Bewertung
Auch ihre positiven Erfahrungen mit Produkten oder Dienstleistungen teilen Kunden gern

DEUTSCHLAND TEST

Studie 2023

Die Favoriten der Verbraucher

Kundenzufriedenheit ist ein zentraler Faktor für geschäftlichen Erfolg. Wie Hersteller, Händler und Dienstleister von Verbrauchern bewertet werden

In welche Richtung weisen die Mundwinkel beim Smiley? Wie viele Sterne ist die Dienstleistung wert? Geht der Daumen hoch oder runter? Immer wieder geben Verbraucher im Alltag ihr Urteil zu Produkten oder Services ab. Doch kaum eine Untersuchung ist umfassender als der DEUTSCHLAND TEST: Insgesamt flossen mehr als 320 000 Urteile zu knapp 1600 Unternehmen beziehungsweise Anbietern aus gut 100 Branchen in die Studie zur Kundenzufriedenheit ein. Die Antwortmöglichkeiten waren dabei fast so plakativ wie Emojis (s. Kasten „Methodik“).

„Das Urteil zur globalen Zufriedenheit hängt von vielen Faktoren ab und spiegelt wider, in welchem Maß die Erwartung des Kunden erfüllt oder sogar übererfüllt wurde“, sagt Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer von ServiceValue. Das Analysehaus hat den der Studie zugrunde liegenden Kundenzufriedenheitsindex entwickelt.

Für die Anbieter liefert ihr Abschneiden im Branchenvergleich wichtige Anhaltspunkte – etwa darüber, ob das Qualitätsmanagement funktioniert oder ob Kundenbindungsmaßnahmen wirken. Und auch für (potenzielle) Kunden ist das Urteil anderer Verbraucher durchaus von Bedeutung: Anbieter, die in einer so breit angelegten Studie gut abschneiden, machen offenbar einen guten Job – das gilt für die gut 800 Unternehmen, die im Ranking zur Kundenzufriedenheit aufgeführt sind. ■

HANNS-STEFAN GROSCH

Foto: AdobeStock

Methodik

Der Test
DEUTSCHLAND TEST kürt zum dritten Mal die Unternehmen und Marken mit den zufriedensten Kunden. Insgesamt flossen 320 942 Urteile in die Online-Studie ein. Basis ist der vom Analysehaus ServiceValue entwickelte **Kundenzufriedenheitsindex (KZI),** der die Messung erfahrungsbezogener Bewertungen erlaubt.

Der Index reflektiert einerseits die Wahrnehmung der Befragten. Außerdem ist er sparten- und geschäftsmodellübergreifend einsetzbar. Im Detail ist Zufriedenheit jedoch sehr unterschiedlich ausgeprägt. Um Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde die Fragestellung auf den „größten gemeinsamen Nenner“ verdichtet. Entsprechend sollten die Verbraucher eine zentrale Frage beantworten: „Wie beurteilen Sie die folgenden 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“ oder „schlecht“. Nur wer in den zurückliegenden zwölf Monaten tatsächlich Kunde des Unternehmens war, durfte ein Urteil abgeben. Die Befragung fand im Juli 2023 statt.

Die Auswertung
Die Antworten zu jedem Anbieter wurden auf einer Skala von eins bis fünf indiziert. Aus dem Mittelwert ergab sich der KZI, der die Basis der Rankings bildet. Ein KZI von 1 bedeutet, dass sich alle Befragten begeistert zeigen, ein KZI von 5 zeugt von starker Unzufriedenheit. Für jede Branche wurde aus den Mittelwerten der zugeordneten Unternehmen ein Branchenindex errechnet. Anbieter, die über ihrem Branchenschnitt lagen, genießen „Hohe Kundenzufriedenheit“. Das Prädikat „Höchste Kundenzufriedenheit“ gab es für alle, die in der Gruppe der Besten überdurchschnittlich abschnitten.

Gut, besser, ausgezeichnet.

SCAN ME

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf **deutschlandtest.de** und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.

