



Studie „Kundenzufriedenheit“

DIE BASIS DES ERFOLGS

Über 100 Branchen, gut 1400 Unternehmen,
knapp 310 000 Urteile – zum ersten Mal
hat DEUTSCHLAND TEST die
Kundenzufriedenheit gemessen.

Wer mit seinen Produkten
und Services wirklich
überzeugen
kann

Foto: stock.adobe.com

Ein echter Albtraum! Statt der vereinbarten und bezahlten fünf Helfer mit zwei Transportern rückten am Umzugstag nur zwei Männer mit einem Fahrzeug in der Parkallee im Berliner Stadtteil Pankow an. 182 Kartons, Elektrogeräte, Schränke, die erst noch auseinandergebaut und später am Zielort wieder aufgestellt werden mussten: „Völlig klar, dass der Zeitplan nicht einzuhalten war“, erinnert sich Andreas Heinze an den Umzug seiner Familie ans andere Ende der Stadt nach Schönefeld.

Womit der Software-Unternehmer aber nicht rechnete: Die Helfer waren vom beauftragten Umzugsunternehmen nur für acht Stunden gebucht – und ab 20 Uhr nicht mehr bereit weiterzumachen. „Erst als ich in meiner Not beiden 250 Euro cash in die Hand gedrückt habe, konnten wir zumindest die alte Wohnung ausräumen“, sagt Heinze. Auf den vereinbarten Aufbau von Schränken und Regalsystemen aber musste die Familie weitgehend verzichten.

Inzwischen gibt Heinze seine Umzugsgeschichte auch in größerer Runde gern mal zum Besten – die Lacher sind auf seiner Seite. Genau das aber ist der

schlimmste anzunehmende Unfall für ein Unternehmen. Ob Umzug, Autowäse oder Hotelbuchung, der Kauf eines neuen Anzugs, einer Waschbeckenarmatur oder eines Rasenmähers: Viele Verbraucher lassen sich bei ihren Entscheidungen von den Erfahrungen leiten, die gute Bekannte, enge Freunde oder Familienangehörige schon gemacht haben.

Für Firmen ist deshalb positive Mund-zu-Mund-Propaganda ein echter Segen und dabei effektiver als jede noch so ausgefeilte Marketing-Methode. „Zufriedene Kunden sind die besten Markenbotschafter und Multiplikatoren und für den Unternehmenserfolg essenziell wichtig“, bestätigt Claus Dethloff, Geschäftsführer des Kölner Beratungs- und Analyseinstituts ServiceValue. „Dagegen ist es äußerst schwierig, einmal verlorene Konsumenten zurückzugewinnen.“

Welche Firmen stiftet mit ihren Produkten und Dienstleistungen die höchste Zufriedenheit bei den Kunden? DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY wollten es genau wissen und haben ServiceValue gebeten, der Sache wissenschaftlich auf den Grund zu ge-

hen. In einer groß angelegten Studie wurden knapp 310 000 Kundurteile zu mehr als 1400 Unternehmen aus über 100 Branchen eingeholt. Aus den Antworten errechneten die Kölner Wissenschaftler für jedes Unternehmen den sogenannten Kundenzufriedenheitsindex (KZI) als erfahrungsbezogenen Gesamt-Gradmesser.

Insgesamt 719 Firmen liegen über ihrem jeweiligen Branchendurchschnitt und schafften den Sprung ins Ranking. Die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ sicherten sich 337 Unternehmen. Damit erhielt rund jeder vierte Anbieter ein Top-Prädikat.

Die besten Branchenmittelwerte erzielten dabei Hotels der gehobenen Klasse (2,46), Drogeriemärkte (2,48), Haushaltsgeräte- (2,54), Matratzen- (2,54) sowie Haushaltwarenhersteller (2,56). Am kritischsten wurden dagegen Discount-Möbelhändler (2,90), Anbieter von Damenmode (2,90), Paketdienste (2,92) und Mode-Discounter (2,97) von ihren Kundinnen und Kunden bewertet.

■ ▷
PETER LINDEMANN

Der Test

DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY kürten die Unternehmen mit den zufriedensten Kunden. In der Regel wurden mindestens 150 Verbraucher je Unternehmen oder Marke online befragt. Insgesamt flossen 308 661 Kundestimmen in die Untersuchung ein. Als Messinstrument hat das Analysehaus ServiceValue den Kundenzufriedenheitsindex (kurz: KZI) entwickelt. Zielsetzung war es, ein klares, verständliches und effizientes Instrument zur Messung der erfahrungsbezogenen Bewertung zu schaffen.

