

**P R E S S E M I T T E I L U N G**
**Auszeichnung für beste Kundenorientierung**
**Deutscher Servicepreis an 36 Unternehmen verliehen**

**Berlin/Hamburg, 24.02.2015** – Besser als sein Ruf: Der Service in Deutschland hat branchenübergreifend aktuell ein gutes Niveau erreicht. Zu diesem Ergebnis kommt eine umfassende Auswertung von 52 Servicestudien, die im abgelaufenen Jahr vom Deutschen Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt wurden. Die Unternehmen mit dem besten Service wurden am Dienstagabend in Berlin vom Nachrichtensender n-tv und dem DISQ mit dem Deutschen Servicepreis 2015 prämiert.

Bei den Servicestudien wurden 525 Unternehmen anhand von über 17.000 verdeckten Testerkontakten unter die Lupe genommen. Den renommierten Award, den DISQ und n-tv bereits zum 5. Mal gemeinsam vergeben, sicherten sich in diesem Jahr 36 Unternehmen. Dazu zählen jeweils die Top-3-Anbieter in insgesamt elf Kategorien sowie drei Gewinner des Sonderpreises „Kundenbefragung Serviceurteil“, zu deren Ermittlung mehr als 22.000 Kundenmeinungen eingeholt wurden. Branchenübergreifend konnten vier Anbieter die Top-Ergebnisse aus dem Vorjahr bestätigen: Zu den prämierten Unternehmen zählten erneut Interhyp (Kategorie: Finanzinstitut Service), Münchener Verein und SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Versicherer), Aral (Einzelhandel Mobilität) sowie Cosmos Direkt (Sonderpreis Kundenbefragung).

„Der positive Trend ist nicht von der Hand zu weisen – die Servicequalität hat sich in den letzten Jahren hierzulande kontinuierlich verbessert“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. Insbesondere im persönlichen Kontakt mit dem Berater oder Verkäufer profitieren Kunden von einem guten Service – wenn auch nicht immer und überall. Im Durchschnitt fiel dieser Bereich 2014 – wie schon in den letzten Jahren – deutlich besser aus als die Serviceleistung, die Unternehmen am Telefon, per E-Mail und im Internet zeigten.

„n-tv steht für eine seriöse und verbraucherorientierte Berichterstattung. Auch positive Nachrichten dürfen dabei nicht unter den Tisch gekehrt werden – im Gegenteil. So zeichnet der Deutsche Servicepreis jene Unternehmen aus, die mit einem herausragenden Service ihre ausgeprägte Kundenorientierung unter Beweis stellen“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

*Mehr dazu im n-tv Ratgeber Geld am Mittwoch, 25. Februar 2015, 18:35 Uhr.*

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

**Ansprechpartner:**

Deutsches Institut für Service Qualität  
Markus Hamer  
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 11  
Mobil: 0176 / 64 03 21 40  
E-Mail: m.hamer@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland  
Kommunikation n-tv  
Bettina Klauser  
Tel.: 0221 / 456-31300  
E-Mail: Bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

**n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH**

Hauptstadtstudio

Schiffbauerdamm 22

10117 Berlin

**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



## Preisträger Deutscher Servicepreis 2015

Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
<b>Auto und Verkehr</b>	ADAC Postbus Book-n-drive Meinauto.de
<b>Einzelhandel Leben und Wohnen</b>	Andreas Paulsen Logo Marktkauf
<b>Einzelhandel Lifestyle</b>	Designer-Outlet Soltau Juweliere Mahlberg & Meyer Parfümerie HC
<b>Einzelhandel Mobilität</b>	Aral Carglass Fahrrad XXL
<b>Finanzinstitut Beratung vor Ort</b>	Commerzbank Dortmunder Volksbank Sparda-Bank Berlin
<b>Finanzinstitut Service</b>	1822 Direkt Comdirect Bank Interhyp
<b>Freizeit und Tourismus</b>	Einmalige Erlebnisse Motel One Start.de
<b>Gesundheit</b>	Amplifon Injoy Optical Express
<b>Haus und Energie</b>	Entega Knauber Erdgas Lifta
<b>Technik und Telekommunikation</b>	1&1 Acer Vodafone
<b>Versicherer</b>	Münchener Verein SBK Siemens- Betriebskrankenkasse Sparkassen Direktversicherung
<b>Sonderpreis Kundenbefragung</b>	Cosmos Direkt DEVK Wöhrl