Die Testsieger von A bis Z

Branche/Anbieter	KZI
Ankaufdienste	
clevertronic.de	2,65
reBuy.de	2,70
momox.de	2,73
ZOXS.de	2,76
sellorado.de	2,79
myswooop.de	2,80
gebraucht-medien-ankauf.de	2,83
studibuch.de	2,85
Apothekenkooperationen	
LINDA Apotheke	2,49
gesund leben-Apotheken	2,50
Guten Tag Apotheke	2,52
GESUND IST BUNT Apotheken	2,57
WAVE (A-plus Apotheke)	2,60
easyApotheke	2,66
Augenlaserkliniken	
Smile Eyes	2,64
Optical Express	2,68
EuroEyes	2,70
CARE Vision	2,75
LASIKWELT	2,76
Autoglaswerkstätten	
Carglass	2,55
Wintec Autoglas	2,58
junited AUTOGLAS	2,60
Scheiben-Doktor	2,68
Autohändler	
Dinnebier	2,64
Scherer	2,67

Branche/Anbieter	KZI
B&K	2,69
LUEG	2,70
Autohaus Jacob Fleischhauer	2,71
LöhrGruppe	2,72
Glinicke	2,74
Graf Hardenberg	2,75
Hahn Gruppe	2,75
Hahn Automobile	2,76
Autoservice	
First Stop	2,58
Vergölst	2,62
DRIVER Center	2,63
EUROMASTER	2,64
Quick Reifendiscount	2,66
Pneuhage	2,67
ATU	2,70
Bosch Car Service	2,72
pitstop	2,75
Premio Reifen + Autoservice	2,77
Autoteile-Shops	
atp-autoteile.de	2,54
autoteile-teufel.de	2,56
autoersatzteile.de	2,59
kfzteile24.de	2,60
kfzteile.com	2,62
pkwteile.de	2,63
autoplus.de/shop	2,69
motointegrator.de	2,70
autoteiledirekt.de	2,72
autoteile-meile.de	2,73

Branche/Anbieter	KZI
felgenoutlet.de	2,73
motor-oel-guenstig.de	2,73
Autowaschanlagen	
Kärcher Clean Park	2,59
Mr. Wash	2,61
Wap WaschBär	2,65
Soft Car Wash	2,68
Allguth	2,71
Bäckereien	
Junge Die Bäckerei	2,61
Bäckerei Der Beck	2,63
Wiener Feinbäcker Heberer	2,64
Bäckerei Härdtner	2,66
Landbäckerei Stinges	2,67
Malzers Backstube	2,70
Landbäckerei Ihle	2,71
DAT BACKHUS	2,74
Le CroBag	2,77
Backstube Wünsche	2,78
Bäcker Görtz	2,79
Sternenbäck	2,80
Sehne Ihr Familienbäcker	2,82
Bad & Sanitär	
Kronenbach	2,48
burgbad	2,51
KEUCO	2,52
Duravit	2,53
GROHE	2,55
LAUFEN	2,57
Hansgrohe	2,58

Branche/Anbieter	KZI
pelipal	2,62
KLUDI	2,67
Badausstatter	
Reuter	2,47
ELEMENTS	2,50
Paulsen-Gruppe	2,52
Die Badgestalter	2,56
badpunkt	2,57
Richter+Frenzel	2,58
DEBA Badsysteme	2,66
Bad-Shops	
emke.de	2,46
neuesbad.de	2,47
emero.de	2,50
badfaszination.com	2,53
mondial-badmoebel.de	2,54
calmwaters.de	2,56
sonono.de	2,59
megabad.com	2,60
badausstattung24.de	2,61
baddepot.de	2,62
designbaeder.com	2,63
wcshop24.de	2,64
emotion-24.de	2,65
duschmeister.de	2,66

Quelle: ServiceValue (2023); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die in ihrer jeweiligen Branche überdurchschnittlich abgeschnitten haben
HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT
HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Testsieger von A bis Z

