

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher Fairness-Preis 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 19. Oktober 2023

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 400 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 Studien im Auftrag von Unternehmen) |
| Ausrichtung | Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse |
| Aufgabenfeld | Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen 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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey |
| Verantwortung | Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures |

Das Marktforschungsinstitut Beirat

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine
des Nachrichtensenders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|--|--------------|
| 1. Zahlen und Fakten zur Studie | 10 |
| 2. Zusammenfassung | 12 |
| 3. Die Preisträger | 13 |
| 4. Gesamturteil Fairness | 19 |
| ■ Antivirus-Software | 19 |
| ■ Arbeitskleidung (Hersteller) | 21 |
| ■ Autobanken | 23 |
| ■ Autohändler | 25 |
| ■ Autopfand | 27 |
| ■ Autovermieter | 29 |
| ■ Autowaschanlagen | 31 |
| ■ Baby-/Kleinkindausstatter | 33 |
| ■ Baufinanzierung Filialbanken | 35 |
| ■ Bausparkassen | 37 |
| ■ Berufsunfähigkeitsversicherungen | 39 |
| ■ Bestattungsunternehmen überregional | 41 |
| ■ Betten & Matratzen | 43 |
| ■ Catering-Unternehmen | 45 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Seite

4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)

| | |
|-----------------------------------|----|
| ▪ Cloud-Anbieter | 47 |
| ▪ Computer-Hersteller | 49 |
| ▪ Direktversicherer | 51 |
| ▪ Drohnen/Quadrocopter | 53 |
| ▪ ETF-Anbieter | 55 |
| ▪ Fahrräder (Hersteller) | 57 |
| ▪ Finanzberatung | 59 |
| ▪ Fitness-Studios | 61 |
| ▪ Fondsgesellschaften | 63 |
| ▪ Fotostudios | 65 |
| ▪ Gartenmärkte | 67 |
| ▪ Gasanbieter regional | 69 |
| ▪ Gasanbieter überregional | 71 |
| ▪ Geldtransfer | 73 |
| ▪ Genossenschaftsbanken | 75 |
| ▪ Gesetzliche Krankenversicherer | 77 |
| ▪ Giro- und Jugendkonten | 79 |
| ▪ Handy-/Elektronikversicherungen | 81 |
| ▪ Haushaltsgeräte | 83 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|--|--------------|
| 4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung) | |
| ■ Internetanbieter | 85 |
| ■ Juweliere | 87 |
| ■ Kfz-Vertragswerkstätten | 89 |
| ■ Kfz-Werkstätten (freie) | 91 |
| ■ Kinder-Fahrräder (Hersteller) | 93 |
| ■ Kinderwagen & Zubehör | 95 |
| ■ Koffer/Reisegepäck | 97 |
| ■ Kreditkarten (Emittenten) | 99 |
| ■ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) | 101 |
| ■ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) | 103 |
| ■ Kundenkreditkarten | 105 |
| ■ Mobilfunkanbieter | 107 |
| ■ Non-Food-Discounter | 109 |
| ■ Online-Broker (Spezialisten) | 111 |
| ■ Online-Druckereien | 113 |
| ■ Paketdienste | 115 |
| ■ Personaldienstleister | 117 |
| ■ Pfandhäuser | 119 |
| ■ Premium-TV-Anbieter | 121 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung) | |
| ▪ Privatbanken | 123 |
| ▪ Private Krankenversicherer | 125 |
| ▪ Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten) | 127 |
| ▪ Reiseveranstalter | 129 |
| ▪ Reiseversicherungen | 131 |
| ▪ Rentenversicherungen | 133 |
| ▪ Restaurantketten | 135 |
| ▪ Schulranzen & Zubehör | 137 |
| ▪ Smart Payment | 139 |
| ▪ Smartphone-Werkstätten | 141 |
| ▪ Sparkassen | 143 |
| ▪ Stromanbieter regional | 145 |
| ▪ Stromanbieter überregional | 147 |
| ▪ Tankstellenshops | 149 |
| ▪ Textil-Mietservice | 151 |
| ▪ Tierversicherungen | 153 |
| ▪ Umzugsunternehmen | 155 |
| ▪ Unterhaltungselektronik | 157 |
| ▪ Versicherer mit Vermittlernetz | 159 |

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung) | |
| ▪ Versicherungsmakler | 161 |
| ▪ Videokonferenzsysteme | 163 |
| ▪ VPN-Anbieter | 165 |
| ▪ Wohnmobile/Wohnwagen | 167 |
| 5. Methodik | 169 |
| Anhang | 175 |

