

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2024

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

### **Beliebtheit der Discounter ungebrochen – Fünfmal „gut“, dreimal „befriedigend“ – Lidl auf Platz eins**

**Hamburg, 20.11.2024** – Discounter gelten für viele Verbraucherinnen und Verbraucher als der Inbegriff von günstigen Preisen. Doch auch hier sind die Lebensmittel teils deutlich teurer geworden. Das wirft die Frage auf: Hat die Inflation den Ruf der Discounter geschädigt? Die Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv liefert spannende Einblicke und zeigt, wie die Discounterketten aus Kundensicht abschneiden (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Lebensmittel-Qualität schlägt sogar den Preis**

Die Lebensmittel-Discounter erzielen im Durchschnitt ein gutes Urteil und bestätigen damit das Ergebnis der letzten Kundenbefragung (aktuell: 72,0 Punkte, 2023: 72,3 Punkte). Fünf der acht Anbieter schneiden mit „gut“ ab, während die anderen drei ein befriedigendes Gesamtergebnis erreichen.

Ein hoher Anteil der Verbraucherinnen und Verbraucher äußert sich eher oder sogar sehr positiv zur Qualität der angebotenen Lebensmittel, insbesondere in Bezug auf Frische und Geschmack. Alle Discounter erzielen in diesem Bereich mindestens ein gutes Ergebnis, drei Anbieter erhalten sogar eine sehr gute Bewertung. Auffällig: Die Kundenzufriedenheit mit der Produktqualität fällt höher aus als mit den Preisen – obwohl gerade das attraktive Preisniveau als das Hauptmerkmal der Discounter gilt.

#### **Ausverkaufte Waren sorgen für Kundenfrust**

Ob Sonderangebote bei Lebensmitteln, reguläre Produkte oder Aktionsware im Non-Food-Bereich – ausverkaufte Artikel gehören zu den häufigsten Ärgernissen. Im Gegensatz dazu sorgen freundliches Personal und ein überzeugendes Preis-Leistungs-Verhältnis am häufigsten für positive Kundenerlebnisse.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, stellt fest: „Kundinnen und Kunden der Lebensmittel-Discounter sind sehr kostenbewusst: Rund 69 Prozent achten beim Einkaufen immer sehr auf den Preis. Dass auch die Lebensmittelqualität vielfach überzeugt, trägt zur hohen Kundenzufriedenheit bei.“

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

Lidl belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Rang und ist damit der beliebteste Lebensmittel-Discounter. Besonders hervorzuheben ist die Lebensmittelqualität, die von mehr als 89 Prozent der Befragten positiv bewertet wird. Auch im Bereich Produktsortiment punktet Lidl mit den im Vergleich besten Zufriedenheitswerten. Zudem tragen gute Ergebnisse in anderen Teilbereichen sowie eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung zum Spitzenplatz bei.

Aldi Süd nimmt, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil, Rang zwei ein. In puncto Produktsortiment erzielt der Discounter den vergleichsweise zweithöchsten Wert – über 87 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit

#### **Geschäftsführung:**

Bianca Möller

#### **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

zufrieden. Auch beim Service und hinsichtlich der Filialgestaltung sichert sich Aldi Süd den zweiten Rang. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist ebenfalls stark ausgeprägt.

Penny steigert die Kundenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr und sichert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ nun Rang drei. Rund 86 Prozent der Kunden äußern ihre Zufriedenheit mit den Preisen, was Penny den ersten Platz in diesem Bereich einbringt. Darüber hinaus ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung überdurchschnittlich hoch.

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

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 863 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 Kundenärgernisse 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  
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.