



Von Kunden für Kunden

133 Unternehmen verdienten sich in diesem Jahr die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung“.

Studie

Daumen hoch für die Besten

Über 130 Branchen, mehr als 1500 Unternehmen, gut 530 000 Kundenurteile – DEUTSCHLAND TEST ermittelte auch dieses Jahr, welche Unternehmen im Freundes- und Bekanntenkreis besonders häufig **weiterempfohlen** werden

Foto: Adobe Stock

Ob schnelle Lieferung, perfekter Service, Top-Qualität oder hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis: Lobeshymnen auf Unternehmen verfehlen selten ihre Wirkung – vor allem wenn sie im persönlichen Umfeld verbreitet werden.

Für Firmen ist positive Mund-zu-Mund-Propaganda ein echter Segen und dabei effektiver als jede noch so ausgefeilte Marketingmethode. Eine GfK-Umfrage im Auftrag der Marketing-agentur Greven Medien ergab etwa, dass Empfehlungen von Freunden und Bekannten mit 47,2 Prozent den stärksten Einfluss auf die Kaufentscheidung haben. Ob Hotelbuchung, der Kauf eines neuen Laptops oder die Wahl eines Handwerkers: „Kunden stellen im Voraus umfangreiche Recherchen an. Vor allem sind die Bewertungen anderer Kunden, sei es in der realen Welt durch Freunde und Bekannte oder online durch andere User, absolut ausschlaggebend für die Kaufentscheidung“, erklärt Patrick Hünemohr, Geschäftsführer von Greven Medien.

Doch welche Firmen haben hier die besten Karten? Welche Shops werden

von Käufern im privaten Umfeld angesprochen? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY zum fünften Mal eine große Studie umgesetzt (Methodik s. unten). Sie zeigt, welche Unternehmen in den letzten zwei Jahren am häufigsten kräftig von Kaufempfehlungen profitiert haben. Von Autowaschanlagen über Matratzenhersteller bis hin zu Zahnschienen: Insgesamt kamen in diesem Jahr 133 Branchen unter die Lupe.

Nach Auswertung der Kundenangaben erhielt jedes Unternehmen einen individuellen Empfehlungsscore (ES). Zur besseren Übersicht wurden die Branchen in neun Kategorien gruppiert: Urlaub und Reisen, Kommunikation und Unterhaltung, Haus und Technik, Wohnen und Einrichten, Essen und Trinken, Freizeit und Erlebnis, Mobilität und Service, Bekleidung und Styling sowie Sport und Gesundheit.

In den aufgeführten Tabellen sind alle Firmen mit einem überdurchschnittlich hohen ES („Hohe Weiterempfehlung“)

beziehungsweise die jeweiligen Branchenweise („Höchste Weiterempfehlung“) aufgeführt.

Ein Blick auf die Tabellen (s. nächste Seiten) zeigt: In der Spitzengruppe hat sich nicht viel getan. Wie schon in den beiden Vorjahren hat der klassische Einzelhandel in Sachen Weiterempfehlung deutlich die Nase vorn. Die branchenübergreifend höchsten Scores erreichten die Drogeriemärkte Rossmann und dm („Sport und Gesundheit“) mit einem ES von 54,4 und 53,2. Dahinter folgen gleich vier Lebensmittel-Discounter: Aldi Nord (47,5), Netto (47,3), Aldi Süd (46,8) und Lidl (45,5).

Im Segment der Online-Shops führt der US-Gigant Amazon (ES: 43,5) vor dem Hamburger Familienunternehmen Otto (ES: 40,0) das Feld an. Beide sind in der Kategorie „Freizeit und Erlebnis“ gelistet. Stark schneiden auch die Baumärkte in der Kategorie „Haus und Technik“ ab. Hier rangiert Toom (41,6) vor B1 Discount Baumarkt (40,5) und Obi (38,5).

SABRINA JUNGE/GUNTHER MEYN

Der Test

Um die Häufigkeit echter Empfehlungen zu messen, hat das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY einen Empfehlungsscore entwickelt. Als Basis für die Rankings konnten die Wissenschaftler so für jedes Unternehmen dessen individuelle Empfehlungsquote ermitteln. Bei der Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden registrierte Bürger (Panelisten) zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von diesen liegen soziodemografische Merkmale vor. Die Erhebung wurde bevölkerungsrepräsentativ ausgesteuert. Dabei wurden keine Kundendaten eingeholt oder genutzt.

Jedes Unternehmen wurde in mehreren Wellen jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die konkrete Fragestellung lautete: „Wenn Sie in den letzten 24 Monaten bei einem dieser Anbieter Kunde waren beziehungsweise noch sind, geben Sie bitte an, ob Sie diesen Anbieter (...) in Ihrem sozialen Umfeld tatsächlich auch weiterempfohlen haben.“

Das Ergebnis

Anbieter, die in ihrer Vergleichsgruppe den höchsten Score erreicht haben, erhalten jeweils die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauteten dabei wie folgt:

- „ja, immer wieder“
- „ja, mehrmals“
- „ja, mindestens einmal“
- „nein“
- „kein Kunde in den letzten 24 Monaten“

Insgesamt kamen so mehr als 530 000 Kundenurteile für 1559 Anbieter aus 133 Branchen zusammen. Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend den Empfeh-



lungsscore (ES): Hierzu multiplizieren sie den prozentualen Anteil aller Kunden mit der Antwort „ja, immer wieder“ mit dem Gewichtungsfaktor fünf. Der Anteil aller Kunden, die „ja, mehrmals“ geantwortet haben, erhielt den Faktor drei. Mindestens einmalige Empfehlungen wogen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt den ES. Der ES liegt zwischen 0 und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten für ein Unternehmen. Hätten alle Kunden einen Anbieter immer wieder empfohlen, bekäme er den Score 100. Wenn kein Kunde den Anbieter empfohlen hätte, wäre der ES gleich 0.

