

Studieninformation

„Deutschland-Monitor – Service“

2023

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

TAGESSPIEGEL

ServiceValue GmbH

Köln, November 2023

Inhalt

Studiensteckbrief.....	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung	5
Ergebnisse – branchenspezifisch	6

Studiensteckbrief

Studienkonzept	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungs- und Auswertungszeitraum	September bis Oktober 2023	
Stichprobe	Mehr als 100.000 Verbraucherurteile zu 865 Unternehmen aus 50 Branchen	
Auswertung	<p>Ergebnisse und Rankings für 50 Branchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apotheken-Kooperationen • Augenlaser-Kliniken • Autoservice • Autovermieter • Baufinanzierer - Vermittler • Baumärkte • Bausparkassen • Direktbanken • Direktversicherer • Elektrohändler • Energieversorger - bundesweit • Energieversorger - regional • Energieversorger Öko • Entsorgungsdienstleister • Fahrradhändler • Fertighausanbieter • Filialbanken - regional • Filialbanken - überregional • Finanzvertriebe • Fitnessstudios • Flusskreuzfahrten • Hausautomation • Hausgeräteservice • Heimtierbedarf • Hörgeräteakustiker 	<ul style="list-style-type: none"> • Hotels • Immobilienmakler • Immobilienteilverkauf • Immobilienverrentung • Krankenkassen - regional • Krankenkassen - überregional • Kreuzfahrtanbieter • Küchenfachhändler • Lohnsteuerhilfvereine • Massivhausanbieter • Möbelfachhändler • Musik- und Instrumentenfachhändler • Nachhaltigkeitsbanken • Optikerketten • Outdoor-Fachhändler • Polstermöbelspezialisten • Privatbanken • Reisebüros • Reiseveranstalter • Serviceversicherer • Spielwarenfachgeschäfte • Sport- und Freizeitgeschäfte • Telekommunikationsanbieter • Versicherungsvermittler • Webhosting-Anbieter

Untersuchungsdesign

Basis der Untersuchung „Deutschland-Monitor - Service“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenumfrage. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte eingeladen. Bewertet wird die wahrgenommene Serviceleistung verschiedener Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen.

Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Verbraucherbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen. Des Weiteren wird der Datenschutz durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Branchen, aus denen er bei getroffener Auswahl eine Liste an Unternehmen angezeigt bekommt. Wenn der Kundenservice bzw. eine Serviceleistung von einem Unternehmen aus den Listen in Anspruch genommen worden ist, qualifiziert sich der Befragte, eine Bewertung dieser Unternehmen vorzunehmen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Inwieweit stimmen Sie zu, dass bei [Unternehmen XY] die Serviceleistungen sehr gut sind?“

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten vor:

- trifft voll und ganz zu (1)
- trifft zu (2)
- trifft eher zu (3)
- trifft eher nicht zu (4)
- trifft nicht zu (5)
- kann ich nicht beurteilen (-)

ServiceValue verwendet zur Ermittlung des Verbraucherurteils zum Service also eine fünfstufige, links-schiefe und voll verbalisierte Zustimmungsskala. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich.

Auswertung

Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.

Die Auszeichnung „Bester Service“ erfolgt branchenspezifisch und nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Unternehmen innerhalb einer Branche, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Wertebereich ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskalierten) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Unternehmen je Branche auch nicht einem Drittel aller Unternehmen einer Branche entsprechen muss.

Beispiel für die Branche „Autovermieter“:

Die Differenz zwischen dem Autovermieter mit dem besten Mittelwert (hier: 2,5533) und dem Autovermieter mit dem schlechtesten Mittelwert (hier: 2,6426) beträgt 0,0893, davon ein Drittel ergibt 0,0298, sodass der gesuchte Grenzwert bei $2,5533 + 0,0298 = 2,5831$ liegt. Nachdem die bisherigen Mittelwerte auf vier Dezimalstellen auf- oder abgerundet worden sind, wird der gesuchte Grenzwert auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundet. Der für das Ranking ebenfalls auf zwei Dezimalstellen auf- oder abgerundete Eigenwert eines Autovermieters muss nun also gleich oder unterhalb von 2,58 liegen, um als Autovermieter mit dem Prädikat „Bester Service“ ausgezeichnet zu werden. Damit sind drei von neun Autovermietern mit dem Prädikat „Bester Service“ ausgezeichnet.