Der Index reflektiert einerseits die Erfahrungen der Befragten. Er ist außerdem sparten- und geschäftsmodellübergreifend einsetzbar. Im Detail ist Zufriedenheit jedoch sehr unterschiedlich gestaltet. Um hier Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde die Fragestellung auf den größten gemeinsamen Nenner reduziert. Mit dieser Zielsetzung sollten die Verbraucher folgende zentrale Frage beantworten: „Wie

Das Ergebnis
Anbieter, die in ihrer Vergleichsgruppe weit überdurchschnittlich abgeschnitten haben, erhalten die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“



beurteilen Sie die nachstehenden Anbieter insgesamt? Bitte geben Sie Ihr Zufriedenheitsurteil zu den Anbietern in Bezug auf die in Klammern angegebene Branche ab.“ Möglich waren die Urteile:

- „ausgezeichnet“
- „sehr gut“
- „gut“
- „mittelmäßig“
- „schlecht“

Ein Urteil durfte dabei nur abgeben, wer in den vergangenen zwölf Monaten tatsächlich Kunde des Unternehmens war. Die Befragung hat im Juli stattgefunden.

Die Antworten zu jedem Anbieter werden auf einer Skala von eins bis fünf indiziert. Aus dem Mittelwert ergibt sich der KZI, der die Basis der Rankings bildet. Ein Wert von eins bedeutet, dass sich alle Befragten begeistert zeigen, ein KZI von fünf, dass starke Unzufriedenheit vorherrscht.

Für jede Branche wird aus den ungewichteten Mittelwerten der zugeordneten Unternehmen ein Branchenindex errechnet. Anbieter, die über ihrem Branchenschnitt liegen, genießen „Hohe Kundenzufriedenheit“. Die Auszeichnung „Höchste Kundenzufriedenheit“ gibt es für alle, die in der Gruppe der Besten noch mal überdurchschnittlich stark abschneiden.

Kundenzufriedenheit – diese Unternehmen kommen an

Vom Ankaufdienst über Elektromärkte, Hörgerätekundler, Lampenshops, Parfümerien, Reiseveranstalter und Hersteller bis hin zu Zahnschienen: Die nachfolgenden Rankings zeigen, welche Unternehmen innerhalb ihrer Branche die Kunden mit ihren Produkten und Dienstleistungen besonders überzeugen. 382 Firmen erhalten die Auszeichnung „Hohe Kundenzufriedenheit“, weitere 337 sogar das Prädikat „Höchste Kundenzufriedenheit“. Die beste Bewertung aller beteiligten Unternehmen erzielt Bosch mit einem KZI von 2,22, dicht gefolgt von Samsung (2,24). Bemerkenswert: Da auch Siemens (2,26) und AEG (2,30) den Sprung in die Spitzengruppe geschafft haben, sind gleich vier Haushaltsgerätehersteller unter den Top 10. Dort finden sich mit dm (2,25) und Rossmann (2,33) noch zwei Drogerien, der Haushalts- und Geschenkeanbieter WMF (2,27), der Porzellanproduzent Villeroy & Boch (2,30) und die Steigenberger Hotels (2,33).



Unternehmen	Score	Urteil
Ankaufdienste		
Clevertronic.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Momox.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Myswoop.de	2,75	Hohe Zufriedenheit
Rebuy.de	2,78	Hohe Zufriedenheit
Sellorado.de	2,79	Hohe Zufriedenheit
Augenlaser-Kliniken		
Lasik Germany	2,68	Höchste Zufriedenheit
Lasikwelt	2,70	Höchste Zufriedenheit
Optical Express	2,71	Hohe Zufriedenheit
Autoglas-Werkstätten		
Carglass	2,59	Höchste Zufriedenheit
Scheiben-Doktor	2,65	Hohe Zufriedenheit
Ihr Autoglaser	2,66	Hohe Zufriedenheit
Autohändler		
Graf Hardenberg	2,64	Höchste Zufriedenheit
Jacob Fleischhauer	2,66	Höchste Zufriedenheit
Senger	2,68	Höchste Zufriedenheit
Autohaus Hahn	2,68	Höchste Zufriedenheit
Feser-Graf Gruppe	2,69	Hohe Zufriedenheit
Löhr Gruppe	2,69	Hohe Zufriedenheit
Jacobs Gruppe	2,70	Hohe Zufriedenheit
B & K	2,71	Hohe Zufriedenheit
Scherer	2,74	Hohe Zufriedenheit
Autoservice		
Bosch Car Service	2,62	Höchste Zufriedenheit
Quick Reifendiscount	2,69	Höchste Zufriedenheit
Pneuhage	2,70	Höchste Zufriedenheit
Vergölst	2,75	Hohe Zufriedenheit
Point S	2,76	Hohe Zufriedenheit
Driver Center	2,76	Hohe Zufriedenheit
Premio	2,76	Hohe Zufriedenheit
Reifen + Autoservice	2,76	Hohe Zufriedenheit
Autofit	2,77	Hohe Zufriedenheit
1a Autoservice	2,79	Hohe Zufriedenheit
Autoteile-Shops		
Autoteile-teufel.de	2,53	Höchste Zufriedenheit

