

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher Fairness-Preis 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 20. Oktober 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundebefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	8
2. Zusammenfassung	10
3. Die Preisträger	11
4. Gesamturteil Fairness	16
■ Antivirus-Software-Anbieter	16
■ Arbeitskleidung (Hersteller)	18
■ Autobanken	20
■ Autohändler	22
■ Autovermieter	24
■ Autowaschanlagen	26
■ Baby-/Kleinkindausstatter	28
■ Baufinanzierung Filialbanken	30
■ Bausparkassen	32
■ Bestattungsunternehmen überregional	34
■ Betten & Matratzen	36
■ Catering-Unternehmen	38
■ Computer-Hersteller	40

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
▪ Direktversicherer	42
▪ Drohnen/Quadrocopter	44
▪ ETF-Anbieter	46
▪ Fahrrad-Hersteller	48
▪ Finanzberatung	50
▪ Fitness-Studios	52
▪ Fluggesellschaften	54
▪ Fondsgesellschaften	56
▪ Fotostudios	58
▪ Gartenmärkte	60
▪ Gasanbieter regional	62
▪ Gasanbieter überregional	64
▪ Gesetzliche Krankenversicherer	66
▪ Giro- und Jugendkonten	68
▪ Handy-/Elektronikversicherungen	70
▪ Haushaltsgeräte	72
▪ Internetanbieter	74
▪ Juweliere	76

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
■ Kfz-Vertragswerkstätten	78
■ Kfz-Werkstätten (freie)	80
■ Kinderwagen & Zubehör	82
■ Koffer/Reisegepäck	84
■ Kreditkarten (Emittenten)	86
■ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	88
■ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	90
■ Kundenkreditkarten	92
■ Mobilfunkanbieter	94
■ Online-Broker (Spezialisten)	96
■ Online-Druckereien	98
■ Paketdienste	100
■ Personaldienstleister	102
■ Premium TV-Anbieter	104
■ Privatbanken	106
■ Private Krankenversicherer	108
■ Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	110
■ Reiseveranstalter	112

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)	
▪ Schulranzen & Zubehör	114
▪ Smartphone-Werkstätten	116
▪ Sparkassen	118
▪ Sport-Flatrate-Anbieter	120
▪ Stromanbieter regional	122
▪ Stromanbieter überregional	124
▪ Tankstellenshops	126
▪ Textiler Mietservice	128
▪ Unterhaltungselektronik	130
▪ Versicherer mit Vermittlernetz	132
▪ Videokonferenzsysteme Anbieter	134
▪ Volks- und Raiffeisenbanken	136
▪ Wäsche & Strümpfe	138
▪ Wohnmobile/Wohnwagen	140
5. Methodik	142
Anhang	148