Ergebnisse – branchenspezifisch

Apotheken-Kooperationen

(Grenzwert = 2,45, 5 von 11 ausgezeichnet)

Apotheken-Kooperationen	Mittelwert	Auszeichnung
mea - meine apotheke	2,41	Bester Service
Guten Tag Apotheke	2,42	Bester Service
gesund leben-Apotheken	2,44	Bester Service
easyApotheke	2,45	Bester Service
natürlich-Apotheken	2,45	Bester Service
AVIE Apotheke	2,46	
LINDA Apotheke	2,47	
WAVE (A-plus Apotheke)	2,49	
GESUND-IST-BUNT	2,49	
CURA-SAN	2,50	
Alphega Apotheken	2,52	

Augenlaser-Kliniken

(Grenzwert = 2,49, 3 von 9 ausgezeichnet)

Augenlaser-Kliniken	Mittelwert	Auszeichnung
EuroEyes	2,44	Bester Service
CARE Vision	2,45	Bester Service
sehkraft	2,48	Bester Service
Smile Eyes	2,51	
lasik germany	2,54	
Optical Express	2,54	
LASIKWELT	2,55	
LASERMED	2,56	
FreeVis Gruppe	2,58	

Autoservice

(Grenzwert = 2,61, 6 von 17 ausgezeichnet)

Autoservice	Mittelwert	Auszeichnung
Pneuhage	2,55	Bester Service
Premio Reifen + Autoservice	2,56	Bester Service
DRIVER Center	2,57	Bester Service
REIFF	2,58	Bester Service
Reifen Helm	2,59	Bester Service
First Stop	2,60	Bester Service
point S	2,62	
Vergölst	2,63	
EUROMASTER	2,63	
ATU	2,64	
pitstop	2,65	
Quick Reifendiscount	2,65	
stop+go	2,66	
ad-AUTO DIENST	2,67	
1a autoservice	2,68	
Bosch Car Service	2,69	
Autofit	2,71	

Autovermieter

(Grenzwert = 2,58, 3 von 9 ausgezeichnet)

Autovermieter	Mittelwert	Auszeichnung
Avis	2,55	Bester Service
Europcar	2,57	Bester Service
SIXT	2,58	Bester Service
STARCAR	2,59	
Budget	2,60	
Hertz	2,61	
Buchbinder	2,62	
Enterprise Rent-A-Car	2,63	
Europa Service	2,64	

Baufinanzierer - Vermittler

(Grenzwert = 2,58, 6 von 21 ausgezeichnet)

Baufinanzierer -Vermittler	Mittelwert	Auszeichnung
Dr. Klein	2,52	Bester Service
Interhyp	2,54	Bester Service
MKIB	2,55	Bester Service
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,57	Bester Service
Baufi24	2,57	Bester Service
Baugeld Spezialisten	2,58	Bester Service
DTW Immobilienfinanzierung	2,59	
Wüstenrot Bausparkasse	2,60	
PlanetHome Finanzierung	2,60	
accedo	2,62	
Hüttig & Rompf	2,62	
Enderlein Baufinanzierungen	2,63	
Creditfair	2,63	
baufia	2,64	
creditweb	2,64	
BauFi Direkt	2,65	
KVB-Finanz	2,66	
BAUFINANZIERUNG XPERT	2,66	
immo-finanzcheck.de	2,67	
mybaufinanzierung	2,68	
abakus24	2,69	

Baumärkte

(Grenzwert = 2,53, 4 von 11 ausgezeichnet)

Baumärkte	Mittelwert	Auszeichnung
hagebau	2,46	Bester Service
BayWa	2,47	Bester Service
toom Baumarkt	2,50	Bester Service
Bauhaus	2,51	Bester Service
Hornbach	2,54	
OBI	2,56	
HELLWEG	2,57	
Globus Baumarkt	2,59	
Stabilo Fachmarkt	2,60	
bauSpezi	2,61	
B1 Discount Baumarkt	2,65	

Bausparkassen

(Grenzwert = 2,55, 5 von 10 ausgezeichnet)

