

## **Studienbericht**

# **„Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“**

**2020**

Untersuchungsdesign, Ergebnisse, Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, April 2020

## Inhalt

|  |    |
|--|----|
| Untersuchungsdesign.....                                 | 3  |
| Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I) .....  | 5  |
| Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II) ..... | 12 |
| Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service .....      | 14 |
| Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service.....            | 17 |
| Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst.....     | 19 |
| Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service.....  | 21 |

## Untersuchungsdesign

Für die Studie „Zentraler Verbraucher-Service in Deutschland“ werden vorrangig die zentralen Service-Einheiten in der „Konsumgüterindustrie“ auf den Verbraucher-Prüfstand gestellt.

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte als Verbraucher, Kunde oder Konsument zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Untersuchung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern mit zentralem Verbraucher-Service zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bezüglich Verbraucheranfragen überhaupt in den letzten 12 Monate Kontakt hatte oder nicht. Pro Anbieter wurden mind. 150 Verbraucherstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Verbraucherzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Untersuchung 68.522 Verbraucherstimmen zu 393 Anbietern.

Für die Zuordnung der Anbieter werden Produkttypologien nach der Art in Verbrauchs- und Gebrauchsgütern sowie Dienstleistungen unterteilt. Gegenstand der Untersuchung ist dann im Sinne der Klassifikation:

1. **„Verbraucher-Service (I)“** bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Herstellern von Verbrauchsgütern?*

2. **„Verbraucher-Service (II)“** bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Verbraucher-Services bei folgenden Händlern von Verbrauchsgütern?*

3. **„Technischer-Service“** bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen technischen Services bei folgenden Herstellern von Gebrauchsgütern?*

4. **„Kunden-Service“** bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel, etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Händlern von Gebrauchsgütern?*

5. **„Mobiler Kunden-Dienst“** bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zuhause)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit einem oder mehreren Service-Technikern im Sinne des mobilen Kundendienstes vor Ort (Zuhause) bei folgenden Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern?*

6. **„Zentraler Kunden-Service“** bei Dienstleistern (Versicherer, Banken, Energieversorger, Mobilitätsdienstleister), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

*Fragestellung: Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung Ihren Kontakt mit der zentralen Service-Stelle im Sinne des über Telefon (Hotline), E-Mail / Kontaktformular, Chat (Homepage) etc. angebotenen Kunden-Services bei folgenden Dienstleistern?*

Die Antwortskala für die Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Anbieter vor:

- „sehr gut“ (1)
- „gut“ (2)
- „befriedigend“ (3)
- „ausreichend“ (4)
- „mangelhaft“ (5)
- „ungenügend“ (6)
- „Kein Kontakt in den letzten 12 Monaten“ (nicht bewertungsrelevant)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, voll verbalisierten Schulnoten-Skala je Anbieter berechnet. Anhand der Mittelwerte der Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Kategorien bzw. Branchen erstellt.

Die Anbieter mit der höchsten Gesamtzufriedenheit innerhalb einer Kategorie werden mit „BESTER“ gekennzeichnet. Anbieter, dessen Gesamtzufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP“ ausgewiesen.

Im Folgenden werden unter „Ergebnisse und Rankings“ je Kategorie die Auswahl der Anbieter, ggf. nach Unterkategorien differenziert, mit Angabe des Mittelwertes und der Auszeichnung aufgelistet.

## Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (I)

„**Verbraucher-Service**“ bei Herstellern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

Food

### Babynahrung

| Anbieter               | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------------------|------------|--------------|
| HiPP                   | 2,17       | BESTER       |
| Alete                  | 2,20       | TOP          |
| Milupa                 | 2,24       | TOP          |
| babydream (Rossmann)   | 2,25       | TOP          |
| Milasan                | 2,28       | TOP          |
| BEBA                   | 2,32       | TOP          |
| Bebivita               | 2,36       |              |
| babylove (dm Drogerie) | 2,37       |              |
| Töpfer                 | 2,44       |              |
| Sunval                 | 2,52       |              |
| Humana                 | 2,56       |              |

### Brauereien

| Anbieter  | Mittelwert | Auszeichnung |
|---|------------|--------------|
| Bitburger (König Pilsener, Köstritzer, Licher und Wernesgrüner) | 2,34       | BESTER       |
| Krombacher  | 2,37       | TOP          |
| Paulaner Brauerei Gruppe (Hacker-Pschorr, Kulmbacher)           | 2,43       | TOP          |
| Warsteiner (Frankenheim, Herforder, Paderborner, König Ludwig)  | 2,44       | TOP          |
| Veltins   | 2,60       | TOP          |
| Karlsberg   | 2,64       |              |
| TCB/Frankfurter (Feldschlösschen, Frankfurter Pilsener)         | 2,69       |              |
| Anheuser-Busch InBev (Beck's, Hasseröder, Löwenbräu)            | 2,69       |              |
| Carlsberg Deutschland (Holsten, Astra, Duckstein, Lübzer)       | 2,72       |              |
| Radeberger Gruppe (Jever, DAB, Berliner Pilsner, Sternburg)     | 2,88       |              |
| Oettinger   | 3,04       |              |

## Brotaufstriche

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Schwartauer Werke (Schwartau, Mövenpick Marmelade)           | 2,37       | BESTER       |
| Zentis (Nusspli)   | 2,42       | TOP          |
| Mühlhäuser   | 2,43       | TOP          |
| Breitsamer + Ulrich (Breitsamer Honig)                       | 2,46       | TOP          |
| Grafschafter Krautfabrik (Original Grafschafter)             | 2,46       | TOP          |
| Langnese Honig   | 2,48       | TOP          |
| Sächsische und Dresdner Back- und Süßwaren (Nudossi, Naschi) | 2,53       | TOP          |
| Allos Hof-Manufaktur (Allos, Tartex)                         | 2,57       | TOP          |
| Göbber   | 2,63       |              |
| Darbo  | 2,69       |              |
| Dreyer Bienenhonig   | 2,74       |              |
| Zuegg (Zörbiger)   | 2,83       |              |
| Andros (Bonne Maman)   | 2,89       |              |
| Chivers  | 2,97       |              |

## Erfrischungsgetränke

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Coca-Cola  | 2,51       | BESTER       |
| Franken-Brunnen (Ileburger Sachsen Quelle, Limit, Bad Kissinger) | 2,55       | TOP          |
| Mitteldeutsche Erfrischungsgetränke (Saskia, Freeway)            | 2,65       | TOP          |
| PepsiCo (Pepsi)  | 2,65       | TOP          |
| Rheinfels Quelle (Sinalco)                                       | 2,76       | TOP          |
| Hansa-Heemann (hella, St.Michaelis)                              | 2,85       |              |
| Pfanner  | 2,86       |              |
| Adelholzener   | 2,86       |              |
| Riha (WeserGold, Extaler)  | 2,88       |              |
| Hassia (Rosbacher, hassia)                                       | 2,89       |              |
| Altmühltaler Mineralbrunnen                                      | 2,98       |              |
| Refesco (Ja!, TiP, Paradiso)                                     | 3,13       |              |

## Milchprodukte

| Anbieter                                   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Ehrmann                                    | 2,19       | BESTER       |
| FrieslandCampina (Landliebe, Optiwell)     | 2,21       | TOP          |
| Hochland                                   | 2,22       | TOP          |
| Meggle                                     | 2,23       | TOP          |
| Molkerei Alois Müller (Müllermilch)        | 2,41       | TOP          |
| Hochwald (Bären Marke)                     | 2,46       | TOP          |
| Bayernland                                 | 2,49       |              |
| Zott                                       | 2,52       |              |
| Molkerei Ammerland (Ammerländer)           | 2,53       |              |
| Arla Foods (MUH, Hansano, Allgäuland)      | 2,61       |              |
| DMK Deutsches Milchkontor (Milram, Humana) | 2,65       |              |
| Savencia (Geramont, Bresso)                | 2,69       |              |
| Fude + Serrahn (Dairystar)                 | 2,92       |              |

## Nährmittel & Teigwaren

| Anbieter    | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------|------------|--------------|
| Birkel      | 2,04       | BESTER       |
| Barilla     | 2,06       | TOP          |
| Bertolli    | 2,09       | TOP          |
| Buitoni     | 2,09       | TOP          |
| bio-verde   | 2,13       | TOP          |
| Kraft Heinz | 2,14       | TOP          |
| Uncle Ben's | 2,19       | TOP          |
| reis-fit    | 2,20       | TOP          |
| Pfanni      | 2,26       | TOP          |
| Bürger      | 2,26       | TOP          |
| Spielberger | 2,27       | TOP          |
| 3 Glocken   | 2,28       | TOP          |
| ORYZA       | 2,29       |              |
| LaSelva     | 2,46       |              |
| Mondamin    | 2,46       |              |
| HENGLEIN    | 2,57       |              |
| Kattus      | 2,60       |              |
| De Cecco    | 2,64       |              |



## Süßwaren- und Snackhersteller

| Anbieter                                     | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Lorenz-Bahlsen                               | 2,00       | BESTER       |
| Katjes                                       | 2,05       | TOP          |
| Ferrero (Nutella, Hanuta, Kinder Schokolade) | 2,10       | TOP          |
| Lindt & Sprüngli                             | 2,11       | TOP          |
| Haribo                                       | 2,11       | TOP          |
| Bahlsen                                      | 2,14       | TOP          |
| Alfred Ritter (Ritter Sport)                 | 2,15       | TOP          |
| Intersnack Group (funny frisch, chio)        | 2,20       | TOP          |
| Froneri (Eis: Milka, Oreo)                   | 2,22       | TOP          |
| Nideregger                                   | 2,30       |              |
| Coppenrath & Wiese                           | 2,31       |              |
| Halloren Schokoladenfabrik (Halloren)        | 2,33       |              |
| Stollwerck (Alpia, Sarotti)                  | 2,34       |              |
| Griesson - de Beukelaer                      | 2,36       |              |
| Krüger-Gruppe (Trumpf, Schogetten)           | 2,47       |              |
| Lambertz-Gruppe (Lambertz)                   | 2,49       |              |
| August Storck (Storck)                       | 2,56       |              |
| Kuchenmeister                                | 2,62       |              |
| Trolli                                       | 2,64       |              |

Non-Food

**Bekleidung & Accessoires**

| <b>Anbieter</b>                                    | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|--|-------------------|---------------------|
| Nike   | 1,99              | BESTER              |
| Adidas   | 2,08              | TOP                 |
| GANT   | 2,20              | TOP                 |
| Tom Tailor   | 2,21              | TOP                 |
| Puma   | 2,21              | TOP                 |
| PVH (Calvin Klein, Tommy Hilfiger)                 | 2,24              | TOP                 |
| Hugo Boss  | 2,25              | TOP                 |
| Ahlers (Pioneer, pierre cardin)                    | 2,26              | TOP                 |
| s. Oliver  | 2,29              | TOP                 |
| Levi Strauss & Co. (Levi's, Dockers)               | 2,32              | TOP                 |
| Esprit   | 2,38              | TOP                 |
| VF Corporation (The North Face, Eastpak, Wrangler) | 2,39              | TOP                 |
| Marc O'Polo  | 2,44              |                     |
| Gerry Weber  | 2,49              |                     |
| Olymp  | 2,53              |                     |
| Ralph Lauren                                       | 2,54              |                     |
| Mac Mode (Mac)                                     | 2,56              |                     |
| Dr. Rehfeld Fashion (Broadway)                     | 2,59              |                     |
| CBR Fashion (Street One, Cecil)                    | 2,70              |                     |
| Holy-Gruppe (Joop!, strellson)                     | 2,73              |                     |
| Brax-Leineweber (BRAX)                             | 2,93              |                     |

**Kosmetik/Pflegeprodukte**

| <b>Anbieter</b>                                   | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|---|-------------------|---------------------|
| L'Oréal (Elvital, Age perfect)                    | 2,15              | BESTER              |
| Beiersdorf (Nivea, Labello)                       | 2,21              | TOP                 |
| Procter & Gamble (Oil of Olaz, Gillette)          | 2,35              | TOP                 |
| Chanel  | 2,35              | TOP                 |
| LVMH Moët Hennessy Louis Vuitton (Givenchy, Dior) | 2,39              | TOP                 |
| Shiseido (Avène, Joico)                           | 2,41              |                     |
| Henkel (Schwarzkopf, syoss)                       | 2,43              |                     |
| Johnson & Johnson (Bebe Young Care, Neutrogena)   | 2,46              |                     |
| Coty (Astor, Manhattan)                           | 2,50              |                     |
| Estee Lauder (Clinique, Origins)                  | 2,54              |                     |
| Kao Corp. (Sensai, John Frieda)                   | 2,55              |                     |

