

DOKUMENTATION - Zusammenfassung

Deutschlands Beliebteste Anbieter

Life & Living Award 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 24. März 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundebefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	8
2. Zusammenfassung	10
3. Die Preisträger	11
4. Ergebnisse	16
Bauen & Ausbauen	
▪ Carports	16
▪ Fenster & Türen	18
▪ Fertiggaragen	20
▪ Fertighausanbieter	22
▪ Fertigg Keller	24
▪ Garagentore & Haustüren	26
▪ Geländer	28
▪ Massivhausbau	30
▪ Sonnenschutzsysteme	32
▪ Treppen	34

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Seite

4. Ergebnisse (Fortsetzung)

Wand & Boden

▪ Bodenbeläge Fliese	36
▪ Bodenbeläge Holz	38
▪ Bodenbeläge Textil	40
▪ Farben	42
▪ Tapeten	44

Technik

▪ Gebäudesicherheit	46
▪ Haushaltsroboter	48
▪ Heiztechnik & Wärmepumpe	50
▪ Luftreiniger & Ventilatoren	52
▪ Lüftung Spezialisten	54
▪ Rauchmelder	56
▪ Smart-Home-Heizung	58
▪ Smart-Home-Systeme	60
▪ Solartechnik	62

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Ergebnisse (Fortsetzung)	
Wohnen & Einrichten	
▪ Badmöbel	64
▪ Bettenhersteller	66
▪ Home Office-Einrichtung	68
▪ Kindermöbel	70
▪ Küchenmöbel	72
▪ Lampen & Beleuchtung	74
▪ Möbelhersteller	76
▪ Polstermöbel	78
▪ Porzellanwaren	80
▪ Raumtextilien	82
▪ Textilien Bad & Bett	84
Garten	
▪ Gartenhäuser & Pavillons	86
▪ Gartenmöbel	88
▪ Gartenroboter	90
▪ Strandkörbe	92
▪ Teichbau	94

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Ergebnisse (Fortsetzung)	
Garten (Fortsetzung)	
■ Zäune & Tore	96
Freizeit Haus & Wohnen	
■ Fitnessgeräte	98
■ Grillgeräte	100
■ Heimtierbedarf	102
■ Kinderspielgeräte	104
■ Poolhersteller	106
■ Saunahersteller	108
■ Whirlpools	110
Dienstleister Haus & Wohnen	
■ Essen auf Rädern	112
■ Private Wach- & Sicherheitsdienste	114
■ Reinigungsunternehmen	116
5. Methodik	118
Anhang	122