Bausparkassen	Mittelwert	Auszeichnung
Debeka Bausparkasse	2,49	Bester Service
Wüstenrot Bausparkasse	2,51	Bester Service
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,53	Bester Service
BKM - Bausparkasse Mainz	2,54	Bester Service
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,55	Bester Service
Alte Leipziger Bauspar	2,57	
BHW Bausparkasse	2,60	
LBS	2,63	
SIGNAL IDUNA Bauspar	2,64	
start:bausparkasse	2,67	

Direktbanken

(Grenzwert = 2,66, 6 von 15 ausgezeichnet)

Direktbanken	Mittelwert	Auszeichnung
norisbank	2,62	Bester Service
SWK Bank	2,64	Bester Service
Bank of Scotland	2,64	Bester Service
ING	2,65	Bester Service
Consorsbank	2,66	Bester Service
1822direkt	2,66	Bester Service
DKB - Deutsche Kreditbank	2,67	
comdirect	2,68	
Hanseatic Bank	2,68	
Volkswagen Bank	2,69	
Tomorrow/Solarisbank	2,70	
Deutsche Skatbank	2,71	
CRONBANK	2,72	
Openbank	2,72	
N26	2,73	

Direktversicherer

(Grenzwert = 2,62, 7 von 17 ausgezeichnet)

Direktversicherer	Mittelwert	Auszeichnung
CosmosDirekt	2,56	Bester Service
Hannoversche	2,57	Bester Service
HUK24	2,58	Bester Service
AdmiralDirekt	2,58	Bester Service
Allianz Direct	2,60	Bester Service
DA Direkt	2,62	Bester Service
Sparkassen DirektVersicherung	2,62	Bester Service
DFV Deutsche Familienversicherung	2,64	
verti	2,65	
BavariaDirekt	2,65	
EUROPA Versicherungen	2,66	
GVV Direkt	2,66	
BD24 Berlin Direkt Versicherung	2,68	
Adam Riese	2,69	
Delta Direkt	2,70	
Barmenia Direkt	2,71	
DIREKTE LEBEN	2,73	

Elektrohändler

(Grenzwert = 2,55, 3 von 7 ausgezeichnet)

Elektrohändler	Mittelwert	Auszeichnung
EP: ElectronicPartner	2,50	Bester Service
expert	2,52	Bester Service
Conrad	2,54	Bester Service
EURONICS	2,57	
MEDIMAX	2,60	
Saturn	2,62	
MediaMarkt	2,63	

Energieversorger - bundesweit

(Grenzwert = 2,61, 6 von 14 ausgezeichnet)

Energieversorger - bundesweit	Mittelwert	Auszeichnung
MONTANA	2,54	Bester Service
Vattenfall	2,55	Bester Service
123energie	2,57	Bester Service
EnBW	2,58	Bester Service
Stadtwerke München	2,61	Bester Service
E WIE EINFACH	2,61	Bester Service
ALDI Grüne Energie	2,62	
MAINGAU Energie	2,65	
EWE	2,66	
KlickEnergie	2,67	
goldgas	2,68	
Leu Energie	2,69	
E.ON	2,70	
energieGUT	2,73	

Energieversorger - regional

(Grenzwert = 2,63, 9 von 23 ausgezeichnet)

Energieversorger - regional	Mittelwert	Auszeichnung
enviaM	2,55	Bester Service
MITGAS (enviaM)	2,57	Bester Service
WEMAG	2,58	Bester Service
Mainova	2,59	Bester Service
DEW21	2,59	Bester Service
badenova	2,60	Bester Service
Leipziger Stadtwerke	2,61	Bester Service
SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	2,62	Bester Service
GASAG	2,63	Bester Service
MVV Energie	2,64	
enercity	2,66	
Stadtwerke Duisburg	2,67	
NEW Energie	2,68	
eins energie in sachsen	2,68	
enni.	2,69	
Stadtwerke Bochum	2,70	
Stadtwerke Düsseldorf	2,70	
ESWE Versorgung	2,71	
Erdgas Südwest	2,72	
Mark-E	2,73	
N-ERGIE	2,74	
Süwag	2,76	
RheinEnergie	2,77	

Energieversorger Öko

(Grenzwert = 2,62, 9 von 27 ausgezeichnet)