Unternehmen	Score	Urteil
24h-autoteile.de		
Kfzteile24.de	2,56	Höchste Zufriedenheit
Autoteiledirekt.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Kfzteile.com	2,67	Hohe Zufriedenheit
Der Beck	2,73	Hohe Zufriedenheit
Lott.de	2,67	Hohe Zufriedenheit
Fuerst-autoteile.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Autodoc.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Bäckerei Moss		
Wiener	2,72	Hohe Zufriedenheit
Feinbäckerei Heberer	2,72	Hohe Zufriedenheit
Kfzteile24.de	2,56	Höchste Zufriedenheit
Autoteiledirekt.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Kfzteile.com	2,67	Hohe Zufriedenheit
Der Beck	2,73	Hohe Zufriedenheit
Lott.de	2,67	Hohe Zufriedenheit
Fuerst-autoteile.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Autodoc.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Bad & Sanitär		
Grohe	2,45	Höchste Zufriedenheit
Kärcher	2,59	Höchste Zufriedenheit
Clean Car	2,62	Höchste Zufriedenheit
Mr. Wash	2,65	Hohe Zufriedenheit
Cosy-Wasch	2,67	Hohe Zufriedenheit
Best Carwash	2,69	Hohe Zufriedenheit
Baby- & Kleinkindausstatter		
Babywalz	2,56	Höchste Zufriedenheit
BabyOne	2,60	Hohe Zufriedenheit
Badausstatter		
Reuter	2,50	Höchste Zufriedenheit
Mosecker	2,55	Höchste Zufriedenheit
Elements	2,55	Höchste Zufriedenheit
123babyliland.de	2,60	Höchste Zufriedenheit
Comfortbaby.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Kinderhaus-blaubaer.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Tausendkind.de	2,65	Hohe Zufriedenheit
Babyshop.de	2,67	Hohe Zufriedenheit
Dasbaby.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Bad-Shops		
Reuter.de	2,49	Höchste Zufriedenheit
Malzers Backstube	2,59	Höchste Zufriedenheit
Bäckerei Wilhelm	2,60	Höchste Zufriedenheit
Megabad.com	2,52	Höchste Zufriedenheit
Middelberg	2,53	Höchste Zufriedenheit
Mr. Baker	2,62	Höchste Zufriedenheit
Junge Die Bäckerei	2,64	Höchste Zufriedenheit
Brotmeisterei Steinecke	2,66	Höchste Zufriedenheit
Sanitaerdiscount24.de	2,57	Höchste Zufriedenheit
Bäckerei Härdtner	2,67	Höchste Zufriedenheit
Badshop.de	2,58	Hohe Zufriedenheit
Bäcker Götz	2,67	Höchste Zufriedenheit
Arcom-center.de	2,61	Hohe Zufriedenheit
Backstube Wünsche	2,69	Hohe Zufriedenheit
Sonono.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Baddepot.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Landbäckerei Ihle	2,71	Hohe Zufriedenheit