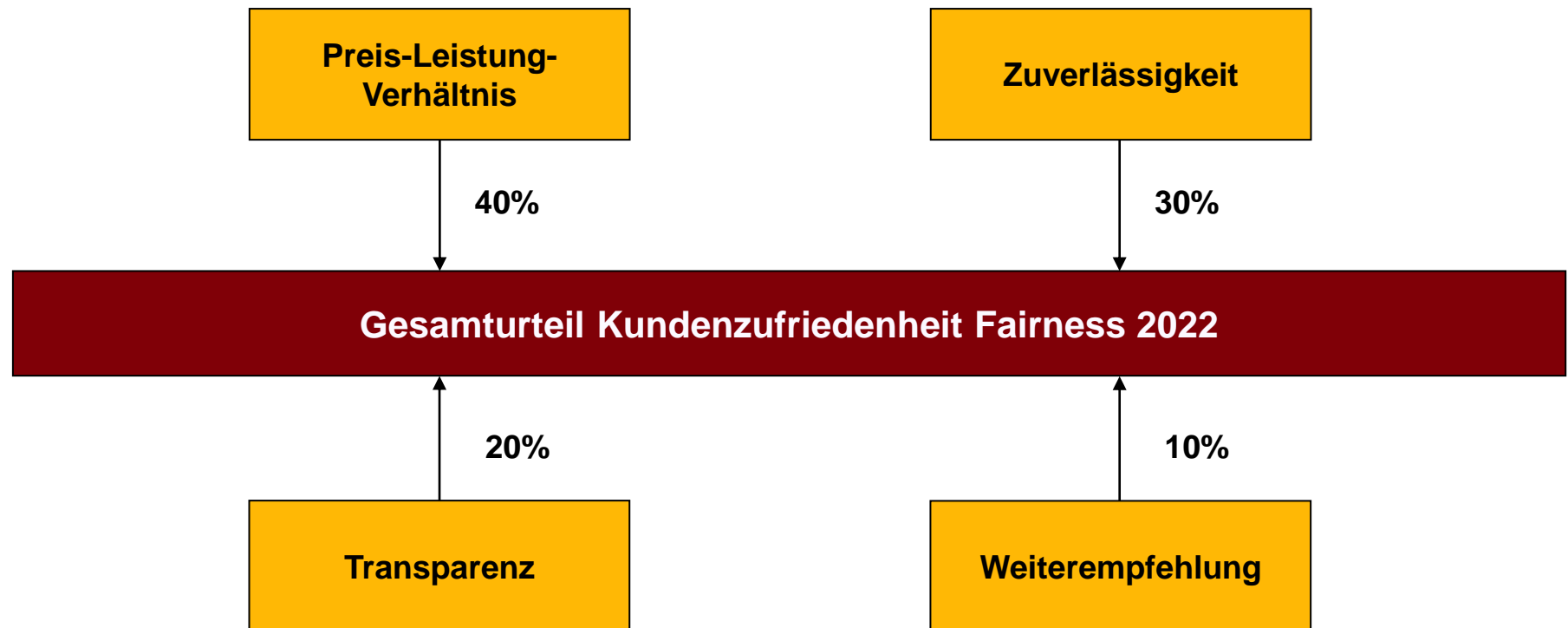
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	849 Unternehmen; in der Einzelauswertung: 680 Unternehmen in 63 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	März bis August 2022
Befragungszeit	12. April bis 5. Juli 2022
Befragte	Personen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens)
Teilnehmerzahl	n = 64.960*
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Antivirus-Software-Anbieter	Avast	G Data	McAfee
Arbeitskleidung (Hersteller)	Kox	Engelbert Strauss	Uvex
Autobanken	Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)	Opel Bank	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
Autohändler	Ahg	Graf Hardenberg	Rosier
Autovermieter	Hertz	Europcar	Sixt
Autowaschanlagen	Mr. Wash	Clean Car	Kärcher Clean Park
Baby-/Kleinkindausstatter	Baby1one (Babyone.de)	Babymarkt.de	Mytoys
Baufinanzierung Filialbanken	Commerzbank	Sparda-Bank West	Hypovereinsbank
Bausparkassen	Debeka Bausparkasse	Bausparkasse Schwäbisch Hall	Alte Leipziger Bauspar
Bestattungsunternehmen überregional	Mymoria	Friedwald	-
Betten & Matratzen	Schlaraffia	Betten-ABC	MFO Matratzen
Catering-Unternehmen	Aramark	Compass Group	Dussmann
Computer-Hersteller	Medion	Asus	Acer

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Direktversicherer	HUK24	Hannoversche	Allianz Direct
Drohnen/Quadrocopter	Revell	DJI	-
ETF-Anbieter	BNP Paribas	Xtrackers	iShares
Fahrrad-Hersteller	Canyon	Diamant	Pegasus
Finanzberatung	Dr. Klein	Interhyp	Formaxx
Fitness-Studios	Injoy	Bodystreet	McFit
Fluggesellschaften	Condor	TUI fly	Eurowings
Fondsgesellschaften	Union Investment	Hansainvest	Allianz Global Investors
Fotostudios	Studioline	Sceneline	-
Gartenmärkte	Blumen Risse Gartencenter	Grün erleben	Dehner Gartencenter
Gasanbieter regional	ESB Energie Südbayern	EMB	Enso
Gasanbieter überregional	SWM Stadtwerke München	123energie	Gasag
Gesetzliche Krankenversicherer	Viactiv Krankenkasse	AOK Plus	SBK Siemens- Betriebskrankenkasse

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Giro- und Jugendkonten	BW-Bank	Hypovereinsbank	GLS Bank
Handy-/Elektronikversicherungen	Hepster	Schutzbrief24	Wertgarantie
Haushaltsgeräte	Bosch	Miele	Severin
Internetanbieter	1&1	Easybell	EWE
Juweliere	Fossil	Wempe	Juwelier Kraemer
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Peugeot	Vertragswerkstatt Hyundai	Vertragswerkstatt Ford
Kfz-Werkstätten (freie)	Vergölst	Bosch Car Service	Pitstop
Kinderwagen & Zubehör	Maxi-Cosi	Abc Design	Emmaljunga
Koffer/Reisegepäck	Samsonite	Eastpak	Hauptstadtkoffer
Kreditkarten (Emittenten)	Barclays	American Express	DKB Deutsche Kreditbank
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista	Nicko Cruises	A-Rosa
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	AIDA Cruises	MSC Cruises	Hapag-Lloyd Cruises
Kundenkreditkarten	Ikea Kreditkarte	Amazon.de Visa Karte	Tchibocard Plus