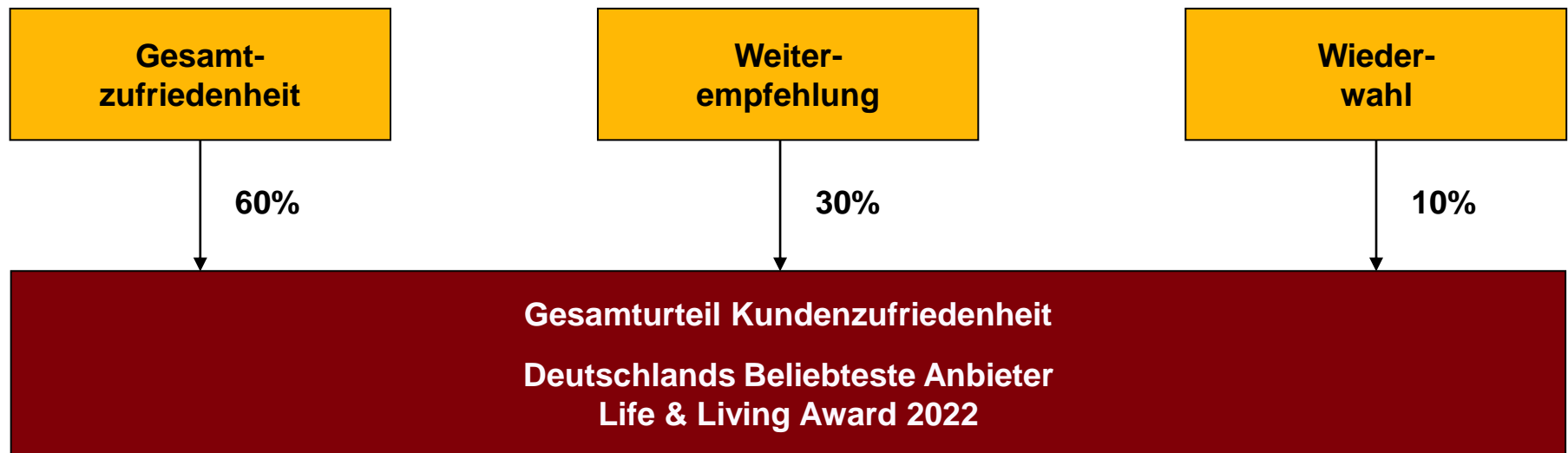
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	601 Unternehmen/Marken, in der Einzelauswertung: 391 Unternehmen/Marken in 51 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	August 2021 bis Februar 2022
Befragungszeit	7. Oktober 2021 bis 2. Januar 2022
Befragte	Personen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens beziehungsweise einer Marke pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens oder Inanspruchnahme von Dienstleistungen)
Teilnehmerzahl	n = 41.119*
Kriterien	Gesamtzufriedenheit, Weiterempfehlung, Wiederwahl
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen/Marken in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Kategorie			
Bauen & Ausbauen			
Carports	Brüning-Carport	Deutsche Carportfabrik	Siebau
Fenster & Türen	Heroal	Schüco	Weru
Fertigaragen	Juwel Fertigaragen	Pfaff Fertigaragen	Zapf-Garagen
Fertighausanbieter	Allkauf	Bien-Zenker	Streif Haus
Fertigkeller	Glatthaar Keller	Knecht	Südwest-Keller
Garagentore & Haustüren	Hörmann	Novoform	-
Geländer	Gewa	Luxholm	Q-railing
Massivhausbau	Arge-Haus	Helma	Viebrockhaus
Sonnenschutzsysteme	Markilux	Warema	Weinor
Treppen	Fuchs-Treppen	Kenngott-Treppen	Wiehl

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Kategorie			
Wand & Boden			
Bodenbeläge Fliese	Klingenberg	Nordceram	Villeroy & Boch
Bodenbeläge Holz	Kährs	Meister	Parador
Bodenbeläge Textil	Infloor -Girloon	Tretford Teppich	Vorwerk
Farben	Brillux	Caparol	Dulux
Tapeten	A.S. Creation	Erfurt & Sohn	Rasch
Technik			
Gebäudesicherheit	Abus	Burg-Wächter	Somfy
Haushaltsroboter	Dyson	iRobot	-
Heiztechnik & Wärmepumpe	Bosch Thermotechnik	Stiebel Eltron	Vaillant
Luftreiniger & Ventilatoren	Dyson	Midea	Venta
Lüftung Spezialisten	Get Air	Helios	Maico
Rauchmelder	Ei Electronics	Hekatron	Jalo
Smart-Home-Heizung	Eve Thermo	Tado	Wiser
Smart-Home-Systeme	AVM (FRITZ!Box)	Bosch Smart Home	Somfy

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Technik (Fortsetzung)			
Solartechnik	IBC Solar	Q Cells	Solarwatt
Wohnen & Einrichten			
Badmöbel	Badea	Marlin	Pelipal
Bettenhersteller	Bruno	Röwa	Ruf Betten
Home Office-Einrichtung	Inwerk	Palmberg	Sedus
Kindermöbel	Paidi	Roba	Schardt
Küchenmöbel	Alma Küchen	Nobilis	Nolte Küchen
Lampen & Beleuchtung	Paulmann	SLV	Steinel
Möbelhersteller	Hülsta	Interlübke	Musterring
Polstermöbel	Rolf Benz	Stressless	W.Schillig
Porzellanwaren	Kahla	Rosenthal	Villeroy & Boch
Raumtextilien	Ado Goldkante	Apart	Saum & Viebahn
Textilien Bad & Bett	Cawö	Kleine Wolke	Möve

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Garten			
Gartenhäuser & Pavillons	Butenas	Weka	-
Gartenmöbel	Diamond Garden	Kettler Home & Garden	Siena Garden
Gartenroboter	Al-Ko	Gardena	Husqvarna
Strandkörbe	De Vries	Korbwerk	-
Teichbau	Heissner	Oase	Polygard
Zäune & Tore	Growi	Hema Zaunsysteme	Zaunzar
Freizeit Haus & Wohnen			
Fitnessgeräte	Cardiostrong	Hammer	Sportstech
Grillgeräte	Broil King	Outdoorchef	Weber
Heimtierbedarf	Flexi	Furminator	Trixie
Kinderspielgeräte	BIG	Gartenpirat	Hudora
Poolhersteller	Pool-Systems	Riviera Pool	SSF Pools by Klafs
Saunahersteller	B+S Finnland Sauna	Klafs	Saunalux
Whirlpools	Arebos	Jacuzzi	-

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022 Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Kategorie			
Dienstleister Haus & Wohnen			
Essen auf Rädern	Casino Menüservice	Landhausküche	Meyer Menü
Private Wach- & Sicherheitsdienste	Secura Protect	Securitas Deutschland	WISAG Sicherheit & Service
Reinigungsunternehmen	Götz-Gruppe	Piepenbrock	WISAG Gebäudereinigung

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Carports

In der Kategorie Carports wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BHM Überdachungssysteme
- Biber Holz Carportbau München
- Brüning-Carport
- Carport Union
- Carportmaster
- Deutsche Carportfabrik
- Kwp Carport
- Premium Carportwerk
- Siebau

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fenster & Türen

In der Kategorie Fenster & Türen wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldra
- Bayerwald
- German Windows
- Hapa
- Heroal
- Hilzinger
- Internorm
- Porta Fenster
- Schüco
- Weru

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertiggaragen

In der Kategorie Fertiggaragen wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beton Kemmler
- Gewa Garagen
- Griesmann Garagen
- Juwel Fertiggaragen
- K-Plus Qualitätsgaragen
- Laumer
- Ott
- Pfaff Fertiggaragen
- RBW Garagen
- Rekers
- Steidle
- Zapf-Garagen

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertighausanbieter

In der Kategorie Fertighausanbieter wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allkauf
- Baufritz
- Bien-Zenker
- Dan-Wood
- Finger Haus
- Haas Fertighaus
- Hanse Haus
- Kampa
- Massa Haus
- Schwabenhaus
- Schwörer Haus
- Streif Haus
- Weberhaus

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Fertigg Keller

In der Kategorie Fertigg Keller wurden zehn Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dennert
- Fenger Fertigg Keller
- Glatthaar Keller
- Knecht
- MB Effizienz Keller
- Partnerbau
- Südwest-Keller

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Garagentore & Haustüren

In der Kategorie Garagentore & Haustüren wurden neun Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Biffar
- Heroal
- Hörmann
- Novoferm
- Teckentrup

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Geländer

In der Kategorie Geländer wurden neun Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Geländermanufaktur
- Geländersysteme Weber
- Gewa
- Huero
- Luxholm
- Q-railing

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Massivhausbau

In der Kategorie Massivhausbau wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arge-Haus
- Baumeister Haus
- Dennert
- Favorit Massivhaus
- Hebel Haus
- Heinz von Heiden
- Helma
- Town & Country Haus
- Viebrockhaus

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Sonnenschutzsysteme

In der Kategorie Sonnenschutzsysteme wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alukon
- Heim & Haus
- Hella
- Jarolift
- Klaiber
- Leiner Markisen
- Markilux
- Nova Hüppe
- Solarmatic
- Warema
- Weinor

4. Ergebnisse

Bauen & Ausbauen: Treppen

In der Kategorie Treppen wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dolle
- Fuchs-Treppen
- Kenngott-Treppen
- Stadler Treppen
- Treppenmeister
- Wiehl

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Bodenbeläge Fliese

In der Kategorie Bodenbeläge Fliese wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agrob Buchtal
- Engers
- Gerflor
- Klingenberg
- Meissen Keramik
- Nordceram
- Steuler-Fliesen
- Villeroy & Boch

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Bodenbeläge Holz

In der Kategorie Bodenbeläge Holz wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauwerk Parkett
- Haro
- Jaso
- Kährs
- Meister
- Osmo
- Parador
- Reinlein
- Tarkett
- Ter Hürne

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Bodenbeläge Textil

In der Kategorie Bodenbeläge Textil wurden acht Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Anker
- Dura Textimex
- Hevo
- Infloor -Girloon
- Object Carpet
- Tretford Teppich
- Vorwerk

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Farben

In der Kategorie Farben wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alpina Farben
- Auro
- Brillux
- Caparol
- Düfa
- Dulux
- Oellers
- Sikkens
- Super Nova
- Wilckens

4. Ergebnisse

Wand & Boden: Tapeten

In der Kategorie Tapeten wurden zehn Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A.S. Creation
- Erfurt & Sohn
- Erismann
- Hohenberger
- Komar
- Livingwalls Cologne
- Marburg
- Rasch

4. Ergebnisse

Technik: Gebäudesicherheit

In der Kategorie Gebäudesicherheit wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abus
- AMG Sicherheitstechnik
- Burg-Wächter
- ELV
- König Electronic
- Lupus-Electronics
- Olympia
- Somfy

4. Ergebnisse

Technik: Haushaltsroboter

In der Kategorie Haushaltsroboter wurden sieben Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dirt Devil
- Dyson
- Ecovacs Robotics
- iRobot
- Vileda

4. Ergebnisse

Technik: Heiztechnik & Wärmepumpe

In der Kategorie Heiztechnik & Wärmepumpe wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bosch Thermotechnik
- Buderus
- Danfoss
- Stiebel Eltron
- Vaillant
- Viessmann
- Weishaupt
- Wolf Heiztechnik

4. Ergebnisse

Technik: Luftreiniger & Ventilatoren

In der Kategorie Luftreiniger & Ventilatoren wurden 15 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dyson
- Fakir
- Klarstein
- Midea
- Suntec Wellness
- Venta
- Wibio (Wibo)

4. Ergebnisse

Technik: Lüftung Spezialisten

In der Kategorie Lüftung Spezialisten wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aereco
- Get Air
- Helios
- Inventer
- Lunos
- Maico

4. Ergebnisse

Technik: Rauchmelder

In der Kategorie Rauchmelder wurden neun Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cautiex
- Ei Electronics
- Hekatron
- Jalo
- Kidde
- Pyrex

4. Ergebnisse

Technik: Smart-Home-Heizung

In der Kategorie Smart-Home-Heizung wurden acht Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Controme
- Eve Thermo
- Heatapp!
- Honeywell Evohome
- Tado
- Wiser

4. Ergebnisse

Technik: Smart-Home-Systeme

In der Kategorie Smart-Home-Systeme wurden neun Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AVM (FRITZ!Box)
- Belkin (WeMo)
- Bosch Smart Home
- Devolo (Home Control)
- Gigaset (Smart Home)
- Somfy
- Telekom (Qivicon)

4. Ergebnisse

Technik: Solartechnik

In der Kategorie Solartechnik wurden zehn Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- IBC Solar
- Kyocera
- Q Cells
- SMA
- Solar Fabrik
- Solarwatt

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Badmöbel

In der Kategorie Badmöbel wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Badea
- Burgbad
- Duravit
- Keuco
- Lanzet
- Laufen
- Marlin
- Pelipal
- W. Schildmeyer

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Bettenhersteller

In der Kategorie Bettenhersteller wurden 16 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betten Jumbo
- Bruno
- Dormiente
- Femira
- LUX118 Schlafraumkonzepte
- Maintal Betten
- Röwa
- Ruf Betten
- Schlaraffia

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Home Office-Einrichtung

In der Kategorie Home Office-Einrichtung wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Assmann
- fm Büromöbel
- Inwerk
- Kinnarps
- Palmberg
- Sedus

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Kindermöbel

In der Kategorie Kindermöbel wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Geuther
- Paidi
- Pinolino
- Polini Kids
- Roba
- Schardt
- Skandic

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Küchenmöbel

In der Kategorie Küchenmöbel wurden 17 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alma Küchen
- Alno
- Bulthaup
- Burger
- Ikea Küchen
- Impuls Küchen
- Leicht
- Marquardt Küchen
- Nobilia
- Nolte Küchen
- Poggenpohl
- Schmidt
- Schüller

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Lampen & Beleuchtung

In der Kategorie Lampen & Beleuchtung wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brilliant
- Eglo Leuchten
- Louis Poulsen
- Paul Neuhaus
- Paulmann
- SLV
- Steinel
- Wofi

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Möbelhersteller

In der Kategorie Möbelhersteller wurden 15 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- COR
- Hartmann
- Hülsta
- In Casa
- Interlübke
- Mondo
- Musterring
- Rauch Möbel
- Thielemeyer

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Polstermöbel

In der Kategorie Polstermöbel wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arco
- Candy Polstermöbel
- Koinor
- Rolf Benz
- Stressless
- W.Schillig

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Porzellanwaren

In der Kategorie Porzellanwaren wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dibbern
- Fürstenberg
- Kahla
- Meissen
- Rosenthal
- Seltmann Weiden
- Villeroy & Boch

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Raumtextilien

In der Kategorie Raumtextilien wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ado Goldkante
- Advansa
- Apart
- Gardinenbox.eu
- Ibenä
- Jab Anstoetz
- Saum & Viebahn

4. Ergebnisse

Wohnen & Einrichten: Textilien Bad & Bett

In der Kategorie Textilien Bad & Bett wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Biberna
- Cawö
- Dyckhoff
- Fleuresse
- Irisette
- Kleine Wolke
- Möve

4. Ergebnisse

Garten: Gartenhäuser & Pavillons

In der Kategorie Gartenhäuser & Pavillons wurden zehn Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Butenas
- Hansagarten24
- Karibu
- Skan Holz
- Weka

4. Ergebnisse

Garten: Gartenmöbel

In der Kategorie Gartenmöbel wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Freizeitmöbel
- Diamond Garden
- Fischer Möbel
- Kettler Home & Garden
- MBM
- Merxx
- MWH Das Original
- Ploß
- Siena Garden
- Stern Möbel

4. Ergebnisse

Garten: Gartenroboter

In der Kategorie Gartenroboter wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Al-Ko
- Gardena
- Greenworks
- Honda
- Husqvarna
- Robomow
- Stihl

4. Ergebnisse

Garten: Strandkörbe

In der Kategorie Strandkörbe wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- De Vries
- Die Strandkorbprofis
- Korbwerk
- Strandkorb Fachhandel Landhaus Pülsen
- Strandkorb Jentzsch

4. Ergebnisse

Garten: Teichbau

In der Kategorie Teichbau wurden sieben Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Hanako Koi Die Teichtechniker (Pondlife)
- Heissner
- Meßner Pumpen
- Oase
- Polygard
- Söll

4. Ergebnisse

Garten: Zäune & Tore

In der Kategorie Zäune & Tore wurden 14 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brix Zaun
- Draht Häcker
- Gah Alberts
- Growi
- Hema Zaunsysteme
- Rosenthal Zaunanlagen
- Scheerer
- Zaunzar

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Fitnessgeräte

In der Kategorie Fitnessgeräte wurden 13 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Asviva
- Cardiostrong
- Christopeit Sport
- Finnlo by Hammer
- Hammer
- Maxxus
- Sport Plus
- Sportstech
- Taurus
- Technogym

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Grillgeräte

In der Kategorie Grillgeräte wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Broil King
- Burnhard
- Enders
- Landmann
- Outdoorchef
- Rösle
- Weber

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Heimtierbedarf

In der Kategorie Heimtierbedarf wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Doctor Bark
- Flexi
- Furminator
- Hunter
- Karlie (Flamingo)
- Nobby
- Trixie
- Wolters

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Kinderspielgeräte

In der Kategorie Kinderspielgeräte wurden acht Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BIG
- Gartenpirat
- Hudora
- Isidor
- Smoby
- Wickey

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Poolhersteller

In der Kategorie Poolhersteller wurden acht Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BWT Pool Products
- Future Pool
- Pool-Systems
- Riviera Pool
- SSF Pools by Klafs
- Vario Pool System

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Saunahersteller

In der Kategorie Saunahersteller wurden zwölf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- B+S Finnland Sauna
- Home Deluxe
- Karibu
- Klafs
- Saunalux
- Teka

4. Ergebnisse

Freizeit Haus & Wohnen: Whirlpools

In der Kategorie Whirlpools wurden zehn Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arebos
- Home Deluxe
- Lay-Z Spa (Bestway)
- Jacuzzi