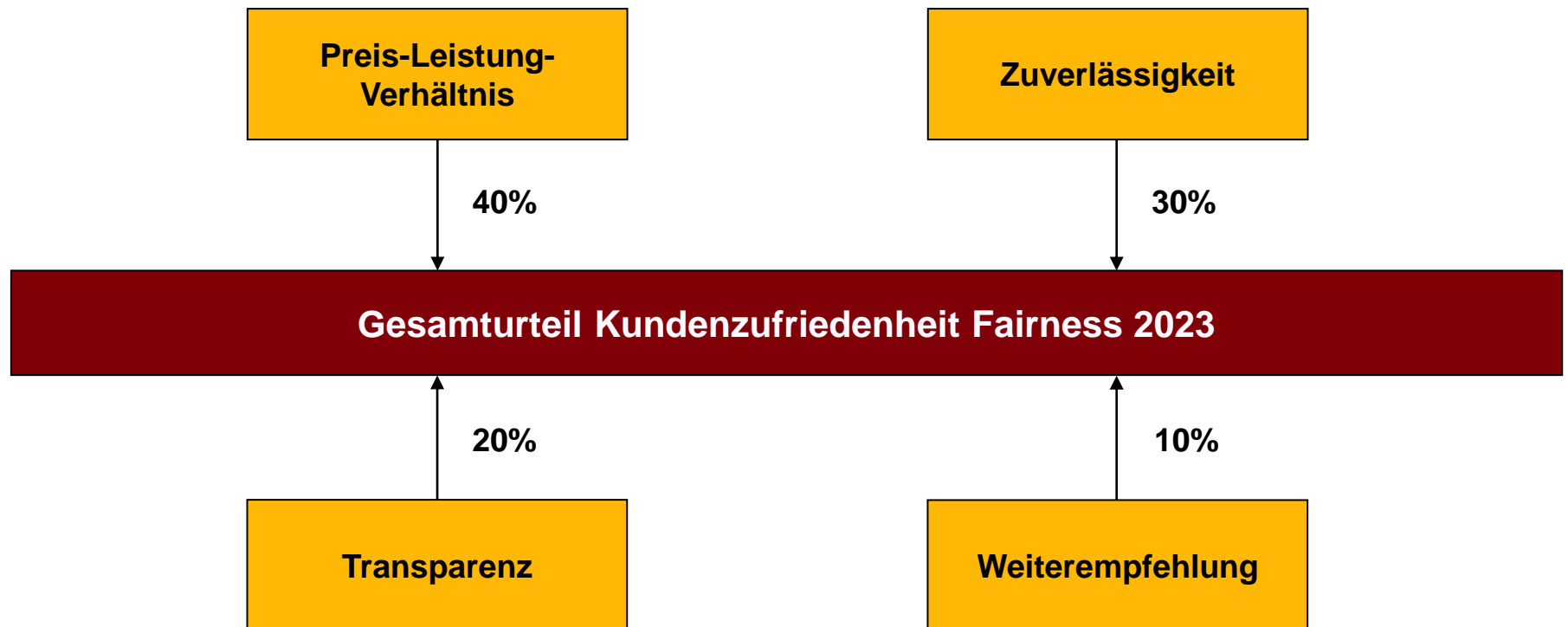
1. Zahlen und Fakten zur Studie

| | |
|------------------------|--|
| Auftraggeber | Nachrichtensender ntv |
| Studienumfang | 923 Unternehmen; in der Einzelauswertung: 802 Unternehmen in 75 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten |
| Studienzeitraum | März bis August 2023 |
| Befragungszeit | 18. April bis 2. Juli 2023 |
| Befragte | Personen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens) |
| Teilnehmerzahl | n = 73.599* |
| Kriterien | Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz, Weiterempfehlung |
| Erhebung | Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit |

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

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|-------------------------------------|---|--|-----------------------------------|
| Antivirus-Software | Norton | Trend Micro | Eset |
| Arbeitskleidung (Hersteller) | Engelbert Strauss | Kox | Uvex |
| Autobanken | Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services) | Mobilize Financial Services (Renault Financial Services u. a.) | BMW Bank (BMW Financial Services) |
| Autohändler | Ahg | Graf Hardenberg | Dello-Gruppe |
| Autopfand | Wittlich KFZ-Pfandkredithaus | Autopfandprofi | - |
| Autovermieter | Hertz | Buchbinder | Enterprise Rent-A-Car |
| Autowaschanlagen | Mr. Wash | Kärcher Clean Park | Clean Car |
| Baby-/Kleinkindausstatter | Babymarkt.de | Babyartikel.de | Baby1one (Babyone.de) |
| Baufinanzierung Filialbanken | Hypovereinsbank | Sparda-Bank West | Sparda-Bank Baden-Württemberg |
| Bausparkassen | Debeka Bausparkasse | Bausparkasse Mainz | BSQ Bauspar |
| Berufsunfähigkeitsversicherungen | Swiss Life | Nürnberger Versicherung | Württembergische |
| Bestattungsunternehmen überregional | Friedwald | November | - |
| Betten & Matratzen | Schlaraffia | MFO Matratzen | Dunlopillo |
| Catering-Unternehmen | Dussmann | Aramark | Compass Group |

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

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|--------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|
| Cloud-Anbieter | Luckycloud | 1blu | Your Secure Cloud |
| Computer-Hersteller | Medion | Acer | Asus |
| Direktversicherer | HUK24 | CosmosDirekt | Europa |
| Drohnen/Quadrocopter | Revell | Jamara | Xcite RC |
| ETF-Anbieter | Amundi | BNP Paribas | iShares |
| Fahrräder (Hersteller) | Diamant | Hercules | Bergamont |
| Finanzberatung | Interhyp | Telis Finanz | Dr. Klein |
| Fitness-Studios | FitX | Bodystreet | Injoy |
| Fondsgesellschaften | Amundi | Flossbach von Storch | Hansainvest |
| Fotostudios | Studioline | Sceneline | - |
| Gartenmärkte | Dehner Gartencenter | Blumen Risse Gartencenter | 1A Garten |
| Gasanbieter regional | EMB | Hamburg Energie | ESB Energie Südbayern |
| Gasanbieter überregional | SWM Stadtwerke München | Immergrün Energie | 123energie |
| Geldtransfer | Wise | Worldremit | Moneygram |