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Mobilfunkanbieter	Tchibo mobil	Aldi Talk	Lidl Connect
Online-Broker (Spezialisten)	Trade Republic	Finanzen.net Zero	Onvista Bank
Online-Druckereien	Cewe.de	Flyeralarm	Wir-machen-Druck.de
Paketsdienste	DHL	Hermes	-
Personaldienstleister	Manpowergroup	Dekra Arbeit	I.K. Hofmann
Premium TV-Anbieter	Waipu.tv	Joyn/Joyn+	Telekom Magenta TV
Privatbanken	Donner & Reuschel	Berenberg	Hauck Aufhäuser Lampe
Private Krankenversicherer	SDK	Hanse-Merkur	Debeka
Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	Advocard	Deurag	KS/Auxilia
Reiseveranstalter	TUI.com	Alltours.de	L'tur
Schulranzen & Zubehör	Ergobag	Sammies by Samsonite	Step by Step
Smartphone-Werkstätten	EDV Repair	McRepair	Phone Service Center
Sparkassen	Die Sparkasse Bremen	Nassauische Sparkasse	Kreissparkasse Köln

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Sport-Flatrate-Anbieter	Sportnavi.de	Hansefit	Urban Sports Club
Stromanbieter regional	ESB Energie Südbayern	Entega	Stadtwerke Stuttgart
Stromanbieter überregional	123energie	Yello Strom	E wie einfach
Tankstellenshops	Jet	Star	Total
Textiler Mietservice	MEWA	Elis	CWS
Unterhaltungselektronik	Panasonic	Soundcore by Anker	Medion
Versicherer mit Vermittlernetz	DEVK	SV Sparkassenversicherung	Debeka
Videokonferenzsysteme Anbieter	Cisco	Pascom	Poly
Volks- und Raiffeisenbanken	Sparda-Bank Berlin	Sparda-Bank Hamburg	Sparda-Bank West
Wäsche & Strümpfe	Schiesser	Mey	Hudson
Wohnmobile/Wohnwagen	Weinsberg	Dethleffs	Hymer

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

4. Gesamturteil Fairness Antivirus-Software-Anbieter

In der Kategorie Antivirus-Software-Anbieter wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avast
- Avira
- Bitdefender
- F-Secure
- G Data
- McAfee
- Symantec Norton

4. Gesamturteil Fairness Arbeitskleidung (Hersteller)

In der Kategorie Arbeitskleidung (Hersteller) wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bierbaum-Proenen
- Burgia Sauerland
- Engelbert Strauss
- Kox
- Krähe Workwear
- Kübler
- Pfanner
- Portwest
- Uvex

4. Gesamturteil Fairness

Autobanken

In der Kategorie Autobanken wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Audi Bank (Audi Financial Services)
- BMW Bank (BMW Financial Services)
- Fiat Bank (FCA Bank)
- Ford Bank
- Hyundai Finance (Hyundai Capital Bank Europe)
- Mazda Finance (Santander Consumer Bank)
- Mercedes-Benz Bank
- Opel Bank
- Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
- Renault Bank (RCI Banque)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

4. Gesamturteil Fairness Autohändler

In der Kategorie Autohändler wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahg
- Autohaus Wolfsburg Hotz und Heitmann Gruppe
- Beresa-Gruppe
- Dello-Gruppe
- Feser-Graf Gruppe
- Fleischhauer Gruppe
- Gottfried Schultz
- Graf Hardenberg
- Hahn Gruppe
- Jacobs Gruppe
- Lueg
- Rosier
- Scherer Gruppe
- Tiemeyer
- Wellergruppe

4. Gesamturteil Fairness Autovermieter

In der Kategorie Autovermieter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avis
- Buchbinder
- Budget
- Enterprise Rent-A-Car
- Europcar
- Hertz
- Sixt
- Starcar

4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

In der Kategorie Autowaschanlagen wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Carwash
- Clean Car
- Cosy-Wasch
- Imo Car Wash
- Kärcher Clean Park
- Mr. Wash
- Nilfisk Wap Waschbär

4. Gesamturteil Fairness Baby-/Kleinkindausstatter

In der Kategorie Baby-/Kleinkindausstatter wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Baby1one (Babyone.de)
- Babyartikel.de
- Babyland
- Babymarkt.de
- Baby-Walz
- Jako-o
- Mytoys
- Tausendkind
- Windeln.de