Unternehmen	Score	Urteil
Bodendecke-schlafkoenig.de		
Gebers-shop.de	2,71	Höchste Zufriedenheit
Schlafwelt.de	2,71	Höchste Zufriedenheit
Betten.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Bettenrid.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Billerbeck.shop	2,73	Hohe Zufriedenheit
Alles-zum-schlafen.de	2,74	Hohe Zufriedenheit
Matratzenunion.de	2,76	Hohe Zufriedenheit
Blumenversandhändler		
Blumenfee.de	2,57	Höchste Zufriedenheit
Blume2000.de	2,61	Höchste Zufriedenheit
Fleurop.de	2,62	Höchste Zufriedenheit
Bezahlbare-blumen.de	2,63	Höchste Zufriedenheit
Valentins.de	2,67	Hohe Zufriedenheit
Floraprima.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Fioro.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Blumenshop.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Bodenbelagersteller		
Parador	2,56	Höchste Zufriedenheit
Egger	2,63	Höchste Zufriedenheit
Haro	2,65	Höchste Zufriedenheit
Meister	2,71	Hohe Zufriedenheit
Kaindl	2,72	Hohe Zufriedenheit
Bürobedarf		
Printus.de	2,59	Höchste Zufriedenheit
Viking.de	2,62	Höchste Zufriedenheit
Bueroshop24.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Bueromarkt-ag.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Bueroplus.de	2,75	Hohe Zufriedenheit
Drogeriemärkte		
dm-Drogerie Markt	2,25	Höchste Zufriedenheit
Rossmann	2,33	Höchste Zufriedenheit
Drogerie Müller	2,41	Hohe Zufriedenheit
Drucker & Zubehör		
Tonerpartner.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Druckertinte.de	2,71	Höchste Zufriedenheit
Toner-tinte-kaufen.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Fairtoner.de	2,73	Höchste Zufriedenheit
Patronenwelt.de	2,74	Höchste Zufriedenheit
Druckerzubehoer.de	2,74	Höchste Zufriedenheit
Patronenwelt.com	2,76	Hohe Zufriedenheit
Tinte24.de	2,76	Hohe Zufriedenheit
Printer-care.de	2,77	Hohe Zufriedenheit
Hq-patronen.de	2,77	Hohe Zufriedenheit
Druckerpatronenexpress.de	2,78	Hohe Zufriedenheit
Druckerpatronen.de	2,80	Hohe Zufriedenheit
Druckereien		
Druckdiscount24.de	2,59	Höchste Zufriedenheit
Wir-machen-druck.de	2,63	Höchste Zufriedenheit
Onlineprinters.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
My-banner.de	2,68	Höchste Zufriedenheit
Print24.com	2,69	Hohe Zufriedenheit
Vistaprint.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Flyeralarm.com	2,71	Hohe Zufriedenheit
Saxoprint.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Overnightprints.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Elektromärkte		
Media Markt	2,53	Höchste Zufriedenheit
Saturn	2,56	Höchste Zufriedenheit
Fashion: Damenmode		
Vero Moda	2,73	Höchste Zufriedenheit
Hailhuber	2,76	Höchste Zufriedenheit
Gerry Weber	2,79	Höchste Zufriedenheit
Cecil	2,83	Hohe Zufriedenheit
More & More	2,83	Hohe Zufriedenheit
Ulla Popken	2,86	Hohe Zufriedenheit
Street One	2,86	Hohe Zufriedenheit
Zero	2,90	Hohe Zufriedenheit
Fashion: Familienmode		
Tommy Hilfiger	2,49	Höchste Zufriedenheit
C&A	2,51	Höchste Zufriedenheit
Gant	2,53	Höchste Zufriedenheit
Marc O'Polo	2,60	Höchste Zufriedenheit
s.Oliver	2,64	Hohe Zufriedenheit
Tom Tailor	2,72	Hohe Zufriedenheit
Esprit	2,73	Hohe Zufriedenheit
Fashion: Herrenmode		
Jack & Jones	2,64	Höchste Zufriedenheit
Anson's	2,64	Höchste Zufriedenheit
Engbers	2,73	Hohe Zufriedenheit

Foto: stock.adobe.com

Foto: stock.adobe.com

Foto: stock.adobe.com

Foto: stock.adobe.com

Foto: stock.adobe.com

Unternehmen	Score	Urteil
Fashion: Wäsche & Strümpfe		
Falke	2,52	Höchste Zufriedenheit
Triumph	2,55	Höchste Zufriedenheit
Schiesser	2,56	Höchste Zufriedenheit
Mey	2,60	Höchste Zufriedenheit
Passionata	2,60	Höchste Zufriedenheit
Wolford	2,64	Höhe Zufriedenheit
Lascana	2,64	Höhe Zufriedenheit
Hunkemöller	2,65	Höhe Zufriedenheit
Intimissimi	2,65	Höhe Zufriedenheit
Fashion-Discounter		
Takko Fashion	2,83	Höchste Zufriedenheit
NKD	2,89	Höhe Zufriedenheit
Primark	2,91	Höhe Zufriedenheit
Fenster & Türen		
Fensterversand.com	2,63	Höchste Zufriedenheit
Fenstermaxx24.com	2,65	Höchste Zufriedenheit
Fenster-sparfuchs.de	2,68	Höchste Zufriedenheit
Fensterwerk24.de	2,69	Höchste Zufriedenheit
Sparfenster.de	2,70	Höhe Zufriedenheit
Meinfenster24.de	2,73	Höhe Zufriedenheit
Fensterheld.de	2,75	Höhe Zufriedenheit
Fernstudium-Anbieter		
Wilhelm Büchner	2,66	Höchste Zufriedenheit
Hochschule		
HFH Hamburger Fern-Hochschule	2,69	Höchste Zufriedenheit
IST-Studieninstitut	2,70	Höchste Zufriedenheit
Diploma Hochschule	2,74	Höhe Zufriedenheit
ILS Institut für Lernsysteme	2,75	Höhe Zufriedenheit
PFH Private Hochschule Göttingen	2,75	Höhe Zufriedenheit
SRH Fernhochschule	2,76	Höhe Zufriedenheit
Fitnessgeräte-Händler		
Cardiofitness	2,65	Höchste Zufriedenheit
Gymcompany.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Sport-Tec	2,68	Höchste Zufriedenheit
AKW-Fitness	2,70	Höhe Zufriedenheit
Asviva.de	2,70	Höhe Zufriedenheit
Hammer Sport	2,71	Höhe Zufriedenheit
Fitness-Studios		
Be Fit Fitness	2,60	Höchste Zufriedenheit
Just Fit	2,62	Höchste Zufriedenheit
Mrs. Sporty	2,66	Höchste Zufriedenheit
Pfizenmeier	2,67	Höchste Zufriedenheit
Fitnessloft	2,69	Höchste Zufriedenheit
Kieser Training	2,73	Höhe Zufriedenheit
Körperperformen	2,74	Höhe Zufriedenheit
World of Fitness	2,74	Höhe Zufriedenheit
25 Minutes	2,75	Höhe Zufriedenheit
FitX	2,75	Höhe Zufriedenheit
Fleischversender		
Albersfoodshop.de	2,59	Höchste Zufriedenheit
Gourmetfleisch.de	2,62	Höchste Zufriedenheit

Unternehmen	Score	Urteil
Modehaus		
Shop.block-house.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Der-ludwig.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Yourbeef.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Meinmetzger.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Fliesenmärkte		
Fliesenmax	2,66	Höchste Zufriedenheit
Fliesen Discount	2,70	Höchste Zufriedenheit
Keramundo	2,71	Hohe Zufriedenheit
Fliesen Park	2,72	Hohe Zufriedenheit
Harry's Fliesenwelt	2,74	Hohe Zufriedenheit
Fotodienste		
Cewe.de	2,47	Höchste Zufriedenheit
Mein-zaunshop.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Ifolor.de	2,52	Höchste Zufriedenheit
Posterxxl.de	2,53	Höchste Zufriedenheit
Meinfo.de	2,60	Höchste Zufriedenheit
Fotobuch.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Fotoparadies.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Targa-fotos.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Fotokosten.de	2,64	Hohe Zufriedenheit
Auto24.de	2,65	Hohe Zufriedenheit
Gesundheitsprodukte		
Kneipp	2,39	Höchste Zufriedenheit
Tetesept	2,45	Höchste Zufriedenheit
Scholl	2,50	Höchste Zufriedenheit
Klosterfrau	2,55	Hohe Zufriedenheit
Doppelherz	2,58	Hohe Zufriedenheit
Full-Service-Gastronomie		
Block House	2,64	Höchste Zufriedenheit
L'osteria	2,66	Höchste Zufriedenheit
Schweinske	2,74	Hohe Zufriedenheit
Garten- & Motorgeräte		
Stihl	2,39	Höchste Zufriedenheit
Gardena	2,42	Höchste Zufriedenheit
Wolf-Garten	2,48	Höchste Zufriedenheit
Husqvarna	2,50	Hohe Zufriedenheit
Sabo	2,57	Hohe Zufriedenheit
Original Löwe	2,58	Hohe Zufriedenheit
Gartencenter		
Pflanzen-Kölle	2,49	Höchste Zufriedenheit
Dehner Gartencenter	2,53	Höchste Zufriedenheit
Garten-Center Kremer	2,55	Höchste Zufriedenheit
Wiesmoor Blumencenter	2,56	Höchste Zufriedenheit
Gartencenter	2,61	Hohe Zufriedenheit
Samen-Schmitz		
Gartencenter Nordharz/Grünwald	2,63	Hohe Zufriedenheit
Blumen Risse	2,64	Hohe Zufriedenheit
Pflanzen Mauk	2,65	Hohe Zufriedenheit
Gartencenter		
Egesa Garten	2,65	Hohe Zufriedenheit
Gartenzaun		
Gartenzaun24.de	2,62	Höchste Zufriedenheit
Zaun24.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
Zaundirekt.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Shop.a1-zaundiscount.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Zaunfreunde.de	2,69	Hohe Zufriedenheit



Unternehmen	Score	Urteil
Handy- & Zubehör		
Deindesign.de	2,63	Höchste Zufriedenheit
Deinhandy.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Handyzubehoer.de	2,69	Höchste Zufriedenheit
Heimtierbedarf (online)		
Zooplus.de	2,54	Höchste Zufriedenheit
Bitiba.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Petshop.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Lucky-pet.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Futterplatz.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Premiumpetshop.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Medpets.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Chronobalance.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Cdvet.de	2,70	Hohe Zufriedenheit
Heimtierbedarf (stationär)		
Fressnapf	2,39	Höchste Zufriedenheit
Zoo & Co.	2,45	Hohe Zufriedenheit
Heizölvergleichsportale		
Esoil.com	2,61	Höchste Zufriedenheit

Foto: stock.adobe.com

Unternehmen	Score	Urteil
Haushaltswarenhersteller		
Bosch	2,22	Höchste Zufriedenheit
Samsung	2,24	Höchste Zufriedenheit
Siemens	2,26	Höchste Zufriedenheit
AEG	2,30	Höchste Zufriedenheit
Miele	2,34	Höchste Zufriedenheit
Braun	2,35	Höchste Zufriedenheit
Tefal	2,35	Höchste Zufriedenheit
Rowenta	2,38	Höchste Zufriedenheit
Liebherr	2,38	Höchste Zufriedenheit
Panasonic	2,42	Hohe Zufriedenheit
Bauknecht	2,45	Hohe Zufriedenheit
Krups	2,47	Hohe Zufriedenheit
LG	2,48	Hohe Zufriedenheit
KitchenAid	2,48	Hohe Zufriedenheit
Vorwerk/Thermomix	2,51	Hohe Zufriedenheit
Ritter	2,52	Hohe Zufriedenheit
Neff	2,53	Hohe Zufriedenheit
Infrarotsaunahersteller		
Supersauna	2,55	Höchste Zufriedenheit
Armstark	2,60	Hohe Zufriedenheit
Kindermöbelhersteller		
Pinolino	2,53	Höchste Zufriedenheit
Paidi	2,55	Höchste Zufriedenheit
Geuther	2,56	Hohe Zufriedenheit
Schardt	2,60	Hohe Zufriedenheit
Kinderwagenhersteller		
Hartan	2,41	Höchste Zufriedenheit
Hauck	2,44	Höchste Zufriedenheit
Lebensmittelhändler		
Rewe	2,46	Höchste Zufriedenheit
Edeka	2,48	Höchste Zufriedenheit
Kaufland	2,50	Höchste Zufriedenheit
Klaas + Kock	2,53	Hohe Zufriedenheit
Globus	2,65	Hohe Zufriedenheit
Lebensmittelhändler (Discounter)		
Aldi Süd	2,49	Höchste Zufriedenheit
Lidl	2,56	Höchste Zufriedenheit
Aldi Nord	2,57	Höchste Zufriedenheit
Netto	2,70	Hohe Zufriedenheit
Lebensmittel-Heimservice		
Heimfrost	2,80	Höchste Zufriedenheit
Bofrost	2,82	Hohe Zufriedenheit
Lebensmittelversender		
Shop.rewe.de	2,56	Höchste Zufriedenheit
Edeka24.de	2,59	Höchste Zufriedenheit



Einkauf
Eine große Produktauswahl wird nicht immer goutiert

Foto: stock.adobe.com



Unternehmen	Score	Urteil
Food.de	2,61	Höchste Zufriedenheit
Picnic	2,67	Hohe Zufriedenheit
Mytime.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Lernplattformen		
Noteeins.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
Learnattack.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
Schlaukopf.de	2,65	Hohe Zufriedenheit
Scoyo.com	2,66	Hohe Zufriedenheit
Massivholzmöbel		
Allnatura.de	2,55	Höchste Zufriedenheit
Massivum.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Massivholz-moebel24.de	2,64	Hohe Zufriedenheit
Matratzenhersteller		
Schlaraaffia	2,47	Höchste Zufriedenheit
F.A.N. Frankenstolz	2,50	Hohe Zufriedenheit
Tempur	2,50	Hohe Zufriedenheit
Dunlopillo	2,50	Hohe Zufriedenheit
Mietwagen-Vergleichsportale		
Swoodoo.com	2,52	Höchste Zufriedenheit
Check24.de/mietwagen	2,54	Höchste Zufriedenheit
Kayak.de	2,55	Höchste Zufriedenheit
Billiger-mietwagen.de	2,58	Hohe Zufriedenheit
Momondo.de	2,58	Hohe Zufriedenheit
Sunnycars.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Möbel nach Maß		
Form.bar	2,63	Höchste Zufriedenheit
Deinschrank.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Meine-moebelmanufaktur.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Frohraum.de	2,67	Hohe Zufriedenheit
Holzconnection.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
De.mycs.com	2,68	Hohe Zufriedenheit
Möbelhändler		
Möbel Hardeck	2,58	Höchste Zufriedenheit
Höffner	2,60	Höchste Zufriedenheit
Segmüller	2,61	Höchste Zufriedenheit
Zurbrüggen	2,62	Höchste Zufriedenheit
Möbel Kraft	2,64	Höchste Zufriedenheit
XXL Möbelhäuser	2,67	Höchste Zufriedenheit
Ostermann	2,68	Hohe Zufriedenheit
Schaffrath	2,68	Hohe Zufriedenheit
Porta Möbel	2,69	Hohe Zufriedenheit
Möbel Staude	2,69	Hohe Zufriedenheit
Braun Möbel-Center	2,69	Hohe Zufriedenheit
Möbel Wanninger	2,70	Hohe Zufriedenheit
Möbel Hausmann	2,70	Hohe Zufriedenheit
Möbel Franz Knuffmann	2,71	Hohe Zufriedenheit
Hofmeister	2,71	Hohe Zufriedenheit
Wohnzentrum		
Möbel Martin	2,72	Hohe Zufriedenheit
Möbelhändler (Discounter)		
Mömax	2,80	Höchste Zufriedenheit
Poco	2,81	Höchste Zufriedenheit
Einrichtungsmärkte		
Opti-Megastore	2,83	Höchste Zufriedenheit



Möbelhaus
Bei der Wahl des
richtigen Bettes
ist kompetente
Beratung gefragt

Foto: stock.adobe.com

Unternehmen	Score	Urteil
Boss Möbel	2,86	Hohe Zufriedenheit
Sconto	2,86	Hohe Zufriedenheit
Roller	2,89	Hohe Zufriedenheit
Möbelmarken		
Musterring	2,54	Höchste Zufriedenheit
Loddenkemper	2,56	Höchste Zufriedenheit
Hürlsta	2,56	Höchste Zufriedenheit
Vito-Möbel	2,56	Höchste Zufriedenheit
Rauch Möbel	2,60	Höchste Zufriedenheit
Mondo	2,61	Höchste Zufriedenheit
Thielemeyer	2,62	Hohe Zufriedenheit
Rolf Benz	2,63	Hohe Zufriedenheit
Natura	2,65	Hohe Zufriedenheit
Interlübke	2,66	Hohe Zufriedenheit
Lambert	2,66	Hohe Zufriedenheit
Wimmer-Wohnkollektionen	2,66	Hohe Zufriedenheit
Möbel-Shops		
Wohnen.de	2,60	Höchste Zufriedenheit
Lifestyle4living.de	2,62	Höchste Zufriedenheit
Westwingnow.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Yourhome.de	2,68	Hohe Zufriedenheit
Moebel-eins.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Home24.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Livingo.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Nachhilfeanbieter		
Lernstudio Barbarossa	2,56	Höchste Zufriedenheit
Studienkreis	2,57	Höchste Zufriedenheit
Lernwerk	2,58	Höchste Zufriedenheit
Schülerhilfe	2,59	Höchste Zufriedenheit
Mini-Lernkreis	2,62	Hohe Zufriedenheit
Mentor Nachhilfe	2,64	Hohe Zufriedenheit
Nahrungsergänzungsmittel		
Nature-love.de	2,68	Höchste Zufriedenheit
Vitalabo.de	2,73	Höchste Zufriedenheit
Vitaminexpress.org/de	2,74	Hohe Zufriedenheit
Terraelements.de	2,74	Hohe Zufriedenheit
Nutri-plus.de	2,74	Hohe Zufriedenheit
Biofeel.de	2,74	Hohe Zufriedenheit
Feelgood-shop.com	2,75	Hohe Zufriedenheit
PC- & Notebook-Shops		
Csl-computer.com/shop/	2,62	Höchste Zufriedenheit
Notebooksbilliger.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
One.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Gravis.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Easynotebooks.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Mifcom.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Playit.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Ultraforce.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Arlt.com	2,74	Hohe Zufriedenheit
Pflanzen-Shops		
Gartencenter-shop24.de	2,69	Höchste Zufriedenheit
Poetschke.de	2,71	Höchste Zufriedenheit
As-garten.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Tomgarten.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Baldur-garten.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Baumschule-horstmann.de	2,75	Hohe Zufriedenheit
Garten-schlüter.de	2,76	Hohe Zufriedenheit
Pizza-Lieferservice		
Smiley's	2,62	Höchste Zufriedenheit
Domino's	2,66	Höchste Zufriedenheit

Unternehmen	Score	Urteil
Innonature.eu	2,75	Hohe Zufriedenheit
Vitamaze.shop	2,75	Hohe Zufriedenheit
Shop.vitaminwelten.de	2,76	Hohe Zufriedenheit
Non-Food-Discounter		
Action	2,58	Höchste Zufriedenheit
Centershop	2,60	Höchste Zufriedenheit
Thomas Philipps	2,65	Höchste Zufriedenheit
Posten-Börse	2,71	Hohe Zufriedenheit
Tedi	2,73	Hohe Zufriedenheit
Online-Shops (Generalisten)		
Amazon.de	2,40	Höchste Zufriedenheit
Otto.de	2,55	Höchste Zufriedenheit
Lidl.de	2,58	Höchste Zufriedenheit
Kaufland.de	2,60	Höchste Zufriedenheit
Qvc.de	2,62	Hohe Zufriedenheit
Hse.de	2,63	Hohe Zufriedenheit
Tchibo.de	2,65	Hohe Zufriedenheit
Ebay.de	2,66	Hohe Zufriedenheit
Galeria.de	2,75	Hohe Zufriedenheit
Optiker		
Fielmann	2,49	Höchste Zufriedenheit
Binder Optik	2,54	Höchste Zufriedenheit
Apollo	2,55	Höchste Zufriedenheit
Home24.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Livingo.de	2,72	Hohe Zufriedenheit
Paketdienste		
DHL	2,57	Höchste Zufriedenheit
UPS	2,91	Hohe Zufriedenheit
DPD	2,91	Hohe Zufriedenheit
Parfümerien		
Douglas	2,46	Höchste Zufriedenheit
Parfümerie Becker	2,65	Hohe Zufriedenheit
Parfümerie Pieper	2,73	Hohe Zufriedenheit
PC- & Notebook-Shops		
Csl-computer.com/shop/	2,62	Höchste Zufriedenheit
Notebooksbilliger.de	2,65	Höchste Zufriedenheit
One.de	2,66	Höchste Zufriedenheit
Gravis.de	2,67	Höchste Zufriedenheit
Easynotebooks.de	2,69	Hohe Zufriedenheit
Mifcom.de	2,71	Hohe Zufriedenheit
Playit.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Ultraforce.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Arlt.com	2,74	Hohe Zufriedenheit
Pflanzen-Shops		
Gartencenter-shop24.de	2,69	Höchste Zufriedenheit
Poetschke.de	2,71	Höchste Zufriedenheit
As-garten.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Tomgarten.de	2,72	Höchste Zufriedenheit
Baldur-garten.de	2,73	Hohe Zufriedenheit
Baumschule-horstmann.de	2,75	Hohe Zufriedenheit
Garten-schlüter.de	2,76	Hohe Zufriedenheit
Pizza-Lieferservice		
Smiley's	2,62	Höchste Zufriedenheit
Domino's	2,66	Höchste Zufriedenheit
Reise-Deal-Anbieter		
TUI ReiseCenter	2,59	Höchste Zufriedenheit
Alltours Reisecenter	2,62	Höchste Zufriedenheit
Lufthansa City Center	2,65	Höchste Zufriedenheit
Derpart Reisebüro	2,66	Hohe Zufriedenheit
Holiday Land Reisebüro	2,69	Hohe Zufriedenheit
Reiseland Reisebüro	2,70	Hohe Zufriedenheit
First Reisebüro	2,71	Hohe Zufriedenheit
Reiseveranstalter		
TUI	2,53	Höchste Zufriedenheit
Meier's Weltreisen	2,58	Höchste Zufriedenheit
Studiosus Reisen	2,60	Höchste Zufriedenheit
ADAC Reisen	2,62	Hohe Zufriedenheit
FTI	2,69	Hohe Zufriedenheit

Foto: stock.adobe.com

Urlaub Eine erholsame Zeit beginnt oft schon mit einer guten Beratung im Reisebüro

Unternehmen	Score	Urteil
Tele Pizza	2,67	Hohe Zufriedenheit
Flying Pizza	2,71	Hohe Zufriedenheit
Mundfein	2,71	Hohe Zufriedenheit
Pizawerkstatt		
Polstermöbelspezialisten		
Polstermöbel Fischer	2,63	Höchste Zufriedenheit
Kabs PolsterWelt	2,64	Höchste Zufriedenheit
Polster Aktuell	2,74	Hohe