn solcher Portale im Internet getestet. **Testsieger wurde Lieferando.de. Das Lieferservice-Portal über-**

zeugte in allen untersuchten Bereichen und erzielte das Qualitätsurteil „sehr gut“. Besonders beeindruckte das große Angebot an Restaurants, unter denen die Kunden bei ihrer Bestellung wählen können. Der Internetauftritt bietet umfangreiche, strukturierte Inhalte und eine optisch ansprechende Gestaltung. Der Bestellprozess ist zudem transparent und nutzerfreundlich. Rang zwei belegt Pizza.de mit einem guten Gesamtergebnis. Dritter wurde Lieferheld.de, ebenfalls mit der Note „gut“.

KAFFEEKAPSELN UND -PADS

Die Kunden-Favoriten

Kaffee kochen mit Kaffeepads und -kapseln liegt im Trend: Rund 52 Tonnen der Portionspackungen gingen 2015 über deutsche Ladentische. Das DISQ hat nun ermittelt, welcher Hersteller bei den Kunden besonders hoch in der Gunst steht. Ergebnis: Von 18 Kaffeemarken erzielten 16 das Gesamturteil „gut“, zwei wurden mit „befriedigend“ bewertet. **Beliebteste Kaffeemarke im Bereich Pads/Kapseln wurde Dallmayr. Die Kunden bewerten das Preis-Leistungs-Verhältnis wie auch die Produktqualität mit „sehr gut“. Zum Aroma, zum Geschmack oder zur Verträglichkeit des Kaffees äußert sich kein einziger der Befragungsteilnehmer negativ. Die hohe Kundenzufriedenheit drückt sich auch in der im Vergleich am stärksten ausgeprägten Weiterempfehlungsbereitschaft aus.** Auf dem zweiten Rang landete Nespresso („gut“). Hier waren die Verbraucher vor allem mit der Produktqualität und dem Produktsortiment besonders zufrieden.



Kaffeekapseln:
Beliebt bei Genießern



Hörgerät: Akustiker-Filialisten
mit sehr gutem Service

Gute Beratung für gutes Hören

Rund 1,9 Millionen Bundesbürger gleichen Defizite beim Hören mit einem Gerät aus. Damit die technischen Helfer ihre Aufgabe bestmöglich erfüllen, sollten sie sorgfältig an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Im Test des DISQ erzielten zwei der zehn untersuchten Hörgeräteakustiker-Filialisten insgesamt ein sehr gutes, acht ein gutes Serviceergebnis. Für diese Leistung sorgten insbesondere die Mitarbeiter der Unternehmen. Ihre Aussagen im Test waren durchweg korrekt, beispielsweise auch zu Fragen bezüglich der Zuzahlung gesetzlicher Krankenkassen. **Testsieger wurde Iffland Hören mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“.** Bei den Beratungen vor Ort beantworteten die Mitarbeiter alle Kundenfragen korrekt und ermittelten gezielt den individuellen Kundenbedarf. Der professionelle Umgang mit Beschwerden, die kurzen Wartezeiten und das Angebot mehrerer Zusatzservices trugen ebenfalls zum Testsieg bei. Auf Rang zwei folgt Fielmann, ebenfalls mit sehr gutem Gesamtergebnis. Die Mitarbeiter analysierten den Kundenbedarf im Test am besten, berieten individuell und gaben vollständige Auskünfte.



Paketübergabe:
Versand-Portale
helfen bei der
Anbieterwahl

Das Rundum-sorglos-Paketversand-Portal

Seit das Monopol der Post gefallen ist, haben Verbraucher die Wahl zwischen verschiedenen Paketversendern. Doch welcher ist der günstigste? Orientierung bieten Paketversand-Portale. Ein Preisvergleich lohnt sich, wie ein Test des DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zeigt. Das DISQ untersuchte elf solcher Online-Portale. Insgesamt erzielten die Anbieter nur ein befriedigendes Ergebnis. **Lediglich Testsieger Packlink.de erhielt das Qualitätsurteil „sehr gut“.** Dieser überzeugte bei Leistungen, Preisen und dem Internetauftritt. Die ermittelten Paketversandkosten liegen stets unter dem Durchschnitt, und buchen lassen sich die Leistungen direkt auf der Website. Den zweiten Platz belegt Xpaket.de („gut“). Das Portal schneidet beim Preisvergleich am besten ab und liefert für drei von fünf untersuchten Paketgrößen die günstigsten Preise. Versandtarif.de erreicht den dritten Rang („befriedigend“) unter anderem mit den zweitgünstigsten Preisen im Test und einem Kostenvergleich für Sperrgut.

Sehr gute Krankenkassen

Jede Krankenkasse kalkuliert, welchen Zusatzbeitrag sie von ihren Versicherten verlangen muss. Zwischen null und 1,9 Prozent werden zurzeit fällig. Schon deshalb lohnt sich der Anbietervergleich. Hinzu kommen Unterschiede bei Leistungen und Service, wie ein Test des DISQ im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zeigt. Testsieger ist die AOK Plus (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Sie führt in fast allen Bereichen, ist allerdings nur für Kunden in Sachsen und Thüringen geöffnet. Ihr Zusatzbeitrag zählt zu den niedrigsten im Test. In puncto Leistungen bietet die AOK Plus unter anderem ein erweitertes Programm zur Krebsvorsorge und Anerkennung verschiedener Naturheilverfahren. **Bester bundesweiter Versicherer ist die Techniker Krankenkasse. Sie liegt insgesamt auf Rang zwei („sehr gut“).** Ihre Bonusmodelle und Wahltarife ermöglichen Kosteneinsparungen. Den dritten Platz belegt die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse („sehr gut“).



Arztbesuch: Unterschiede bei Kosten, Leistungen und Service

Geldzuwachs: Mit Sparplänen Schritt für Schritt zum Ziel



Sparen nach Plan

Die besten Anbieter von Wertpapier-Sparplänen in vier Kategorien hat das DISQ ermittelt.

Monat für Monat einen überschaubaren Betrag einzahlen und ein Vermögen aufbauen – so funktionieren Wertpapier-Sparpläne. Die besten Anbieter in den Kategorien Fonds, ETFs, Aktien und Zertifikate hat das DISQ unter 16 überregionalen Finanzinstituten gekürt. Ergebnis: Bei den Fondssparplänen liegt die DKB Deutsche Kreditbank vorn, die über das größte Angebot an aktiv gemanagten Fonds ohne Ausgabeaufschlag verfügt. Bester Anbieter für ETF-Sparpläne wurde Flatex mit einem umfangreichen Angebot von rund 450 Produkten und niedrigen Gebühren. **Risikofreudigere Anleger finden in der Consorsbank den besten Anbieter von Aktiensparplänen – mit relativ geringen Gebühren und Sparmöglichkeiten schon ab 25 Euro.** Die überzeugendsten Offerten für Zertifikatesparpläne hat die DAB Bank. Sie punktet mit variablen Sparintervallen und gebührenfreien Ausführungen. Inzwischen wurde bekannt, dass das Institut mit seinem Eigentümer, der Consorsbank, verschmilzt.