Branche/Anbieter	KZI
arcom-center.de	2,67
sanitaerdiscount24.de	2,68
Balkonkraftwerke-Shops	
priwatt.de	2,53
solakon.de	2,56
tepto.de	2,59
entratek-shop.de	2,63
yuma.de	2,65
Baumärkte (online)	
markenbaumarkt24.de	2,52
sonderpreis-baumarkt.de	2,55
manomano.de	2,61
onlineshop-baumarkt.de	2,64
benz24.de	2,66
haas-baumarkt.de	2,68
baumarkt-deutschland.de	2,74
Baumärkte (stationär)	
toom Baumarkt	2,56
HELLWEG	2,60
Bauhaus	2,62
BayWa	2,64
OBI	2,67
Globus Baumarkt	2,70
Betten & Zubehör	
paradies-bettenshop.de	2,55
billerbeck.shop	2,59
betten-abc.de	2,60
bett1.de	2,61
bettenrid.de	2,63
brunobett.de	2,64
swisssense.de	2,67
boxspring-welt.de	2,68
gebers.de	2,69
deutsche-premiumbettwaren.de	2,71
daunendecke-schlafkoenig.de	2,72
matratzen-betten.de	2,76
matratzen-concord.de	2,76
Blumenversender	
bezahlbare-blumen.de	2,57
123blumenversand.de	2,59
valentins.de	2,60
blume2000.de	2,63
blumenshop.de	2,68
euroflorist.de	2,70
fioro.de	2,71
fleurop.de	2,74
Bodenbelagspezialisten	
raumtrend-hinze.de	2,58
laminatparadies.de	2,60
parkettrabatte.de	2,62
holzprofi24.de	2,63
planeo.de	2,65
tepgo.de	2,66
ruckzuck.store	2,67
parkett-direkt.net	2,70

Branche/Anbieter	KZI
bodenverkauf.de	2,72
allfloors.de	2,73
bodenheld24.de	2,76
Burgerrestaurants	
Hans im Glück	2,67
Burger Nerds	2,69
The Burger House	2,71
Peter Pane	2,73
Büro- & Schreibwarenhändler	
Viking	2,47
bueroshop24.de	2,50
bueromarkt-ag.de	2,56
bueroplus.de	2,63
Büromöbelhändler	
ergotopia.de	2,54
bueromoebel-experte.de	2,60
flexispot.de	2,60
inwerk-bueromoebel.de	2,68
123bueromoebel.de	2,70
bueroausstattung-shop24.de	2,72
protremo.com	2,77
Büromöbelhersteller	
Dauphin	2,55
fm Büromöbel	2,58
Interstuhl	2,60
PALMBERG	2,62
ASSMANN BÜROMÖBEL	2,64
Sedus Stoll	2,66
Steelcase	2,68
Haworth	2,72
Campingbedarf	
camping-outdoorshop.de	2,43
reimo.com	2,48
camping-factory.com	2,50
campingwagner.de	2,53
campingshop-24.de	2,58
camping-kaufhaus.com	2,60
fritz-berger.de	2,64
Drucker & Zubehör	
fairtoner.de	2,55
tonermacher.de	2,59
prindo.de	2,62
tonerpartner.de	2,64
tonermaus.de	2,65
printer-care.de	2,66
tinte24.de	2,67
toner-tinte-kaufen.de	2,69
druckerpatronenexpress.de	2,70
tintenalarm.de	2,72
druckerzubehoer.de	2,74
tintencenter.com	2,75
hq-patronen.de	2,78
Druckereien	
Primus-Print.de	2,51
print24	2,53

Branche/Anbieter	KZI
flyerheaven.de	2,54
DRUCKDISCOUNT24	2,57
Easyprint	2,59
VistaPrint	2,60
WIRmachenDRUCK	2,62
Online-Druck.biz	2,63
MYFLYER	2,64
ONLINEPRINTERS	2,65
SAXOPRINT	2,67
Flyerpilot	2,69
viaprinto	2,70
Elektrogeräte für Gesundheit	
Beurer	2,51
reer	2,55
medisana	2,58
Elektrohändler	
EURONICS	2,62
pollin.de	2,63
voelkner.de	2,68
MediaMarkt	2,70
MEDIMAX	2,71
Saturn	2,73
expert	2,74
digitalo.de	2,75
conrad.de	2,75
alternate.de	2,78
reichelt.de	2,78
elektro-plus.de	2,79
technikdirekt.de	2,81
EMS-Studios	
Bodystreet	2,65
Körperformen	2,70
fitbox	2,71
NEOGYM	2,75
Erotik-Shops	
orion.de	2,56
beate-uhse.com	2,59
amorelie.de	2,60
loveandvibes.de	2,62
eis.de	2,65
liebeslust.de	2,66
sineros.de	2,70
funfactory.com	2,71
vinico.com	2,72

Branche/Anbieter	KZI
EU-Neuwagen	
hoffmann-automobile.de	2,48
juetten-koolen.de	2,54
internetauto24.de	2,62
automobile-kraemer.de	2,69
take-your-car.de	2,70
Fashion	
GANT	2,45
C&A	2,47
camel active	2,50
Tom Tailor	2,54
Marc O'Polo	2,57
Walbusch	2,59
ADLER	2,61
Jack & Jones	2,62
GERRY WEBER	2,63
Peter Hahn	2,66
Tommy Hilfiger	2,69
engbers	2,70
SUPERDRY	2,71
HUGO BOSS	2,72
s.Oliver	2,75
Hollister	2,76
BRAX	2,80
MORE & MORE	2,80
Fashion (Wäsche & Strümpfe)	
Mey	2,58
Intimissimi	2,59
Passionata	2,60
LASCANA	2,62
Triumph	2,63
Hunkemöller	2,65
Wolford	2,66
Calzedonia	2,71
Fashion-Discounter	
Takko Fashion	2,75
NKD	2,81
KiK	2,85
Fenster & Türen	
fensterblick.de	2,65
fensterversand.com	2,73
fenster-webshop.de	2,75
fensterdepot24.de	2,77
fenstermaxx24.com	2,80

Branche/Anbieter	KZI
fenster24.de	2,82
sparfenster.de	2,83
Ferienhausportale	
travanto.de	2,44
bestfewo.de	2,45
traum-ferienwohnungen.de	2,46
fewo-direkt.de	2,51
holidays.hrs.de	2,53
casamundo.de	2,57
holidu.de	2,62
airbnb.de	2,65
hometogo.de	2,69
Fernstudiumanbieter	
ILS	2,55
IST-Studieninstitut	2,58
sgd (Studiengemeinschaft Darmstadt)	2,60
Wilhelm Büchner Hochschule	2,62
DIPLOMA Hochschule	2,64
IU Internationale Hochschule	2,68
Euro-FH	2,70
Fitnessgerätehändler	
mundofitness.de	2,57
onepeloton.de	2,59
HAMMER Sport	2,62
asviva.de	2,67
Sport-Tiedje	2,70
technogym.com/de	2,71
CARDIOfitness	2,73
Fitnessstudios	
FitX	2,60
Fitklusiv	2,63
INJOY	2,64
Mrs.Sporty	2,65
McFIT	2,68
easy sports	2,71
FitnessLOFT	2,73
Fitness First	2,73
VIVA Fitness	2,74
Just Fit	2,75
Holmes Place	2,76
Fleischversender	
clickandgrill.de	2,57
gourmetfleisch.de	2,60
doncarne.de	2,62
otto-gourmet.de	2,69
der-ludwig.de	2,73
meinmetzger.de	2,74
mycow.de	2,76
albersfoodshop.de	2,77
shop.block-house.de	2,80
Fliesenmärkte	
Fliesen Discount	2,59
KERAMUNDO	2,61
Fliesen Park	2,63
Kemmler	2,65

Branche/Anbieter	KZI
Harry's Fliesenwelt	2,69
Linnenbecker	2,72
Fliesen-Shops	
fliesenrabatte.de	2,52
fliesen-sale.de	2,56
jonastone.de	2,73
fliesenoutlet-shop24.de	2,80
fliesen24.com	2,82
Fotodienste	
cewe.de	2,48
meinfoto.de	2,51
posterxxl.de	2,52
targa-fotos.de	2,53
saal-digital.de	2,54
ifolor.de	2,56
smartphoto.de	2,57
bilder.de	2,59
whitewall.com	2,62
myfujifilm.de	2,63
snapfish.de	2,66
happyfoto.de	2,67
meinxxl.de	2,68
fotokasten.de	2,68
fotobuch.de	2,69
pixum.de	2,71
Fotostudios	
Sceneline Studios	2,54
PicturePeople	2,56
Full-Service-Gastronomie	
Pizza Hut	2,65
Timberjacks	2,67
L'Osteria	2,70
The ASH	2,71
BLOCK HOUSE	2,72
Garten- & Motorgeräte	
GARDENA	2,43
STIHL	2,45
DENQBAR	2,47
Husqvarna	2,50
WOLF-Garten	2,53
Fiskars	2,59
McCulloch	2,61
Gartenartikelhersteller	
Biohort	2,50
Kettler Home & Garden	2,54
MBM	2,57
Globel	2,61
Keter	2,65
acamp	2,66
Fischer Möbel	2,69
BEST Freizeitmöbel	2,71
Garten[Q]	2,73
Gartenbedarf	
mein-gartenshop24.de	2,59
meingartencenter24.de	2,60
gartenhaus.de	2,63

Branche/Anbieter	KZI
gartenmoebel.de	2,64
garten-und-freizeit.de	2,65
gartenfachmarkt24.de	2,67
mygartenhaus24.de	2,74
mcgarden24.de	2,77
Gartencenter	
Dehner Garten-Center	2,51
Dinger's Gartencenter	2,55
Pflanzen Mauk	2,57
Wiesmoor Blumencenter	2,58
Gartencenter Kremer	2,60
Blumen Risse	2,61
Pflanzen-Kölle	2,62
egesa Garten	2,73
Schley's Blumenparadies	2,74
Gartenzaun-Shops	
zaunfuchs.de	2,53
zaun-idee.de	2,57
mycamas.de	2,60
zaun24.de	2,62
mattenzaun-online.de	2,66
mein-zaunshop.de	2,68
zaunanlagen-profi.de	2,69
zaunsysteme-direkt.de	2,70
a1-zaundiscount.de	2,71
zaun-shop.de	2,72
gartenzaun24.de	2,75
Gebrauchtwagenportale	
mobile.de	2,60
autoscout24.de	2,65
12gebrauchtwagen.de	2,66
autouncle.de	2,69
pkw.de	2,71
Grillhersteller	
RÖSLE	2,51
Weber	2,52
Char-Broil	2,53
Enders	2,54
Broil King	2,58
LANDMANN	2,63
Handys & Zubehör	
handyzubehoer.de	2,55
sparhandy.de	2,58
deinhandy.de	2,61
deindesign.de	2,66
handy-deutschland.de	2,75
logitel.de	2,80
styleyourmobilephone.com	2,83
Haushaltswarenhersteller	
ELO	2,40
SodaStream	2,42
WESCO	2,45
alfi	2,46
Fackelmann	2,48
SCHULTE-UFER	2,50
WMF	2,51

Branche/Anbieter	KZI
Tupperware	2,52
GRÄWE	2,53
Villeroy & Boch	2,54
Leifheit	2,55
SOEHNLE	2,55
Fissler	2,56
Zwilling	2,58
EMSA	2,60
Le Creuset	2,61
BODUM	2,62
Franke	2,63
Haushaltsgerätehersteller	
Samsung	2,30
Bosch	2,31
Miele	2,32
LG	2,34
Vorwerk (Thermomix)	2,35
AEG	2,36
Siemens	2,37
Liebherr	2,39
Panasonic	2,40
Midea	2,40
Suntec Wellness	2,41
MEDION	2,42
Tefal	2,43
Rowenta	2,43
Bomann	2,44
Klarstein	2,44
Rommelsbacher	2,45
Ritter	2,46
Steba	2,48
NEFF	2,49
KORONA	2,50
GRAEF	2,52
SEVERIN	2,54
Kenwood	2,56
Braun	2,59
Bauknecht	2,60
Gastroback	2,62
Heizölvergleichsportale	
esyoil.com	2,65
heizsparer.de	2,70
oelbestellung.de	2,75
heizoel24.de	2,76
Hörgeräteakustiker	
Amplifon	2,54
KIND Hörgeräte	2,55
HörPartner	2,56
terzo	2,58
GEERS	2,61
iffland.hören.	2,62

Quelle: ServiceValue (2023); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die in ihrer jeweiligen Branche überdurchschnittlich abgeschnitten haben
HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT
HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Foto: AdobeStock

Die Testsieger von A bis Z

Branche/Anbieter	KZI
Hotels (Budget)	
MEININGER Hotels	2,61
Motel One	2,62
B&B HOTELS	2,66
Premier Inn	2,71
Hotels (Mittelklasse)	
H-Hotels	2,50
IntercityHotel	2,53
NH Hotels	2,60
Leonardo Hotels	2,65
Dorint Hotels & Resorts	2,67
Park Inn by Radisson	2,70
Hotels (Premium)	
Pullman Hotels	2,30
Steigenberger Hotels & Resorts	2,31
Maritim Hotels	2,33
Althoff Hotels	2,37
Lindner Hotels & Resorts	2,39
Sofitel	2,40
Mövenpick Hotels & Resorts	2,42
Crowne Plaza	2,46
Intercontinental Hotels	2,46
Infrarotsaunaanbieter	
Axotherm	2,50
Armstark	2,54
Luxway	2,58
Kindermöbelhersteller	
Pinolino	2,49
FLEXA	2,50
Schardt	2,53
PAIDI	2,61
Kinderwagenhersteller	
ABC Design	2,38
hauck	2,40
Hartan	2,44
Quinny	2,47
Britax	2,52
my junior	2,53
Gesslein	2,55
Emmaljunga	2,56
Kochboxenversender	
hellofresh.de	2,51
dinnerly.de	2,53
marleyspoon.de	2,69
viani.de	2,70
Küchenfachmärkte	
PLANA Küchenland	2,55
ALMA Küchen	2,56
musterhaus küchen	2,58
Asmo Küchen	2,59
Küchen Aktuell	2,60
REDDY Küchen	2,61
meine Küche	2,62
Dassbach Küchen	2,65

Branche/Anbieter	KZI
Küchen Meyer	2,67
Küche&Co	2,69
Küchen Keie	2,70
Küchenhersteller	
nobilia	2,49
nolte	2,52
LEICHT Küchen	2,54
Pino Küchen	2,60
Schüller Küchen	2,62
Impuls Küchen	2,63
Rempp Küchen	2,63
Poggenpohl	2,70
Ballerina Küchen	2,72
Lampen-Shops	
lampenundleuchten.de	2,50
lampe.de	2,52
leuchtenland.com	2,58
lightkontor.de	2,60
beleuchtungdirekt.de	2,61
lampenwelt.de	2,64
leds.de	2,66
lumizil.de	2,70
prediger.de	2,72
paul-neuhaus.de	2,73
led-centrum.de	2,77
Lebensmittelhändler	
Kaufland	2,47
EDEKA	2,50
REWE	2,51
famila Nordost	2,70
famila Nordwest	2,72
Lebensmittelhändler (Discount)	
Lidl	2,33
ALDI Nord	2,35
ALDI SÜD	2,40
Netto Marken-Discount	2,50
Lebensmittellieferdienste	
Picnic	2,55
Gorillas	2,60
Getir	2,65
edeka24.de	2,69
shop.rewe.de	2,72
Flink	2,75
Lernplattformen	
sofatutor.com	2,60
scoyo.com	2,64
noteeins.de	2,68
grundschulkoenig.de	2,70
Massivholzmöbel-Shops	
allnatura.de	2,60
massivholz-moebel24.de	2,62
massivum.de	2,64
wohnpalast.de	2,68
Mietwagen-Vergleichsportale	
momondo.de	2,40

Probesitzen
Ist die Auswahl groß, findet sich für jeden die passende Einrichtung

Branche/Anbieter	KZI
kayak.de	2,42
check24.de/mietwagen	2,46
swoodoo.com	2,54
sunnycars.de	2,59
billiger-mietwagen.de	2,63
autoeurope.de	2,64
Möbel nach Maß	
passandu.de	2,58
de.mycs.com	2,61
deinschrank.de	2,63
form.bar	2,66
schrankwerk.de	2,68
Möbelhändler	
XXXLutz	2,47
SEGMÜLLER	2,48
Höffner	2,53
Schaffrath	2,55
Opti-Wohnwelt	2,58
porta Möbel	2,58
Möbel Wanninger	2,60
HARDECK	2,61
PiLiPP Mein Möbelhaus	2,63
Franz Knuffmann	2,66
Hofmeister	2,67
Möbelhof	2,68
Möbel Martin	2,69
Schulenburg	2,69
Wohn-Center Spilger	2,70
Möbel Kraft	2,71
JYSK (ehemals: Dänisches Bettenlager)	2,71
Möbel Heinrich	2,72
Möbel RIEGER	2,72
Möbel Rogg	2,73
Möbelhändler (Discount)	
ROLLER	2,69
POCO Einrichtungsmärkte	2,79
SB-Möbel BOSS	2,81
Möbelmarken	
Interliving	2,51
ruf BETTEN	2,53

Branche/Anbieter	KZI
InCasa	2,56
vito Möbel	2,57
Musterring	2,58
MONDO	2,59
Stressless	2,60
hülsta	2,61
Loddenkemper	2,62
rauch Möbel	2,63
Venjakob	2,64
W.SCHILLIG	2,65
WIMMER Wohnkollektionen	2,68
VALNATURA	2,69
LIV'IN	2,71
Möbel-Shops	
moebelfirst.de	2,55
pharao24.de	2,56
guenstigeinrichten.de	2,58
slewo.com	2,60
moebelexperten24.de	2,61
moebel-jack.de	2,63
riess-ambiente.net	2,64
sofaszumhalbenpreis.de	2,65
moebel-eins.de	2,67
wohnen.de	2,68
furnster.de	2,68
123moebel.de	2,72
heute-wohnen.de	2,72
finebuy.de	2,73
home24.de	2,74
Nachhilfeanbieter	
Lernstudio Barbarossa	2,50
Schülerhilfe	2,51
Studienkreis	2,53
ABACUS Nachhilfeinstitut	2,55
AHA! Nachhilfe	2,60
MENTOR Nachhilfe	2,63
Nahrungsergänzungsmittel	
natural elements	2,46
Nature Love	2,47
Orthomol	2,49
Abtei	2,50

Branche/Anbieter	KZI
Dr. Peter Hartig	2,51
InnoNature	2,53
tetesept	2,55
Doppelherz	2,56
Feel Natural	2,58
Terra Elements	2,59
Kneipp	2,60
Nutri-Plus	2,63
Vitamaze	2,64
Non-Food-Discounter	
Mäc-Geiz	2,60
Thomas Philipps	2,64
TEDi	2,67
EuroShop	2,70
Action	2,73
Online-Shops (Generalisten)	
amazon.de	2,39
tchibo.de	2,42
hse.de	2,47
otto.de	2,49
lidl.de	2,52
ebay.de	2,55
netto-online.de	2,59
kaufland.de	2,61
bader.de	2,66
qvc.de	2,67
baur.de	2,71
Online-Textilreinigung	
MyClean	2,49
Persil Service	2,52
Jonny Fresh	2,55
RheinWash	2,62
Optiker	
Binder Optik	2,47
Fielmann	2,50
MATT Optik	2,53
Apollo-Optik	2,56
eyes + more	2,60
Neusehland	2,65
Parfümerien	
Douglas	2,56
Parfümerie Pieper	2,70
PC- & Notebook-Shops	
notebooksbilliger.de	2,57
one.de	2,62
computeruniverse.net	2,64
easynotebooks.de	2,66
caseking.de	2,68
arlt.com	2,71
jacob.de	2,78
csl-computer.com	2,79
Pflanzenversender	
baumschule-horstmann.de	2,53
meingartenshop.de	2,55
baldur-garten.de	2,57
olerum.de	2,60

Branche/Anbieter	KZI
poetschke.de	2,62
gartenversandhaus.de	2,65
garten-schlueter.de	2,65
as-garten.de	2,71
terra-pflanzenhandel.de	2,72
Pizzalieferservice	
MUNDFEIN Pizzawerkstatt	2,58
WORLD OF PIZZA	2,59
Smiley's	2,61
Tele Pizza	2,63
Blizzeria	2,64
Domino's	2,66
pizzaboy	2,69
Polstermöbelspezialisten	
Trösser	2,65
Kabs	2,68
Multipolster	2,71
UNI Polster	2,78
Pool-Shops	
pool-systems.de	2,65
profi-poolwelt.de	2,69
poolsana.de	2,69
poolspecial.de	2,70
wellpool24.de	2,71
poolmegastore.de	2,72
itexpool.de	2,73
poolomio.de	2,77
top-poolstore.de	2,78
best-pool-shop.de	2,79
pooltotal.com	2,81
Reifenhändler	
reifen-pneus-online.de	2,50
reifentiefpreis.de	2,53
giga-reifen.de	2,59
reifen.com	2,63
goodwheel.de	2,68
reifentiefpreis24.de	2,73
tirendo.de	2,74
Reisebüros	
alltours Reisecenter	2,59
Lufthansa City Center	2,61
TUI ReiseCenter	2,62
FIRST REISEBÜRO	2,64
DER Reisebüro	2,70
Hapag-Lloyd Reisebüro	2,74
DERPART	2,76
Reise-Deal-Anbieter	
travelbird.de	2,67
urlaubsguru.de	2,71
urlaubspiraten.de	2,73
travelzoo.com	2,76
Reiseveranstalter	
TUI	2,56
L'TUR	2,61
alltours flugreisen	2,63
DERTOUR	2,67

Branche/Anbieter	KZI
Studiosus Reisen	2,71
BigXtra	2,75
Schuhmarken	
Sioux	2,46
Timberland	2,48
Tamaris	2,50
Geox	2,52
ara	2,54
Gabor	2,55
LLOYD	2,57
BÄR	2,60
Rohde	2,66
BIRKENSTOCK	2,66
Clarks	2,70
ECCO	2,72
Vivobarefoot	2,73
rieker	2,74
Self-Storage-Anbieter	
Shurgard	2,52
LAGERBOX	2,54
Pickens Selfstorage	2,56
PRIME Selfstorage	2,58
Storebox	2,61
MyPlace	2,65
Sport-Flatrate-Anbieter	
Urban Sports Club	2,53
ClassPass	2,56
Sportnahrung	
myfit24.de	2,54
body-attack.de	2,56
metasport.de	2,63
powerbar.eu	2,65
fitmart.de	2,66
shape-you.de	2,66
foodspring.de	2,68
sportnahrung.de	2,71
ironmaxx.de	2,72
lsp-sports.de	2,75
Verkehrsgastronomie	
24-Autohöfe	2,60
MAXI Autohöfe	2,63
Yorma's	2,71
Café Bonjour (Total)	2,79
Tank & Rast	2,83
Versandapotheken	
apodiscounter.de	2,49
volksversand.de	2,52
aponeo.de	2,55
mycare.de	2,56
shop-apotheke.com	2,58
bodfeld-apotheke.de	2,59
disapo.de	2,60
medpex.de	2,61
shop.apotal.de	2,62
delmed.de	2,62
docmorris.de	2,64

Branche/Anbieter	KZI
medikamente-per-klick.de	2,66
versandapo.de	2,70
Wand-/Bodenfachmärkte	
TTL/TTM	2,67
Hammer zuhause	2,70
Frick Fachmarkt	2,71
Sonnen Herzog	2,73
Weinhändler	
ludwig-von-kapff.de	2,46
club-of-wine.de	2,47
dieweinboerse.de	2,48
jacopini-weinhandel.de	2,49
weinfreunde.de	2,50
weinfuerst.de	2,52
gute-weine.de	2,54
vicampo.de	2,56
wirwinzer.de	2,56
millesima.de	2,58
jacques.de	2,61
ebrosia.de	2,66
wein-musketier.de	2,67
gallier.de	2,68
Wohnmobil-/Wohnwagenhersteller	
Dethleffs	2,44
FRANKIA	2,45
Westfalia	2,47
HYMER	2,50
KNAUS	2,52
Bürstner	2,55
TABBERT	2,59
Fendt-Caravan	2,62
WEINSBERG	2,63
Ahorn Camp	2,65
Capron (carado/Sunlight)	2,66
Wohnmobilvermietungsportale	
paulcamper.de	2,65
drm.de	2,69
reisemobil-portal.de	2,70
camperfuchs.de	2,71
camperdays.de	2,73
camperboerse.com	2,75
faircamper.de	2,77
bestcamper.de	2,79
Zahnschienen	
DR SMILE	2,60
smileunion	2,62
braceless	2,69
Invisalign	2,75

Quelle: ServiceValue (2023); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Marken, die in ihrer jeweiligen Branche überdurchschnittlich abgeschnitten haben
HÖCHSTE KUNDENZUFRIEDENHEIT
HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Foto: AdobeStock