4. Ergebnisse

Dienstleister Haus & Wohnen: Essen auf Rädern

In der Kategorie Essen auf Rädern wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Casino Menüservice
- Hamburger Küche
- Hanse Menüdienst
- Landhausküche
- Menü Express
- Menütaxi
- Meyer Menü

4. Ergebnisse

Dienstleister: Private Wach- & Sicherheitsdienste

In der Kategorie Private Wach- & Sicherheitsdienste wurden 15 Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Big Security Services
- Dussmann Service Deutschland
- Kötter Security
- KWS Kieler Wach- und Sicherheitsgesellschaft
- Piepenbrock Sicherheit
- Secura Protect
- Securitas Deutschland
- Stölting Security Service
- W.I.S. Sicherheit + Service
- WISAG Sicherheit & Service

4. Ergebnisse

Dienstleister Haus & Wohnen: Reinigungsunternehmen

In der Kategorie Reinigungsunternehmen wurden elf Unternehmen/Marken von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen/Marken, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Gegenbauer
- Geiger Facility Management
- Götz-Gruppe
- ISS Facility Services
- Piepenbrock
- Stölting Service Group
- Wackler Group
- WISAG Gebäudereinigung

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Bereits zum vierten Mal wird der Award „Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living“ durchgeführt und verliehen. Im Fokus steht der Bereich „Haus & Garten“. Rund um dieses Thema begleiten uns etliche Marken. Grundlage für eine Auszeichnung ist das Urteil der Kunden. Über eine Kundenbefragung soll die Zufriedenheit der Kunden mit den Anbietern/ Marken sowie die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit gemessen werden. In der aktuellen Erhebung „VuMA Touchpoints 2021“ stimmten insgesamt über 80 Prozent* der Befragten der Aussage zu, dass sie einer Marke treu bleiben, soweit sie mit ihr zufrieden sind; 33 Prozent aller Befragten fanden sich sogar voll und ganz in dieser Aussage wieder.**

Um das Vertrauen von Kundinnen und Kunden langfristig aufzubauen, gehören Authentizität, Transparenz und Einzigartigkeit einer Marke zu den wichtigsten Faktoren; auch die Identifikation mit der Marke spielt für Verbraucherinnen und Verbraucher eine große Rolle, damit sie ihr womöglich sogar über Jahrzehnte treu bleiben.*** Über eine Kundenbefragung soll die Zufriedenheit der Kunden mit den Anbietern/Marken sowie die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit gemessen werden.

Ziel war es, die Marken, Unternehmen und Dienstleistungen zu ermitteln, die im Bereich Life & Living zu den beliebtesten in Deutschland gehören.

* 33 Prozent: Trifft voll und ganz zu; 47,1 Prozent: Trifft zu.

** Vgl. Arbeitsgemeinschaft Verbrauchs- und Medienanalyse (2021): VuMA Touchpoints 2021, H50A: „Wenn ich mit einer Marke zufrieden bin, bleibe ich auch bei ihr“, S. 5, online unter: <https://www.vuma.de/vuma-praxis/vuma-berichtsband/> (letzter Zugriff: 13.08.2021).

*** Emarsys Interactive Services GmbH (2019): Was ist Markentreue? Definition, Beispiele und vieles mehr, online unter: <https://emarsys.com/de/learn/blog/was-ist-markentreue/> (letzter Zugriff: 13.08.2021).

5. Methodik

Vorgehensweise

Ihre Zufriedenheit mit den Unternehmen und Marken können die Kunden am besten selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen, worin die jeweiligen Stärken und Schwächen liegen und letztlich, ob sich der Einkauf oder die Nutzung lohnt. Zur Vergabe des Awards „Deutschlands Beliebteste Anbieter – Life & Living Award 2022“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Oktober 2021 bis Januar 2022 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung waren drei wesentliche Faktoren. Im Fokus stand die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit den Unternehmen und Marken. Diese wurde anhand von vielfältigen Unterkriterien operationalisiert: vom Vertrauen, der Produkt-beziehungsweise Dienstleistungsqualität, dem Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Image, dem Angebotsspektrum, den Produktinformationen, dem Kundenservice sowie der Verpackung. Darüber hinaus beurteilten die Befragten ihre Bereitschaft, die bewerteten Unternehmen und Marken weiterzuempfehlen und wiederzuwählen, wenn sie erneut vor derselben Entscheidung stünden.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen beziehungsweise Marken aus 51 Kategorien, vorwiegend aus dem Bereich Haus & Garten. In jeder Kategorie wurden bis zu drei Preisträger ausgezeichnet.

5. Methodik

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit der Marke/dem Unternehmen xxx* insgesamt?
(Vertrauen, Produkt-/Dienstleistungsqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Image, Angebotsspektrum, Produktinformationen, Kundenservice, Verpackung etc.)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

n = 41.066

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen/die ausgewählte Marke.

** Basis: alle Bewertungen, n = 41.119. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie die Marke/das Unternehmen xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

Fallzahlen**

n = 41.119

Frage

Wenn Sie noch einmal vor derselben Entscheidung stehen würden: Würden Sie die Marke/das Unternehmen xxx* wieder kaufen/wählen?

Antwortoptionen

Ja / Nein

Fallzahlen**

n = 41.119

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen/die ausgewählte Marke.

** Basis: alle Bewertungen, n = 41.119.

	Seite
A. Demografie	123
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	125
C. Klimaneutralität	126

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	49,8%
Weiblich	50,2%
Divers	0,0%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,1%
Bayern	11,5%
Berlin	8,8%
Brandenburg	2,6%
Bremen	3,2%
Hamburg	6,8%
Hessen	8,4%
Mecklenburg-Vorpommern	3,1%
Niedersachsen	9,1%
Nordrhein-Westfalen	10,0%
Rheinland-Pfalz	5,3%
Saarland	2,1%
Sachsen	5,3%
Sachsen-Anhalt	4,3%
Schleswig-Holstein	4,5%
Thüringen	3,9%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,2%
20 bis 29 Jahre	8,8%
30 bis 39 Jahre	25,8%
40 bis 49 Jahre	27,6%
50 bis 59 Jahre	23,2%
60 Jahre und älter	14,4%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemein-bildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,6%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	30,2%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	34,6%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	19,6%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	0,6%
Angestellt (Vollzeit)	65,7%
Angestellt (Teilzeit)	10,9%
Selbstständig	15,3%
Schulpflichtig / studierend	1,1%
Pensioniert / in Rente	6,4%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,6%
Zwei Personen	47,4%
Drei Personen	19,5%
Vier oder mehr Personen	6,5%

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

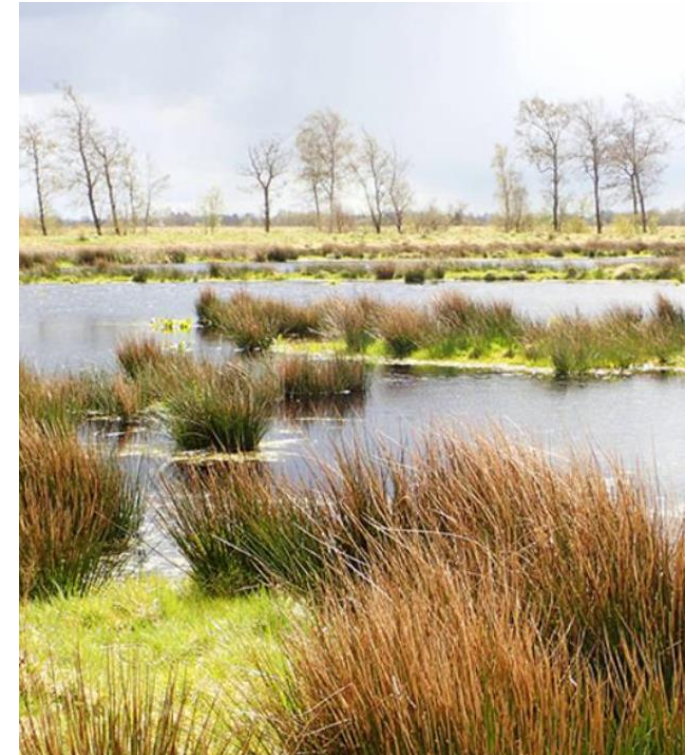
- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

C. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein