



Prüfender Blick
980 000 Urteile zu über 1400 Marken – für Hersteller und Händler ein hervorragender Gradmesser der empfundenen Produktqualität



Studie

Qualitätskontrolle

DEUTSCHLAND TEST hat fast eine Million Kundenurteile ausgewertet: welche Marken aus Sicht der Verbraucher die **höchste Qualität** aufweisen

Heimwerker können ein Lied davon singen: Ohne vernünftiges Werkzeug sind Frusterlebnisse programmiert. Wenn dem Akkuschrauber nach ein paar Umdrehungen plötzlich Saft und Kraft ausgehen, ärgert man sich, bei der Anschaffung an der falschen Stelle gespart zu haben. Wie heißt es so schön: Wer billig kauft, kauft zweimal. Dieses Sprichwort lässt sich sicher nicht auf alle Waren übertragen. Günstige Produkte sind nicht

pauschal minderwertig. Auf der anderen Seite sind sie – und da sprechen viele Verbraucher aus Erfahrung – aber oft auch nicht von besonders guter Qualität. Kein Wunder, dass der Trend in vielen Bereichen zu höherwertigen und höherpreisigen Produkten geht. Die Kunden sind anspruchsvoller geworden. Kurz gesagt: Qualität hat Konjunktur. Dank des Internet sind viele Kunden überdies viel besser informiert als früher. Doch in welchen Marken steckt aus Verbraucher-

sicht die höchste Qualität? Gemeinsam mit dem Analyse- und Beratungshaus ServiceValue hat DEUTSCHLAND TEST die Kunden nach ihrer subjektiven Einschätzung gefragt. Untersucht wurde die Qualitätswahrnehmung der Verbraucher gegenüber Markenprodukten. Auf den Prüfstand kamen über 1400 Hersteller-, Handels- und Dachmarken aus mehr als 100 Warengruppen. ■

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS

Methodik

Welche Marken kommen bei den Verbrauchern in Sachen Qualität am besten an? Um diese Frage zu beantworten, führte DEUTSCHLAND TEST zusammen mit den Experten des Kölner Analyse- und Beratungshauses ServiceValue eine breit angelegte Online-Umfrage durch. Auf den Prüfstand kamen insgesamt 1426 Marken aus über 100 verschiedenen Warengruppen. Dabei konnten einzelne Marken – insbesondere Dachmarken – mehrmals abgefragt werden, wenn sie in verschiedenen Kategorien vertreten waren. Insgesamt basiert die Studie auf mehr als 980 000 Kundenbewertungen (Erhebungszeitraum März bis April 2020). Von den registrierten Teilnehmern liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden konnte. Die Kundenbefragung erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung oder gar Einflussnahme der Hersteller oder Händler.

Jeder Teilnehmer erhielt eine für ihn überschaubare Auswahl von Markenartikeln zur Bewertung beziehungsweise zur Angabe, ob er als Konsument diese Markenartikel gekauft oder genutzt hat. Jede Marke wurde jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die Stichprobengröße für den Kundenzufriedenheitswert wurde in jeder Branche sowie für jeden Anbieter von der Inzidenzrate und der Kundenzahl bestimmt, sodass diese auch unterhalb von 1000 liegen kann. Die konkrete Fragestellung lautete: „Wie bewerten Sie insgesamt die Produktqualität der folgenden Marken aus dem Bereich [...]? Bitte beurteilen Sie aus eigener Konsumenten – beziehungsweise Verbraucher-



erfahrung der letzten zwölf Monate.“ Die Antwortmöglichkeiten waren: „ausgezeichnet“ (1), „sehr gut“ (2), „gut“ (3), „mittelmäßig“ (4), „schlecht“ (5) sowie „sehr schlecht“ (6).

Für die Auswertung wurde für jeden Anbieter der Mittelwert der abgegebenen Noten berechnet. Anhand der Mittelwerte wurde ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Warengruppen erstellt. Das Prädikat „Ausgezeichnet“ erhalten alle Markenartikel, die über dem Mittelwert aller untersuchten Markenartikel dieser Gruppe liegen. Markenartikel, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Ausgezeichnet“ bewerteten Marken liegen, erhalten innerhalb dieser Gruppe das Prädikat „Herausragend“. Die Markenartikel mit dem höchsten Produktqualitätswert innerhalb einer Warengruppe beziehungsweise Kategorie bekommen das Prädikat „Testsieger“.

Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte	Branche/Unternehmen	Punkte
FOOD		Averna	2,88	Melitta	2,72	Malztrunk	
Getränke		Jägermeister	2,95	Kakaogetränkpulver		Vitamalz	2,81
Aperitif		Fernet Branca	2,96	Nesquik	2,45	Karamalz	2,84
Martini	2,73	Eistee		Kaba	2,51	Veltins	2,94
Cinzano	2,80	Volvic	2,75	Rapunzel Naturkost	2,76	Flensburger	3,03
Pastis 51	2,85	Lipton Ice Tea	2,83	Suchard Kakao Express	2,80	Milch & Milchlischgetränke	
Aperol	2,92	Fuze Tea	2,86	Ovomaltine	2,85	Bärenmarke	2,28
Biermischgetränke		ChariTea	2,87	Likör		Arla	2,31
Franziskaner	2,71	Pfanner	2,89	Baileys	2,31	Weihenstephan	2,37
Schöffelhofer	2,73	Nestea	2,93	Malibu	2,63	Andechser Natur	2,40
Krombacher	2,79	AriZona	2,94	Licor 43	2,68	Mövenpick	2,41
Beck's	2,82	Gin		Amarula	2,69	Berchtesgadener Land	2,41
Wernesgrüner	2,89	Monkey 47	2,88	Batida	2,70	Landliebe	2,42
Paulaner	2,96	Bombay Sapphire	2,98	Kahlúa	2,83	Söbbecke	2,51
Bitburger	2,98	Beefeater	3,09	Grand Marnier	2,87	Actimel	2,58
Warsteiner	2,99	Kaffee		Müller	2,59	Bauer	2,60
Jever	2,99	Dallmayr	2,33	Bauer	2,60	Mineralwasser & Schorle	
Cognac & Weinbrand		Tchibo	2,38	Bionade	2,65	Gerolsteiner	2,54
Rémy Martin	2,65	Lavazza	2,39	Coca-Cola	2,66	Volvic	2,62
Davidoff	2,69	Mövenpick	2,47	Sprite	2,69	Frankenbrunnen	2,65
Osborne	2,79	Lebensbaum	2,52	Fritz-Kola	2,73	Selters	2,68
Hennessy	2,81	Jacobs	2,58	Fanta	2,75	Vio	2,73
Asbach	2,88	Segafredo	2,61	Schwip Schwap	2,77	Vittel	2,74
Metaxa	2,92	Nescafé	2,63	LemonAid	2,77	Pils	
Digestif		Nespresso	2,69	Mezzo Mix	2,88	Krombacher	2,58
Ouzo 12	2,74	Eduscho	2,70	Schweppes	2,94		
				Seven Up	2,96		

