

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Lebensmittelmärkte 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

Hohe Kundenzufriedenheit, aber Preise als Kritikpunkt – Fünf Märkte „gut“, fünf „befriedigend“ – Rewe auf Platz eins

Hamburg, 04.12.2024 – In Zeiten stark gestiegener Lebensmittelpreise drängt sich die Frage auf: Bevorzugen die Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt eher die Discounter? Die Antwort ist vielschichtig, denn Rewe, Edeka & Co. punkten mit günstigen Eigenmarken und hoher Kundenzufriedenheit. Das zeigt die aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Produktqualität und -sortiment überzeugen besonders

Fünf Lebensmittelmärkte erreichen in der Befragung das Qualitätsurteil „gut“, während ebenso viele mit einem befriedigenden Urteil abschneiden. Besonders positiv bewerten die Kundinnen und Kunden die Lebensmittelqualität und das Produktsortiment: Etwa 80 Prozent beziehungsweise mehr als 78 Prozent der Befragten sind hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. In diesen beiden Bereichen zeigen die Lebensmittelmärkte durchweg gute Ergebnisse, teils sogar herausragende.

Preise werden kritischer gesehen

Der Kostenaspekt stößt bei den Befragten auf weniger Zustimmung: Rund 41 Prozent bewerten die Preise der Lebensmittelmärkte nicht positiv. Doch was führt eigentlich zur Wahl des Lebensmittelmarktes? Für mehr als 53 Prozent der Kundinnen und Kunden spielt die örtliche Nähe der Filiale eine mindestens mitentscheidende Rolle. Gute Parkmöglichkeiten und ein breites Angebot werden ebenfalls häufig – von rund 38 Prozent beziehungsweise 35 Prozent der Befragten – als Auswahlgrund genannt.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erklärt: „Die Lebensmittelmärkte verzeichnen eine insgesamt relativ hohe Kundenzufriedenheit, aber es gibt auch Verbesserungspotenzial. Im Vergleich zur Befragung des Vorjahres berichten mehr Befragte über Ärgernisse. Am häufigsten führen lange Wartezeiten zu Kundenfrust.“

Ranking der Lebensmittelmärkte

Rewe belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Rang und ist damit der beliebteste Lebensmittelmarkt. Besonders die Qualität der Waren überzeugt: Rund 86 Prozent der Kunden zeigen sich mit diesem Aspekt zufrieden. Auch in den Bereichen Service, Filialgestaltung und Produktsortiment erreicht Rewe Platz eins und ist zudem führend in puncto Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden.

Auf Platz zwei liegt Globus SB-Warenhäuser, ebenfalls mit einem guten Qualitätsurteil. Das Unternehmen belegt damit in der Kategorie der SB-Warenhäuser Platz eins und platziert sich in den Bereichen Preise, Service, Filialgestaltung und Produktsortiment in den Top 3. Darüber hinaus verzeichnet Globus den zweitgeringsten Anteil an Ärgernissen.

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

Gesamtrang drei nimmt Tegut (Qualitätsurteil: „gut“) ein und profiliert sich unter anderem mit dem niedrigsten Anteil an Ärgernissen. Eine hohe Zufriedenheit gibt es mit der Lebensmittelqualität – 80 Prozent der Kundinnen und Kunden bewerten diese positiv.

Unter den SB-Warenhäusern platzieren sich Kaufland („gut“) vor Marktkauf („befriedigend“) auf den Plätzen zwei und drei.

Weitere Lebensmittelmärkte mit mindestens 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Combi, Edeka, Famila, Hit und K+K Klaas & Kock.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.101 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten in einem Lebensmittelmarkt (Discounter ausgenommen) eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preise, Qualität der Lebensmittel, Service, Filialgestaltung und Produktsortiment. Zudem flossen die Weiterempfehlungs-bereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Filialisten berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf zehn Lebensmittelmarkt-Ketten 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.