Energieversorger Öko	Mittelwert	Auszeichnung
eprimo	2,55	Bester Service
LichtBlick	2,56	Bester Service
Yello	2,58	Bester Service
lekker Energie	2,59	Bester Service
stadtenergie	2,60	Bester Service
Naturstrom	2,60	Bester Service
Octopus Energy	2,61	Bester Service
ENPURE	2,62	Bester Service
Grünwelt Energie	2,62	Bester Service
MANN Strom	2,63	
Ostrom	2,63	
Green Planet Energy	2,64	
Bürgerwerke	2,64	
strome	2,65	
ENTEKA	2,65	
Knauber Strom	2,65	
grün.power	2,66	
Prokon	2,67	
Polarstern	2,68	
LogoEnergie	2,68	
SAUBER ENERGIE	2,69	
EMB Energie Mark Brandenburg	2,69	
prioenergie	2,70	
ExtraEnergie	2,70	
EWS Elektrizitätswerke Schönau	2,71	
energie von nebenan	2,72	
EVD Energieversorgung Deutschland	2,74	

Entsorgungsdienstleister

(Grenzwert = 2,67, 7 von 23 ausgezeichnet)

Entsorgungsdienstleister	Mittelwert	Auszeichnung
ALBA	2,61	Bester Service
REMONDIS	2,62	Bester Service
Veolia	2,64	Bester Service
Berlin Recycling	2,64	Bester Service
PreZero	2,66	Bester Service
AWISTA	2,67	Bester Service
BSR Berlin	2,67	Bester Service
Schönmackers	2,68	
Entsorgungsbetriebe Essen (EBE)	2,68	
aha Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover	2,69	
Entsorgungsgesellschaft Westmünsterland (EGW)	2,70	
Drekopf	2,70	
EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf	2,70	
FES Frankfurt	2,71	
Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM)	2,71	
FEHR-Gruppe	2,72	
AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln	2,72	
Stadtreinigung Hamburg	2,73	
Nehlsen	2,73	
EDG Entsorgung Dortmund	2,74	
Abfallwirtschaft Stadt Nürnberg (ASN)	2,74	
Kühl Entsorgung & Recycling	2,75	
Jakob Becker/Becker Umweltdienste	2,77	

Fahrradhändler

(Grenzwert = 2,54, 3 von 11 ausgezeichnet)

Fahrradhändler	Mittelwert	Auszeichnung
ZEG	2,49	Bester Service
Fahrrad XXL	2,52	Bester Service
Zweirad Stadler	2,53	Bester Service
CUBE Store by Multicycle	2,55	
MEGA Bike	2,57	
B.O.C. / Bikemax	2,58	
Das Radhaus	2,58	
Lucky Bike	2,60	
RABE Bike	2,61	
e-motion	2,62	
Little John Bikes	2,63	

Fertighausanbieter

(Grenzwert = 2,65, 10 von 37 ausgezeichnet)

Fertighausanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baufritz	2,56	Bester Service
BIEN-ZENKER	2,57	Bester Service
WeberHaus	2,59	Bester Service
LUXHAUS	2,60	Bester Service
RENSCH-HAUS	2,60	Bester Service
OKAL Haus	2,61	Bester Service
STREIF Haus	2,62	Bester Service
HUF HAUS	2,63	Bester Service
SchwörerHaus	2,64	Bester Service
FingerHaus	2,65	Bester Service
Schwabenhaus	2,66	
HAAS FERTIGBAU	2,68	
allkauf Haus	2,69	
HANSE HAUS	2,69	
GUSSEK HAUS	2,70	
Fertighaus WEISS	2,70	
ScanHaus Marlow	2,70	
massa haus	2,71	
KAMPA	2,71	
petershaus	2,71	
Dan-Wood	2,72	
ELKHAUS	2,72	
Stommel Haus	2,73	
ALBERT Haus	2,74	
Danhaus	2,75	
Büdenbender	2,76	
Regnauer	2,76	
Fingerhut Haus	2,76	
WOLF-Haus	2,77	
Living Haus	2,77	
FischerHaus	2,78	
ISOWOODHAUS	2,78	
Meisterstück-HAUS	2,78	
Keitel-Haus	2,79	
Lehner Haus	2,80	
ProHaus	2,80	
Rubner	2,81	

Filialbanken - regional

(Grenzwert = 2,59, 14 von 52 ausgezeichnet)

Filialbanken - regional	Mittelwert	Auszeichnung
Berliner Sparkasse	2,51	Bester Service
VerbundVolksbank OWL	2,52	Bester Service
Hamburger Sparkasse (HASPA)	2,53	Bester Service
NATIONAL-BANK	2,53	Bester Service
Berliner Volksbank	2,54	Bester Service
Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	2,54	Bester Service
Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN	2,55	Bester Service
BW-Bank	2,55	Bester Service
Wiesbadener Volksbank	2,56	Bester Service
Mittelbrandenburgische Sparkasse	2,56	Bester Service
Sparkasse Westmünsterland	2,56	Bester Service
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,57	Bester Service
Kreissparkasse Waiblingen	2,57	Bester Service
Volksbank Köln Bonn	2,59	Bester Service
Sparkasse Karlsruhe	2,60	
Frankfurter Sparkasse (FRASPA)	2,60	
Hannoversche Volksbank	2,61	
Die Sparkasse Bremen	2,61	
Stadtsparkasse München	2,62	
Mainzer Volksbank	2,62	
Kreissparkasse Köln	2,62	
Vereinigte VR Bank Kur- und Rheinpfalz	2,63	
Sparkasse Aachen	2,63	
Sparkasse Leipzig	2,63	
Volksbank Münsterland Nord	2,63	
Sparkasse Krefeld	2,64	
Volksbank Stuttgart	2,64	
Sparkasse KölnBonn	2,64	
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,65	
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	2,65	
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	2,66	
Sparkasse Dortmund	2,66	
Sparkasse Essen	2,66	
Volksbank Mittelhessen	2,67	
Volksbank Die Gestalterbank	2,67	
Kreissparkasse Heilbronn	2,68	
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,68	
meine Volksbank Raiffeisenbank	2,68	

Filialbanken - regional	Mittelwert	Auszeichnung
Volksbank pur	2,69	
Kreissparkasse Ludwigsburg	2,69	
Dortmunder Volksbank	2,70	
Landessparkasse zu Oldenburg (LzO)	2,70	
Sparkasse Hannover	2,71	
Volksbank Kraichgau	2,72	
LIGA Bank	2,72	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,73	
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,73	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,73	
Kreissparkasse Böblingen	2,74	
Sparkasse Münsterland Ost	2,74	
Sparkasse Nürnberg	2,75	
VR-Bank Ludwigsburg	2,75	

Filialbanken - überregional

(Grenzwert = 2,60, 6 von 13 ausgezeichnet)

Filialbanken - überregional	Mittelwert	Auszeichnung
Commerzbank	2,55	Bester Service
TARGOBANK	2,56	Bester Service
Deutsche Bank	2,57	Bester Service
HypoVereinsbank	2,57	Bester Service
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	2,58	Bester Service
BBBank	2,60	Bester Service
Degussa Bank	2,61	
PSD Banken	2,62	
Santander Bank	2,62	
Postbank	2,64	
KfW Bank	2,66	
Sparda-Banken	2,69	
Creditplus Bank	2,70	

Finanzvertriebe

(Grenzwert = 2,64, 8 von 21 ausgezeichnet)

Entsorgungsdienstleister	Mittelwert	Auszeichnung
TELIS FINANZ	2,57	Bester Service
MLP	2,59	Bester Service
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,60	Bester Service
Postbank Finanzberatung	2,61	Bester Service
RWS Vermögensplanung	2,62	Bester Service
Plansecur	2,63	Bester Service
FORMAXX	2,64	Bester Service
tecis	2,64	Bester Service
GLOBAL-FINANZ	2,65	
EFC	2,65	
Swiss Life Select	2,65	
FinancialArchitects	2,66	
FiNUM. Private Finance	2,67	
OVB	2,69	
A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,70	
FP Finanzpartner	2,71	
compexx Finanz	2,72	
Valuniq	2,73	
Königswege	2,74	
Bonnfinanz	2,75	
FinancePlan+	2,76	

Fitnessstudios

(Grenzwert = 2,65, 6 von 23 ausgezeichnet)