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

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|--|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Genossenschaftsbanken | Sparda-Bank Hamburg | Berliner Volksbank | Sparda-Bank West |
| Gesetzliche Krankenversicherer | Viactiv Krankenkasse | hkk Krankenkasse | AOK Plus |
| Giro- und Jugendkonten | BW Bank | GLS Bank | DKB Deutsche Kreditbank |
| Handy-/Elektronikversicherungen | Hepster | Friendsurance | Schutzbrief24 |
| Haushaltsgeräte | Miele | Bosch | AEG |
| Internetanbieter | 1&1 | Easybell | Congstar |
| Juweliere | Fossil | Thomas Sabo | Konplott |
| Kfz-Vertragswerkstätten | Vertragswerkstatt Fiat | Vertragswerkstatt Ford | Vertragswerkstatt Hyundai |
| Kfz-Werkstätten (freie) | Euromaster | Vergölst | Pitstop |
| Kinder-Fahrräder (Hersteller) | Kaniabikes | Puky | Bachtenkirch |
| Kinderwagen & Zubehör | Emmaljunga | Abc-Design | Peg Perego |
| Koffer/Reisegepäck | Eastpak | Samsonite | Titan |
| Kreditkarten (Emittenten) | Barclays | American Express | Hanseatic Bank |
| Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) | A-Rosa | Nicko Cruises | Phoenix Flussreisen |

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

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) | TUI Cruises | Hapag-Lloyd Cruises | Princess Cruises |
| Kundenkreditkarten | Ikea Family Kreditkarte | Payback Visa** | Payback American Express |
| Mobilfunkanbieter | Aldi Talk | Congstar | Klarmobil |
| Non-Food-Discounter | Action | Thomas Philipps | Woolworth |
| Online-Broker (Spezialisten) | Trade Republic | Finanzen.net Zero | Onvista Bank |
| Online-Druckereien | Wir-machen-Druck.de | Cewe.de | Flyeralarm |
| Paketsdienste | DHL | UPS | - |
| Personaldienstleister | Manpowergroup | Tempton | Office People |
| Pfandhäuser | Leihhaus Werdier | Grüne's Leihhäuser | Exchange AG |
| Premium-TV-Anbieter | o2 TV | Telekom Magenta TV | Waipu.tv |
| Privatbanken | Quirin Privatbank | HSBC Continental Europe | Donner & Reuschel |
| Private Krankenversicherer | SDK | Debeka | Hanse-Merkur |
| Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten) | Roland Rechtsschutz | Advocard | Örag |
| Reiseveranstalter | Schauinsland-Reisen | TUI | L'tur |

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

** Hier wurde sowohl die Payback Visa Karte als auch die Payback Visa Flex+ Kreditkarte bewertet.

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Reiseversicherungen | Berlin Direkt Versicherung | Allianz Travel | Envivas |
| Rentenversicherungen | Volkswahl Bund | Europa | Alte Leipziger |
| Restaurantketten | L'Osteria | Jim Block | The Burger House |
| Schulranzen & Zubehör | Ergobag | McNeill | Herlitz |
| Smart Payment | Paypal | Apple Pay | Payback pay |
| Smartphone-Werkstätten | Samsung Reparaturservice | My Phone Repair | Apple Reparaturservice |
| Sparkassen | Die Sparkasse Bremen | Kreissparkasse Köln | Nassauische Sparkasse |
| Stromanbieter regional | Sachsen Energie (Drewag / Enso) | ESB Energie Südbayern | MVV Energie |
| Stromanbieter überregional | 123energie | Eprimo | Yello Strom |
| Tankstellenshops | Jet | Star | Hoyer |
| Textil-Mietservice | CWS | Elis | MEWA |
| Tierversicherungen | Panda | Agila Haustierversicherung | Tierdirekt |
| Umzugsunternehmen | Dachser & Kolb | Confern | DMS Umzug und Logistik |
| Unterhaltungselektronik | Panasonic | Medion | Philips |

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

3. Die Preisträger

| Kategorie | Preisträger* | | |
|--------------------------------|------------------|------------|------------------------------|
| Versicherer mit Vermittlernetz | DEVK | Debeka | ADAC |
| Versicherungsmakler | Hoesch & Partner | Pantaenius | GGW Gossler Gobert & Wolters |
| Videokonferenzsysteme | Pascom | Poly | Lifesize |
| VPN-Anbieter | Express VPN | Atlasvpn | Surfshark |
| Wohnmobile/Wohnwagen | Dethleffs | Hymer | Frankia |

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

4. Gesamturteil Fairness

Antivirus-Software

In der Kategorie Antivirus-Software wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avast
- Avira
- Bitdefender
- Eset
- F-Secure
- G Data
- McAfee
- Norton
- Trend Micro

4. Gesamturteil Fairness Arbeitskleidung (Hersteller)

In der Kategorie Arbeitskleidung (Hersteller) wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bierbaum-Proenen
- Burgia Sauerland
- Engelbert Strauss
- FHB original
- Kolzen
- Kox
- Krähe Workwear
- Kübler
- Pfanner
- Portwest
- Qualitex
- Uvex

4. Gesamturteil Fairness

Autobanken

In der Kategorie Autobanken wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BMW Bank (BMW Financial Services)
- CA Auto Bank (ehemals FCA Bank)
- Ford Bank
- Hyundai Finance (Hyundai Capital Bank Europe)
- Mazda Finance (Santander Consumer Bank)
- Mercedes-Benz Bank
- Opel Bank
- Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
- Mobilize Financial Services (Renault Financial Services u. a.)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