## Ergebnisse und Rankings – Verbraucher-Service (II)

„**Verbraucher-Service**“ bei Händlern von Verbrauchsgütern (food, non food), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Bäckereien

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Malzers Backstube  | 2,36       | BESTER       |
| Sternenbäck  | 2,38       | TOP          |
| K & U Bäckerei (Schwarzwaldbrot, Bäckerhaus Ecker)                                       | 2,39       | TOP          |
| Kamps  | 2,40       | TOP          |
| Brotmeisterei steinecke (Ihr Bäcker, Heidebrot Backstube)                                | 2,41       | TOP          |
| Ditsch   | 2,42       | TOP          |
| Bäcker Bachmeier   | 2,44       | TOP          |
| Backstube Wünsche  | 2,45       | TOP          |
| H. v. Allwörden (von Allwörden, Nur Hier, Coffee & More, AllCafé, Knaack, Franz+Friends) | 2,49       |              |
| Junge Die Bäckerei   | 2,49       |              |
| Landbäckerei Ihle  | 2,52       |              |
| Wiener Feinbäckerei Heberer (Erster Wiener, Ihre Frischebackstube)                       | 2,54       |              |
| BackWerk   | 2,63       |              |
| Schäfer's (Thürmann, Meffert)  | 2,65       |              |
| Le CroBag  | 2,68       |              |

### Drogerien

| Anbieter | Mittelwert | Auszeichnung |
|----------|------------|--------------|
| dm       | 2,06       | BESTER       |
| Müller   | 2,09       | TOP          |
| Rossmann | 2,12       | TOP          |
| BUDNI    | 2,55       |              |
| DroNova  | 2,68       |              |

## Lebensmittelhändler

| Anbieter                          | Mittelwert | Auszeichnung |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| Rewe                              | 2,06       | BESTER       |
| Edeka                             | 2,15       | TOP          |
| Lidl                              | 2,16       | TOP          |
| Aldi Nord                         | 2,21       | TOP          |
| Kaufland                          | 2,22       | TOP          |
| Real                              | 2,25       | TOP          |
| Aldi Süd                          | 2,26       | TOP          |
| Netto Marken-Discount             | 2,30       | TOP          |
| Alnatura                          | 2,37       | TOP          |
| tegut                             | 2,38       | TOP          |
| Penny-Markt                       | 2,39       | TOP          |
| Netto ("mit Hund")                | 2,44       |              |
| Marktkauf                         | 2,46       |              |
| Dennree Gruppe (denn's, BioMarkt) | 2,49       |              |
| famila Nordost                    | 2,54       |              |
| HIT                               | 2,56       |              |
| NORMA                             | 2,69       |              |
| Combi                             | 2,74       |              |
| famila Nordwest                   | 2,77       |              |
| Citti                             | 2,90       |              |

## Ergebnisse und Rankings – Technischer-Service

„**Technischer-Service**“ bei Herstellern von Gebrauchsgütern (technische Kleingeräte), i.e.S. die zentrale Service-Stelle (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Baby- & Kleinkindspielzeuge

| Anbieter      | Mittelwert | Auszeichnung |
|---------------|------------|--------------|
| Fisher-Price  | 2,11       | BESTER       |
| Sterntaler    | 2,15       | TOP          |
| Hape          | 2,23       | TOP          |
| CHICCO        | 2,24       | TOP          |
| Vtech         | 2,42       | TOP          |
| Eichhorn      | 2,47       |              |
| Little People | 2,53       |              |
| BIG           | 2,53       |              |
| Lena          | 2,58       |              |
| Playgo        | 2,61       |              |
| Jumbo         | 2,64       |              |
| goki          | 2,66       |              |
| MEGA BLOKS    | 2,73       |              |

