

Studie

Beliebteste Familienunternehmen

2020

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2020

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung und Rankings.....	5
TOP 150 Familienunternehmen 2020	6
Platzierungen 151 – 272	10
Anmerkungen.....	14

Einleitung

In Deutschland besitzen die Familienunternehmen hohe volkswirtschaftliche Bedeutung. Nach offizieller Begriffsdefinition stellen sie über 90 Prozent aller aktiven Unternehmen in Deutschland und über die Hälfte aller Arbeitnehmer in einem Familienunternehmen beschäftigt.¹

Die Expertengruppe Familienunternehmen der EU-Kommission definiert den Begriff wie folgt:

Ein Unternehmen beliebiger Größe ist ein Familienunternehmen, wenn:

1. sich die Mehrheit der Entscheidungsrechte im Besitz der natürlichen Person(en), die das Unternehmen gegründet hat/haben, der natürlichen Person(en), die das Gesellschaftskapital des Unternehmens erworben hat/haben oder im Besitz ihrer Ehepartner, Eltern, ihres Kindes oder der direkten Erben ihres Kindes befindet, und
2. die Mehrheit der Entscheidungsrechte direkt oder indirekt besteht, und/oder
3. mindestens ein Vertreter der Familie oder der Angehörigen offiziell an der Leitung bzw. Kontrolle des Unternehmens beteiligt ist.

Börsennotierte Unternehmen entsprechen der Definition eines Familienunternehmens, wenn die Person, die das Unternehmen gegründet oder das Gesellschaftskapital erworben hat oder deren Familien oder Nachfahren aufgrund ihres Anteils am Gesellschaftskapital 25 Prozent der Entscheidungsrechte halten.

Diese Definition umfasst auch Familienunternehmen, die die erste Generationsübertragung noch nicht vollzogen haben. Sie umfasst weiterhin Einzelunternehmer und Selbstständige (sofern eine rechtliche Einheit besteht, die übertragen werden kann).

Für diese Studie wurden nur solche Unternehmen ausgewählt, die der Definition der EU-Kommission entsprechen. Als weitere Bedingung wurde festgelegt, dass die untersuchten Unternehmen einen direkten Kontakt zum Endkunden (B2C) besitzen. Außerdem sollten sie einen Mindestjahresumsatz von 35 Mio. Euro erwirtschaftet haben.

Insgesamt wurden 272 Familienunternehmen identifiziert, welche die oben genannten Bedingungen erfüllen. Als Grundlage der Auswahl wurden die Auflistung „Top 1.000 – Die größten Familienunternehmen“ des Wirtschaftsmediums „Die Deutsche Wirtschaft“ sowie das TOFAM-Ranking der Matchbird GmbH verwendet.

Die Studie untersucht die Erfahrungen der Verbraucher mit eben diesen Familienunternehmen bzw. deren Hauptmarke(n). Als Ergebnis wird ein Ranking ermittelt, welches aus einer Vielzahl von Kundenstimmen valide Ergebnisse zu den individuellen Erfahrungen der Befragten mit dem jeweiligen Familienunternehmen liefert. Ausgewiesen und ausgezeichnet werden die 150 beliebtesten Familienunternehmen.

¹ Quelle: Mannheimer Unternehmenspanel, Berechnungen des ZEW

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung von Unternehmen bzw. deren Marke(n) eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Der Datenschutz wird durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen bzw. deren Marke(n) eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Familienunternehmen.

Je Unternehmen bzw. deren Marke(n) werden grundsätzlich mindestens 300 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Familienunternehmen kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch darunterliegen.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Familienunternehmen zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Unternehmen / Marke überhaupt Kunde war oder ist.

Die konkrete Fragestellung der Untersuchung lautet:

„Im Folgenden werden Familienunternehmen aufgeführt, die mit eigenen Namen oder anderslautenden Marken (in Klammern) am Verbrauchermarkt vertreten sind. Wie beurteilen Sie aus eigener Erfahrung insgesamt das jeweilige Unternehmen?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauten wie folgt:

- *ausgezeichnet*
- *sehr gut*
- *gut*
- *mittelmäßig*
- *schlecht*

- *kann ich nicht beurteilen*

Nähere Ausführungen zum Durchführungsweg, Repräsentativität etc. siehe Abschnitt „Anmerkungen“.

Auswertung und Rankings

Der Untersuchung zu den insgesamt 272 ausgewählten Unternehmen liegen 121.086 Kundenurteile zu Grunde. Für die Auswertung und das Ranking wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der Fragestellung, welche Erfahrungen sie mit dem Familienunternehmen bzw. deren Marke(n) gemacht haben, herangezogen.

Auswertung

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Kundenurteile auf einer 5-stufigen, links-schiefen und voll verbalisierten Antwortskala je untersuchtem Familienunternehmen berechnet. Nachdem die Befragten ihre Stimme abgegeben haben, sehen die Ergebnisse beispielhaft wie folgt aus („kann ich nicht beurteilen“ ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht relevant.):

Skala (Wert)	ausgezeichnet (1)	sehr gut (2)	gut (3)	mittelmäßig (4)	schlecht (5)	Kann ich nicht beurteilen
Anzahl der Stimmen für Unternehmen XY	35	190	45	45	5	95

Der Mittelwert (MW) der Kundenzufriedenheit errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Unternehmen)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Kunden ausgezeichnete Erfahrungen mit dem Familienunternehmen gemacht haben. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass sämtliche Kunden schlechte Erfahrungen mit dem Unternehmen bzw. deren Marke(n) gemacht haben.

Im oben aufgeführten Beispiel ergibt sich ein Mittelwert von 2,4. Dieser gibt an, dass die Befragten Kunden ihre Erfahrungen mit dem Familienunternehmen XY auf der Skala zwischen sehr gut und gut einordnen.

Rankings

Anhand der errechneten Mittelwerte je Unternehmen bzw. deren Marke(n) wird ein Ranking über alle untersuchten Familienunternehmen erstellt. Die besten 150 Familienunternehmen erhalten die Auszeichnung „Beliebteste Familienunternehmen – TOP 150“.

TOP 150 Familienunternehmen 2020

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
1	Miele & Cie. KG (Miele)	1,99
2	STIHL Holding AG & Co. KG (Stihl)	2,03
3	dm-drogerie markt GmbH & Co. KG (DM)	2,07
4	Alfred Ritter GmbH & Co. KG (Ritter Sport)	2,08
5	Sennheiser electronic GmbH & Co. KG (Sennheiser)	2,10
6	Dirk Rossmann GmbH (Rossmann)	2,12
7	Hansgrohe SE (Hansgrohe)	2,13
8	Liebherr-Hausgeräte GmbH (LIEBHERR)	2,15
9	Villeroy & Boch AG (Villeroy & Boch)	2,17
10	Teekanne Holding GmbH (Teekanne)	2,17
11	Faber-Castell AG (Faber Castell)	2,18
12	Haribo GmbH & Co. KG (Haribo)	2,18
13	Ravensburger Aktiengesellschaft (Ravensburger)	2,19
14	Henkel AG & Co. KGaA (Persil, Vernel, etc.)	2,19
15	Dr. August Oetker KG (Dr. Oetker, Coppenrath & Wiese, Henkell, etc.)	2,19
16	Alfred Kärcher GmbH & Co. KG (Kärcher)	2,19
17	fischerwerke GmbH & Co.KG (Fischer - Befestigungssysteme)	2,20
18	Adolf Würth GmbH & Co. KG (Würth)	2,21
19	SCHWARTAUER WERKE GmbH & Co. KGaA (Schwartau)	2,21
20	Schöffel Sportbekleidung GmbH (Schöffel)	2,22
21	Vaillant GmbH (Vaillant)	2,22
22	FROSTA AG (Frosta)	2,23
23	Alois Dallmayr KG (Dallmayr)	2,25
24	Viessmann GmbH & Co. KG (Viessmann)	2,26
25	Esselte Leitz GmbH & Co KG (Leitz - Büromaterial)	2,26
26	Hipp GmbH & Co. Vertrieb KG (Hipp)	2,27
27	Bahlsen GmbH & Co. KG (Bahlsen)	2,27
28	Steiff Beteiligungsgesellschaft mbH (Steiff)	2,27
29	MEGGLE Aktiengesellschaft (Meggle)	2,29
30	Trigema GmbH & Co. KG (Trigema)	2,29
31	metabo AG (Metabo)	2,30
32	Fielmann AG (Fielmann)	2,31
33	Aachener Printen- und Schokoladenfabrik Henry Lambertz GmbH (Lambertz, Kinkartz)	2,31
34	beckers bester GmbH & Co KG (beckers bester)	2,31
35	Engelbert Strauss GmbH & Co. KG (engelbert strauss)	2,31
36	J. Bauer GmbH & Co. KG (Bauer, Knirps, etc.)	2,32
37	Musterring International Josef Höner GmbH & Co. KG (Musterring)	2,32

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
38	EUROPA-PARK Freizeit- und Familienpark Mack KG (Europa Park)	2,34
39	bugatti Holding Brinkmann GmbH & Co. KG (bugatti)	2,34
40	Wilh. Werhahn KG (Zwilling etc.)	2,34
41	KIND Hörgeräte GmbH u. Co. KG (Kind - Hörgeräte)	2,35
42	Zott Beteiligungs-GmbH (Zott)	2,36
43	E. Breuninger GmbH & Co. (breuninger)	2,36
44	Hornbach Holding Aktiengesellschaft (Hornbach - Baumärkte)	2,36
45	Fressnapf Holding SE (Fressnapf)	2,36
46	Conrad Electronic SE (Conrad - Versand)	2,37
47	Dehner GmbH & Co. KG (Dehner - Gartencenter)	2,37
48	August Storck KG (Storck)	2,37
49	Intersnack Knabber-Gebäck GmbH & Co. KG (Chio Chips, Funny Frisch, gold fischli etc.)	2,37
50	Hela Gewürzwerk Hermann Laue GmbH (Hela, L's)	2,38
51	Eckes AG (Granini, Hohes C, etc.)	2,38
52	Vilsa-Brunnen GmbH & Co. KG (Vilsa)	2,38
53	Nolte moebel-industrie Holding GmbH & Co. KG (Nolte Möbel)	2,39
54	STREIF Haus GmbH (STREIF Haus, SCHWABENHAUS)	2,39
55	Vorwerk & Co. KG (Vorwerk)	2,39
56	Fuchs Gewürze GmbH (Fuchs Gewürze)	2,39
57	Hans Segmüller Polstermöbelfabrik GmbH & Co. KG (Möbel Segmüller)	2,39
58	Marc O' Polo AG (Marc O' Polo)	2,39
59	SchwörerHaus KG (SchwörerHaus)	2,40
60	Katjes Fassin GmbH + Co. KG (Katjes)	2,41
61	Hassia Mineralquellen GmbH & Co. KG (Hassia, Rossbacher, etc.)	2,41
62	Gabor Shoes Aktiengesellschaft (Gabor)	2,41
63	CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (eventim)	2,42
64	AlnaturA Produktions- und Handels GmbH (Alnatura - Märkte)	2,42
65	Knauf Gips KG (Knauf)	2,43
66	Hella KGaA Hueck & Co. (HELLA)	2,43
67	Erfurt & Sohn KG (Erfurt Tapeten)	2,43
68	Webasto SE (Webasto)	2,43
69	GRIESSON de Beukelaer GmbH & Co. KG (Griesson)	2,43
70	Engbers GmbH & Co. KG (Engbers)	2,44
71	Geobra Brandstätter GmbH & Co. KG (Playmobil)	2,44
72	ALBRECHT JUNG GMBH & CO. KG (Jung - Schalter & Systeme)	2,44
73	Heinrich Hugendubel GmbH & Co. KG (Hugendubel)	2,44
74	Rotkäppchen-Mumm Sektkellereien GmbH (Rotkäppchen, Mumm etc.)	2,45
75	Marc Cain GmbH (MarcCain)	2,45
76	Müller Ltd. & Co. KG (Müller)	2,45
77	ZENTIS GmbH & Co. KG (Zentis)	2,45

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
78	HOCHLAND SE (Hochland)	2,45
79	Maritim Hotelgesellschaft mbH (Maritim Hotels)	2,45
80	Ehrmann AG (Ehrmann)	2,46
81	Feser, Graf & Co. Automobil Holding GmbH (Feser Autohäuser etc.)	2,46
82	frischli Milchwerke GmbH (frischli)	2,46
83	Melitta Unternehmensgruppe Bentz KG (Melitta)	2,46
84	REISSER AG (Reisser)	2,46
85	Seidensticker GmbH (Seidensticker)	2,46
86	Meffert AG Farbwerke (Tex-Color, Düfa, etc.)	2,47
87	Ernsting's family GmbH & Co. KG (Ernsting's family)	2,47
88	Freudenberg & Co. KG (Vileda, Vildona, etc.)	2,47
89	Bauerfeind AG (Bauerfeind - Medizinische Hilfsmittel)	2,47
90	Merck KGaA (Merck)	2,47
91	Schön Klinik Verwaltung GmbH (Schön Kliniken)	2,48
92	Hobby-Wohnwagenwerk Ing. Harald Striewski GmbH (Hobby-Caravan)	2,48
93	Ströer SE & Co. KGaA (Ströer Media)	2,48
94	ALB-GOLD Teigwaren GmbH (Alb Gold, Teigwaren Riesa)	2,48
95	Otto GmbH & Co KG (Otto Versand)	2,48
96	Krombacher Brauerei Bernhard Schadeberg GmbH & Co. KG (Krombacher)	2,49
97	Interlübke GmbH & Co. KG (Interlübke - Möbel)	2,49
98	Leitz-Gruppe (Leitz - Werkzeuge)	2,49
99	HYMER AG (Hymer)	2,50
100	Hama Hamaphot Hanke & Thomas GmbH & Co KG (Hama)	2,50
101	UVEX WINTER HOLDING GmbH & Co. KG (uvex sports, Filtral, etc.)	2,52
102	Severin-Elektrik GmbH & Co. KG (Severin)	2,52
103	Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG (Budni)	2,52
104	FALKE KGaA (Falke)	2,53
105	Hörmann KG (Hörmann - Türen & Tore)	2,53
106	ElectronicPartner Handel SE (ElectronicPartner, Medimax)	2,53
107	S.Oliver Bernd Freier GmbH & Co. KG. (s.Oliver)	2,54
108	Hamberger Industrierwerke GmbH (Haro - Holzböden)	2,54
109	Schwanhäußer Industrie Holding GmbH & Co.KG (Stabilo, Deuter, etc.)	2,54
110	Fruchtimport van Wylick GmbH (Selecta, Paradiso, etc.)	2,54
111	Rauch Möbelwerke GmbH (Rauch Möbel)	2,54
112	Hans Riegelein & Sohn GmbH & Co. KG (Rieglein)	2,54
113	Verlagsgruppe Georg von Holtzbrinck GmbH (rowohlt, S.Fischer, gutefrage.net, etc.)	2,54
114	Einhell Germany AG (Einhell)	2,54
115	Nehlsen AG (Nehlsen - Entsorgung)	2,55
116	Berner GmbH (Berner)	2,55

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
117	Duravit Gruppe (Duravit)	2,56
118	Richter + Frenzel GmbH & Co. KG (Richter+Frenzel)	2,57
119	DALLI-WERKE GmbH & Co. KG (Balea, Tandil, Cien etc.)	2,57
120	ScanHaus Marlow GmbH (ScanHaus Marlow)	2,57
121	Pfeifer & Langen KG (Diamant Zucker)	2,57
122	Heinrich Schmidt Holding GmbH & Co. KG (Optima - Haustechnik)	2,57
123	Unternehmensgruppe Theo Müller GmbH & Co. KG (Müller, Nordsee, etc.)	2,57
124	Wepa Papierfabrik P. Krenkel GmbH & Co. KG (Wepa - Hygienepapiere)	2,57
125	Käserei Champignon Hofmeister GmbH & Co. KG (Käserei Champignon)	2,57
126	Heinrich Schmid GmbH & Co. KG (Heinrich Schmid)	2,58
127	ANSON'S Herrenhaus KG (Anson's Modehäuser)	2,58
128	DELTA-V GmbH (DELTA-V)	2,58
129	hülsta-werke Hüls GmbH & Co. KG (hülsta)	2,58
130	McPaper AG (Mc Paper)	2,58
131	VIVIL A. MÜLLER GMBH & CO. KG (Vivil)	2,58
132	Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co. KG (Möbelhaus Ostermann)	2,58
133	Veltins Gruppe (Veltins)	2,59
134	Wernsing Unternehmensgruppe (WERNSING)	2,59
135	FingerHaus GmbH (FingerHaus)	2,59
136	Westfalen AG (Westfalen)	2,59
137	nobilis-Werke J. Stickling GmbH & Co. KG (Nobilis)	2,59
138	Meisterbäckerei-Steinecke GmbH & Co. KG (Steinecke)	2,59
139	Dennree Gruppe (Denn's Biomarkt)	2,59
140	Harry Brot GmbH (Harry)	2,59
141	WeberHaus GmbH & Co. KG (WeberHaus)	2,59
142	Mast-Jägermeister SE (Jägermeister)	2,59
143	DAW SE (Alpina, Caparol, etc.)	2,60
144	Gerry Weber International Aktiengesellschaft (Gerry Weber)	2,60
145	Warsteiner Brauerei Haus Cramer KG (Warsteiner)	2,60
146	KATAG AG (Commander, In Linea, etc.)	2,61
147	Sixt SE (Sixt)	2,61
148	Görtz GmbH (Görtz)	2,61
149	Bartels-Langness Handelsgesellschaft mbH & Co. KG (Hofgut)	2,61
150	ProHaus GmbH & Co. KG (ProHaus)	2,61

Platzierungen 151 – 272

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 272 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
Adolf Präg GmbH & Co KG (Präg - Heizöl)	2,76
Agrarfrost GmbH & Co. KG (Agrarfrost)	2,64
Ahlers AG (Pioneer, pierre cardin, etc.)	2,84
Alba Group plc & Co. KG (ALBA)	2,67
Albert Reiff GmbH & Co. KG (Reifendiscout.de, A/B/S Autoservice, etc.)	2,74
Alltours Flugreisen GmbH (Alltours)	2,66
apetito-Gruppe (apetito)	2,82
ARAG SE (ARAG)	2,76
Asklepios Kliniken GmbH (Asklepios Kliniken)	2,68
AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH (AWG - Mode)	3,12
B. & C. Tönnies Fleischwerk GmbH & Co. KG (Tönnies)	2,85
Bardusch GmbH & Co. KG (Bardusch - Berufsbekleidung)	2,88
Bau-Fritz GmbH & Co. KG (Baufritz)	2,94
Bier-Hövelmann GmbH & Co. KG (Rheinfels)	2,72
Bijou Brigitte modische Accessoires AG (Bijou Brigitte)	2,81
Bitburger Holding GmbH (Bitburger)	2,63
Blumen-Risse GmbH & Co. KG (Blumen Risse - Gartencenter)	2,69
bofrost Dienstleistungs GmbH & Co. KG (bofrost)	2,82
Braun Möbel-Center GmbH u. Co. KG (Möbelhaus Braun)	2,72
Brüder Schlau GmbH & Co. KG (Hammer - Baumärkte)	2,73
Bruno Bader Gruppe (Versandhaus Bader)	2,87
Bruns Pflanzen-Export GmbH & Co. KG (Bruns Pflanzen)	2,64
C. H. Boehringer Sohn AG & Co. KG (Boehringer Ingelheim)	2,76
Dello-Dürkop-Hansa-Gruppe (Dello, Dürkop etc.)	2,71
Delton AG (Heel)	2,72
Dermapharm Holding SE (Bifon, Micotar, etc.)	2,78
Deutsche Vermögensberatung Holding GmbH (DVAG)	2,96
dodenhof Kaltenkirchen KG (Dodenhof - Shoppingcenter)	2,63
Dohle Handelsgruppe Holding GmbH & Co. KG (Hit)	2,80
Dr. Becker Klinikgesellschaft mbH & Co. KG (Dr. Becker Kliniken)	2,80
Droege International Group AG (Weltbild)	3,15
Fahrzeug-Werke Lueg AG (Lueg Autohäuser)	2,70
Feneberg Lebensmittel GmbH (Feneberg)	2,76
Fertighaus WEISS GmbH (Fertighaus WEISS)	3,07
Fingerhut Haus GmbH & Co. KG (Fingerhut)	2,81
finke Das Erlebnis-Einrichten GmbH & Co. KG (Finke Möbelhaus)	2,89
Franz Gussek GmbH & Co. KG (GUSSEK-HAUS)	2,86
Frisör Klier GmbH (Klier)	2,91

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 272 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
FTI GROUP (FTI Touristik)	2,85
Gauselmann-Gruppe (Gauselmann)	2,85
Gausepohl Fleisch GmbH (Gausepohl)	2,80
Gebr. Brass GmbH (Brass Autohäuser)	2,95
Gebr. Heinemann (Heinemann)	2,73
Georg Jos. Kaes GmbH (V-Markt)	2,75
GEWA music GmbH (GEWA, Paiste, etc.)	2,73
GLOBUS Holding GmbH & Co. KG (Globus)	2,62
Gottfried Schultz Automobilhandels SE (Gottfried Schultz)	2,89
H. & E. Reinert Westfälische Privat-Fleischerei GmbH (Reinert)	2,66
H. Kemper GmbH & Co. KG (Kemper)	2,91
Haas GmbH & Co. Beteiligungs KG (HAAS FERTIGBAU)	2,76
Hansa Heemann AG (Hella, St. Michaelis)	2,75
Heinrich Deichmann-Schuhe GmbH & Co. KG (Deichmann)	2,66
Heinrich Nölke GmbH & Co. KG (Gutfried)	2,83
heristo holding gmbh (Heristo)	2,83
HUF HAUS GmbH & Co. KG (HUF HAUS)	2,65
Hugo Pfohe GmbH (Hugo Pfohe Autohäuser)	2,91
J. Bunting Beteiligungs AG (familia, Combi etc.)	2,82
J. J. Darboven Holding AG & Co. KG (Idee Kaffee)	2,66
Jibi Handel GmbH & Co. KG (Jibi Markt)	3,09
K&L GmbH & Co. Handels-KG (Livre, Michéle Boyard, etc.)	2,75
K+K Klaas & Kock B.V. & Co. KG (K+K Märkte)	3,17
Karlsberg Brauerei KG Weber (Karlsberg)	2,83
Kienast Unternehmensgruppe (Kienast Schuhe)	2,63
Kirchhoff Gruppe (WITTE Werkzeuge, KIRCHHOFF Mobility)	2,63
Kliniken Schmieder KG (Kliniken Schmieder)	2,73
König + Neurath AG (König+Neurath)	2,84
Krieger-Gruppe (Höffner, Möbel Kraft, etc.)	2,64
Krüger GmbH & Co. KG (Krüger)	2,72
Kuchenmeister GmbH (Kuchenmeister)	2,81
Lindner Hotels AG (Lindner Hotels)	2,61
Löhr & Becker AG (Löhr & Becker Autohäuser)	2,82
LUXHAUS Vertrieb GmbH & Co. KG (LUXHAUS)	2,92
MAHAG Münchener Automobil-Handel Haberl GmbH & Co. KG (Mahag Autohäuser)	2,76
Mann & Schröder GmbH (Fruttini, Sanosan, etc.)	2,75
Max Weishaupt GmbH (Weishaupt - Heiz- und Solarsysteme)	2,72
Maxingvest AG (Beiersdorf, Tchibo etc.)	2,78
mister * lady GmbH (mister lady)	2,91
MKD Vermögensverwaltungs Beteiligungs GmbH (Hellweg - Baumärkte)	2,62

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 272 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
MK-Kliniken AG (div. Wohnanlagen)	2,81
Möbel Inhofer GmbH & Co. KG (Möbel Inhofer)	2,64
Möbel Martin GmbH & Co. KG (Möbel Martin)	2,62
Motel One GmbH (MOTEL ONE)	2,69
multiline Textil GmbH (HAKA, Heimtex, etc.)	2,83
NEW YORKER S.H.K. Jeans GmbH (New Yorker)	2,93
NORDMANN Unternehmensgruppe GmbH & Co. KG (Ratsherrn, etc.)	2,67
Oettinger Brauerei GmbH (Oettinger)	2,91
PAPSTAR GmbH (Papstar - Party- & Gastronomiebedarf)	2,81
Peek & Cloppenburg KG, Düsseldorf (Peek & Cloppenburg)	2,66
Peek & Cloppenburg KG, Hamburg (Peek & Cloppenburg)	2,73
PHW-Gruppe LOHMANN & CO. AG (Wiesenhof)	3,05
Pieroth Wein AG (Vino etc.)	2,73
POCO-Domäne Holding GmbH (Poco Domäne)	3,04
Popken Verwaltungsgesellschaft mbH (Ulla Popken, Gina Laura, etc.)	2,84
Porta Holding GmbH & Co. KG (Porta Möbel)	2,67
Ragolds GmbH (Velamints, etc.)	2,71
RECKE Fleischwaren-Spezialitäten Vertriebs GmbH & Co. KG (Recke, Halina, etc.)	2,68
RENSCH-HAUS GMBH (RENSCH-HAUS)	2,63
Rethmann SE & Co. KG (Remondis)	2,83
riha Richard Hartinger Getränke GmbH & Co. Handels-KG (Weser Gold, Extaler, etc.)	2,77
Rofu Kinderland Spielwarenhandelsgesellschaft mbH (Rofu - Spielwarenhandel)	2,68
Rudolf Wöhrl SE (Wöhrl - Modehäuser)	2,83
Scharr Gruppe (Scharr - Heizöl)	2,74
schauinsland-reisen gmbH (schauinsland-reisen)	2,66
Schwarz Cranz GmbH & Co. KG (Schwarz Cranz)	3,05
Siemes Schuhcenter GmbH & Co. KG (Siemes Schuhcenter)	2,63
SOLDAN Holding + Bonbonspezialitäten GmbH (Dr. C. Soldan , Em-eukal, etc.)	2,71
tedox KG (Tedox)	2,63
Tengelmann Warenhandelsgesellschaft KG (Obi, Kik, TEDi, etc.)	2,84
Tessner Gruppe (ROLLER, MEDA Küchen, Schulenberg, tejo)	3,12
Town & Country Haus Lizenzgeber GmbH (Town & Country Haus)	2,62
United Internet AG (I&I, GMX, Web.de, etc.)	2,67
Uzin-Utz AG (Uzin, Wolff, etc.)	2,84
Vinzenz Murr Vertriebs GmbH (Vinzenzmurr)	2,69
Vitanas GmbH & Co. KGaA (Vitanas - Pflegeheime)	2,67
Wellendorff Gold-Creationen GmbH & Co. KG (Wellendorff Schmuck)	2,63
Wellergruppe GmbH & Co. KG (Auto-Weller, B&K, Max Moritz)	2,77
Wilhelm Hoyer KG (Hoyer - Heizöl)	2,66
Wolf-Haus-GmbH (Wolf-Haus)	2,63

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 272 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
Wortmann AG (terra)	2,73
Wortmann Schuh-Holding KG (Wortmann Schuhe)	3,01
Wrede Industrieholding GmbH & Co. KG (INTERPRINT, OKT)	2,96
Zurbrüggen Wohn-Zentrum GmbH (Zurbrüggen - Wohn Zentrum)	2,69

Anmerkungen

Status der Befragten

Die Erfahrung mit den jeweiligen Familienunternehmen bzw. deren Marke(n) kann logischerweise nur von Personen geleistet werden, die die Dienstleistung / Produkte „am eigenen Leib“ erlebt haben. ServiceValue geht bei der Einschätzung der Urteilsfähigkeit deshalb sehr streng vor: In die Auswertung gehen daher keine Aussagen von Befragten ein, die keine Erfahrungen mit dem jeweiligen Unternehmen bzw. deren Marken(n) gemacht haben.

Repräsentativität

Für die Repräsentativität einer Studie müssen zunächst einmal für alle zu beurteilenden Familienunternehmen bzw. deren Marken die gleichen Fragen gestellt werden. Deshalb erhält jeder Befragte zu den Unternehmen bzw. deren Marken, mit denen er Erfahrungen gemacht hat, die gleiche Aussage „Wie beurteilen Sie aus eigener Erfahrung insgesamt das jeweilige Unternehmen?“. Die Befragung zu den einzelnen Unternehmen bzw. deren Marken ist somit für jedes Unternehmen bzw. deren Marken völlig identisch, es handelt sich daher – wissenschaftlich gesprochen – um eine „objektiv vergleichbare Situation“.

Repräsentativ ist lt. Brockhaus eine „*statist. Teilerhebung, bei der die untersuchte Teilmasse die Bedingung der Repräsentativität erfüllt, d.h., daß die Teilmenge die Struktur der Gesamtmenge richtig widerspiegelt.*“ Eine solche repräsentative Stichprobe kann durch ein Zufalls-Verfahren erreicht werden, es kann aber auch – wie z.B. beim GfK Haushaltspanel – ein Quota-Verfahren eingesetzt werden: Liegen nämlich hinreichende Kenntnisse über die Zusammensetzung der Grundgesamtheit (hier: Bevölkerung in Deutschland) nach bestimmten Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Haushaltseinkommen etc. vor, kann auch eine Quotierung der Stichprobe nach diesen Merkmalen vorgenommen werden. Die Quotenauswahl bildet daher auch das in der Marktforschung am häufigsten angewandte Auswahlverfahren. Es hat sich vielfach bewährt und in einer Reihe von Testversuchen gezeigt, dass die Repräsentativität der Ergebnisse denen einer Zufallsstichprobe in nichts nachsteht. Aus wissenschaftlicher Sicht erfüllt somit eine gut gezogene Quota-Stichprobe den notwendigen Anspruch der Repräsentativität voll und ganz.

Online-Access-Panel

Beim Durchführungsweg der Befragung handelt es sich um ein Online-Access-Panel, d.h. um eine Gruppe von Personen, die ex ante ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Befragungen bekundet haben und auf die situativ für Befragungen zugegriffen (access) werden kann. Somit liegt für jede Befragung im Zeitablauf eine neue, lediglich strukturgleiche (aber nicht personengleiche) Stichprobe vor. Auf diese Weise wird so genannten „Panel-Effekten“ vorgebeugt, d.h. der langfristig verhaltens- oder zumindest antwortbeeinflussende Effekt einer wiederholten Teilnahme an inhaltsgleichen Befragungen kann somit vermieden werden.