4. Gesamturteil Fairness

Autohändler

In der Kategorie Autohändler wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahg
- Dello-Gruppe
- Feser-Graf Gruppe
- Glinicke
- Gottfried Schultz
- Graf Hardenberg
- Hahn Gruppe
- Löhr Gruppe
- Lueg
- Rhein Gruppe
- Rosier
- Scherer Gruppe
- Senger
- Tiemeyer
- Wellergruppe

4. Gesamturteil Fairness Autopfand

In der Kategorie Autopfand wurden vier Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123 Pfand
- Autopfandprofi
- Dap
- Wittlich KFZ-Pfandkredithaus

4. Gesamturteil Fairness Autovermieter

In der Kategorie Autovermieter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avis
- Buchbinder
- Budget
- Enterprise Rent-A-Car
- Europcar
- Hertz
- Sixt
- Starcar

4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

In der Kategorie Autowaschanlagen wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Carwash
- Clean Car
- Cosy-Wasch
- Imo Car Wash
- Kärcher Clean Park
- Mr. Wash
- Softcarwash

4. Gesamturteil Fairness Baby-/Kleinkindausstatter

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

- Baby1one (Babyone.de)
- Babyartikel.de
- Babyland
- Babymarkt.de
- Baby-Walz
- Jako-o
- Tausendkind
- Vertbaudet
- Windeln.de

4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Hypovereinsbank
- Mittelbrandenburgische Sparkasse (in Potsdam)
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtparkasse München
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

In der Kategorie Bausparkassen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alte Leipziger Bauspar
- Bausparkasse Mainz
- Bausparkasse Schwäbisch Hall
- BHW Bausparkasse
- BSQ Bauspar
- Debeka Bausparkasse
- Deutsche Bausparkasse Badenia
- Signal Iduna Bauspar
- Start-Bausparkasse
- Wüstenrot Bausparkasse

4. Gesamturteil Fairness

Berufsunfähigkeitsversicherungen

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

- Allianz
- Alte Leipziger
- Axa
- Ergo Vorsorge
- Generali
- Nürnberger Versicherung
- R+V
- Swiss Life
- Württembergische

4. Gesamturteil Fairness

Bestattungsunternehmen überregional

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

- Anternia
- Emmora
- Friedwald
- Mymoria
- November

4. Gesamturteil Fairness Betten & Matratzen

In der Kategorie Betten & Matratzen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betten-ABC
- Bruno
- Dunlopillo
- Hn8 Schlafsysteme
- Malie
- Matratzen Concord
- MFO Matratzen
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia
- Tempur

4. Gesamturteil Fairness Catering-Unternehmen

In der Kategorie Catering-Unternehmen wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apetito
- Aramark
- Compass Group
- Dussmann
- Klüh Catering
- Sodexo Services
- Wisag Catering

4. Gesamturteil Fairness Cloud-Anbieter

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

- 1blu
- Ionos Cloud
- Luckycloud
- pCloud
- Strato Hidrive
- Telekom Magenta Cloud
- Your Secure Cloud

4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

In der Kategorie Computer-Hersteller wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple
- Asus
- Dell
- HP
- Lenovo
- Medion

4. Gesamturteil Fairness Direktversicherer

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

- Admiral Direkt
- Allianz Direct
- Bavaria Direkt
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Dialog Versicherung
- Europa
- Friday
- Hannoversche
- HUK24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti

4. Gesamturteil Fairness Drohnen/Quadrocopter

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

- Amewi
- Carrera
- Carson
- DJI
- Jamara
- Revell
- Xcite RC
- Yuneec

4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

In der Kategorie ETF-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amundi
- BNP Paribas
- Deka
- Invesco
- iShares
- UBS
- VanEck Vectors
- Vanguard
- Wismondtree
- Xtrackers

4. Gesamturteil Fairness Fahrräder (Hersteller)

In der Kategorie Fahrräder (Hersteller) wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bergamont
- Bulls
- Canyon
- Cube
- Diamant
- Focus
- Gazelle
- Ghost
- Giant
- Haibike
- Hercules
- Kalkoff
- KTM
- Merida
- Pegasus
- Rose Bike
- Scott
- Stevens
- Winora

4. Gesamturteil Fairness

Finanzberatung

In der Kategorie Finanzberatung wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A.S.I. Wirtschaftsberatung
- Bonnfinanz
- Deutsche Vermögensberatung
- Dr. Klein
- Formaxx
- Global-Finanz
- Interhyp
- MLP
- OVB Vermögensberatung
- Plansecur
- Swiss Life Select
- Tecis
- Telis Finanz

4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

In der Kategorie Fitness-Studios wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Actic Fitness
- Bodystreet
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit/One
- Fit+
- Fitbox
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- Körperformen
- McFit
- Mrs. Sporty

4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

In der Kategorie Fondsgesellschaften wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz Global Investors
- Amundi
- Black Rock
- BNP Paribas
- Deka Investments
- DWS
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- Franklin Templeton
- Hansainvest
- Pictet Asset Management
- Union Investment
- Universal Investment

4. Gesamturteil Fairness

Fotostudios

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

- Picture People
- Sceneline
- Sonnenbild
- Studioline

4. Gesamturteil Fairness Gartenmärkte

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

- 1A Garten
- Blumen Ostmann
- Blumen Risse Gartencenter
- Dehner Gartencenter
- Egesa Garten
- Gartencenter Augsburg
- Gartencenter Meckelburg
- Gartencenter Nordharz / Grünwald
- Grün erleben
- Pflanzen Kölle

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter regional

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

- EMB
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- Infracürth
- MVV Energie
- N-Ergie
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen
- WSW Wuppertaler Stadtwerke

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

In der Kategorie Gasanbieter überregional wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Entega
- Eprimo
- Goldgas
- Immergrün Energie
- Leipziger Stadtwerke
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Rhein Energie
- Stadtwerke Münster
- SWM Stadtwerke München
- Vattenfall

4. Gesamturteil Fairness Geldtransfer

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

- Moneygram
- Skrill
- Transfergo
- Western Union
- Wise
- Worldremit

4. Gesamturteil Fairness Genossenschaftsbanken

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

- BBBank
- Berliner Volksbank
- Deutsche Apotheker- und Ärztebank
- Frankfurter Volksbank
- Hamburger Volksbank
- Meine Volksbank Raiffeisenbank
- Münchner Bank
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hamburg
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank Südwest
- Sparda-Bank West

4. Gesamturteil Fairness

Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 21 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK Baden-Württemberg
- AOK Bayern
- AOK Hessen
- AOK Niedersachsen
- AOK Nordost
- AOK Nordwest
- AOK Plus
- AOK Rheinland/Hamburg
- AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
- AOK Sachsen-Anhalt
- Audi BKK
- Barmer
- DAK-Gesundheit
- hkk Krankenkasse
- IKK Classic
- KKH Kaufmännische Krankenkasse
- Knappschaft
- Mobil Krankenkasse
- SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
- Techniker Krankenkasse
- Viactiv Krankenkasse

4. Gesamturteil Fairness Giro- und Jugendkonten

In der Kategorie Giro- und Jugendkonten wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BW Bank
- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB Deutsche Kreditbank
- Ethikbank
- GLS Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

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

- Easy Insurance
- Extrapolice24
- Friendsurance
- Hepster
- Onlineversicherung.de
- Protect
- Schutzbrief24
- Schutzklick
- Wertgarantie

4. Gesamturteil Fairness Haushaltsgeräte

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

- AEG
- Bauknecht
- Bosch
- Gorenje
- Miele
- Privileg
- Samsung
- Severin
- Siemens
- Whirlpool

4. Gesamturteil Fairness Internetanbieter

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

- 1&1
- Congstar
- Easybell
- EnBW
- EWE
- Netcologne
- O2
- Pöyry
- Telekom
- Vodafone
- WinSIM

4. Gesamturteil Fairness

Juweliere

In der Kategorie Juweliere wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123gold
- Bucherer
- Christ
- Fossil
- Juwelier Kraemer
- Juwelier Rüschenbeck
- Konplott
- Orovivo
- Pandora
- Swarovski
- Thomas Sabo
- Trauringschmiede
- Wellendorff
- Wempe

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

In der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Vertragswerkstatt Audi
- Vertragswerkstatt BMW
- Vertragswerkstatt Fiat
- Vertragswerkstatt Ford
- Vertragswerkstatt Hyundai
- Vertragswerkstatt Mazda
- Vertragswerkstatt Mercedes
- Vertragswerkstatt Nissan
- Vertragswerkstatt Opel
- Vertragswerkstatt Renault
- Vertragswerkstatt Seat
- Vertragswerkstatt Skoda
- Vertragswerkstatt Toyota
- Vertragswerkstatt Volkswagen

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Werkstätten (freie)

In der Kategorie Kfz-Werkstätten (freie) wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1a Autoservice
- ATU
- Auto Dienst
- Autofit
- Bosch Car Service
- Euromaster
- Meisterhaft Autoreparatur
- Pitstop
- Point S
- Vergölst

4. Gesamturteil Fairness Kinder-Fahrräder (Hersteller)

In der Kategorie Kinder-Fahrräder (Hersteller) wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bachtenkirch
- Bikestar
- Kaniabikes
- Kubikes
- Noxon
- Puky
- Woom

4. Gesamturteil Fairness Kinderwagen & Zubehör

In der Kategorie Kinderwagen & Zubehör wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abc-Design
- Bugaboo
- Chicco
- Emmaljunga
- Hartan
- Hauck
- Maxi-Cosi
- My Junior
- Peg Perego

4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

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

- American Tourister
- Eastpak
- Hardware
- Hauptstadtkoffer
- Pack Easy
- Rimowa
- Samsonite
- Stratic
- Titan
- Travelite
- Tumi

4. Gesamturteil Fairness Kreditkarten (Emittenten)

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

- Advanzia Bank
- American Express
- Barclays
- Comdirect
- Consors Finanz
- DKB Deutsche Kreditbank
- Hanseatic Bank
- ICS International Card Services
- ING
- Norisbank

4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1AVista
- Amadeus Flusskreuzfahrten
- A-Rosa
- Croisi Europe
- Nicko Cruises
- Phoenix Flussreisen
- Plantours Flusskreuzfahrten
- SE-Tours
- Viva Cruises

4. Gesamturteil Fairness

Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AIDA Cruises
- Carnival Cruise Line
- Celebrity Cruises
- Costa Kreuzfahrten
- Cunard
- Hapag-Lloyd Cruises
- Hurtigruten
- MSC Cruises
- Norwegian Cruise Line
- Oceania Cruises
- P&O Cruises
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Silversea Cruises
- TUI Cruises

4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

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

- ADAC Kreditkarte
- Eurowings Kreditkarte
- Ikea Family Kreditkarte
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- Payback American Express
- Payback Visa*
- TUI Card

* Hier wurde sowohl die Payback Visa Karte als auch die Payback Visa Flex+ Kreditkarte bewertet.