Anbieter, dessen Empfehlungsquote über dem Branchenmittelwert liegt, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“. Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“.

„Von Kunden empfohlen“ – diese Unternehmen kommen an

Urlaub & Reisen

Für die Reisebranche erwies sich die Corona-Krise als Jahrhundert-Desaster. Nach Umsatzeinbrüchen von teilweise 80 Prozent und mehr kämpfen Veranstalter und Reisebüros ums nackte Überleben. Langsam kommt das Reisegeschäft – wenn auch mit vereinzelt Inzidenzrückschlägen – wieder in Fahrt. Nach der Durststrecke ist positives Kundenfeedback wichtiger denn je. Mund-zu-Mund-Propaganda funktioniert besonders erfolgreich bei „Allesvermittlern“ wie Expedia. Auch Reiseveranstalter wie TUI und klassische Vor-Ort-Reisecenter wie Alltours profitieren von überdurchschnittlich hohen Empfehlungsscores. Bei den Spezialanbietern liegen unter anderem Go Jugendreisen, Gebeco (Studien- und Bildungsreisen) sowie Berge & Meer (Entdecker- und Erlebnisreisen) vorn. Auch die Hotelbranche lebt vom Kunden-Feedback. Günstige Budgethäuser erreichten etwas höhere Empfehlungswerte als ihre hochpreisigeren Pendanten.



Urlaub mit der Familie
Besonders Online-Reisebüros werden weiterempfohlen

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Aktivurlaub		Wainando	14,1
Wikinger Reisen	17,9	Hotels (Budget)	
Schulz Aktiv Reisen	17,0	B&B Hotels	23,2
Pedalo Radreisen	16,5	Motel One	21,6
Moja Travel	15,7	Meininger Hotels	20,5
Frosch Sportreisen	13,5	A&O Hotels und Hostels	20,4
Elan Sportreisen	13,5	Hotels (Mittelklasse)	
Rotalis	13,1	InterCityHotels	21,3
Camping		H-Hotels	20,7
Campingplus.de	22,6	Dorint	20,0
Fritz-Berger.de	22,2	Leonardo Hotels	19,6
Obelink.de	20,9	Hotels (Premium)	
Camping-Kaufhaus.com	19,8	Sofitel	22,0
Camping-Outdoorshop.de	19,0	Althoff Hotels	20,9
Campingwagner.de	18,9	Steigenberger Hotel	20,2
Entdecker- und Erlebnisreisen		Maritim Hotels	19,6
Berge & Meer	21,5	Lindner Hotels & Resorts	19,2
STA Travel	19,6	Crowne Plaza	18,3
a&e Erlebnisreisen	19,3	Mövenpick Hotels & Resorts	16,5
Marco Polo Reisen	17,5	Kinder- & Jugendreisen	
Venter Tours	17,5	Go Jugendreisen	20,9
Diamir Erlebnisreisen	17,2	Ruf Jugendreisen	19,2
Windrose	16,9	Fit Jugendreisen	17,9
G Adventures	16,9	Solegro	16,6
Familienurlaub		Maxtours	16,3
Vamos Eltern Kind Reisen	19,3	Fun-Reisen	15,4
Bambino-Tours	18,2	Online-Portale für Ferienunterkünfte	
KinderReiseWelt	17,6	Bestfewo.de	20,3
For Family Reisen	16,5	Casamundo.de	19,3
Djoser Family	15,5	Tourist-online.de	18,9
Gesundheits-/Wellnessurlaub		Atraveo.de	18,2
Akon Aktivkonzept	17,6	Fewo-direkt.de	18,1
Fit Reisen	16,2	Ferienwohnungen.de	16,1

Unternehmen	Score
Reisebüros (online)	
Expedia.de	25,2
Opodo.de	24,9
Weg.de	24,8
Holidaycheck.de	23,9
Fluege.de	22,8
Ab-in-den-urlaub.de	21,6
Reisen.de	21,3
Travelchannel.de	21,2
Ltur.com	20,4
Reisebüros (stationär)	
Alltours Reisecenter	20,0
TUI ReiseCenter	19,2
Derpart Reisebüro	18,6
Lufthansa City Center	18,6
DER Reisebüro	18,4
First Reisebüro	17,7
Reiseveranstalter	
TUI	22,0
Alltours Flugreisen	20,1
Dertour	19,2
Schauinsland-Reisen	18,0
FTI	17,6
ADAC Reisen	17,3

Unternehmen	Score
Singlereisen-Anbieter	
Singlereisen.de	15,5
Adamare-singlereisen.de	13,5
Sprachreisen	
Do it Sprachreisen	19,9
Kolumbus Sprachreisen	17,5
Jürgen Matthes Schülersprachreisen	16,6
IST Int. Sprach- u. Studienreisen	16,6
Offaehrte Sprachreisen	16,6
LAL Sprachreisen	16,2
Kaplan International English	15,5
TravelWorks	15,0
Dr.Steinfels Sprachreisen	14,4
EF Education First	14,2
Studien-, Kultur- & Bildungsreisen	
Gebeco	18,5
Ikarus Tours	18,2
Studiosus	17,9
Chamäleon	16,6
Kiwi Tours	15,8
SKR Reisen	15,5
Dr.Tiggas	14,9