Fitnessstudios	Mittelwert	Auszeichnung
Kieser Training	2,58	Bester Service
Fitness First	2,62	Bester Service
INJOY	2,63	Bester Service
Just Fit	2,64	Bester Service
Holmes Place	2,65	Bester Service
clever fit	2,65	Bester Service
FitnessLOFT	2,66	
McFIT	2,66	
Mrs.Sporty	2,67	
FitX	2,69	
World of Fitness (WOF)	2,70	
EASYFITNESS	2,71	
Fitklusiv	2,71	
Actic Fitness	2,72	
Pfitzenmeier	2,72	
Jumpers Fitness	2,73	
easy sports	2,73	
Ai Fitness	2,73	
FitnessKing	2,74	
Ai Fitness	2,75	
BE FIT fitness	2,76	
VIVA Fitness	2,76	
XTRAFIT	2,78	

Flusskreuzfahrten

(Grenzwert = 2,47, 4 von 7 ausgezeichnet)

Flusskreuzfahrten	Mittelwert	Auszeichnung
A-ROSA	2,43	Bester Service
1AVista	2,45	Bester Service
Viking River Cruises	2,46	Bester Service
PHOENIX Flussreisen	2,47	Bester Service
AMADEUS Flusskreuzfahrten	2,49	
nicko cruises	2,50	
CroisiEurope	2,53	

Hausautomation

(Grenzwert = 2,63, 8 von 23 ausgezeichnet)

Hausautomation	Mittelwert	Auszeichnung
Somfy	2,55	Bester Service
Lupus Electronics	2,57	Bester Service
Bosch Smart Home	2,57	Bester Service
Loxone	2,60	Bester Service
Philips Hue	2,61	Bester Service
Gira	2,62	Bester Service
Busch-Jaeger	2,63	Bester Service
Gigaset Elements	2,63	Bester Service
JUNG	2,64	
Telekom Magenta SmartHome	2,65	
Belkin WeMo Smart Home	2,65	
devolo Home Control	2,66	
Egardia	2,67	
Homee Smart Home	2,68	
EnOcean	2,70	
Hager	2,71	
HomeMatic / eQ-3	2,71	
Smanos	2,73	
AVM FRITZ!Box	2,73	
Eve	2,74	
Netatmo	2,75	
Brennenstuhl BrematicPRO	2,76	
Delta Dore	2,78	

Hausgeräteservice

(Grenzwert = 2,60, 5 von 14 ausgezeichnet)

Hausgeräteservice	Mittelwert	Auszeichnung
Siemens	2,54	Bester Service
Bosch	2,55	Bester Service
Miele	2,57	Bester Service
Bauknecht	2,58	Bester Service
Liebherr	2,60	Bester Service
LG	2,61	
AEG	2,61	
Gorenje	2,62	
Hanseatic	2,64	
Samsung	2,64	
NEFF	2,65	
Whirlpool	2,67	
Panasonic	2,69	
Constructa	2,70	

Heimtierbedarf

(Grenzwert = 2,55, 3 von 6 ausgezeichnet)

Heimtierbedarf	Mittelwert	Auszeichnung
Fressnapf	2,51	Bester Service
MEGAZOO	2,53	Bester Service
ZOO & Co.	2,55	Bester Service
Kiebitzmarkt	2,60	
DAS FUTTERHAUS	2,60	
Kölle Zoo	2,62	

Hörgeräteakustiker

(Grenzwert = 2,53, 4 von 12 ausgezeichnet)

Hörgeräteakustiker	Mittelwert	Auszeichnung
Amplifon	2,48	Bester Service
GEERS	2,49	Bester Service
KIND Hörgeräte	2,52	Bester Service
HÖRGERÄTE SEIFERT	2,53	Bester Service
Hörgeräte Möckel	2,55	
Köttgen Hörakustik	2,56	
Hörgeräte LANGER	2,58	
Hörgeräte Bonsel	2,58	
iffland.hören.	2,59	
HörPartner	2,60	
BECKER Hörakustik	2,61	
terzo	2,64	

Hotels

(Grenzwert = 2,43, 14 von 33 ausgezeichnet)

Hotels	Mittelwert	Auszeichnung
Travel Charme Hotels & Resorts	2,34	Bester Service
Lindner Hotels & Resorts	2,35	Bester Service
Althoff Hotels	2,36	Bester Service
Steigenberger Hotels & Resorts	2,37	Bester Service
Sofitel	2,37	Bester Service
Best Western Hotels & Resorts	2,38	Bester Service
Dorint Hotels & Resorts	2,39	Bester Service
H-Hotels	2,40	Bester Service
Motel One	2,40	Bester Service
Radisson Blu Hotels & Resorts	2,41	Bester Service
Kempinski	2,41	Bester Service
Holiday Inn	2,42	Bester Service
MEININGER Hotels	2,43	Bester Service
Pullman Hotels	2,43	Bester Service
Marriott Hotels	2,44	
B&B HOTELS	2,44	
Mercure	2,45	
IntercityHotel	2,45	
Premier Inn	2,46	
Sheraton	2,46	
Hyatt	2,47	
Novotel	2,47	
Hilton Hotels & Resorts	2,48	
Park Inn by Radisson	2,49	
Maritim Hotels	2,50	
NH Hotels	2,50	
Leonardo Hotels	2,52	
Mövenpick Hotels & Resorts	2,54	
InterContinental Hotels	2,55	
Crowne Plaza	2,56	
Moxy Hotels	2,60	
a&o Hostels	2,61	
Ibis	2,62	

Immobilienmakler

(Grenzwert = 2,62, 14 von 39 ausgezeichnet)

Immobilienmakler	Mittelwert	Auszeichnung
FALC Immobilien	2,55	Bester Service
RE/MAX	2,56	Bester Service
BETTERHOMES	2,57	Bester Service
Tentschert Immobilien	2,58	Bester Service
DAHLER & COMPANY	2,58	Bester Service
KAMPMEYER Immobilien	2,59	Bester Service
Aengevelt Immobilien	2,59	Bester Service
Wüstenrot Immobilien	2,60	Bester Service
Haferkamp Immobilien	2,61	Bester Service
HESSKONZEPT	2,61	Bester Service
Homeday	2,61	Bester Service
Aigner Immobilien	2,62	Bester Service
VON POLL IMMOBILIEN	2,62	Bester Service
Engel & Völkers	2,62	Bester Service
Schürrer & Fleischer Immobilien	2,63	
Hausmann Immobilien	2,63	
HORN IMMOBILIEN	2,63	
Sparkassen-Finanzgruppe	2,64	
Postbank Immobilien	2,64	
Eschner-Immobilien	2,64	
PlanetHome Immobilien	2,65	
McMakler	2,65	
Laufenberg-Immobilien	2,65	
amarc21	2,66	
Maklaro	2,66	
Rottmann Immobilien	2,67	
DR. OEBELS + partner	2,68	
ReWa Immobilien	2,68	
Walser Immobiliengruppe	2,69	
GARANT Immobilien	2,69	
Gärtner Immobilien	2,70	
IMMOPARTNER Stefan Sagraloff	2,70	
Busch Wohnimmobilien	2,71	
Nowak Immobilien (Berchtesgarden)	2,71	

Immobilienmakler	Mittelwert	Auszeichnung
Goldbach Immobilien	2,72	
Bender & Bender Immobilien	2,72	
Bott Immobilien	2,74	
Kirsch & Haubner Immobilien	2,75	
Wentzel Dr.	2,75	

Immobilienteilverkauf

(Grenzwert = 2,68, 4 von 9 ausgezeichnet)

Immobilienteilverkauf	Mittelwert	Auszeichnung
wertfaktor	2,65	Bester Service
HausVorteil	2,66	Bester Service
Deutsche Teilkauf	2,68	Bester Service
HausVorsorge	2,68	Bester Service
Engel & Völkers LiquidHome	2,69	
Hausanker	2,70	
Heimkapital	2,71	
Hoffmann Hausrente	2,72	
Teilverkauf One	2,74	

Immobilienverrentung

(Grenzwert = 2,70, 3 von 9 ausgezeichnet)

Immobilienverrentung	Mittelwert	Auszeichnung
DEGIV	2,68	Bester Service
Wüstenrot Immobilienverrentung	2,69	Bester Service
Deutsche Leibrenten	2,69	Bester Service
VMT Immofinanz	2,71	
Münchner Immobilienverrentung	2,72	
Meine Wohnrente	2,72	
Jubilio	2,73	
Immotax Leibrentenbörse	2,74	
Hausplusrente	2,74	