4. Gesamturteil Fairness

Mobilfunkanbieter

In der Kategorie Mobilfunkanbieter wurden 21 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Aldi Talk
- Blau
- Congstar
- Deutschland-SIM
- Fonic
- Handyvertrag.de
- Klarmobil
- Lidl Connect
- Mobilcom-Debitel
- O2/Telefonica
- Otelo
- Smartmobil.de
- Tchibo mobil
- Telekom
- Vodafone
- WinSIM
- Yourfone

4. Gesamturteil Fairness Non-Food-Discounter

In der Kategorie Non-Food-Discounter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Action
- Euroshop
- Kik
- Kodi
- NKD
- Tedi
- Thomas Philipps
- Tk Maxx
- Woolworth

4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

In der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Captrader
- Degiro
- Finanzen.net Zero
- Flatex
- FX Flat
- Justtrade
- Lynx
- Maxblue
- Onvista Bank
- S Broker
- Scalable Capital
- Smartbroker
- Trade Republic

4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe.de
- Druckdiscount24.de
- Drucksofa
- Flyeralarm
- Flyerpilot
- Laserline
- Online-Druck.biz
- Onlineprinters
- Overnightprints
- Print24
- Saxoprint
- Typographus
- Viaprinto
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

4. Gesamturteil Fairness Paketsdienste

In der Kategorie Paketsdienste wurden fünf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DHL
- DPD
- GLS
- Hermes
- UPS

4. Gesamturteil Fairness

Personaldienstleister

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

- Adecco
- Dekra Arbeit
- Hays
- I.K. Hofmann
- Manpowergroup
- Office People
- Persona Service
- Piening Personal
- Randstad
- Tempton
- Timepartner
- ZAG

4. Gesamturteil Fairness Pfandhäuser

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

- Deutsche Pfandkredit
- Exchange AG
- Grüne's Leihhäuser
- Kemp
- Leihhaus Werdier
- Pfandhäuser Schumachers
- Pfandkredit Johannsen

4. Gesamturteil Fairness

Premium-TV-Anbieter

In der Kategorie Premium-TV-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Freenet TV
- Joyn/Joyn+
- o2 TV
- Pÿur Fernsehen
- RTL+
- Sky
- Telekom Magenta TV
- Vodafone Giga TV
- Waipu.tv
- Zattoo

4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

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

- Bankhaus Metzler
- Berenberg
- Donner & Reuschel
- Hauck & Aufhäuser Lampe
- HSBC Continental Europe
- M. M. Warburg & Co.
- Merck Finck
- Merkur Privatbank
- Quirin Privatbank
- Sutor Bank

4. Gesamturteil Fairness

Private Krankenversicherer

In der Kategorie Private Krankenversicherer wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz
- Axa
- Barmenia
- Continentale
- Debeka
- DKV
- Generali
- Gothaer
- Hallesche
- Hanse-Merkur
- HUK-Coburg
- Münchener Verein
- R+V
- SDK
- Signal Iduna
- UKV
- Universa
- Versicherungskammer Bayern

4. Gesamturteil Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)

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

- Advocard
- Allrecht
- Arag Rechtsschutz
- Deurag
- DMB Rechtsschutz
- KS/Auxilia
- NRV Neue Rechtsschutz
- Örag
- Roland Rechtsschutz

4. Gesamturteil Fairness

Reiseveranstalter

In der Kategorie Reiseveranstalter wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Reisen
- Alltours
- Dertour
- FTI Touristik
- ITS Reisen
- Jahn Reisen
- L'tur
- Meiers Weltreisen
- Schauinsland-Reisen
- TUI

4. Gesamturteil Fairness Reiseversicherungen

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

- Allianz Travel
- Berlin Direkt Versicherung
- Envivas
- Ergo Reiseversicherung
- LTA Lifecard-Travel-Assistance
- Travel Protect

4. Gesamturteil Fairness Rentenversicherungen

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

- Alte Leipziger
- Continentale
- Europa
- Neue Leben
- Signal Iduna
- Volkswohl Bund
- WWK

4. Gesamturteil Fairness Restaurantketten

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

- Dean & David
- Five Guys
- Gosch Sylt
- Hans im Glück
- Jim Block
- L´Osteria
- Peter Pane
- The Burger House
- Vapiano

4. Gesamturteil Fairness Schulranzen & Zubehör

In der Kategorie Schulranzen & Zubehör wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DerDieDas
- Ergobag
- Herlitz
- Lässig
- McNeill
- Scooli
- Scout
- Step by Step

4. Gesamturteil Fairness Smart Payment

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

- Amazon Pay
- Apple Pay
- Barzahlen
- Giropay
- Google Pay
- Klarna
- Kwitt
- Payback pay
- Paypal

4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

In der Kategorie Smartphone-Werkstätten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Reparaturservice
- EDV Repair
- Express Handy Reparatur
- Handyreparatur123
- McRepair
- My Phone Repair
- Phone Service Center
- Repoot.de
- Samsung Reparaturservice
- Smartphone-Werkstatt24.de
- Unitel2000
- W-support.com