4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 24 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Hamburger Sparkasse
- Hypovereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtsparkasse München
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

In der Kategorie Bausparkassen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alte Leipziger Bauspar
- Bausparkasse Mainz
- Bausparkasse Schwäbisch Hall
- BHW Bausparkasse
- Debeka Bausparkasse
- Deutsche Bausparkasse Badenia
- Signal Iduna Bauspar
- Wüstenrot Bausparkasse

4. Gesamturteil Fairness

Bestattungsunternehmen überregional

In der Kategorie Bestattungsunternehmen überregional wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Anternia
- Emmora
- Friedwald
- Mymoria
- November

4. Gesamturteil Fairness Betten & Matratzen

In der Kategorie Betten & Matratzen wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betten-ABC
- Dunlopillo
- Hn8 Schlafsysteme
- Malie
- Matratzen Concord
- MFO Matratzen
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia
- Tempur

4. Gesamturteil Fairness Catering-Unternehmen

In der Kategorie Catering-Unternehmen wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apetito
- Aramark
- Compass Group
- Dussmann
- Klüh Catering
- Sodexo Services
- Wisag Catering

4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

In der Kategorie Computer-Hersteller wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple
- Asus
- Dell
- HP Hewlett-Packard
- Lenovo
- Medion

4. Gesamturteil Fairness Direktversicherer

In der Kategorie Direktversicherer wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adam Riese
- AdmiralDirekt.de
- Allianz Direct
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- Friday
- Hannoversche
- HUK24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti

4. Gesamturteil Fairness Drohnen/Quadrocopter

In der Kategorie Drohnen/Quadrocopter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amewi
- Carrera
- DJI
- Revell
- Yuneec

4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

In der Kategorie ETF-Anbieter wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amundi
- BNP Paribas
- Deka
- Invesco
- iShares
- J.P. Morgan
- Lyxor
- UBS
- VanEck Vectors
- Vanguard
- Xtrackers

4. Gesamturteil Fairness Fahrrad-Hersteller

In der Kategorie Fahrrad-Hersteller wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bergamont
- Canyon
- Cube
- Diamant
- Gazelle
- Ghost
- Giant
- Hercules
- Kalkhoff
- Kettler
- Merida
- Pegasus
- Rose Bike
- Scott
- Winora

4. Gesamturteil Fairness Finanzberatung

In der Kategorie Finanzberatung wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A.S.I. Wirtschaftsberatung
- Bonnfinanz
- Deutsche Vermögensberatung
- Dr. Klein
- Formaxx
- Global-Finanz
- Interhyp
- MLP
- OVB Vermögensberatung
- Plansecur
- Swiss Life Select
- Telis Finanz

4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

In der Kategorie Fitness-Studios wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bodystreet
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit/One
- Fitbox
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- Körperformen
- McFit
- Mrs. Sporty

4. Gesamturteil Fairness Fluggesellschaften

In der Kategorie Fluggesellschaften wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- British Airways
- Condor
- Easyjet
- Eurowings
- KLM
- Lufthansa
- Ryanair
- TUI fly

4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

In der Kategorie Fondsgesellschaften wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz Global Investors
- Amundi
- Black Rock
- BNP Paribas
- Commerz Real
- Deka Investments
- DWS
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- Hansainvest
- Union Investment
- Universal Investment

4. Gesamturteil Fairness

Fotostudios

In der Kategorie Fotostudios wurden vier Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Picture People
- Sceneline
- Sonnenbild
- Studioline

4. Gesamturteil Fairness Gartenmärkte

In der Kategorie Gartenmärkte wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1A Garten
- Blumen Risse Gartencenter
- Dehner Gartencenter
- Gartencenter Augsburg
- Gartencenter Meckelburg
- Grün erleben
- Mauk Gartenwelt
- Pflanzen Kölle

4. Gesamturteil Fairness

Gasanbieter regional

In der Kategorie Gasanbieter regional wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Drewag
- EMB
- Enso
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- Infracörth
- MVV Energie
- N-Ergie
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen
- WSW Wuppertaler Stadtwerke

4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

In der Kategorie Gasanbieter überregional wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- Enpure
- Eprimo
- Extraenergie
- Gasag
- Goldgas
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Stadtwerke Düsseldorf
- Süwag
- SWM Stadtwerke München
- Vattenfall

4. Gesamturteil Fairness

Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK Baden-Württemberg
- AOK Bayern
- AOK Hessen
- AOK Niedersachsen
- AOK Nordost
- AOK Nordwest
- AOK Plus
- AOK Rheinland/Hamburg
- AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
- AOK Sachsen-Anhalt
- Audi BKK
- Barmer
- DAK-Gesundheit
- hkk Krankenkasse
- IKK Classic
- KKH Kaufmännische Krankenkasse
- Knappschaft
- SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
- Techniker Krankenkasse
- Viactiv Krankenkasse

4. Gesamturteil Fairness Giro- und Jugendkonten

In der Kategorie Giro- und Jugendkonten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BW-Bank
- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB Deutsche Kreditbank
- GLS Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Targobank

4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

In der Kategorie Handy-/Elektronikversicherungen wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Easy Insurance
- Extrapolice24
- Friendsurance
- Handysecure
- Hepster
- Onlineversicherung.de
- Protect
- Schutzbrief24
- Wertgarantie

4. Gesamturteil Fairness Haushaltsgeräte

In der Kategorie Haushaltsgeräte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AEG
- Bauknecht
- Bosch
- Electrolux
- Hoover
- Miele
- Privileg
- Severin
- Siemens

4. Gesamturteil Fairness

Internetanbieter

In der Kategorie Internetanbieter wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Congstar
- Easybell
- EWE
- Netcologne
- O2
- Pýur
- Telekom
- Vodafone

4. Gesamturteil Fairness Juweliere

In der Kategorie Juweliere wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123gold
- Christ
- Fossil
- Juwelier Kraemer
- Pandora
- Swarovski
- Thomas Sabo
- Trauringschmiede
- Wellendorff
- Wempe

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

In der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Vertragswerkstatt Audi
- Vertragswerkstatt BMW
- Vertragswerkstatt Fiat
- Vertragswerkstatt Ford
- Vertragswerkstatt Hyundai
- Vertragswerkstatt Mazda
- Vertragswerkstatt Mercedes
- Vertragswerkstatt Nissan
- Vertragswerkstatt Opel
- Vertragswerkstatt Peugeot
- Vertragswerkstatt Renault
- Vertragswerkstatt Seat
- Vertragswerkstatt Skoda
- Vertragswerkstatt Toyota
- Vertragswerkstatt Volkswagen

4. Gesamturteil Fairness Kfz-Werkstätten (freie)

In der Kategorie Kfz-Werkstätten (freie) wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ATU
- 1a Autoservice
- Auto Dienst
- Autofit
- Bosch Car Service
- Euromaster
- Meisterhaft Autoreparatur
- Pitstop
- Point S
- Vergölst

4. Gesamturteil Fairness Kinderwagen & Zubehör

In der Kategorie Kinderwagen & Zubehör wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abc Design
- Baby Jogger
- Chic 4 Baby
- Chicco
- Emmaljunga
- Hartan
- Hauck
- Maxi-Cosi
- Moon
- Peg Perego

4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

In der Kategorie Koffer/Reisegepäck wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- American Tourister
- Eastpak
- Hardware
- Hauptstadtkoffer
- Pack Easy
- Rimowa
- Samsonite
- Stratic
- Titan
- Travelite
- Tumi

4. Gesamturteil Fairness Kreditkarten (Emittenten)

In der Kategorie Kreditkarten (Emittenten) wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Advanzia Bank
- American Express
- Barclays
- Comdirect
- Consors Finanz
- Diners Club
- DKB Deutsche Kreditbank
- Hanseatic Bank
- ICS International Card Services
- ING
- N26

4. Gesamturteil Fairness

Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1AVista
- Amadeus Flusskreuzfahrten
- A-Rosa
- Croisi Europe
- Nicko Cruises
- Phoenix Flussreisen
- SE-Tours
- Viva Cruises

4. Gesamturteil Fairness

Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AIDA Cruises
- Carnival Cruise Line
- Celebrity Cruises
- Costa Kreuzfahrten
- Cunard
- Hapag-Lloyd Cruises
- Hurtigruten
- MSC Cruises
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Silversea Cruises
- TUI Cruises

4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

In der Kategorie Kundenkreditkarten wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Kreditkarte
- Amazon.de Visa Karte
- Bahncard Kreditkarte
- Eurowings Kreditkarte
- Ikea Kreditkarte
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- Payback American Express
- Payback Visa Flex+ Kreditkarte
- Payback Visa Karte
- Tchibocard Plus
- TUI Card

4. Gesamturteil Fairness Mobilfunkanbieter

In der Kategorie Mobilfunkanbieter wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Aldi Talk
- Blau
- Congstar
- Handyvertrag.de
- Klarmobil
- Lidl Connect
- Mobilcom-Debitel
- O2
- Otelo
- Smartmobil.de
- Tchibo mobil
- Telekom
- Vodafone
- WinSIM

4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

In der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Captrader
- Degiro
- Finanzen.net Zero
- Flatex
- FX Flat
- Lynx
- Maxblue
- Onvista Bank
- S Broker
- Scalable Capital
- Smartbroker
- Trade Republic

4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe.de
- Druckdiscount24.de
- Flyeralarm
- Flyerpilot
- Laserline
- Online-Druck.biz
- Onlineprinters
- Overnightprints
- Print24
- Saxoprint
- Typographus
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

4. Gesamturteil Fairness Paketsdienste

In der Kategorie Paketsdienste wurden fünf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DHL
- DPD
- GLS
- Hermes
- UPS

4. Gesamturteil Fairness Personaldienstleister

In der Kategorie Personaldienstleister wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adecco
- Dekra Arbeit
- Hays
- I.K. Hofmann
- Manpowergroup
- Persona Service
- Randstad
- Robert Half
- Runtime
- Tempton
- Unique Personalservice
- ZAG

4. Gesamturteil Fairness Premium TV-Anbieter

In der Kategorie Premium TV-Anbieter wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Joyn/Joyn+
- Pÿur Fernsehen
- RTL+
- Sky
- Telekom Magenta TV
- Vodafone Giga TV
- Waipu.tv
- Zattoo

4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

In der Kategorie Privatbanken wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bankhaus Ellwanger & Geiger
- Bankhaus Metzler
- Berenberg
- Donner & Reuschel
- Hauck Aufhäuser Lampe
- M. M. Warburg & Co.
- Merck Finck

4. Gesamturteil Fairness Private Krankenversicherer

In der Kategorie Private Krankenversicherer wurden 21 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz
- Axa
- Barmenia
- Continentale
- Debeka
- DKV
- Ergo
- Gothaer
- Hallesche
- Hanse-Merkur
- HUK-Coburg
- R+V
- SDK
- Signal Iduna
- UKV
- Universa
- Versicherungskammer Bayern

4. Gesamturteil Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)

In der Kategorie Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten) wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Advocard
- D.A.S. (Ergo)
- Deurag
- DMB Rechtsschutz
- KS/Auxilia
- NRV Neue Rechtsschutz
- Örag
- Roland Rechtsschutz

4. Gesamturteil Fairness Reiseveranstalter

In der Kategorie Reiseveranstalter wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Reisen
- Alltours.de
- Dertour
- FTI Touristik
- ITS Reisen
- Jahn Reisen
- L'tur
- Schauinsland-Reisen
- TUI.com

4. Gesamturteil Fairness

Schulranzen & Zubehör

In der Kategorie Schulranzen & Zubehör wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DerDieDas
- Ergobag
- Herlitz
- McNeill
- Sammies by Samsonite
- Scooli
- Scout
- Step by Step

4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

In der Kategorie Smartphone-Werkstätten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Reparaturservice
- EDV Repair
- Handydoktor-Deutschland.de
- Handyreparatur123
- McRepair
- My Phone Repair
- Phone Service Center
- Samsung Reparaturservice
- Smartphone-Werkstatt24.de
- W-Support.com

4. Gesamturteil Fairness Sparkassen

In der Kategorie Sparkassen wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Sparkasse
- Die Sparkasse Bremen
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Nassauische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtparkasse Düsseldorf
- Stadtparkasse München

4. Gesamturteil Fairness Sport-Flatrate-Anbieter

In der Kategorie Sport-Flatrate-Anbieter wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ClassPass
- Fitfox
- Gympass
- Gympool
- Hansefit
- Qualitrain
- Sportnavi.de
- Urban Sports Club

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 21 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- Drewag
- EMB
- Enso
- Entega
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- Infracörth
- MVV Energie
- N-Ergie
- Stadtwerke Bochum
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Münster
- Stadtwerke Stuttgart
- SWB Stadtwerke Bremen

4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

In der Kategorie Stromanbieter überregional wurden 26 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 22 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- EnergieGut
- ESWE Versorgung
- Extraenergie
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Montana
- Naturstrom
- Rhein Energie
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke München
- Süwag
- SWK Energie
- Vattenfall
- Yello Strom

4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

In der Kategorie Tankstellenshops wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agip
- Aral
- Avia
- Esso
- HEM
- Jet
- Oil!
- Q1
- Shell
- Star
- Total
- Westfalen

4. Gesamturteil Fairness

Textiler Mietservice

In der Kategorie Textiler Mietservice wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AlSCO
- Bardusch
- CWS
- Elis
- MEWA
- Servitex
- Sitex
- Zentratex

4. Gesamturteil Fairness Unterhaltungselektronik

In der Kategorie Unterhaltungselektronik wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bang & Olufsen
- Bose
- Canton
- Harman Kardon
- JBL
- LG
- Medion
- Panasonic
- Philips
- Samsung
- Sharp
- Sony
- Soundcore by Anker
- Teufel
- Yamaha

4. Gesamturteil Fairness Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC
- Allianz
- ARAG
- Axa
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- Hanse-Merkur
- HDI
- HUK-Coburg
- LVM
- Nürnberger
- Provinzial Versicherung
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassenversicherung
- Versicherungskammer Bayern
- Württembergische

4. Gesamturteil Fairness

Videokonferenzsysteme Anbieter

In der Kategorie Videokonferenzsysteme Anbieter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avaya
- Cisco
- Dekom
- Lifesize
- Pascom
- Poly

4. Gesamturteil Fairness Volks- und Raiffeisenbanken

In der Kategorie Volks- und Raiffeisenbanken wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Volksbank
- Frankfurter Volksbank
- Hamburger Volksbank
- Münchner Bank
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hamburg
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank Südwest
- Sparda-Bank West

4. Gesamturteil Fairness

Wäsche & Strümpfe

In der Kategorie Wäsche & Strümpfe wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Calida
- Calzedonia
- Falke
- Hudson
- Hunkemöller
- Lascana
- Mey
- Palmers
- Schiesser
- Sloggi
- Triumph
- Wolford

4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

In der Kategorie Wohnmobile/Wohnwagen wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bürstner
- Carthago
- Dethleffs
- Fendt-Caravan
- Hobby-Wohnwagenwerk
- Hymer
- Knaus
- Pössl
- Sunlight
- Weinsberg

5. Methodik

Hintergrund der Studie

In der heutigen Zeit spielt Fairness eine maßgebliche Rolle hinsichtlich der Beziehung zwischen Unternehmen und den Verbraucherinnen und Verbrauchern. So ist gerade ein fairer und partnerschaftlicher Umgang bei der Interaktion mit Kundinnen und Kunden unabdingbar, um eine solide und langfristige Kundenbeziehung aufzubauen.* Um in diesem Kontext den Begriff der „Fairness“ messbar zu machen, muss man sich dem subjektiven und vielschichtigen Konzept der Fairness zunächst annähern. Dabei ergeben sich aus Kundenperspektive drei elementare Eckpfeiler, welche die Fairness eines Unternehmens greifbar machen. So sind für Verbraucher insbesondere folgende Aspekte von Relevanz: 1. ein faires Preis-Leistungsverhältnis der angebotenen Produkte beziehungsweise Dienstleistungen, 2. die Zuverlässigkeit der Unternehmen hinsichtlich der Einhaltung von Unternehmensaussagen und zuletzt auch 3. die Transparenz in Bezug auf die Informationsbereitstellung über Produkteigenschaften, Vertragsleistungen und die Preisbildung.

Doch wo können die Verbraucherinnen und Verbraucher wirklich mit einem kundenorientierten Umgang, unternehmerischer Transparenz und einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis rechnen? Kurz gesagt: Wer sind die fairsten Unternehmen Deutschlands? Dies beantwortete eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv, die die fairsten Unternehmen Deutschlands küren.

* Vgl. Zukunftsinstitut (2013): Fair Von der Nische zum Mainstream. Online unter: https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Fair_Trendstudie_web.pdf, S.18 (Letztes Abrufdatum: 08.08.2022).

5. Methodik

Vorgehensweise

Der Kunde selbst kann am besten beurteilen, ob Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen, ob er sich auf die Aussagen des Unternehmens in der Kundenbeziehung verlassen kann, er transparent informiert wird und es bei Problemen zu einer fairen Reaktion kommt. Zwischen April und Juli 2022 erfolgte die Erhebung der Kundenmeinungen anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Unternehmen in den drei Leistungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit sowie Transparenz. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von der Preisgestaltung und den Verzicht auf versteckte Kosten sowie Lockangebote über die Zuverlässigkeit der Produkte, die Einhaltung von Absprachen, die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen bis hin zur Kulanz bei Reklamationen. Zudem gaben die Verbraucherinnen und Verbraucher ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Unternehmens ab.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen aus 63 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – etwa Energie, Technik, Reise und Finanzen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*?
(Preis und Leistung der angebotenen Produkte bzw. der angebotenen Dienstleistungen stehen in einem passenden, für den Kunden fairen Verhältnis zueinander)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 64.912

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

** Basis: alle Bewertungen, n = 64.960. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Zuverlässigkeit des Unternehmens xxx*?
(Zuverlässigkeit der Produkte und Dienstleistungen, Verbindlichkeit von Aussagen, Einhaltung von Absprachen und versprochenen Leistungen – auch hinsichtlich von Produktleistungen oder Vertragsleistungen, faire Reaktion bei Problemen und Beschwerden, Kulanz bei Reklamationen)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Zuverlässigkeit: n = 64.782

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

** Basis: alle Bewertungen, n = 64.960. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Transparenz der Preise und Produkte bei xxx*?
(Transparente Preise, u. a. keine versteckten Kosten, keine Lockangebote, die sich später verteuern; transparente Produktleistungen/Dienstleistungen/Vertragsleistungen; Schaffung der Möglichkeit eines leichten Preisvergleichs/Leistungsvergleichs; Vollständigkeit und Verständlichkeit von Informationen zum Produkt/zur Dienstleistung z. B. im Internet, auf Verpackungen, in Informationsbroschüren, bei der Warenauszeichnung, in Verträgen)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Transparenz: n = 57.810

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

** Basis: alle Bewertungen, n = 64.960. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie den Anbieter/das Unternehmen xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

Fallzahlen**

Weiterempfehlung: n = 64.960

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

** Basis: alle Bewertungen, n = 64.960.

	Seite
A. Demografie	149
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	151
C. Klimaneutralität	152

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	50,4%
Weiblich	49,6%
Divers	0,0%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,6%
Bayern	11,1%
Berlin	7,0%
Brandenburg	2,9%
Bremen	3,2%
Hamburg	6,7%
Hessen	8,2%
Mecklenburg-Vorpommern	2,9%
Niedersachsen	9,4%
Nordrhein-Westfalen	14,4%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Saarland	2,0%
Sachsen	5,7%
Sachsen-Anhalt	3,8%
Schleswig-Holstein	4,0%
Thüringen	3,8%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,3%
20 bis 29 Jahre	12,1%
30 bis 39 Jahre	26,6%
40 bis 49 Jahre	24,6%
50 bis 59 Jahre	22,8%
60 Jahre und älter	13,6%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	1,9%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,8%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	29,7%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	34,8%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	19,8%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	0,8%
Angestellt (Vollzeit)	65,2%
Angestellt (Teilzeit)	11,9%
Selbstständig	15,2%
Schulpflichtig / studierend	1,4%
Pensioniert / in Rente	5,5%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,6%
Zwei Personen	46,7%
Drei Personen	20,2%
Vier oder mehr Personen	6,5%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Befragten, n = 64.960.

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

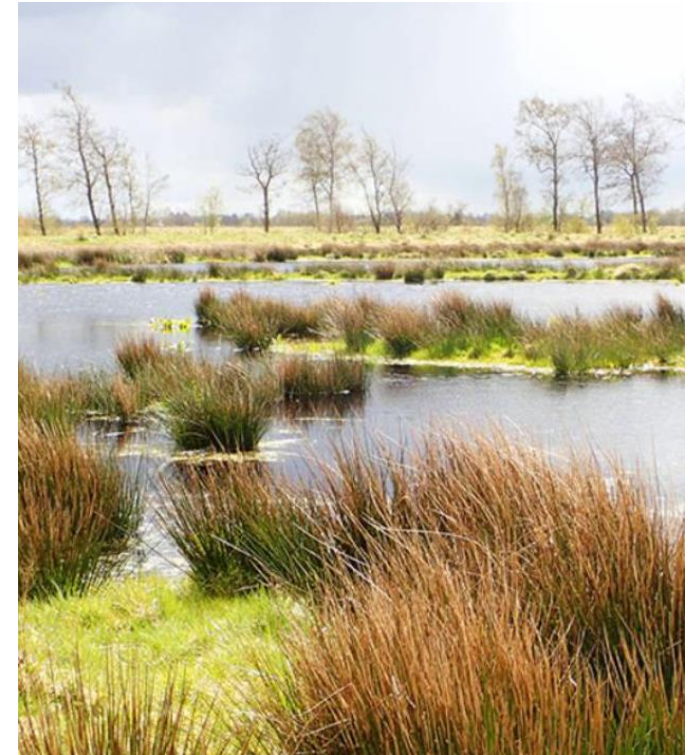
- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

C. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein