

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Lebensmittelmärkte 2019

#### **Kundenzufriedenheit häufig nur „befriedigend“ – Akzeptanz höherer Preise bei guter Qualität – Rewe auf Platz eins**

**Hamburg, 12.12.2019** – Für den einen ist der Lebensmitteleinkauf eine lästige Pflicht, für den anderen dagegen fast ein Erlebnis. Angesichts aktueller Debatten spielen für viele Verbraucher inzwischen auch Aspekte wie die Regionalität der Produkte eine wichtige Rolle. Wie zufrieden Kunden mit ihrem Lebensmittelmärkte insgesamt sind, zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 09.01.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Verbraucher preissensibel und zugleich qualitätsbewusst**

Insgesamt erreichen die Lebensmittelmärkte ein befriedigendes Ergebnis. Fünf Unternehmen schnitten mit diesem Kundenurteil ab; immerhin erzielten aber auch drei Lebensmittelmärkte ein gutes Gesamtergebnis. Am wenigsten zufrieden zeigen sich die Kunden mit den Preisen – hier gaben 42,5 Prozent der Befragten keine positive Bewertung ab. Diese kritische Haltung relativiert sich jedoch, denn fast 60 Prozent der Befragten bekunden ihre Bereitschaft, für qualitativ hochwertigere Produkte auch mehr zu bezahlen. So zeigen sich auch über 74 Prozent der Kunden mit der Qualität der Lebensmittel eher oder sogar sehr zufrieden; auch das Produktsortiment sorgt häufig für Zustimmung. In beiden Bereichen sind die bewerteten Lebensmittelmärkte gut aufgestellt.

#### **Regionale Produkte gefragt**

Überraschendes Ergebnis: Einen besonderen Fokus legen die Kunden nicht etwa auf Markenprodukte – viel häufiger wird Wert auf regionale Produkte gelegt. Über 68 Prozent der Befragten geben an, dass ihnen das Angebot an regionalen Waren, wie Obst und Gemüse, wichtig ist. Bei der Wahl des Marktes spielte am häufigsten die Nähe der Filiale eine Rolle. Allerdings erledigen fast zwei Drittel der Verbraucher ihren Lebensmitteleinkauf nicht ausschließlich bei einem Vollsortimenter, sondern zum Beispiel auch beim Discounter oder auf dem Wochenmarkt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Lebensmittelmärkte sorgen vor allem mit ihrem umfangreichen Sortiment und der gut bewerteten Lebensmittelqualität für Zufriedenheit bei den Kunden. Angesichts des großen Konkurrenzkampfes sind guter Service und eine attraktive Filialgestaltung weitere Aspekte, die bei den preissensiblen Verbrauchern für eine starke Kundenbindung sorgen können.“

#### **Die beliebtesten Lebensmittelmärkte**

Rewe erreicht mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit unter den bewerteten Lebensmittelmärkten. Im Anbietervergleich überzeugt das Unternehmen aus Verbrauchersicht am meisten in den Bereichen Produktsortiment, Qualität der Lebensmittel und Preise. Insbesondere in Hinblick auf die Lebensmittelqualität fällt der Anteil an zufriedenen Kunden mit 86 Prozent ausgesprochen hoch aus. Auch in puncto Service und

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

Filialgestaltung kann Rewe überzeugen. Zudem fällt die Bereitschaft zur Weiterempfehlung vergleichsweise hoch aus.

Den zweiten Rang belegt Edeka, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Besondere Stärken stellen die Filialgestaltung und der Service dar: Mit 84 Prozent beziehungsweise 83 Prozent zufriedenen Kunden positioniert sich das Unternehmen im Anbietervergleich jeweils auf Platz eins. Die Befragten zeigen hier darüber hinaus die höchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung.

Rang drei nimmt Kaufland (Qualitätsurteil: „gut“) ein und ist damit das beliebteste SB-Warenhaus unter den bewerteten Lebensmittelmärkten. Im Vergleich zu den anderen SB-Warenhäusern setzt sich der Anbieter bei den Preisen, dem Produktsortiment und dem Service an die Spitze. Eine gute Platzierung in puncto Lebensmittelqualität rundet das positive Gesamtbild ab.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 811 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten regelmäßig oder punktuell in einem Lebensmittelmarkt (abgesehen von Discountern) eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preise, Produktsortiment, Qualität der Lebensmittel, Service und Filialgestaltung. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Filialisten berücksichtigt, zu denen sich 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Lebensmittelmarkt-Ketten zu.

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

**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

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.