4. Gesamturteil Fairness Sparkassen

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

- Berliner Sparkasse
- Die Sparkasse Bremen
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam
- Nassauische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Sparkasse Aachen
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtparkasse Düsseldorf
- Stadtparkasse München

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- Infracürth
- MVV Energie
- N-Ergie
- Sachsen Energie (Drewag / Enso)
- Stadtwerke Bochum
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- Süwag
- SWB Stadtwerke Bremen

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

In der Kategorie Stromanbieter überregional wurden 24 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- Badenova
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Enstroga
- Entega
- Eprimo
- Gasag
- Goldgas
- Green Planet Energy
- Knauber
- Maingau Energie
- Mainova
- New Energie
- Rheinpower
- Rhön Energie Fulda
- SWS Stadtwerke Schwerin
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

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

- Agip
- Aral
- Avia
- Esso
- HEM
- Hoyer
- Jet
- Oil!
- Q1
- Shell
- Star
- Total
- Westfalen

4. Gesamturteil Fairness

Textil-Mietservice

In der Kategorie Textil-Mietservice wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AlSCO
- Bardusch
- CWS
- Diemietwaesche.de
- Dressline
- Elis
- MEWA
- Servitex
- Sitex
- Zentratex

4. Gesamturteil Fairness Tierversicherungen

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

- Agila Haustierversicherung
- GHV Versicherung
- Panda
- Petplan
- Smart Paws
- Tierdirekt
- Uelzener

4. Gesamturteil Fairness Umzugsunternehmen

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

- Confern
- Dachser & Kolb
- DMS Umzug und Logistik
- Euromovers
- Hansetrans
- Zapf Umzüge

4. Gesamturteil Fairness Unterhaltungselektronik

In der Kategorie Unterhaltungselektronik wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bang & Olufsen
- Bose
- Canton
- Harman Kardon
- JBL
- LG
- Medion
- Panasonic
- Philips
- Samsung
- Sennheiser
- Sharp
- Sony
- Soundcore by Anker
- Teufel
- Yamaha

4. Gesamturteil Fairness Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC
- Allianz
- ARAG
- AXA
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali Deutschland
- Gothaer
- Hanse-Merkur
- HDI
- HUK-Coburg
- LVM
- Nürnberger
- Provinzial Versicherung
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassenversicherung
- Versicherungskammer Bayern
- Württembergische

4. Gesamturteil Fairness Versicherungsmakler

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

- AFM Gruppe
- Funk Gruppe
- GGW Gossler Gobert & Wolters
- Hoesch & Partner
- Pantaenius
- ZVO Versicherungsmakler

4. Gesamturteil Fairness Videokonferenzsysteme

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

- Avaya
- Cisco
- Dekom
- Lifesize
- Pascom
- Poly

4. Gesamturteil Fairness VPN-Anbieter

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

- Atlasvpn
- Cyber Ghost
- Express VPN
- Hide.me VPN
- Nordvpn
- Private Internet Access
- Surfshark

4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

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

- Ahorn
- Bürstner
- Carthago
- Dethleffs
- Fendt-Caravan
- Frankia
- Hobby-Wohnwagenwerk
- Hymer
- Knaus
- Malibu
- Pössl
- Sunlight
- Weinsberg

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Heutzutage werden Unternehmen vor allem für ihre Fairness und zwischenmenschlichen Beziehungen gegenüber ihren Kundinnen und Kunden wertgeschätzt. Aber was bedeutet überhaupt „Fairness“ in Kundenbeziehungen und unter welchen Kriterien lässt sie sich messen? Neben dem Service ist aus Verbrauchersicht auch relevant, ob Unternehmen ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis bieten und sie sich insgesamt fair gegenüber den Kundinnen und Kunden verhalten. Hierzu gehört auch, ob man sich auf die Aussagen, Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens verlassen kann, ob das Unternehmen Versprechen einhält und transparent über Produkteigenschaften, Vertragsleistungen und Preise informiert, sodass keine versteckten Kosten entstehen. Ob bei Problemen und Reklamationen zuverlässig und kulant für den Verbraucher gehandelt wird, ist ebenfalls ein Indikator für Fairness in der Kundenbeziehung.

Doch wo können die Verbraucherinnen und Verbraucher wirklich mit einem kundenorientierten Umgang, unternehmerischer Transparenz und einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis rechnen? Das Deutsche Institut für Service-Qualität möchte aufzeigen, wo Fairness nicht nur auf dem Papier steht, sondern in den Unternehmensleitlinien fest verankert ist und gelebt wird. Antworten liefert daher eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv, die die fairsten Unternehmen in Deutschland kürt.

5. Methodik

Vorgehensweise

Der Kunde selbst kann am besten beurteilen, ob Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen, ob er sich auf die Aussagen des Unternehmens in der Kundenbeziehung verlassen kann, er transparent informiert wird und es bei Problemen zu einer fairen Reaktion kommt. Zwischen April und Juli 2023 erfolgte die Erhebung der Kundenmeinungen anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Unternehmen in den drei Leistungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit sowie Transparenz. Darüber hinaus gaben die Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Unternehmens ab. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von der Preisgestaltung und dem Verzicht auf versteckte Kosten oder Lockangebote über die Zuverlässigkeit der Produkte, die Einhaltung von Absprachen, die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen bis hin zur Kulanz bei Reklamationen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen aus 75 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – etwa Energie, Technik, Reise und Finanzen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
(Preis und Leistung der angebotenen Produkte bzw. der angebotenen Dienstleistungen stehen in einem passenden, für den Kunden fairen Verhältnis zueinander)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 73.563