## Elektrokleingeräte

| Anbieter       | Mittelwert | Auszeichnung |
|----------------|------------|--------------|
| Dyson          | 2,17       | BESTER       |
| Braun          | 2,19       | TOP          |
| WMF (SEB)      | 2,27       | TOP          |
| Philips        | 2,29       | TOP          |
| Tefal (SEB)    | 2,29       | TOP          |
| Kenwood        | 2,48       | TOP          |
| Graef          | 2,52       | TOP          |
| De'Longhi      | 2,54       | TOP          |
| Severin        | 2,57       | TOP          |
| Vorwerk        | 2,62       | TOP          |
| Remington      | 2,63       | TOP          |
| Clatronic      | 2,70       |              |
| Moulinex (SEB) | 2,70       |              |
| Krups (SEB)    | 2,73       |              |
| Pfaff          | 2,76       |              |
| Dirt Devil     | 2,77       |              |
| Hoover         | 2,78       |              |
| Rowenta (SEB)  | 2,81       |              |
| Rommelsbacher  | 2,85       |              |
| Cloer          | 2,91       |              |
| Steba          | 3,09       |              |
| Gaggia         | 3,18       |              |

### Fitnessgeräte-Hersteller

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------|------------|--------------|
| HAMMER     | 2,26       | BESTER       |
| Benz Sport | 2,49       | TOP          |
| Precor     | 2,56       |              |
| Schnell    | 2,66       |              |

### Werkzeughersteller

| Anbieter          | Mittelwert | Auszeichnung |
|-------------------|------------|--------------|
| Stihl             | 2,40       | BESTER       |
| Bosch Power Tools | 2,43       | TOP          |
| Festool           | 2,48       | TOP          |
| Black&Decker      | 2,53       | TOP          |
| Makita            | 2,59       |              |
| Hilti             | 2,63       |              |
| Metabo            | 2,69       |              |
| Wolfcraft         | 2,76       |              |



## Ergebnisse und Rankings – Kunden-Service

„**Kunden-Service**“ bei Händlern von Gebrauchsgütern (technische Geräte, Möbel etc.), i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Elektrohändler

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Saturn   | 2,16       | BESTER       |
| MediaMarkt   | 2,19       | TOP          |
| ElectronicPartner (EP:, Medimax, notebooksbilliger.de) | 2,39       | TOP          |
| expert   | 2,42       | TOP          |
| cyberport  | 2,50       |              |
| Westfalia  | 2,52       |              |
| Euronics   | 2,64       |              |
| Conrad   | 2,67       |              |

**Möbelhändler**

| <b>Anbieter</b>       | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|-----------------------|-------------------|---------------------|
| IKEA                  | 2,32              | BESTER              |
| Höffner               | 2,41              | TOP                 |
| Möbel Rieger          | 2,42              | TOP                 |
| Möbel Hardeck         | 2,44              | TOP                 |
| Flamme Küchen & Möbel | 2,46              | TOP                 |
| Schaffrath            | 2,50              | TOP                 |
| XXXL Möbelhäuser      | 2,52              | TOP                 |
| Dänisches Bettenlager | 2,52              | TOP                 |
| Möbel Inhofer         | 2,54              | TOP                 |
| Ostermann             | 2,56              | TOP                 |
| Braun Möbel Center    | 2,57              | TOP                 |
| Porta                 | 2,59              | TOP                 |
| Roller                | 2,62              |                     |
| Segmüller             | 2,66              |                     |
| Poco                  | 2,67              |                     |
| Möbel Kraft           | 2,73              |                     |
| Zurbrüggen            | 2,87              |                     |
| Möbel Martin          | 2,91              |                     |
| Finke                 | 2,92              |                     |

## Ergebnisse und Rankings – Mobiler Kunden-Dienst

„**Mobilen Kunden-Dienst**“ bei Herstellern und Händlern von Gebrauchsgütern (technische Großgeräte, Haustechnik, Kommunikationstechnologie), i.e.S. über Service-Techniker vor Ort (zu-hause)

### Elektrogroßgeräte

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Miele  | 1,99       | BESTER       |
| Samsung (HH-Großgeräte)                                | 2,15       | TOP          |
| Electrolux (AEG)                                       | 2,22       | TOP          |
| bsh group (Bosch, Siemens, Gaggenau, Constructa, Neff) | 2,23       | TOP          |
| Liebherr   | 2,25       | TOP          |
| Whirlpool (Bauknecht, Privileg)                        | 2,30       | TOP          |
| Gorenje  | 2,69       |              |
| Hanseatic  | 2,77       |              |
| Amica  | 2,79       |              |
| Beko (Blomberg)  | 2,81       |              |
| Haier  | 3,07       |              |

### Haustechnik

| Anbieter            | Mittelwert | Auszeichnung |
|---------------------|------------|--------------|
| Bosch Thermotechnik | 2,38       | BESTER       |
| Vaillant            | 2,44       | TOP          |
| Wolf                | 2,49       | TOP          |
| Schüco              | 2,54       | TOP          |
| Viessmann           | 2,54       | TOP          |
| Roto                | 2,58       | TOP          |
| Weishaupt           | 2,62       | TOP          |
| Velux               | 2,69       |              |
| Stiebel Eltron      | 2,69       |              |
| Brötje Heizung      | 2,71       |              |
| Hörmann             | 2,84       |              |
| Novoferm            | 2,85       |              |

**Telekommunikation**

| <b>Anbieter</b>       | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|-----------------------|-------------------|---------------------|
| Vodafone / unitymedia | 2,81              | BESTER              |
| I&I                   | 2,81              | TOP                 |
| Deutsche Telekom      | 2,82              | TOP                 |
| O2                    | 2,90              |                     |
| NetCologne            | 2,91              |                     |

## Ergebnisse und Rankings – Zentraler Kunden-Service

„Zentraler Kunden-Service“ bei Dienstleistern, i.e.S. die zentrale Service-Hotline (online und offline für den Verbraucher erreichbar)

### Banken

| Anbieter                                   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Sparkassen                                 | 2,23       | BESTER       |
| BBBank (Badische Beamtenbank)              | 2,29       | TOP          |
| ING  | 2,32       | TOP          |
| Volks- u./o. Raiffeisenbanken              | 2,33       | TOP          |
| Deutsche Apotheker und Ärztebank (apoBank) | 2,43       | TOP          |
| comdirect                                  | 2,54       | TOP          |
| GLS Bank                                   | 2,54       | TOP          |
| Consorsbank                                | 2,55       | TOP          |
| Commerzbank                                | 2,59       | TOP          |
| Sparda-Banken                              | 2,62       | TOP          |
| Santander Bank                             | 2,69       |              |
| Norisbank                                  | 2,72       |              |
| Volkswagen Bank                            | 2,75       |              |
| Targobank                                  | 2,81       |              |
| Postbank                                   | 2,81       |              |
| DKB Deutsche Kreditbank                    | 2,83       |              |
| Deutsche Bank                              | 2,86       |              |
| Mercedes-Benz Bank                         | 2,87       |              |
| PSD Banken                                 | 2,91       |              |
| HypoVereinsbank                            | 3,03       |              |

**Energieversorger – regional**

| <b>Anbieter</b>           | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|---------------------------|-------------------|---------------------|
| badenova                  | 2,65              | BESTER              |
| Stadtwerke Krefeld        | 2,70              | TOP                 |
| DEW2I                     | 2,71              | TOP                 |
| mainova                   | 2,71              | TOP                 |
| NEW'                      | 2,73              | TOP                 |
| Süwag                     | 2,74              | TOP                 |
| Stadtwerke Stuttgart      | 2,74              | TOP                 |
| MVV Energie               | 2,75              | TOP                 |
| WEMAG                     | 2,76              | TOP                 |
| ESWE Versorgung           | 2,77              | TOP                 |
| enviaM                    | 2,78              | TOP                 |
| Stadtwerke München        | 2,79              | TOP                 |
| enercity                  | 2,79              | TOP                 |
| Stadtwerke Leipzig        | 2,85              |                     |
| ENSO                      | 2,87              |                     |
| Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm    | 2,88              |                     |
| RheinEnergie              | 2,89              |                     |
| N-ERGIE                   | 2,91              |                     |
| Hamburg Energie           | 2,93              |                     |
| eins energie in sachsen   | 2,94              |                     |
| Stadtwerke Osnabrück      | 2,98              |                     |
| Stadtwerke Düsseldorf     | 2,98              |                     |
| DREWAG Stadtwerke Dresden | 3,02              |                     |
| Stadtwerke Duisburg       | 3,09              |                     |

**Energieversorger – überregional**

| <b>Anbieter</b>  | <b>Mittelwert</b> | <b>Auszeichnung</b> |
|------------------|-------------------|---------------------|
| Vattenfall       | 2,62              | BESTER              |
| E.ON             | 2,66              | TOP                 |
| lekker Energie   | 2,67              | TOP                 |
| Entega           | 2,68              | TOP                 |
| E WIE EINFACH    | 2,69              | TOP                 |
| Naturstrom       | 2,70              | TOP                 |
| LichtBlick       | 2,72              | TOP                 |
| Grünwelt Energie | 2,74              | TOP                 |
| innogy           | 2,74              | TOP                 |
| energieGUT       | 2,78              | TOP                 |
| Stromio          | 2,79              | TOP                 |
| I23energie       | 2,80              |                     |
| eprimo           | 2,83              |                     |
| Yello            | 2,85              |                     |
| EWE              | 2,92              |                     |
| ExtraEnergie     | 2,94              |                     |
| EnBW             | 2,99              |                     |
| NaturEnergiePlus | 3,03              |                     |

### Mobilitätsdienstleister – ÖPVN

| Anbieter                                   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS) | 2,63       | BESTER       |
| Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)           | 2,67       | TOP          |
| Mitteldeutsche Verkehrsverbund (MDV)       | 2,69       | TOP          |
| Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN) | 2,69       | TOP          |
| Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)           | 2,70       | TOP          |
| Großraum-Verkehr Hannover (GVH)            | 2,72       | TOP          |
| Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (VGN)    | 2,76       | TOP          |
| Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)            | 2,84       |              |
| Hamburger Verkehrsverbund (HVV)            | 2,87       |              |
| Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVV)  | 2,88       |              |
| Kölner Verkehrs-Betriebe (KVB)             | 2,90       |              |

### Mobilitätsdienstleister – Straße

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|------------|------------|--------------|
| Sixt       | 2,56       | BESTER       |
| Europcar   | 2,58       | TOP          |
| Flixbus    | 2,61       | TOP          |
| Avis       | 2,84       |              |
| Eurolines  | 2,87       |              |
| Buchbinder | 2,99       |              |
| Hertz      | 3,04       |              |



## Versicherungen

| Anbieter   | Mittelwert | Auszeichnung |
|--|------------|--------------|
| Allianz  | 2,42       | BESTER       |
| AXA  | 2,48       | TOP          |
| SV SparkassenVersicherung                          | 2,51       | TOP          |
| ARAG   | 2,53       | TOP          |
| HanseMerkur  | 2,55       | TOP          |
| DEVK   | 2,58       | TOP          |
| HUK24  | 2,58       | TOP          |
| Concordia  | 2,59       | TOP          |
| Itzehoer   | 2,59       | TOP          |
| WWK Versicherungen                                 | 2,60       | TOP          |
| Ammerländer Versicherung                           | 2,60       | TOP          |
| DFV Deutsche Familienversicherung                  | 2,61       | TOP          |
| Mannheimer   | 2,62       | TOP          |
| HUK-Coburg   | 2,63       | TOP          |
| LVM Versicherungen                                 | 2,64       | TOP          |
| CosmosDirekt                                       | 2,64       | TOP          |
| Debeka   | 2,64       | TOP          |
| Generali Deutschland (inkl. ehem. AachenMünchener) | 2,65       | TOP          |
| Nürnberger   | 2,66       | TOP          |
| Basler   | 2,66       | TOP          |
| Barmenia   | 2,67       | TOP          |
| Württembergische                                   | 2,68       | TOP          |
| Provinzial Nord Brandkasse                         | 2,70       |              |
| Die Continentale                                   | 2,70       |              |
| Alte Leipziger                                     | 2,70       |              |
| Alte Oldenburger                                   | 2,71       |              |
| Provinzial Rheinland                               | 2,72       |              |
| Gothaer  | 2,72       |              |
| Versicherungskammer Bayern                         | 2,73       |              |
| Westfälische Provinzial                            | 2,73       |              |
| Hamburger Feuerkasse                               | 2,74       |              |

| Anbieter           | Mittelwert | Auszeichnung |
|--------------------|------------|--------------|
| VHV Versicherungen | 2,75       |              |
| R+V                | 2,78       |              |
| EUROPA             | 2,79       |              |
| Zurich             | 2,79       |              |
| ERGO               | 2,80       |              |
| HDI                | 2,82       |              |
| VGH Versicherungen | 2,89       |              |
| Signal Iduna       | 2,90       |              |
| Hallesche          | 2,91       |              |
| DBV                | 2,93       |              |