

## P R E S S E M I T T E I L U N G

**Deutscher Servicepreis 2020****10. Deutscher Servicepreis – Auszeichnung Deutschlands servicebester Unternehmen – Preisträger in 22 Kategorien**

**Berlin/Hamburg, 27.02.2020** – Der Service in Deutschland ist besser als sein Ruf: Branchenübergreifend weisen die Unternehmen eine insgesamt gute Kundenorientierung auf. Das belegt eine umfassende Jahresauswertung von 69 Studien und Kundenbefragungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat. Zum zehnten Mal zeichnen das DISQ und der Nachrichtensender ntv die besten Unternehmen mit dem renommierten Award aus. Die Preisverleihung findet am Donnerstag in der Bertelsmann-Repräsentanz in Berlin statt (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Hightech, Montag, 02. März 2020, 18:35 Uhr*).

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Der Deutsche Servicepreis kürt nur die Besten der Besten, doch der Service erreicht auch branchenübergreifend aktuell wieder ein gutes Niveau. Überzeugen kann vor allem die Beratung vor Ort – hier können sich viele Unternehmen im direkten Kundenkontakt profilieren. Beim Service am Telefon, per E-Mail und im Internet zeigt sich dagegen häufiger noch Verbesserungsbedarf.“

Jochen Dietrich, ntv-Redaktionsleiter Wirtschaftsmagazine: „ntv steht für einen verbraucherorientierten Journalismus, der sowohl Missstände aufdeckt als auch vorbildliche Leistungen offenlegt. Ziel ist es, aufzuklären und dem Verbraucher eine Orientierung zu bieten. Der Deutsche Servicepreis, der in diesem Jahr bereits zum zehnten Mal verliehen wird, stellt jene Unternehmen in den Mittelpunkt, die in puncto Service Maßstäbe setzen.“

Im Rahmen der Studien und Verbraucherbefragungen wurden anhand von über 12.000 verdeckten Testkontakten und fast 118.000 Kundenmeinungen insgesamt gut 1.450 Unternehmen untersucht. Die Auszeichnung wird in 22 Kategorien vergeben, unter anderem in den Bereichen Einzelhandel, Gesundheit, Energie, Bildung, Versicherungen, Reise und Mobilität sowie Haus und Wohnung. Zu den Gewinnern des Deutschen Servicepreises zählen neben bekannten Namen wie Alltours, Comdirect Bank, Tchibo und Münchener Verein auch weitere Unternehmen, die mit ihrer Servicequalität Zeichen in ihrer Branche gesetzt haben, wie Fingerhaus (Fertighausanbieter), Pneuhaus (Reifenhändler) oder Vantopia (Wohnmobilvermieter).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität / ntv

**Pressekontakt:**

Deutsches Institut für Service-Qualität  
Martin Schechtel  
Tel.: 040 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland  
Kommunikation ntv  
Bettina Klauser  
Tel.: 0221 / 456-74100  
E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH  
Picassoplatz 1  
50679 Köln

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



Deutscher Servicepreis 2020	
Kategorien (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
<b>Bauen und Heimwerken</b> Beratung vor Ort	Fliesenmax Obi Scanhaus Marlow
<b>Bildung</b> Servicetests	Dialog Sprachreisen IUBH Partnership International
<b>Einrichten und Renovieren</b> Beratung vor Ort	Hammer Küchen Aktuell Polstermöbel Fischer
<b>Einzelhandel</b> Kundenurteil	Deichmann Dm Esprit
<b>Energie</b> Servicetests	Knauber Strom Montana Wechselpilot
<b>Essen und Trinken</b> Kundenurteil	Block House Hans im Glück Tchibo
<b>Essen und Trinken</b> Service vor Ort	Dean & David Mövenpick Weinkeller Schäfer's
<b>Finanzinstitute</b> Kundenurteil	Bausparkasse Schwäbisch Hall GLS Bank Visa
<b>Finanzinstitute</b> Servicetests	1822direkt Berliner Volksbank Comdirect Bank
<b>Gesundheit</b> Beratung vor Ort	Binder Optik Fielmann Guten Tag Apotheke
<b>Gesundheit</b> Servicetests	Libify Urban Sports Club ZAR Nanz Medico
<b>Haus und Wohnung</b> Kundenurteil	1&1 Dyson Who's Perfect
<b>Haus und Wohnung</b> Servicetests	Boels Rental Dahler & Company Fingerhaus
<b>Mobil und Aktiv</b> Beratung vor Ort	Aspria First Reisebüro Telekom
<b>Online-Dienste und Online-Shops</b> Servicetests	Karstadt.de Otto.de Single.de
<b>Online-Portale</b> Kundenurteil	Lotto.de Mydealz Verivox
<b>Online-Shops</b> Kundenurteil	Amazon Fritz Berger.de Wayfair.de
<b>Reise und Mobilität</b> Kundenurteil	Alltours Bosch Car Service Pneuhage
<b>Reisen</b> Servicetests	Mobil in Deutschland Paul Camper Vantopia
<b>Service per App</b>	Kwitt Tier Treefin
<b>Versicherungen</b> Kundenurteil	HUK24 Münchener Verein Techniker Krankenkasse
<b>Versicherungen</b> Servicetests	HUK-Coburg LVM Münchener Verein

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität / ntv