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 73.599. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Zuverlässigkeit des Unternehmens xxx*?
(Zuverlässigkeit der Produkte und Dienstleistungen, Verbindlichkeit von Aussagen, Einhaltung von Absprachen und versprochenen Leistungen – auch hinsichtlich von Produktleistungen oder Vertragsleistungen, faire Reaktion bei Problemen und Beschwerden, Kulanz bei Reklamationen)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Zuverlässigkeit: n = 73.481

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 73.599. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Transparenz der Preise und Produkte bei xxx*?
(Transparente Preise, u. a. keine versteckten Kosten, keine Lockangebote, die sich später verteuern; transparente Produktleistungen/Dienstleistungen/Vertragsleistungen; Schaffung der Möglichkeit eines leichten Preisvergleichs/Leistungsvergleichs; Vollständigkeit und Verständlichkeit von Informationen zum Produkt/zur Dienstleistung z. B. im Internet, auf Verpackungen, in Informationsbroschüren, bei der Warenauszeichnung, in Verträgen)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Transparenz: n = 68.862

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 73.599. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie den Anbieter/das Unternehmen xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Weiterempfehlung: n = 73.599

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 73.599.

| | Seite |
|---|--------------|
| A. Demografie | 176 |
| B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung) | 178 |
| C. Nachhaltigkeit | 179 |

A. Demografie

| Geschlecht | |
|------------|-------|
| Männlich | 48,2% |
| Weiblich | 51,7% |
| Divers | 0,1% |

| Bundesländer | |
|------------------------|-------|
| Baden-Württemberg | 10,8% |
| Bayern | 11,8% |
| Berlin | 11,6% |
| Brandenburg | 2,7% |
| Bremen | 2,9% |
| Hamburg | 6,3% |
| Hessen | 7,5% |
| Mecklenburg-Vorpommern | 2,3% |
| Niedersachsen | 8,0% |
| Nordrhein-Westfalen | 16,2% |
| Rheinland-Pfalz | 4,1% |
| Saarland | 1,7% |
| Sachsen | 4,8% |
| Sachsen-Anhalt | 2,9% |
| Schleswig-Holstein | 3,4% |
| Thüringen | 3,0% |

| Alter | |
|--------------------|-------|
| 18 bis 19 Jahre | 0,6% |
| 20 bis 29 Jahre | 12,2% |
| 30 bis 39 Jahre | 37,4% |
| 40 bis 49 Jahre | 19,4% |
| 50 bis 59 Jahre | 17,6% |
| 60 Jahre und älter | 12,8% |

A. Demografie

| Bildungsabschluss | |
|---|-------|
| (Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an all-gemeinbildender Schule | 0,3% |
| Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung | 2,1% |
| Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung | 11,2% |
| Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur | 24,4% |
| Abitur / Hochschulreife ohne Studium | 27,4% |
| Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum) | 34,6% |

| Erwerbsstatus | |
|---------------------------------|-------|
| Nicht erwerbstätig / arbeitslos | 2,1% |
| Angestellt (Vollzeit) | 67,7% |
| Angestellt (Teilzeit) | 10,9% |
| Selbstständig | 10,8% |
| Schulpflichtig / studierend | 1,7% |
| Pensioniert / in Rente | 6,8% |

| Anzahl im Haushalt lebender Personen | |
|--------------------------------------|-------|
| Eine Person | 22,6% |
| Zwei Personen | 36,8% |
| Drei Personen | 26,9% |
| Vier oder mehr Personen | 13,7% |

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Befragten, n = 73.599.

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. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

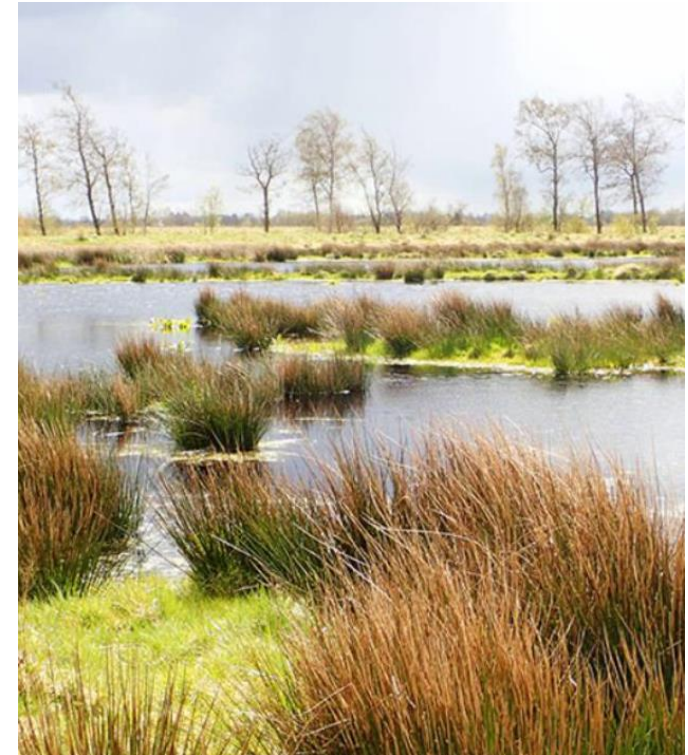


myclimate.org/07-23-221508



Moor Futures

- 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 myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate