

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2023

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Discounter nicht nur wegen der Preise beliebt – Fünfmal „gut“, dreimal „befriedigend“ – Lidl auf Platz eins

Hamburg, 03.05.2023 – Gute Qualität zu günstigen Preisen? Bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern genießen die Discounter einen guten Ruf. Sorgen die Preissteigerungen bei Lebensmitteln aktuell für eine kritischere Einschätzung? Oder steigt gar deren Beliebtheit? Wie die Discounterketten aus Kundensicht abschneiden, zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Hohe Zufriedenheit – auch mit der Produktqualität

Die Lebensmittel-Discounter erreichen im Schnitt ein gutes Kundenurteil und können damit das Resultat der letzten Befragung bestätigen (aktuell: 72,3 Punkte, 2021: 72,7 Punkte). Fünf der acht Anbieter erzielen ein gutes Gesamtergebnis, die weiteren drei Lebensmittel-Discounter schneiden „befriedigend“ ab.

Erstaunlich hoch ist der Zuspruch zur Qualität der Lebensmittel: Gut 81 Prozent der Verbraucher geben an, mit der Qualität, etwa in puncto Frische und Geschmack, eher oder sogar sehr zufrieden zu sein. Alle Discounter erreichen in diesem Bereich gute Resultate, der Erstplatzierte sogar ein sehr gutes. Damit sorgt die Qualität der Lebensmittel für eine noch höhere Zufriedenheit als die Preise – die vermeintliche Domäne der Discounter kristallisiert sich aus Kundensicht immerhin als zweitstärkster Bereich heraus.

Ausverkaufte Waren nerven

Trotz guter Ergebnisse sind die Verbraucherinnen und Verbraucher aber nicht durchweg zufrieden: Fast jeder fünfte Befragte berichtet auch über ein erlebtes Ärgernis. Der hier am häufigsten genannte Grund sind ausverkaufte Waren – seien es Lebensmittel-Sonderangebote, Standardartikel oder Aktionsangebote. Dagegen sorgen freundliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis relativ oft für ein positives Erlebnis.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Menschen müssen wegen galoppierender Preise den Gürtel enger schnallen – auch und gerade bei Lebensmitteln. Davon profitieren die Discounter: Über 40 Prozent der Befragungsteilnehmer bekunden, deswegen häufiger beim Discounter einzukaufen.“

Die beliebtesten Lebensmittel-Discounter

Lidl erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit und ist damit der beliebteste Lebensmittel-Discounter. Besonders die Qualität der Lebensmittel sorgt für eine starke Zustimmung: 90 Prozent der Befragten wählen hierfür eine positive Antwortoption. Auch in puncto Produktsortiment überzeugt Lidl mit dem im Vergleich höchsten Zufriedenheitswert. Gute Resultate in den weiteren Teilbereichen und eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung (Net Promoter Score: +40,0) tragen ebenfalls zum Spitzenplatz bei.

Geschäftsführung:
Markus Hamer

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Aldi Süd, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Der Lebensmittel-Discounter erzielt in puncto Service mit rund 84 Prozent eher oder sogar sehr zufriedenen Befragten im Vergleich das beste Ergebnis. Auch hinsichtlich der Filialgestaltung platziert sich Aldi Süd auf Rang eins. Die Preise erzielten den zweitbesten Wert aller Anbieter und die Weiterempfehlungsbereitschaft ist mit einem Net Promoter Score von +36,4 am drittstärksten ausgeprägt.

Aldi Nord legte im Vergleich zur Vorstudie 2021 in puncto Kundengunst zu und nimmt nun – ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“ – Platz drei ein. Die Weiterempfehlungsbereitschaft (Net Promoter Score: +46,3) fällt höher aus als bei allen anderen Discountern. Ebenfalls eine Stärke: Rund 84 Prozent der Kundinnen und Kunden geben an, dass sie hier mit der Lebensmittelqualität zufrieden sind.

Weitere Lebensmittel-Discounter mit 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Netto, Netto Marken-Discount, Norma, NP Discount und Penny.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 858 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 sowie Produktsortiment. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgergebnisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kundinnen und Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Lebensmittel-Discounter zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.