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock



Mode Sie soll am besten nicht nur schick, sondern auch nachhaltig sein

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Baby- & Kleinkindausstattung		Haix.de	17,0
Babyartikel.de	20,1	Fashion	
123babyland.de	19,7	C&A	39,0
Comfortbaby.de	19,2	Esprit	38,5
Babymarkt.de	17,2	Tommy Hilfiger	36,3
Hans-natur.de	16,8	s.Oliver	35,5
HappyBaby	20,0	Gant	33,4
BabyMarkt (Babyprofil)	17,9	H&M	33,1
Berufsbekleidung (online)		Ernsting's family	32,2
Burgia.de	21,5	Bonprix	31,0
Engelbert-strauss.de	21,1	Engbers	26,9
Arbeitsschutz-express.de	20,4	Vero Moda	25,4
7days.de	19,1	Tom Tailor	24,2
Jobeline.com/de-de	18,5	Babista	24,2
Modische-berufsbekleidung.de (Com)	17,9	Fashion-Discounter	
Berufsbekleidung.de	17,6	Takko Fashion	28,3
Bp-online.com	17,2	NKD	27,8

Mobilität & Service

Beim Thema Auto sind die Deutschen kritisch. Ein Kfz-Dienstleister etwa wird nur dann weiterempfohlen, wenn der Service richtig gut ist und der Preis angemessen. Die besten Werte fahren hier unter anderem Quick Reifendiscount (Autoservice), Junited (Autoglasreparatur), Atp-autoteile und Mr. Wash (Autowaschanlagen) ein. Bei Motorrad-Shops führt der Bikershop Polo das Ranking deutlich an.



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Autoglasreparatur		Autoservice	
Junited Autoglas	22,4	Quick Reifendiscount	21,8
Carglass	21,6	First Stop	21,1
Wintec Autoglas	20,2	pistop	20,3

Foto: Adobe Stock

Bekleidung & Styling

Fast nirgendwo zählt das Image so viel wie in der Fashion-Branche. Basis für einen guten Ruf ist nicht zuletzt die Weiterempfehlung innerhalb der eigenen Peergroup. Traditionsmarken wie C&A und Esprit trumpfen hier mit Scores von 39 und 38,5 groß auf. Fashion-Discounter Takko ist – wie im Vorjahr – spitze im Niedrigpreissegment (28,3). Bei den Schuhhändlern führen Siemes (26,3) und Deichmann (25,7) das Ranking an.

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
KiK	24,9	Foot Locker	23,2
Hemden & Blusen		K+K Schuh-Center	22,7
Excellent-hemd.de	20,4	Snipes	20,3
Olymp.com	19,6	Sidestep	20,2
Eterna.de	18,9	Schuhhändler (Eigenmarke)	
Hemden-meister.de	17,4	Tamaris	24,0
Schuhhändler (online)		Ecco	23,1
Sioux.de	21,2	Geox	21,0
Jomodo.de	20,4	Ara	19,6
Mirapodo.de	19,5	Salamander	17,6
Schuh-eelft.de	17,4	Wäsche & Strümpfe	
Elbandi.de	16,9	Lascana	26,5
Asphaltgold.de	16,3	Schiesser	25,6
Schuhhändler (diverse Markenlinien)		Hunkemöller	25,2
Siemes Schuhcenter	26,3	Passionata	25,0
Deichmann	25,7	Triumph	23,6
Görtz	25,6	Falke	22,8
Quick Schuh	24,2	Calzedonia	21,7
Reno	24,0		

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Euromaster	20,1	CleanCar	21,5
Bosch Car Service	19,7	Kärcher Clean Park	20,2
A.T.U	19,2	Best Carwash	19,2
Premio Reifen + Autoservice	18,6	Cosy-Wash	19,2
Stop + go	17,4	Motorrad-Shops	
Vergölst	16,6	Polo	20,9
Autoteileshops		Motorrad-Ecke	17,8
Atp-autoteile.de	19,5	FC Moto	15,8
Kfzteile24.de	19,0	Reifenhändler (online)	
Lott.de	18,3	Goodwheel.de	21,9
Rexbo.de	17,8	Tirendo.de	19,6
Kfzteile.com	16,6	Reifen.com	19,1
Fuerst-autoteile.de	14,5	Reifendirekt.de	18,7
Autodoc.de	14,3	Giga-reifen.de	16,8
Autowaschanlagen			
Mr.Wash	22,5		

■ Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

▶



Vor-Ort-Service
Eine kompetente
Beratung erhöht
den Score

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Bonussysteme		SGD Studiengem. Darmstadt	19,6
Payback	45,2	Fernakad. f. Erwachsenenbildung	19,2
DeutschlandCard	39,3	ILS Institut für Lernsysteme	19,0
Bürobedarf (online)		HFH Hamburger Fern-Hochschule	18,6
Bueromarkt-ag.de	21,6	Apollon	18,5
Viking.de	20,2	Eckert-Schulen	18,2
Printus.de	19,9	SRH Fernhochschule Riedlingen	17,9
Otto-office.com	19,1	Fotostudios	
Schaefer-shop.de	17,6	Yourlook	18,0
E-Zigaretten-Shops		PicturePeople	17,9
Besserdampfen.de	19,6	Studioline Photography	16,5
Dampftbeidir.de	18,2	Fotodienste (online)	
Riccardo-zigarette.de	17,6	Pixum.de	25,0
Steamo.de	17,1	Gewe.de	24,6
Dampfdorado.de	16,9	Postexxl.de	23,6
Rauchershop.eu	16,6	Smartphoto.de	22,2
Liquido24.de	15,9	Photobox.de	21,0
Erotik-Shops		Meinxxl.de	20,0
Eis.de	17,2	Fotobuch.de	19,3
Beate-uhse.com	16,5	Saal-digital.de	19,0
Funfactory.com	15,8	Whitewall.com	18,2
Orion.de	15,2	Lidl-fotos.de	17,3
Amorelle.de	14,5	Pixelnet.de	16,5
Vinico.com	13,6	1nightprint.de	16,4
Liebeslust.de	13,0	Fotokasten.de	16,2
Fernlehrinstitute		Freizeitparks	
Akad University	21,2	Movie Park Germany	28,6
Wilhelm Büchner Hochschule	20,6	Europa-Park	28,2
		Phantasialand	27,4
		Heide Park Resort	26,9

Freizeit & Erlebnis

Abgesagte Großveranstaltungen, menschenleere Shopping-Malls – die Konsum- und Freizeitbranche war von der Corona-Krise besonders stark gebeutelt. Laut Statista gaben deutsche Privathaushalte 2020 rund 162 Milliarden Euro für Freizeit, Unterhaltung und Kultur aus – rund sieben Prozent weniger als 2019. Großer Gewinner war der Online-Handel. Der Bruttoumsatz von Waren im E-Commerce stieg um 14,6 Prozent auf 83,3 Milliarden Euro. Die größte Produktauswahl findet man beim Online-Ver sandhändler Amazon. Der Vollsorientierler erzielt mit 43,5 einen hohen Empfehlungsscore. Lediglich das Bonussystem Payback schaffte einen höheren Wert (45,2). Im seit Sommer wieder geöffneten stationären Handel haben die Non-Food-Discounter die besten Scores.

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Grußkarten		Studienkreis	21,0
Myprintcard.de	19,6	Lernwerk	19,8
Kartenmacherei.de	18,5	Aha Nachhilfe	17,2
Carinokarten.de	17,1	Non-Food-Discounter	
Heimtierbedarf (online)		Tedi	32,8
Zooplus.de	23,2	Thomas Philipps	30,2
Zooroyal.de	21,2	Mäc-Geiz	28,6
Chronobalance.de	19,6	Centershop	27,9
Tierisch.de	19,6	Kodi	25,0
Petspremium.de	18,4	Online-Shops (Generalisten)	
Bifiba.de	16,9	Amazon.de	43,5
Premiumpetshop.de	16,5	Otto.de	40,0
Futterplatz.de	16,3	Ebay.de	38,2
Alsa-Hundewelt.de	16,0	Lidl.de	36,9
Heimtierbedarf (stationär)		Bonprix.de	35,2
Das Futterhaus	29,1	Tchibo.de	30,5
Fressnapf	28,7	Weltbild.de	29,6
Zoo & Co.	27,1	Norma24.de	28,5
Kinderspielzeug & -bekleidung		Bader.de	27,9
Spiele Max	23,9	Partnervermittlungen	
MyToys	21,5	eDarling	20,6
Rofu	20,4	Parship	18,3
Jako-o	19,8	ElitePartner	18,0
Kinderwagenhersteller		Lemonswan	16,4
Hauck	22,6	Lovepoint	16,0
ABC Design	20,9	Gleichklang	15,9
Hartan	19,5	Singlebörsen	
Peg-Perego	18,1	iLove	21,0
Quinny	17,8	Finya.de	20,2
Joolz	16,3	Neu	19,9
Gesslein	15,8	Lovescout24	17,9
Musik- & Instrumentenfachhandel		TV-Shopping-Sender	
Thomann	19,1	HSE	22,5
Rock Shop	18,0	QVC	21,1
Session	17,7	Sonnenklar.tv	19,6
Nachhilfeanbieter		GeniusPlusTV	18,6
Schülerhilfe	23,3	Juwelo	18,4
Abacus Nachhilfeinstitut	22,1		

■ Höchste Weiterempfehlung; Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock

Essen & Trinken

Die Gastrobranche hat in Zeiten der Pandemie besonders hart zu knabbern. Doch es gab auch Gewinner: Lieferdienste und Online-Lebensmittelhändler konnten sich zuletzt über stark steigende Umsätze freuen. Unter Pizzafans hat Call a Pizza mit 22,3 den höchsten Empfehlungsscore (ES), dahinter rangiert Freddy Fresh (21,5). Gute Erfahrungen haben die Kunden auch mit Shop.rewe.de gemacht (22,5) – hier wird der Warenkorb mit einem Klick online gefüllt.

In puncto Weiterempfehlung sind aber die klassischen Vor-Ort-Häuser noch immer deutlich erfolgreicher. Die Discounter Aldi, Lidl, Netto & Co. etwa erreichen allesamt einen ES von weit über 40. Dank gesunkener Inzidenzen und steigender Impfquoten sind nun auch wieder Restaurantbesuche möglich. Hier werden fleißig

Tipps verteilt, wo sich ein Post-Lockdown-Dinner besonders lohnt. Unter den stationären Gastroketten haben Pizza Hut (23,1) und L'Osteria (21,0) die jeweils aktivste Weiterempfehlungs-Gemeinde. Bei den Burger-Restaurants ist Burgerista (25,5) der Konkurrent eine Patty-Länge voraus.



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Burger-Restaurants		Kaffee-Shops	
Burgerista	25,5	Kaffeevorteil.de	23,5
Burgerheart	24,1	Roastmarket.de	22,2
Jim Block	21,8	Kaffeeabo.de	21,6
Hans im Glück	21,6	Kaffeezentrale.de	21,3
Peter Pane	20,8	Darboven-kaffee.de	20,8
Fleischversender		Allvendo.de	19,3
Gourmetfleisch.de	15,6	Kochboxversender	
Otto-gourmet.de	16,6	Hellofresh.de	22,2
Shop.block-house.de	14,7	Dinnerly.de	21,5
Kreutzers.eu	14,3	Marleyspoon.de	20,6
Der-ludwig.de	14,1	Lebensmittel-Discounter	
Doncarne.de	13,9	Aldi Nord	47,5
Full-Service-Gastronomie		Netto Marken-Discount	47,3
Pizza Hut	23,1	Aldi Süd	46,8
L'Osteria	21,0	Lidl	45,5
Block House	20,6	Penny	44,5



Fotos: Adobe Stock



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Lebensmittel-Einzelhändler		Weisshaus.de	19,0
Rewe	45,2	Whiskyzone.de	17,8
Edeka	44,9	Getraenkewelt.de	17,5
Hit	35,6	Verbrauchermärkte/SB-Warenhäuser	
Lebensmittel-Heimservice		Kaufland	43,4
Eismann	26,0	Marktkauf	31,6
Bofrost	23,5	Real	31,0
Lebensmittelversender		Globus	29,5
Shop.rewe.de	22,5	Weinhändler (online)	
Picnic	22,4	Weinfreunde.de	18,6
Mytime.de	22,3	Vinzery.de	18,0
Edeka24.de	21,7	Weinvorteil.de	17,5
Bringmeister.de	19,9	Belvini.de	17,4
Combi.de	18,5	Vinexus.de	16,9
Pizza-Lieferservice		Hawesko.de	15,8
Call a Pizza	22,3	Weinfuerst.de	15,2
Freddy Fresh	21,5	Vinello.de	15,1
Mundfein Pizzawerkstatt	20,4	Wine-in-black.de	14,6
Domino's	20,1	Rindchen.de	14,5
Blizzaria	18,6	Vinatis.de	14,3
Smiley's	18,1	Weinhändler (stationär)	
Spirituosen (online)		Jacques' Wein-Depot	20,2
Spirituosen-superbillig.com	21,3	Mövenpick Weinhandel	19,8
Rumundco.de	20,9	Vino Weinmärkte	18,3
Drinkology.de	19,6		

■ Höchste Weiterempfehlung; Quelle: ServiceValue

▷

Sport & Gesundheit

„Geimpft, genesen oder getestet“ – die drei Gesunden seit dem Sommer endlich wieder Indoor-Sport und Gym-Besuche möglich. Zuvor profitierten vor allem die Online-Fitnessstudios vom monatelangen Lockdown, darunter auch Gymondo. Der Marktführer unter den digitalen Fitness- und Ernährungsplattformen erreicht einen Empfehlungsscore von 22,4 und liegt damit sogar vor Injoy (20,3), dem Spitzenreiter unter den klassischen Fitnessstudios. Wer auch beim Home-Training nicht aufs passende Equipment verzichten möchte, der deckt sich beim Fitnessgeräte-Händler ein. Hier führt Gymcompany das Feld an (20,0), weitere acht

Anbieter können sich mit überdurchschnittlich hohen Weiterempfehlungsscores brüsten. Ein breiteres Sortiment findet man in Sport- & Freizeitgeschäften. Die ES-Spitzenreiter Decathlon, Planet Sports und Intersport sind nicht nur mit Online-Shops präsent, sondern verfügen auch über ein bundesweites Filialnetz. Auf eine besonders weiterempfehlungsbereite Kundschaft können die Drogeriemärkte setzen. Rossmann (54,4) und dm (53,2) erzielten dabei die höchsten Einzelscores aller Branchen. Selbst der Drittplatzierte, Drogerie Müller, überzeugt mit einem beeindruckenden Empfehlungswert von 42,5.



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Augenlaser-Kliniken		Injoy	20,3
EuroEyes	18,5	FitnessLoft	19,3
Smile Eyes	17,5	FitX	18,8
Care Vision	17,0	All inclusive Fitness	18,5
Lasik Germany	15,7	Mrs.Sporty	18,2
Drogerien		Easyfitness.club	17,6
Rossmann	54,4	Fitness First	16,2
dm-drogerie markt	53,2	Fitbox	16,1
Drogerie Müller	42,5	Körperformen	16,0
Elektrogeräte für Gesundheit		Clever fit	15,8
Beurer	19,1	Fitnessstudios (online)	
Pari	18,6	Gymondo.de	22,4
Medisana	17,7	Fitnessraum.de	21,5
Sanitas	17,5	Myfitnessvideo.com	20,6
Fitnessstudios		Fin.de	18,6



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Fitnessgeräte-Händler		Optiker (online)	
Gymcompany.de	20,0	Brille24.de	19,4
Hammer Sport	18,5	Misterspex.de	18,3
Asviva.de	18,3	My-Spexx.de	16,0
Cardiofitness	17,8	Trendoptiker.de	15,8
Sportstech.de	17,1	Reitsport (online)	
Technogym.com/de	16,9	Kavalio.de	20,2
Gorillasports.de	16,3	Kraemer.de	19,7
Kuebler-sport.de	16,1	Schockemoehle.net	19,5
Sport-Tiedje	15,8	Horze.de	18,6
Gesundheitsprodukte		Wahl-reitsport.com	18,6
Abtei	20,4	Loesdau.de	17,9
Sanostol	18,7	Fundis-reitsport.de	16,5
Scholl	17,8	Reiterladen24.de	16,3
Hörgeräteakustiker		Equiva.com	15,9
Kind Hörgeräte	19,2	Sport- & Freizeitgeschäfte	
Geers	18,5	Decathlon	21,5
Hörgeräte Langer	16,3	Planet Sports	20,7
Hörgeräte Bonsel	15,9	Intersport	20,5
Amplifon	15,6	Sportnahrung (online)	
Kontaktlinsen-Versandhändler		Bodylab24.de	19,7
Lensbest.de	18,7	Body-attack.de	19,4
Kontaktlinsen.de	17,4	Fitmart.de	18,2
321linsen.de	16,1	Sportnahrung-engel.de	17,1
Volens.de	15,5	Sportnahrung.de	17,1
Optiker		Shape-You.de	16,8
Apollo Optik	29,2	Power-fitness-shop.de	15,7
Fielmann	27,3	Zahnschienen	
Aktivoptik	24,1	DrSmile	22,4
Binder Optik	19,0	PlusDental	21,5
Abele-Optik	18,1	Smileunion	20,9
Krass Optik	17,6	SmileDirectClub	18,5

Fotos: Adobe Stock

Haus & Technik

Rückblick: Während des zweiten Lockdowns mussten auch die Baumärkte und Gartencenter ihre Pforten schließen. Immerhin konnten Hobbybastler und Pflanzenfans ihre Einkäufe online bestellen und via Click & Collect vor Ort abholen. Schließlich verfügen die großen Händler alle auch über entsprechende Digitalshops. In Sachen Weiterempfehlung ist das Einkaufserlebnis vor Ort jedoch klar im Vorteil. Toom und B1 Discount Baumarkt etwa erreichen beide einen Score von über 40. Zum Vergleich: Die reinen Online-Anbieter kommen maximal auf 21,5

(Baumarkt-deutschland.de) und 21,3 (Sonderpreis-baumarkt.de). Außerdem zeigt die Kategorie, welche Unternehmen im Bereich Garten-, Sanitär-, Haushaltsgeräte-Fachhandel & Co. am häufigsten weiterempfohlen werden. Unter den Spitzenreitern finden sich bekannte Namen wie Vorwerk (Haushaltskleingeräte), Gardena (Garten- und Motorgeräte) und Stiebel Eltron (Haustechnik). Elektronikriesen Samsung hat sowohl bei Technik als auch im Service die Nase vorn.



Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Baumärkte		Grün erleben	20,9	LG	30,5	Poolvana.de	17,6
Toom	41,6	Schley's Blumenparadies	20,0	Haushaltsgroßgeräte-Hersteller		Best-pool-shop.de	17,0
B1 Discount Baumarkt	40,5	Garten-Center Kremer	19,8	Samsung	40,2	Pooltotal.com	16,9
Obi	38,5	Bellandris Gartencenter	19,6	AEG	39,1	Poolmegastore.de	16,3
Hellweg	36,5	Dehner	19,5	Bosch	38,4	Poolpowershop.de	16,2
Bauhaus	36,2	Gartencenter Nordharz/Grünwald	19,4	Miele	34,6	Pool.net	15,6
Hornbach	35,6	Gartencenter Meckelburg	18,5	Berbel	34,5	Sanitär	
Baumärkte (online)		1A Garten	18,5	Bora	33,9	Kronenbach	21,5
Baumarkt-deutschland.de	21,5	Gartenzaun (online)		Siemens	32,5	Burgbad	21,0
Sonderpreis-baumarkt.de	21,3	Zaun24.de	21,6	Bauknecht	32,3	Pelipal	20,5
Online-shop-baumarkt.de	20,6	Zaunfuchs.de	20,5	Liebherr	27,1	Grohe	20,3
Benz24.de	18,3	Zaun-Shop.de	20,3	Haushaltskleingeräte-Hersteller		Puris	20,0
Markenbaumarkt24.de	18,0	Gartenzaun24.de	19,6	Vorwerk	29,7	Keuco	19,5
Baumarktdiscount.de	17,9	Zaunfreunde.de	18,6	Dyson	28,5	Kaldewei	18,8
Dachziegelhersteller		Mein-zaunshop.de	17,5	Tefal	27,5	Herzbach	18,7
Meyer-Holsen	20,6	Shop.a1-zaundiscount.de	17,3	Rowenta	26,6	Emco	18,5
Wienerberger	20,2	Grill-Fachhändler (online)		Kenwood	25,6	Hansgrohe	17,8
BMI Braas	18,0	Grillfuerst.de	21,8	Braun	24,6	Kludi	17,5
Nelskamp	16,5	Grillshop-24.de (Pieper)	20,1	KitchenAid	24,2	Schaltersystemhersteller	
Garten- & Motorgerätehersteller		Bbq24.de	18,9	Melitta	24,0	Gira	17,9
Gardena	21,6	Santosgrills.de	17,0	Krups	23,9	Busch-Jaeger	16,9
Wolf-Garten	20,1	Grillgoods.de	16,2	Jura	23,3	Sicherheitstechnik (online)	
Stihl	19,3	Grillhersteller		Severin	23,2	Wagner-sicherheit.de	19,9
McCulloch	17,8	Weber	20,2	Graef	22,6	Expert-security.de	18,4
Husqvarna	17,1	Enders	19,6	Haustechnik		Sicher24.de	17,6
Dengbar	16,7	Landmann	19,6	Stiebel Eltron	22,5	Endlich-sicher.de	16,9
Einhell	16,3	Outdoorchef	18,0	Vaillant	21,5	Werkzeughersteller	
Gartenbedarf		Barbecue	17,9	Viessmann	20,5	Hilti	22,6
Gartenhaus-gmbh.de	18,9	Hausgeräteservice		Wolf	19,6	Bosch Power Tools	22,2
Gartenhaus.de	17,6	Samsung	37,6	Pool-Fachhändler		Einhell	21,6
Mein-gartenshop24.de	17,6	AEG	36,7	Pool-Systems	21,3	Black+Decker	20,5
Steda-online.de	15,8	Bosch	35,7	Aquacomet	19,5	Makita	19,6
Gartencenter		Siemens	34,5	Reps Pools	17,5	Festool	19,2
Blumen Risse	22,3	Miele	33,5	Pool-Shops			
Pflanzen-Kölle	21,3	Liebherr	32,7	Poolspecial.de	18,6		
		Bauknecht	32,0	Pool-chlor-shop.de	17,6		

■ Höchste Weiterempfehlung
Quelle: Servicevalue

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Vom Badausstatter über Polstermöbelunternehmen, vom Bettengeschäft bis hin zum Umzugsunternehmen – in dieser Kategorie sind die Branchengrößen rund ums Thema Möbel und Einrichten gelistet. Den höchsten Score unter den klassischen Möbelhäusern erreichte Höffner (35,7). Der Dauersieger der vorigen Jahre, Ikea, fährt mit 31,5 ebenfalls einen überdurchschnittlichen ES ein. Bei den Möbel-Discountern liegt erneut Poco vorn (37,5). Ein Großteil der Kunden ist offenbar überzeugt von dem günstigen Möbelsortiment und hat das Unternehmen bei Familie, Freunden und Bekannten weiterempfohlen. Discounter-Konkurrent Roller folgt auf dem zweiten Platz (34,5). Höchste Werte in ihrem Bereich erzielten auch WMF, Allnatura und Matratzen Concord.



Teppich
Sowohl Discounter als auch Möbelhändler bekamen viele Weiterempfehlungen

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Badausstatter		Raumtrend-hinze.de	20,4
Die Badgestalter	21,8	Tepgo.de	19,5
Paulsen-Gruppe	21,4	Fliesenverkauf.eu	19,4
Richter + Frenzel	20,0	Bricoflor.de	19,3
Badambiente (Kurt Pietsch)	19,1	Bodenversand24.de	18,9
Mosecker	17,8	Fliesen-sale.de	17,9
Elements	16,9	Planeo.de	17,0
Badshops		Fliesenoutlet-Shop24.de	16,8
Megabad.com	21,6	Ruugs.de	16,2
Mach-dein-bad.de	20,3	Fachmärkte für Wand/Boden	
Reuter.de	19,7	Hammer zuhause	19,6
Neuesbad.de	18,4	Sonnen Herzog	18,5
Emero.de	17,6	Frick Fachmarkt	16,9
Baddepot.de	17,3	Fenster & Türen (online)	
Sonono.de	16,4	Fenstermaxx24.com	21,5
Shkshop.com	15,6	Fensterversand.com	20,0
Calmwaters.de	15,5	Fenster-sparfuchs.de	19,6
Betten & Zubehör		Fensterheld.de	19,2
Matratzen Concord	19,6	Fenster24.de	18,5
Snoozeproject.de	18,5	Deutsche-fensterwerke.de	17,9
Brunobett.de	17,7	Fensterdepot24.de	17,8
Betten-abc.de	16,5	Bew24-fenster.de	17,7
Schlafwelt.de	15,2	Fenstersichtschutz (online)	
Matratzenunion.de	15,0	Jaloucity.de	18,5
Blumenversender		Rollmeister.de	17,6
Bezahlbare-Blumen.de	20,9	Livoneo.de	16,8
Valentins.de	20,2	Rollorieper.de	16,5
Blume2000.de	20,1	Jalousiescout.de	15,6
Blumenfee.de	19,7	Plissee-Experte.de	14,6
Fleurop.de	19,3	Fliesenmärkte	
Blumeideal.de	18,5	Keramoond	22,0
123blumenversand.de	18,3	Linnenbecker	20,6
Bluvesa.de	18,0	Fliesen Discount	19,2
Floraprima.de	17,7	Taxis Fliesen	18,5
Bodenbelagspezialisten (online)		Fliesen Zentrum	18,5
Fliesenmaxx.de	22,1	Haushaltswaren/Küchenutensilien	
Fliesenrabatte.de	21,9	WMF	26,8
Teppichscheune.de	21,2	Fackelmann	26,2

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Elo	25,6	Lampenshops	
Tupperware	25,2	Paul-neuhaus.de	22,6
Gefu	24,3	Wohnlicht.com	22,0
Fissler	24,0	Lampenundleuchten.de	21,3
Silit	23,9	Led-lampenladen.de	20,5
Emsa	23,0	De.paulmann.com	19,5
Koziol	22,6	Click-licht.de	19,4
Zwilling	21,6	Lampenwelt.de	19,1
Schulte-Ufer	20,6	Highlight-led.de	18,6
Kindermöbelhersteller		Skapetze.com	18,6
Schardt	21,6	Led-centrum.de	18,3
De Breuyn	20,0	Massivholzmöbel	
Paidi	19,2	Allnatura.de	19,8
Woodland	18,5	Massivum.de	19,1
Skandic	18,1	Massivholz-moebel24.de	18,6
Küchenhändler (online)		Matratzenhersteller	
Kuechenquelle.de	21,5	Schlaraffia	24,6
Kuechen-for-you.de	18,5	Emma	23,9
Küchenhersteller		Ravensberger Matratzen	23,0
Nobilis	19,6	Bett11.de	22,4
Pino	18,5	f.a.n. frankenstolz	20,1
Alno	18,4	Möbel nach Maß (online)	
Alma Küchen	17,8	Meine-moebelmanufaktur.de	18,7
Schüller Küchen	17,3	Frohraum.de	17,7
Nolte	16,9	Audena.de	17,6
Schmidt Küchen	16,3	Schrankplaner.de	17,2
Küchenmärkte		Tintenalarm.de	17,7
Plana Küchenland	21,5	Tonermacher.de	17,6
Dassbach Küchen	21,0	Tonermaus.de	17,3
Reddy Küchen	20,2	Prindo.de	17,1
Segmüller		Patronenwelt.de	17,0
Asmo Küchen	18,8	Drucker-guentsiger.de	16,8
Küche & Co.	17,7	Asc-toner.net	16,5
Musterhaus Küchen	17,5	Tonerpartner.de	16,3
Ikea	31,5	Druckereien (online)	
		Saxoprint.de	20,6

Foto: Adobe Stock

Wohnen & Einrichten

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Porta Möbel	30,6	Boss Möbel	28,3	Wüstmann	17,2	Polster Aktuell	17,0
Möbel Hardeck	27,6	MömaX	27,1	Disselkamp	16,4	Trüsser	16,9
Möbel Wanninger	26,6	Möbelmarken		Pflanzenversender		Umzugsunternehmen	
Möbel biller	25,0	Rauch Möbel	22,0	Baldur-garten.de	23,6	Dachser & Kolb	19,6
Möbelhof	24,3	Mondo	21,5	Poetschke.de	22,3	Hansetrans	18,6
Opti-Wohnwelt	23,7	Musterring	20,9	As-garten.de	21,5	Movinga	17,7
Schaffrath	23,2	VITO-Möbel	20,0	Baumschule-horstmann.de	19,6	Euromovers	16,7
Möbel Kraft	23,0	W.Schillig	19,6	Bakker.com	18,5	DMS Umzug und Logistik	15,5
Wohn-Center Spilger	22,9	Voglauer	19,6	Garten-schlueter.de	17,6	Confern	14,7
Möbelhändler (Discount)		Hartmann Möbel	18,6	Polstermöbelspezialisten			
Poco Einrichtungsmärkte	37,5	Hülsta	17,6	Multipolster	20,5		
Roller	34,5	Koitor	17,5	Uni Polster	19,6		

Höchste Weiterempfehlung
Quelle: ServiceValue

Kommunikation & Unterhaltung

Ob Handy, Kamera oder Ultra-HD-TV oder Spielekonsole: Der Lockdown bescherte der hiesigen Elektronikbranche einen wahren Boom. Allein der Absatz von Fernsehern stieg 2020 um 11,2 Prozent auf 7,2 Millionen Geräte. Technik-Vollsortimenter wie MediaMarkt und Saturn setzen in dieser Zeit vor allem auf ihre Online-Shops. Inzwischen sind die Geschäfte wieder geöffnet – und die beiden Marktführer in Sachen Weiterempfehlung erneut Spitze.

Aus User-Sicht hat Samsung die besten Weiterempfehlungs-Karten – erneut höchster Score unter den Elektronikherstellern. Vor allem für weniger bekannte Fachhändler ist Mund-zu-Mund-Propaganda Gold wert. Den besten Namen in ihrem Segment machten sich Kameraspezialist Foto-mundus.de, PC-Fachmarkt Art und Elektronikversand Pollin.de.



Technik
Elektro-Fachmärkte erzielten hohe Weiterempfehlungswerte

Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score	Unternehmen	Score
Computer-Fachmärkte		Onlineprinters.de	19,6	Acer	32,0	Handyzubehoer.de	18,9
Art Computer	20,7	Wir-machen-druck.de	18,6	Canon	30,3	Telefon.de	18,9
K&M Computer	19,2	Viaprinto.de	18,0	Panasonic	29,1	Kamera & Zubehör (online)	
PC-Spezialist	18,6	Druckdiscount24.de	17,5	LG	27,2	Foto-mundus.de	17,9
Drucker & Zubehör (online)		Overnightprints.de	17,3	Medion	26,6	Calumetphoto.de	17,2
Druckerzubehoer.de	20,1	Printplanet.de	17,0	Elektronikversandhändler		Fotokoch.de	17,1
Druckerpatronen.de	19,6	Vistaprint.de	16,7	Pollin.de	20,6	Ac-foto.com	16,9
Fairtoner.de	19,5	Elektro-Fachmärkte		Voelkner.de	19,3	Foto-erhardt.de	16,3
Hq-patronen.de	18,3	MediaMarkt	35,2	Elv.de	18,9	Foto-leistenschneider.de	16,1
Saturn	33,7	Saturn	33,7	Handy & Zubehör (online)		Digitfoto.de	15,6
Euronics	29,9	Euronics	29,9	Sparhandy.de	23,5	PC & Notebook (online)	
Elektro-Generalisten (online)		Computeruniverse.net	22,1	Schutzfolien24.de	21,8	One.de	18,5
Notebooksbilliger.de	22,0	Printo.de	17,1	Modeo.de	20,2	Easynotebooks.de	17,3
Ao.de	21,4	Patronenwelt.de	17,0	Deinhandy.de	20,1	Agando-shop.de	17,0
Cyberport.de	19,5	Drucker-guentsiger.de	16,8	Handyflash.de	20,0	Csl-computer.com	16,6
Elektronikerhersteller		Asc-toner.net	16,5	Deindesign.de	19,5	Mindfactory.de	15,3
Samsung	36,0	Tonerpartner.de	16,3	Talk-point.de	19,0		
Saxoprint.de	20,6	Druckereien (online)					

Höchste Weiterempfehlung Quelle: ServiceValue

Foto: Adobe Stock