

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2021

#### **Discounter überzeugen nicht nur preislich – Wunsch nach größerem Sortiment – Aldi Süd auf Platz eins**

**Hamburg, 05.05.2021** – Die Preise beim Discounter sorgen für eine hohe Zufriedenheit, aber auch die Lebensmittel-Qualität kann punkten. Dagegen haben der Service und die Filialgestaltung aus Kundensicht oft noch Luft nach oben. Das zeigt die aktuelle Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 05.05.2021, 19:30 Uhr*).

#### **Preise und Lebensmittel-Qualität überzeugen**

Die befragten Kunden zeigen sich mit ihren Lebensmittel-Discountern insgesamt zufrieden. Sieben der acht Anbieter erzielen das Kundenurteil „gut“, bei einem Discounter fällt es befriedigend aus. Ein Hauptfaktor ist natürlich der Preis: Gut 85 Prozent der Befragten geben an, mit den Preisen ihres Discounters eher oder sehr zufrieden zu sein. Sämtliche Unternehmen erzielen hier gute Resultate – der Erstplatzierte sogar ein sehr gutes. Damit erfüllen die Discounter die Erwartungshaltung der preissensiblen Verbraucher.

Eine besonders hohe Kundenzufriedenheit besteht auch mit der Qualität der angebotenen Lebensmittel. Rund 83 Prozent der Kunden bewerten diese positiv. Doch sie kann zuweilen auch der Grund für ein Ärgernis sein. Relativ häufig ärgern sich die Verbraucher zum Beispiel über lange Wartezeiten oder ausverkaufte Sonderangebote. Insgesamt berichten rund 15 Prozent der Befragten über ein Frusterlebnis.

#### **Wo Kunden Verbesserungspotenzial sehen**

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Attraktive Preise und spezielle Sonderangebote sowie kurze Anfahrtswege und gute Parkmöglichkeiten sind entscheidende Gründe für die Wahl des Lebensmittel-Discounters.“ Doch Verbesserungen sind möglich: „Steigern lässt sich die Kundenzufriedenheit insbesondere in puncto Filialgestaltung und Service. Auch das Sortiment ist noch ausbaufähig – viele Verbraucher wünschen sich eine noch größere Vielfalt an Obst, Gemüse und Drogerieartikeln“, so Marktforschungsexperte Hamer.

#### **Die beliebtesten Lebensmittel-Discounter**

Aldi Süd erzielt die höchste Kundenzufriedenheit und platziert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang eins. Insbesondere die Preise überzeugen die Kunden: Gut 89 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. In puncto Service und Filialgestaltung sichert sich Aldi Süd im Vergleich ebenfalls die höchsten Zufriedenheitswerte. Auch die Ärgernisquote fällt hier am niedrigsten aus. Interessanter Fakt: Aldi Süd und Aldi Nord zusammen betrachtet, hätten sich ebenfalls den ersten Platz vor Lidl gesichert.

Den zweiten Rang belegt Lidl (Qualitätsurteil: „gut“). Der Discounter punktet hinsichtlich der Lebensmittelqualität mit dem höchsten Anteil an zufriedenen Kunden (rund 93 Prozent). Auch beim Produktsortiment nimmt Lidl die führende Position ein: Rund 82 Prozent der Verbraucher wählen etwa für die Vielfalt an Produktgruppen, Marken und Sorten eine positive Antwortoption. Zudem fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft im Vergleich am höchsten aus.

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

Penny steigert sich in der Kundengunst im Vergleich zur letzten Befragung 2019 und platziert sich – ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“ – nun unter den Top-3-Discountern. Vergleichsweise positiv beurteilen die Penny-Kunden Preise und Produktsortiment. Auch die Ärgerquote ist relativ niedrig.

Auf den weiteren Plätzen folgen Netto (4.), Aldi Nord (5.), Netto Marken-Discount (6.) und NP Discount (7.) – alle mit dem Kundenurteil „gut“. Norma („befriedigend“) belegt den achten Rang.

In die Online-Befragung flossen 869 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten bei einem Lebensmittel-Discounter eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preise, Qualität der Lebensmittel, Service, Filialgestaltung und Produktsortiment. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Lebensmittel-Discounters zu.

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

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.