

## PRESSEMITTEILUNG

**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

### Metaanalyse: Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung

#### **Kundenbereitschaft zur Weiterempfehlung im Fokus – Jahresauswertung mit Auszeichnungen in 56 Kategorien**

**Hamburg, 15.12.2023** – Die Jahresanalyse „Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung“, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv durchgeführt hat, zeigt, welche Unternehmen bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern am höchsten im Kurs stehen. Gradmesser hierfür ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung – ermittelt aus über 282.000 Kundenerfahrungen und -urteilen. (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Datenbasis aus über 282.000 Stimmen**

Die Grundlage der Jahresanalyse 2023 bilden die Kundenmeinungen zu rund 2.900 bewerteten Unternehmen aus zahlreichen Branchen. Die Auswertung in neun übergreifenden Themenfeldern deckt zahlreiche Wirtschafts- und Lebensbereiche ab, beispielsweise Banken, Versicherungen, Reise & Touristik, Internet & Mobilfunk oder Wohnen & Einrichtung. In jeder der 56 Einzelkategorien werden jene drei Unternehmen ausgezeichnet, bei denen die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden am stärksten ausgeprägt ist.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Bereitschaft, ein Unternehmen weiterzuempfehlen, hängt von ganz individuellen Erfahrungen ab. Sie ist damit de facto die Quintessenz aus jedem Kundenkontakt. Unsere umfangreiche Jahresanalyse und die daraus gewonnenen Ergebnisse sorgen für Aufklärung und können eine wichtige Hilfe im Entscheidungsprozess der Verbraucherinnen und Verbraucher sein.“

#### **Fakten zur Jahresanalyse**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Metaanalyse der DISQ-Verbraucherbefragungen des Jahres 2023 mit dem alleinigen Fokus auf die Weiterempfehlungsbereitschaft durch. Das DISQ erhob in diesem Zeitraum Kundenmeinungen zu 2.845 Unternehmen. Die Befragungen basierten auf dem internetgestützten Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI); die Weiterempfehlungsbereitschaft wurde dabei auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben. Es flossen insgesamt 282.831 Kundenstimmen ein; in der Einzelauswertung fanden ausschließlich jene Unternehmen Berücksichtigung, zu denen sich mindestens 80 Kundinnen und Kunden geäußert hatten.

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](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer, Dimitri Geibel

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

<b>Kunden-Favoriten – Höchste Weiterempfehlung</b>	
<b>Jahresanalyse 2023</b>	
Kategorien	Preisträger (alphabetisch)
<b>Arbeit</b>	
Beruf & Arbeit	Burgia.de; Engelbert Strauss; WISO Steuer (Buhl.de)
Jobbörsen	Aubi-Plus; Jobvector; Studentenvermittlung.de
Weiterbildung	CAK Cyber Akademie; Karl Hosang; Refa.de
<b>Freizeit</b>	
Gastronomie	Dussmann; L'Osteria; Lieferando
Genussmittel	Happy Coffee; Hawesko; Teekanne
Haustier	Hundeland; Panda; Rex
Hochzeit	Cotton Bird; Erento; Zankyou
Lebensmittel	Flaschenpost.de; Hellofresh; Köln
Mode & Accessoires	Eastpak; H&M Online-Shop; Koffer.de
Sport Indoor	Gympass; Kanga Training; Kieser Training
Sport Outdoor	Nike; SUP Garage; Vaude
<b>Geld &amp; Risikoschutz</b>	
Banken	DKB Deutsche Kreditbank; Mobilize Financial Services (Renault Financial Services u. a.); Sparda-Bank Hamburg
Finanzen	Paypal; Wise; Wittlich KFZ-Pfandkredithaus
Geldanlage	Amundi; MP-Edelmetalle.de; Seedmatch
Versicherungen	AFM Gruppe; HUK-Coburg; Swiss Life
<b>Generalisten</b>	
Handel & Shopping	Action; Ebay Kleinanzeigen; Tchibo.de
Preisvergleich & Rabatte	Check24; Dealdoktor; Idealo
<b>Gesundheit</b>	
Apotheken	Easy Apotheke; Medizinfuchs.de; Shop-Apotheke.com
Ernährung & Nahrungsergänzung	Doppelherz; Medicom; WW Weight Watchers
Körperpflege & Beauty	Beautek; Kneipp; Sensodyne
Medizinische Geräte & Produkte	Emmi Skin; Siemens Healthineers; Withings
Medizinische Leistungen	Auric Hörcenter; Doctolib; Fair Doctors
Pflege	AOK Pflege-Navigator; Hausengel; Wissner-Bosserhoff
Senioren	Dietz Rehab; Landhausküche; Tellimed
<b>Mobilität</b>	
Auto & Verkehr	ADAC Führerschein-App; Mobile.de; Neuwagen24.de
E-Mobilität	Cube; Elektrofahrrad24.de; Nova Motors
Fahrrad	Cube / Multicycle; Donkey Republic; Puky
Kfz-Werkstätten	Fairgarage; Pitstop; Vertragswerkstatt Fiat
Leasing & Automiete	Check24; Hertz; Mobile.de
Mobilität & Zubehör	Clever-tanken.de; Jet; Polo-Motorrad.com
<b>Reisen &amp; Erleben</b>	
Camping	Camping Wagner; Campingpark Kühlungsborn; Thule
Events	Eventim; Mydays; Ticketmaster
Kreuzfahrten	A-Rosa; Oceando.de; TUI Cruises
Reise & Touristik	Berge & Meer; Expedia; Meiers Weltreisen
Unterhaltung	Europa Park; Rabatzz!; Spreewelten
<b>Technik</b>	
Audiotechnik	JBL; Toms Car Hifi; Visunext
Elektronik	Mediamarkt; Panasonic; Samsung
Haustechnik	Dyson; Greenakku.de; Heima24
Home & Office	DJI; Medion; Miele
Smart Home	Somfy; Tado; Telekom (SmartHome)
<b>Wohnen</b>	
Außenanlagen	Oase; Siebau; Steda.de
Bad & Wellness	Arebos; Artsauna; Megabad.com
Energie	Heizoel24; Immergrün Energie; Switchup.de
Fenster & Türen	Innenrollo.de; Porta Fenster; Teofix
Garten	Dehner Gartencenter; Santosgrills.de; Wolf-Garten
Gartenmöbel	Garten-und-Freizeit.de; Kettler Home & Garden; Korbwerk
Geländer & Zäune	Garvels - Die Zaunkönige; Geländermanufaktur; Hema Zaunsysteme
Häuser & Hausbau	Allkauf; Glatthaar Keller; Musterhaus.net
Haushalt & Reinigung	Kärcher; Persil Service Online; Wenko
Immobilien & Umzug	Euromovers; Housing Anywhere; Immoscout24
Internet & Mobilfunk	1blu; Atlasvpn; Check24
Kinderbedarf	Babymarkt.de; Emmaljunga; McNeill
Sicherheit	Hartmann Tresore; Heroal; Wagner-Sicherheit.de
Tischkultur	Riedel; Rosenthal; Tischwelt.de
Wand & Boden	Fliesenrabatte.de; Haro; Villeroy & Boch
Wohnen & Einrichtung	Ikea; Lampenwelt.de; Massagesessel Zentrum Deutschland

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

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](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://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.