Vergleich: Testsiegel renommierter Institute
helfen Verbrauchern bei der Kaufentscheidung



Testsiegel

Die richtige Wahl treffen

Eine Orientierungshilfe sollen sie bieten, doch viele Verbraucher begegnen eher unbekanntem Gütezeichen mit Skepsis. Eine aktuelle GfK-Studie zeigt, welche Testsiegel bekannt sind und geschätzt werden.

Das kenne ich doch.“ Einem vergleichsweise hohen Anteil der bundesdeutschen Bevölkerung ist das Siegel des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) geläufig. Das DISQ liegt in puncto Bekanntheitsgrad auf Rang vier von zwölf analysierten Siegeln von Organisationen und Instituten, die auf Tests von Produkten und Dienstleistungen spezialisiert sind. Dies ist ein Ergebnis einer aktuellen Verbraucherbefragung der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK). Die Analyse der Siegelakzeptanz durch Deutschlands größtes Marktforschungsinstitut erfolgte auf Initiative des DISQ. Die bevölkerungsrepräsentative GfK-Befragung durch ein Online-Panel erbrachte spannende Erkenntnisse. So wird die Mehrzahl der Siegel kaum wahrgenommen, lediglich vier Institutionen weisen einen überdurchschnittlichen Bekanntheitsgrad auf: Stiftung Warentest, Öko-Test, Deutschland Test sowie das Deutsche Institut für Service-Qualität. Die Stiftung Warentest, die mit staatlichen Mitteln unterstützte Verbraucherorganisation, ist dabei erwartungsgemäß im Bewusstsein der Verbraucher am stärksten verankert.

Vertrauen genießen aus Verbrauchersicht vor allem die bekannteren Siegel: Bei den Antworten auf die Frage „Welche der Testsiegel halten Sie für vertrauenswürdig?“ belegen die gleichen Organisationen und Institute die Plätze eins bis acht wie im Ranking nach Bekanntheitsgrad. Dabei sind die Verbraucher allerdings keineswegs unkritisch. Schon die Menge vorhandener Gütesiegel überfordert viele wie die Studie „Gütesiegelmonitor 2016“ von Dr. Grieger Marktforschung zeigt. Im Rahmen einer Kundenbefragung bekundeten rund 55 Prozent der Teilnehmer: „Ich blicke bei der Vielzahl an Siegeln nicht mehr durch.“ Allerdings stimmten 82,7 Prozent der Befragten der

„Die GfK-Analyse zeigt, dass es im Bereich Service-messung für den Verbraucher große Unterschiede zwischen den Siegeln gibt.“

Markus Hamer,
Deutsches Institut
für Service-
Qualität

Aussage ganz oder teilweise zu, dass ein Produkt mit Siegel besser sei als eines ohne. Der Nutzen von Testsiegeln ist bei der überwiegenden Mehrheit der Verbraucher also anerkannt, wenn auch in unterschiedlichem Maße: Wertschätzung wird nicht allen, sondern nur den bekannten und vertrauenswürdigen Testsiegeln entgegengebracht.

In einer Verbraucherbefragung ging die GfK schon 2015 der generellen Frage nach, inwiefern Testsiegel bei Entscheidungen für Produkte und Dienstleistungen hilfreich sein können. Dabei antwortete nur ein verschwindend geringer Anteil von 3,7 Prozent der Befragten auf diese Frage mit „Nein, nicht hilfreich“. Die übrigen Teilnehmer vertraten die Ansicht, dass Testsiegel teilweise oder auf jeden Fall hilfreich sind. Der Wert und Nutzen von Siegeln ist somit anerkannt. Es ist naheliegend, dass letztlich der Wert und die Bedeutung der Siegel mit dem Grad ihrer Vertrauenswürdigkeit steigen.

Siegel als Marketingoption

Am Ende jeder Produkt- und Wettbewerbsanalyse stehen Gewinner und Verlierer. Dass buchstäblich ausgezeichnete Unternehmen die Verbraucher auf dieses Ergebnis hinweisen möchten, ist verständlich und legitim. Nur eine der Möglichkeiten stellt die Verwendung des jeweiligen Testsiegels dar. Es handelt sich dabei um eine Marketingoption, die zudem nur den erfolgreich getesteten Anbietern offensteht. Unternehmen, die mit einem errungenen Testsiegeln werben möchten, müssen für die Siegellizenz in der Regel eine Gebühr zahlen. Selbst die staatlich geförderte Stiftung Warentest verlangt schon seit geraumer Zeit eine Lizenzgebühr. Ebenfalls kostenpflichtig sind die Labels des Öko-Test Verlags, der eine „Bearbeitungsgebühr“ ver-

WELCHE DER FOLGENDEN TESTSIEGEL SIND IHNEN BEKANT?

Ranking nach Anzahl der Nennungen

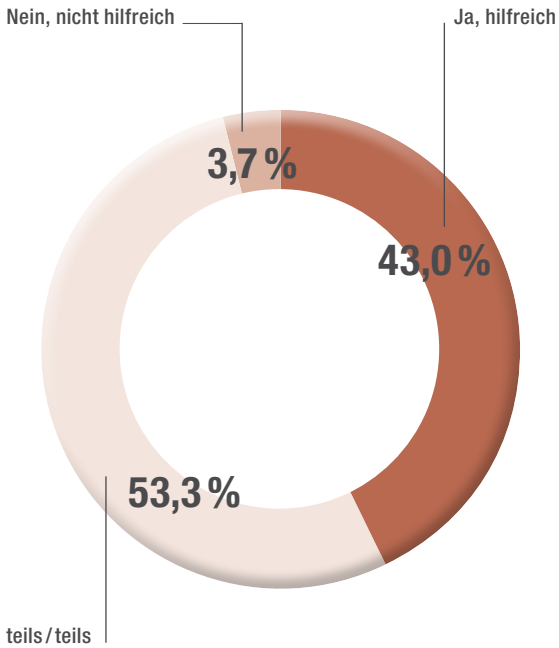
- 1_Stiftung Warentest
- 2_Öko-Test
- 3_Deutschland Test
- 4_Deutsches Institut für Service-Qualität
- 5_Testsieger.de
- 6_Kundenmonitor Deutschland
- 7_Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien
- 8_Service Champions
- 9_Getestet.de
- 10_Deutsches Kundeninstitut
- 11_Deutschlands Kundenchampions
- 11_Top Service Deutschland

WELCHE TESTSIEGEL HALTEN SIE FÜR VERTRAUENSWÜRDIG?

Ranking nach Anzahl der Nennungen

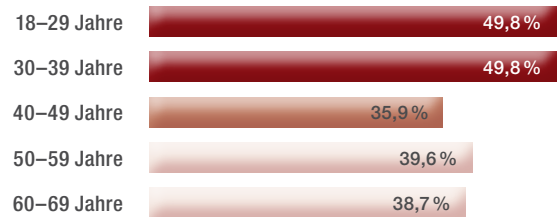
- 1_Stiftung Warentest
- 2_Öko-Test
- 3_Deutschland Test
- 4_Deutsches Institut für Service-Qualität
- 5_Testsieger.de
- 6_Kundenmonitor Deutschland
- 7_Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien
- 8_Service Champions
- 9_Deutsches Kundeninstitut
- 10_Getestet.de
- 11_Deutschlands Kundenchampions
- 11_Top Service Deutschland

KÖNNEN TESTSIEGEL BEI ENTSCHEIDUNGEN FÜR PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN HILFREICH SEIN?

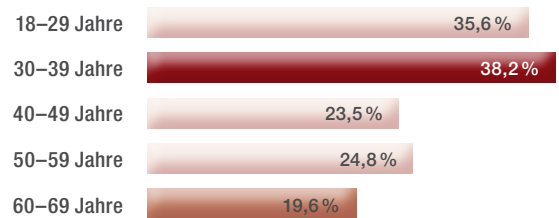


Quelle: Online-Panel GfK im Auftrag des DISQ; bevölkerungsrepräsentative Befragung (n= 1.005), Juli 2015

PERSONEN, DIE EIN PRODUKT MIT SIEGEL EINEM PRODUKT OHNE SIEGEL VORZIEHEN



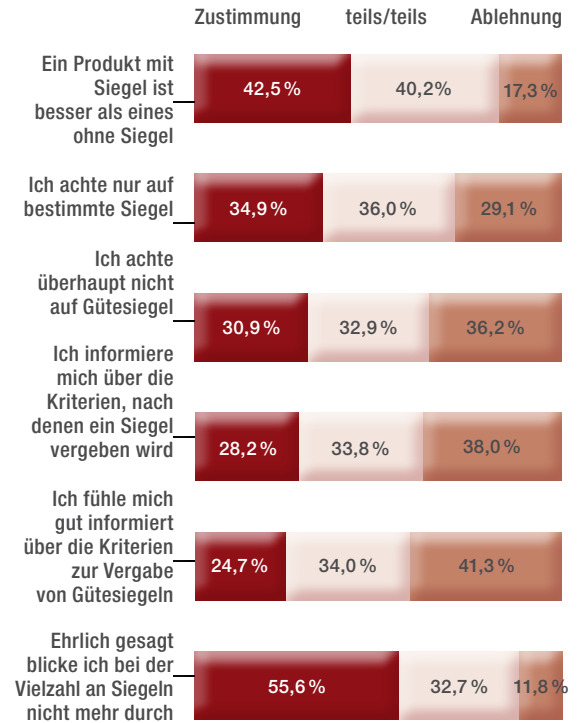
PERSONEN, DIE SICH ÜBER SIEGELINHALTE INFORMIEREN



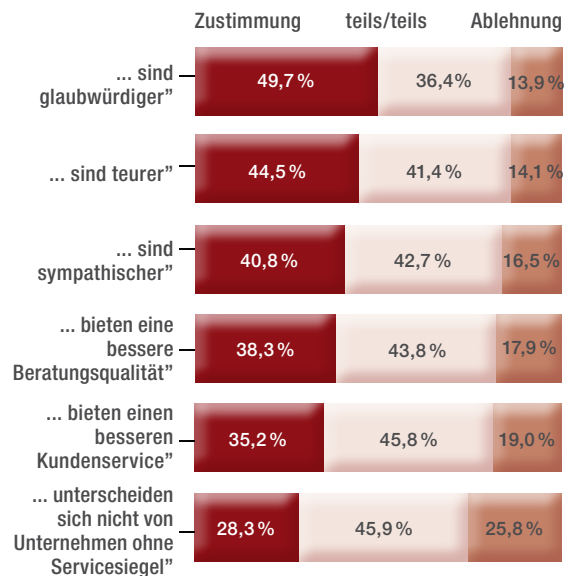
„Je bekannter und vertrauenswürdiger desto nützlicher sind Test-siegel – für den Verbraucher ebenso wie für das werbende Unternehmen.“

Bianca Möller, DISQ Media

WIE STEHEN SIE ZU FOLGENDEN AUSSAGEN?



„UNTERNEHMEN, DEREN SERVICEQUALITÄT DURCH EIN SERVICESIEGEL AUSGEZEICHNET WURDE ...“



Quelle: Gütesiegelmonitor 2016. Dr. Grieger & Cie. Marktforschung / Grafik: DISQ-TEST (3)

langt. Diese Praxis ist kaum verwunderlich. Vor allem privatwirtschaftliche Institute und Verlage ohne staatliche Unterstützung müssen Erlösquellen erschließen, um kostspielige Mystery- und Labortests zu refinanzieren und profitabel wirtschaften zu können.

Wo helfen Testsiegel besonders?

Der Frage, in welchen Branchen Gütesiegel zur Servicequalität als besonders hilfreich anzusehen sind, geht die Marktforschungsstudie „Gütesiegelmonitor 2016“ nach. Verbraucher schätzen die Bedeutung im Branchenumfeld der Banken und Versicherungen am höchsten ein („eher wichtig“ = 53,8 Prozent), gefolgt von einer weiteren beratungsintensiven Branche, den Apotheken (53,4 Prozent). Ebenfalls sehr häufig als „eher wichtig“ eingestuft wurden Haushaltselektronik (52,8 Prozent), Hotels (52,5 Prozent), Internetdienstleistungen (51,9 Prozent) und der Bereich Energie/Strom (51,3 Prozent). In allen 22 Branchen und Kategorien überstieg der Anteil der Verbraucher, die Service-siegel als besonders hilfreich ansehen, die Grup-

„Um Qualitäts- und Gütesiegel zu vergeben, muss die Qualität hoch sein – und zwar die der Tests und Analysen selbst.“

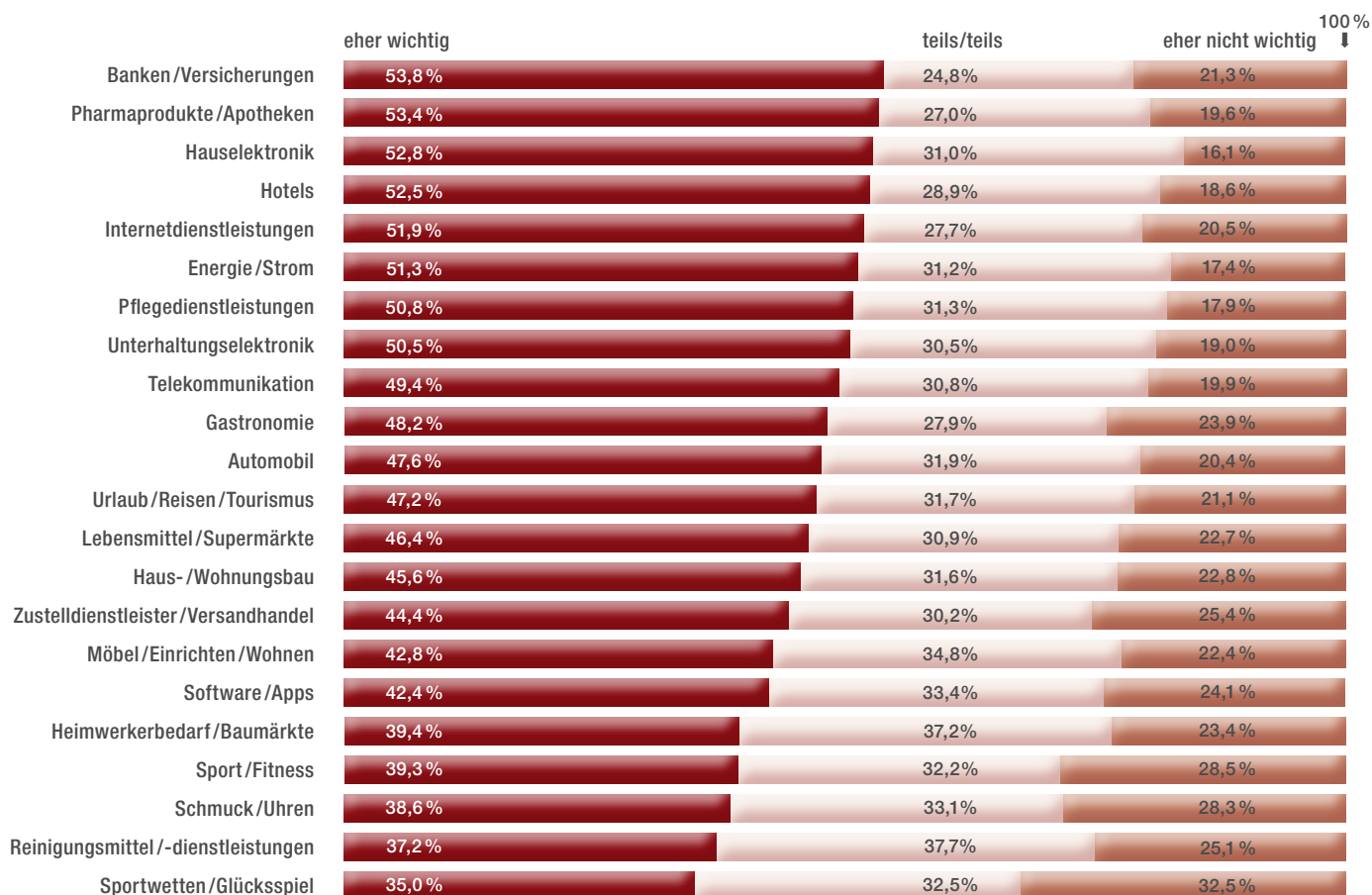
Markus Hamer,
Deutsches Institut
für Service-
Qualität

pe der Befragten, die sie als eher nicht wichtig betrachten. Dies ist auch ein Beleg dafür, dass Verbraucher in der Auswahl- und Entscheidungsfindung die Serviceleistung der Unternehmen alles andere als unberücksichtigt lassen.

Vertrauen durch Transparenz

Verbraucheraufklärung kann nur erfolgreich sein, wenn Testorganisationen valide Messmethoden zugrunde legen und unabhängig testen. Die bekanntesten Siegel-Herausgeber sind auch deshalb vertrauenswürdig, weil sie das Thema Transparenz ernst nehmen. Informationen zu den Testverfahren erhalten interessierte Verbraucher sowohl in den Veröffentlichungen in Zeitschriften wie „Test“ und „Öko-Test“ oder in Studiendokumentationen wie denen des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Wo an Transparenz gespart wird, nimmt man es im besten Fall mit der Verbraucheraufklärung nicht allzu genau oder, schlimmer noch, es mangelt womöglich an Seriosität – vor schwarzen Schafen ist letztlich auch die „Testbranche“ nicht gefeit. ◀◀

WIE WICHTIG SIND IHNEN SIEGEL IN DEN FOLGENDEN BRANCHEN?



Quelle: Gütesiegelmonitor 2016. Dr. Grieger & Cie. Marktforschung / Grafik: DISQ-TEST

Euros: Wo Zinsjäger jetzt
noch fündig werden



ZINS-AWARD 2016

Her mit den erstklassigen Zinsen!

Ein Anbietervergleich lohnt sich in Zeiten des Niedrigzinses nicht mehr? Falsch. Es gibt sie noch, die lukrativen Offerten für Geldanlagen und Finanzierungen – wie die Sieger des Zins-Awards 2016 zeigen.

Das kleine oberbayerische Städtchen Gmund ist mit seinen schmucken Häuschen, der Zwiebelturmkirche und den hügeligen grünen Wiesen, die sanft zum Ufer des Tegernsees abfallen, der Inbegriff des Postkartenidylls. Neben Touristen zieht die Region auch viele Prominente und Vermögende an, die dort residieren. Jüngst dürfte allerdings eine Nachricht so manchen Einwohner des beschaulichen Örtchens aufgeschreckt haben: Die Gmundner Raiffeisenbank verkündete, ihren Privatkunden als eines der ersten Geldinstitute der Republik Strafzinsen aufzubürden. Damit erreichte die Niedrigzinsphase für Sparer eine neue Dimension.

Pro Person sind auf den Giro- und Tagesgeldkonten der Raiffeisenbank lediglich die ersten 100.000 Euro von der Regelung ausgenommen. Für jeden Euro, der darüber hinaus bei dem genossenschaftlichen Geldinstitut geparkt wird, kassiert dieses 0,4 Prozent „Verwahr-Entgelt“. Das entspricht dem Zins, den die Europäische Zentralbank von Geschäftsbanken verlangt, wenn sie ihr überschüssiges Geld bei den Währungshütern bunkern. 139 Gmundner Raiffeisen-Sparer sollen von der Regel betroffen sein. Zusammen haben sie rund 40 Millionen Euro auf der Bank liegen. Insgesamt würden für sie circa 104.000 Euro an Strafzinsen fällig. Es sei denn, sie sehen sich nach einer Alternative um.

Auf der Suche nach Rendite

Doch wohin mit dem Geld, damit die Zinsen Sparern noch ein Mindestmaß an Ertrag bringen? Diese Frage stellen sich derzeit nicht nur Begüterte. Auch durchschnittlich vermögende Sparer sind auf der Suche nach Tagesgeld- und Festgeldkonten, Sparbriefen oder

„0,1 Prozent Zinsen oder ein Prozent macht einen Unterschied.“

Max Herbst,
Inhaber der FMH
Finanzberatung



Max Herbst von der FMH Finanzberatung: Gute unterscheiden sich von schlechten Angeboten, auch in der Niedrigzinsphase

ähnlichen Anlagen, die noch Rendite abwerfen. Dabei lohnt es sich durchaus, die Angebote am Markt zu vergleichen. Denn die Zinsunterschiede sind bemerkenswert. So listet etwa die FMH Finanzberatung die



Gruppenbild der Sieger: Die besten Anbieter für Sparer und Kreditnehmer

ZINS-AWARD 2016 – DIE GEWINNER

Produktbereich	Preisträger (alphabetisch)
Geldanlage (Tagesgeld, Festgeld/Sparbrief, Spareinlagen, EU-Festgeld)	1822direkt Abcbank Bank11 Bigbank Deniz-Bank DKB Deutsche Kreditbank GE Capital Direkt GEFA Bank IKB Deutsche Industriebank ING-DiBa Merkur Bank NIBC Direct pbb direkt Renault Bank direkt Savedo Sberbank Direkt VTB Direktbank Weltsparen
Girokonto (Girokonto, Gehaltskonto)	1822direkt BBBank comdirect bank Commerzbank DAB Bank ING-DiBa PSD Bank Rhein-Neckar-Saar Santander Bank Sparda-Bank Hessen
Ratenkredit (Ratenkredit, Autokredit)	ADAC Finanzdienste Barclaycard Commerzbank Consorsbank DKB Deutsche Kreditbank ING-DiBa PSD Bank Hessen-Thüringen PSD Bank Koblenz Sparda-Bank West
Baufinanzierung (Baugeld, Forward-Darlehen)	Accedo comdirect bank Dr. Klein DTW-Immobilienfinanzierung Enderlein Hypotheken-Discount Interhyp
Sonderpreis	Fino Finreach

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

besten Festgeldangebote auf. Bei einer Anlage von 10000 Euro für zwölf Monate zahlte der Top-Anbieter Ende August 1,65 Prozent, also 165 Euro Zinsen. Der schlechteste Anbieter auf der FMH-Liste bot gerade mal 0,05 Prozent beziehungsweise fünf Euro Zinsen.

Geballte Testkompetenz

Bei der Suche nach den besten Angeboten und attraktivsten Konditionen bietet der Zins-Award 2016

„Die Servicequalität der Branche ist wie im Vorjahr auf einem guten Level.“

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität

Verbrauchern gute Orientierung. Der Nachrichtensender n-tv, die FMH-Finanzberatung und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) haben den Preis in diesem Jahr zum vierten Mal an die Top-Unternehmen der Finanzbranche verliehen.

Dabei führte n-tv die Kompetenzen zweier renommierter Testunternehmen zusammen: Die FMH-Finanzberatung lieferte valide Daten zu den Konditionen der Anbieter. Sie ermittelte die besten Zinssätze für verschiedene Kategorien über einen Zeitraum von sechs Monaten. Unter den betrachteten Anbietern waren Banken ebenso wie Versicherer und Vermittler.

Max Herbst, Inhaber der FMH-Finanzberatung, betont, wie wichtig der Vergleich auch in Zeiten niedriger Zinsen ist: „Ob ich 0,01 Prozent Zinsen bekomme oder ein Prozent – das macht einen Unterschied von einem Prozent. In der Summe ergeben sich schon spürbare Differenzen zwischen dem einen und dem anderen.“



Begehrte Trophäen:
Der Zins-Award 2016



Preisverleihung: DISQ-Geschäftsführer Markus Hamer kürte die Sieger

Service auf einen guten Level

Im Anschluss an die Konditionenanalyse untersuchte das DISQ den Service der Unternehmen. „Wir haben die Internetseiten der Anbieter analysiert. Zudem haben wir Telefonberatungen und Auskünfte per E-Mail unter die Lupe genommen“, sagt Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. „Die gute Nachricht für die Konsumenten lautet: Die Servicequalität in der Branche bewegt sich wie im vergangenen Jahr auf einem guten Level. Sie hat sich sogar ganz leicht verbessert, vor allem getragen durch eine ordentliche telefonische Beratung. Die Webseiten sind ebenfalls besser geworden“, fasst Hamer die Ergebnisse zusammen. „Bei der Beantwortung von E-Mails haben die Banken aber leider nicht so gut performt wie 2015.“

Sieger in vier Kategorien

Am Ende dieser umfangreichen Studie standen über 2000 Datensätze zu Konditionen und mehr als 1200 Servicekontakte. Aus dem Mittelwert der beiden Platzierungen wurde das Gesamtergebnis ermittelt. Wer zu den Top 3 zählte, erhielt eine Einladung zur Preisverleihung in Berlin (siehe Tabelle Seite 12).

„Prämiert wurden Anbieter in den vier Bereichen Geldanlage, Girokonto, Ratenkredit und Baufinanzierung“,

„Der Zins-Award liefert Sparern wertvolle Anhaltspunkte.“

Markus Hamer

erklärt Hamer. Ein Sonderpreis ging an zwei Fintech-Unternehmen, die Bankkunden mit ihren digitalen Lösungen den Kontowechsel erleichtern.

Von historisch niedrigen Zinsen profitieren

Neben der Frage, wo bei der Geldanlage noch Rendite winkt, sind n-tv, FMH-Finanzberatung und das DISQ auch der Frage nachgegangen, wo Konsumenten attraktive Konditionen für Ratenkredite und Baufinanzierungen erhalten. Zwar liegen die Zinsen insgesamt auf einem historischen Tiefstand. Doch die Unterschiede zwischen den Anbietern fallen durchaus ins Gewicht. Beispiel zehnjähriges Immobiliendarlehen: Wer Ende August 200000 Euro bei einem Beleihungsaufbau von 80 Prozent aufnahm, zahlte laut FMH Finanzberatung bei den besten Anbietern ein Prozent Zinsen, bei einem weniger guten Finanzierer wurden 1,41 Prozent fällig. Innerhalb von zehn Jahren spart der Darlehensnehmer mit dem günstigeren Angebot immerhin 3633 Euro an Zinsen.

Nicht nur für betuchte Anleger zahlt es sich also aus, nach attraktiven Angeboten Ausschau zu halten. „Der Zins-Award 2016 liefert Sparern und Konsumenten eine wertvolle Orientierung bei der Frage, welche Unternehmen sie bei ihrer Anlage- und Kreditentscheidung in die engere Wahl nehmen könnten“, erklärt Hamer. <<



Online-Shopperin mit Laptop:
Websites der Anbieter kommen
bei den Kunden gut an



Deutschlands Beste Online-Shops 2016

Ausgezeichnete Shops

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) hat für den Nachrichtensender n-tv Kunden zu ihren Erfahrungen mit Online-Shops befragt. Sowohl kleine als auch große Anbieter erhielten meist gute Noten. Am besten schnitten Schuhversender ab.

Der Online-Handel boomt. Im Jahr 2000 gaben Verbraucher in Deutschland gut zwei Milliarden Euro für Waren und Dienstleistungen online aus. Im Jahr 2015 waren es bereits knapp 42 Milliarden Euro, wie die Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) ermittelt hat. Die Gründe liegen auf der Hand: Online-Shopping ist bequem, es gibt keinen Ladenschluss, der Kunde kann Preise verschiedener Anbieter problemlos vergleichen und Produkte ausfindig machen, ohne sich in überfüllten Innenstädten zu

**„Versand
und Rück-
sendung
erhielten
viel Lob.“**

*Markus Hamer,
Geschäftsführer DISQ*

drängeln. Längst ist das Einkaufen im Netz keine Domäne der Jugend mehr. Mittlerweile haben bereits 83 Prozent der deutschen Internetnutzer schon einmal Einkäufe oder Bestellungen über das Internet für den privaten Gebrauch getätigt. Selbst in der Altersklasse 65 plus beträgt der Anteil laut Statistischem Bundesamt schon 69 Prozent.

Angesichts der Menge an Anbietern ist es für den einzelnen Konsumenten schwierig, herauszufinden, wel-

che Online-Shops faire Preise, eine gute Auswahl hochwertiger Produkte und kulante Bestell- und Stornierungsbedingungen bieten. „Erfahrungen von Verbrauchern sagen am meisten über die Vertrauenswürdigkeit und Professionalität eines Online-Shops aus“, so n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Diese waren Gegenstand der Vergabe der Auszeichnung „Deutschlands Beste Online-Shops 2016“. Die Ergebnisse bieten

„Die Rate zufriedener Online-Käufer ist hoch, das hat auch die Kundenbefragung des DISQ in diesem Jahr erneut bewiesen.“

Markus Hamer, Geschäftsführer DISQ

Orientierung in einem immer unübersichtlicher werdenden Markt, in dem Tausende von Online-Shops um die Gunst der Kunden buhlen. Dazu zählen längst nicht mehr nur reine Online-Händler wie Amazon und Ebay. Auch Einzelhändler können nicht mehr auf das Geschäft im Internet verzichten.

Websites, Bestell- und Zahlungsbedingungen überzeugen

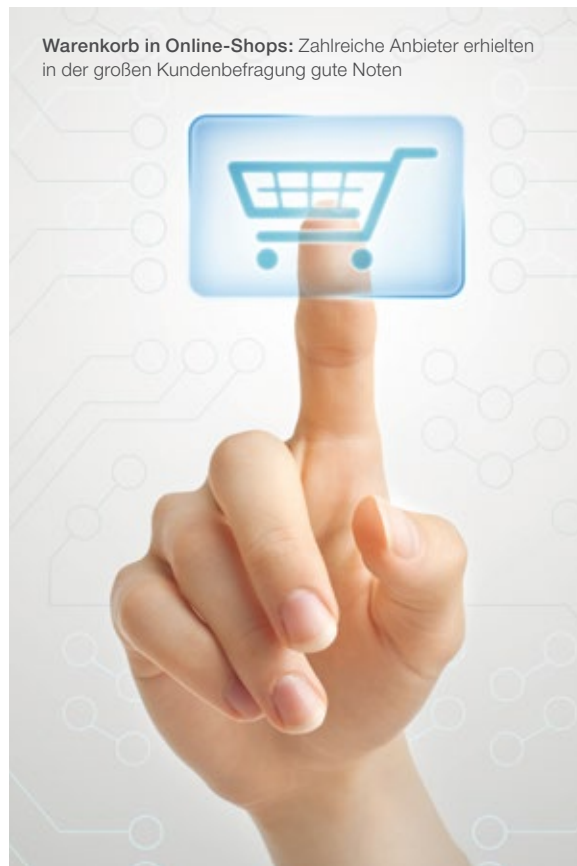
Inzwischen sind viele Shops technisch ausgereift und bieten ihren Kunden ein weitgehend problemloses Einkaufserlebnis. „Die Rate zufriedener Online-Käufer ist hoch, das hat die Kundenbefragung des DISQ erneut bewiesen“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Insbesondere die Internetauftritte sowie die

BEWERTUNGSKRITERIEN

Von den 949 von Kunden bewerteten Online-Shops kamen 395 in die Einzelauswertung. Sie hatten die Mindestanzahl von 80 Kundenmeinungen erhalten. In 37 Shop-Kategorien stimmten die Befragungsteilnehmer ab; insgesamt rund 35 000 Kundenmeinungen bildeten die Basis der Auswertung (siehe Tabelle auf Seite 16). Voraussetzung war, dass der Teilnehmer innerhalb der vergangenen zwölf Monate Kontakt zu diesem Shop gehabt hatte. Befragungsgrundlage war ein standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit.

Bewertet wurden das Preis-Leistungs-Verhältnis, das Angebot in den Shops, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. Aus diesen unterschiedlich gewichteten Einzelkriterien wurde das Gesamtergebnis gebildet.

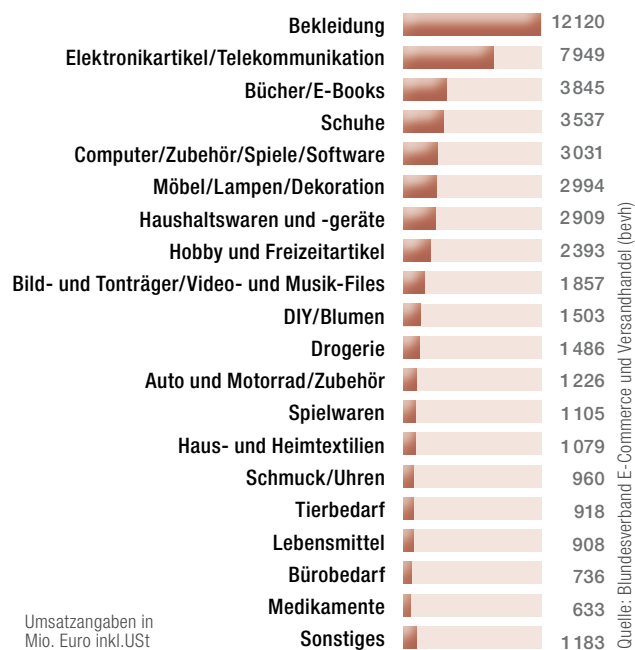
Preis-Leistungs-Verhältnis	22,5 %
Angebot	20,0 %
Kundenservice	15,0 %
Internetauftritt	15,0 %
Versand und Rücksendung	15,0 %
Bestell- und Zahlungsbedingungen	12,5 %



Warenkorb in Online-Shops: Zahlreiche Anbieter erhielten in der großen Kundenbefragung gute Noten

VOLUMINA IM DISTANZHANDEL 2015

NACH WARENGRUPPEN



PREISTRÄGER „DEUTSCHLANDS BESTE ONLINE-SHOPS 2016“ (ALPHABETISCHE REIHENFOLGE)

Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de	Tchibo.de	Weltbild.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon	HSE24	QVC
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Dänisches Bettenlager.de	Ikea.com	Roller.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Erwin Müller Versandhaus	Impressionen.de	Schlafwelt.de
Wohndekoration	Butlers.de	Depot-Online.com	Design 3000
Lampen & Leuchten	Click-Licht.de	Light11.de	Wohnlicht
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hellweg.de	Hornbach.de	Obi.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Benz24	Holzhandel Deutschland.de	Holzprofi24
Garten	Ahrens + Sieberz	Dehner.de	GartenXXL
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de	Cyberport.de	Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Comtech	Druckerzubehoer.de	Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Bose.de	HTC	Samsung
Fashion Family (mit Filialnetz)	Ernstings-family.de	H&M Online-Shop	s.Oliver.de
Fashion Women & Men (mit Filialnetz)	Albamoda.de	Brax Online-Shop	Walbusch.de
Fashion Women (mit Filialnetz)	Cecil.de	Gerry Weber.de	Street One.de
Fashion (ohne Filialnetz)	Dress-for-less	Heine	Zalando
Fashion Men	Engbers.de	Hirmer.de	Jack & Jones.de
Schuhmode	Deichmann.com	I'm walking	Reno.de
Outdoor	Bergfreunde.de	Globetrotter.de	Jack-Wolfskin.de
Sport & Fitness	Intersport.de	Runnerspoint.com	Sportscheck.com
Sportgeräte	FitnessWorld24.net	Sport-tec.de	Sport-Tiedje.de
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Discount.com	Bob Shop.com	BOC24
Schmuck & Uhren	Christ.de	Chrono24	Swatch Online-Shop
Koffer & Taschen	Koffer Profi	Liebeskind Berlin Online-Shop	Wardow
Kosmetik & Drogerie	Douglas.de	Flaconi.de	Yves-Rocher.de
Erotik	Beate-Uhse.com	Eis.de	Orion.de
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de	Fotoparadies	Mediamarkt.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Fotokasten	Pixum	Snapfish
Augenoptik	Brille24	Lensbest	Mister Spex
Apotheken	Doc Morris	Sanicare	Shop-Apotheke.com
Kind & Baby	Babyone	Mytoys.de	Ravensburger
Lebensmittel	Allyouneed Fresh	Bofrost	Mytime.de
Süßwaren	Ritter Sport	Sweets-online.com	World of Sweets
Wein	Hawesko.de	Vicampo	Vinos.de
Tierbedarf	Fressnapf.de	Zooplus	Zoo-Royal
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de	Kfzteile24.de	Reifen.com
Tickets	Eventim	München Ticket	Ticket Online

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

Bestell- und Zahlungsbedingungen überzeugten. „Wie schon im Vorjahr war die Gesamtzufriedenheit der Kunden in diesen Bereichen am stärksten ausgeprägt. Jeweils knapp 86 Prozent äußerten, sie seien mit diesen Kriterien eher oder sehr zufrieden. Auch die Frage nach der Zufriedenheit mit Versand und Rücksendung stieß auf eine gute Resonanz. Mehr als 85 Prozent der Befragungsteilnehmer beurteilen diesen Bereich mit Aspekten wie Versandkosten, Lieferung und Rück- erstattung positiv“, so Hamer.

Die Schwachpunkte sind dieselben wie bei der Erhebung im Jahr 2015. So bemängelte mehr als jeder fünfte Kunde das Verhältnis von Preis und Leistung der gelieferten Produkte. Dagegen schnitten Breite

„Erfahrungen von Kunden sagen am meisten über die Professionalität eines Online-Shops aus.“

Hans Demmel,
Geschäftsführer n-tv

und Tiefe des Angebots sowie die Qualität der Produkte überwiegend gut ab. Besonders zufrieden waren Kunden mit Schuhmode-Shops. Diese Kategorie erreichte das beste Gesamturteil und erzielte in allen Teilbereichen deutlich überdurchschnittliche Bewertungen.

Weitreichende Professionalität

Zu den diesjährigen Preisträgern zählen einige Anbieter, die ihren Erfolg aus dem Jahr 2015 bestätigen konnten; andere Online-Shops, die jetzt in der Kundengunst vorn lagen, gehören erstmals zu den Besten. Hamer resümiert: „Viele Unternehmen sind online inzwischen sehr professionell aufgestellt und sorgen für hohe Kundenzufriedenheit.“



HELLWEG zum dritten Mal in Folge bester Baumarkt

Qualität, Service und gute Beratung



Ein Vergleich acht bedeutender Baumarkt-Ketten durch das Deutsche Institut für Service-Qualität zeigt: HELLWEG ist führend bei Service und Beratung und überzeugt mit einem großen Angebot.



HELLWEG Bau- und Gartenmarkt: Über 90-mal in Deutschland und Österreich zu finden



Richtig gut beraten: Mitarbeiter überzeugen mit Freundlichkeit und bester Beratungskompetenz



Exzellenter Service: Die individuellen Kundenbedürfnisse stehen im Mittelpunkt

Fotos: HELLWEG (3)

HELLWEG setzt auf Qualität, Service und gute Beratung. Das inhabergeführte, mittelständisch geprägte Familienunternehmen betreibt 97 Bau- und Gartenmärkte in Deutschland und Österreich. Die modern und großzügig gestalteten Märkte bieten neben mehr als 60 000 Do-it-yourself-Produkten auch einen umfassenden Service für ihre Kunden an. Gerade im Heimwerkermarkt ist guter Rat gefragt, damit der Kunde die eigenen Projekte in Haus und Garten erfolgreich umsetzen kann.

Exzellenter Kundenservice

Für seinen exzellenten Kundenservice erhielt HELLWEG zum dritten Mal in Folge die Auszeichnung „Testsieger Baumärkte“ vom Deutschen Institut für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv hat das DISQ im Rahmen der Servicestudie „Baumärkte 2015“ acht bedeutende Baumarkt-Ketten un-

tersucht. HELLWEG bot seinen Kunden den besten Service und die beste Beratung. In ihrer Zusammenfassung schreiben die Tester: „Entscheidend waren insbesondere die Mitarbeiter, die nicht nur die im Test beste Beratungskompetenz an den Tag legten, sondern auch in puncto Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft überzeugten. Hinzu kamen ein ausgesprochen umfassendes Produktangebot und eine übersichtliche Warenpräsentation in den ansprechend gestalteten Filialen.“ Die erneute Auszeichnung zeigt die Nachhaltigkeit der Servicequalität in den HELLWEG Märkten. „Die Wertschätzung unserer Kunden ist die wichtigste Bestätigung unserer Arbeit. Der direkte und persönliche Kontakt zum Kunden, verbunden mit unserem hohen Qualitäts- und Beratungsanspruch, ist entscheidend. Die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden stehen dabei im Mittelpunkt“, so HELLWEG Sprecherin

Catherina Tamler. Auch online liegt der Fokus auf kompetenter Beratung und Kundenservice. Im HELLWEG Online Shop steht den Kunden ein umfangreiches Angebot aus allen Sortimentsbereichen der Bau- und Gartenmärkte zur Verfügung.

Konsequente Nachwuchsförderung

HELLWEG setzt auf die gute Ausbildung der Mitarbeiter. Das Familienunternehmen beschäftigt rund 4 000 Mitarbeiter, die Ausbildungsquote liegt bei zehn Prozent. Konsequente Nachwuchsförderung ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur. Dass junge Menschen im Unternehmen lernen und Verantwortung übernehmen, ist für Unternehmensinhaber Reinhold Semer ein Herzenthema. Als Gründungsmitglied der Gesundheitsorganisation BE Health engagiert sich HELLWEG, um die Ausbreitung von Infektionskrankheiten wie HIV/Aids, Tuberkulose und Malaria zu verhindern.

Ausgezeichneter Energieversorger

Öko für jeden. Günstig für alle.



Mit positiver Portemonnaie- und Umweltbilanz: Das Deutsche Institut für Service-Qualität zeichnete die susiGas-Produkte für ihre Preise und Vertragsbedingungen mit „sehr gut“ aus. Doch das ist nicht genug. Der bundesweite Energieversorger engagiert sich zusätzlich für die Umwelt.

Die Diskussion um die Energieversorgung von morgen ist in vollem Gang. Gut, dass sich etwas ändert und dass es neue Alternativen gibt. Das ist die eine Seite. Doch was ist mit dem Preis? Geht gut für die Umwelt auch günstig für alle? Die gute Nachricht: ja. „susiEnergie ist mit hochwertigem zertifiziertem Öko-

und zukunftsweisend sind. Mit Angeboten, die natürlich fair und günstig sind. Das ist die Idee von susiEnergie.

Natürlich, fair und preiswert

Dafür gibt es beim Ökostrom das Siegel von ok-power. Und sowohl beim Ökostrom als auch bei susiGas green die Zertifizierung

Solide Herkunft

susiEnergie gehört zu 100 Prozent den Technischen Werken Schussental, einem soliden mittelständischen Unternehmen aus Oberschwaben. Die schwäbische Herkunft hat durchaus etwas mit den günstigen Preisen zu tun. So ist das im „Ländle“: Dank schlanker Unternehmens-

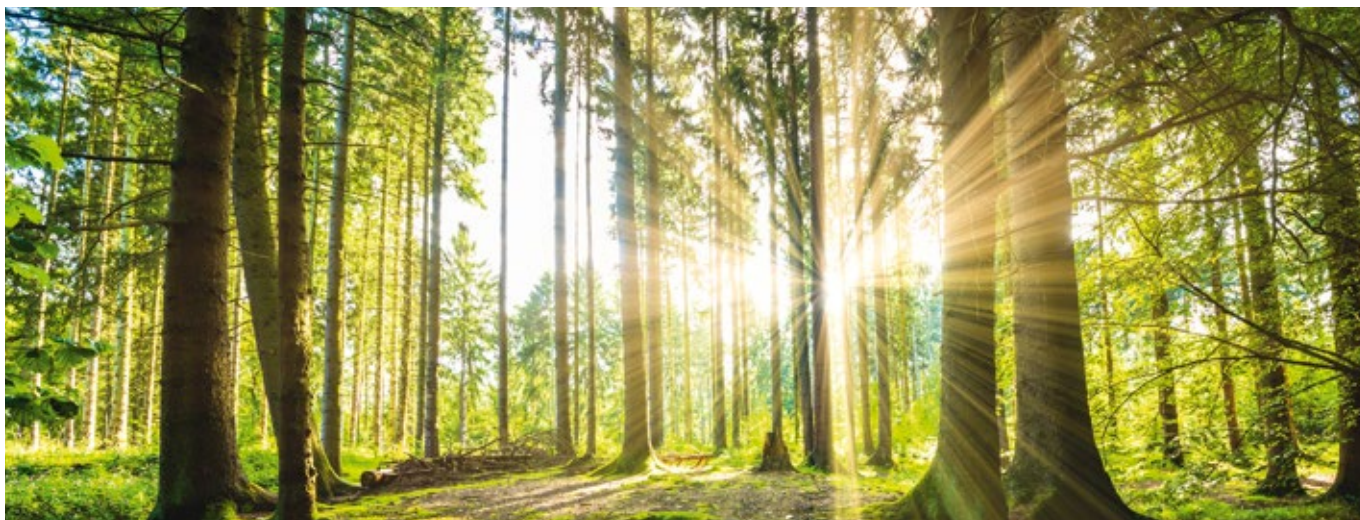


Foto: John Smith/forolia.com

susiEnergie überzeugt mit susiGas: „Sehr gut“ für Preise und Vertragsbedingungen

strom und umweltfreundlichen Gasprodukten die echte Alternative zu herkömmlichen Angeboten“, so Robert Sommer, Prokurist der susiEnergie GmbH. Er ergänzt: „Wir sind uns unserer Verantwortung bewusst und wollen unseren Kunden nicht nur preiswerte, sondern auch ökologische Produkte anbieten“. susiEnergie ist die Alternative zur herkömmlichen Energieversorgung. susiEnergie ist da, um allen die Quellen für Gas und Strom zu eröffnen, die sinnvoll

von TÜV Nord. Für seine Gaspreise und Vertragsbedingungen für die susiGasprodukte hat die susiEnergie vom Deutschen Institut für Service-Qualität die Note „sehr gut“ erhalten. Vor allem jedoch: das Vertrauen von immer mehr Menschen, die sparen und dabei einen sinnvollen Beitrag für Portemonnaie, Natur und Umwelt leisten. Und der Wechsel? „Der ist ganz einfach und bequem möglich unter www.susi-energie.de“, empfiehlt Robert Sommer.

strukturen, einer nachhaltigen und vernünftigen Unternehmensphilosophie, sorgt susiEnergie für eine zuverlässige und sichere Versorgung mit Ökostrom und Gas. Mit rund 155 Mitarbeitenden geht es persönlicher zu als in anonymen Konzernen. Und das Serviceteam kümmert sich auf kurzen Wegen und mit all seinen Erfahrungen darum, wie alle von natürlicher und regenerativer Energie profitieren können. Ohne dass es die Welt kostet.