Krankenkassen - regional

(Grenzwert = 2,55, 3 von 14 ausgezeichnet)

Krankenkassen - regional	Mittelwert	Auszeichnung
AOK PLUS	2,48	Bester Service
IKK Brandenburg und Berlin	2,52	Bester Service
IKK - Die Innovationskasse	2,54	Bester Service
AOK Bayern	2,58	
IKK Südwest	2,60	
AOK Baden-Württemberg	2,61	
AOK Sachsen-Anhalt	2,63	
AOK Rheinland / Hamburg	2,63	
AOK Niedersachsen	2,64	
AOK Nordost	2,65	
AOK Bremen / Bremerhaven	2,65	
AOK NordWest	2,66	
AOK Hessen	2,67	
AOK Rheinland-Pfalz / Saarland	2,67	

Krankenkassen – überregional

(Grenzwert = 2,53, 13 von 32 ausgezeichnet)

Krankenkassen - überregional	Mittelwert	Auszeichnung
BARMER	2,45	Bester Service
VIACTIV Krankenkasse	2,46	Bester Service
SBK	2,47	Bester Service
KNAPPSCHAFT	2,48	Bester Service
TK - Die Techniker	2,48	Bester Service
SECURVITA Krankenkasse	2,49	Bester Service
KKH - Kaufmännische Krankenkasse	2,50	Bester Service
hkk	2,50	Bester Service
BKK VBU	2,51	Bester Service
BKK Linde	2,52	Bester Service
Audi BKK	2,52	Bester Service
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	2,53	Bester Service
IKK classic	2,53	Bester Service
HEK - Hanseatische Krankenkasse	2,54	

Krankenkassen - überregional	Mittelwert	Auszeichnung
mhplus Krankenkasse	2,55	
Bosch BKK	2,56	
Bergische Krankenkasse	2,57	
pronova BKK	2,58	
Mobil Krankenkasse	2,59	
IKK gesund plus	2,59	
Debeka BKK	2,60	
Novitas BKK	2,60	
DAK-Gesundheit	2,61	
Heimat Krankenkasse	2,61	
vivida bkk	2,63	
R+V BKK	2,63	
BAHN-BKK	2,64	
BKK24	2,65	
BKK firmus	2,66	
BKK Pfalz	2,67	
Salus BKK	2,69	
BIG direkt gesund	2,70	

Kreuzfahrtanbieter

(Grenzwert = 2,42, 4 von 9 ausgezeichnet)

Kreuzfahrtanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Celebrity Cruises	2,37	Bester Service
Norwegian Cruise Line	2,39	Bester Service
Royal Caribbean International	2,40	Bester Service
MSC Cruises	2,42	Bester Service
Carnival Cruise Line	2,44	
Hurtigruten	2,45	
TUI Cruises	2,46	
AIDA	2,48	
Costa Kreuzfahrten	2,53	

Küchenfachhändler

(Grenzwert = 2,56, 6 von 18 ausgezeichnet)

Küchenfachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Küche&Co	2,50	Bester Service
Marquardt Küchen	2,51	Bester Service
Küchen Aktuell	2,52	Bester Service
Dassbach Küchen	2,55	Bester Service
ALMA Küchen	2,56	Bester Service
REDDY Küchen	2,56	Bester Service
PLANA Küchenland	2,57	
Asmo Küchen	2,57	
Varia Küchen	2,58	
KüchenTreff	2,59	
Schmidt Küchen	2,61	
KÜCHE 3000	2,62	
Küchen Keie	2,62	
Küchen Meyer	2,63	
musterhaus küchen	2,63	
MEDA Küchenfachmarkt	2,64	
GRIMM Küchen	2,64	
meine Küche	2,66	

Lohnsteuerhilfvereine

(Grenzwert = 2,64, 6 von 19 ausgezeichnet)

Lohnsteuerhilfvereine	Mittelwert	Auszeichnung
Aktuell Lohnsteuerhilfverein	2,61	Bester Service
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,62	Bester Service
Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	2,62	Bester Service
Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	2,63	Bester Service
Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg (LHBB)	2,64	Bester Service
ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfverein	2,64	Bester Service
Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)	2,65	
HILO	2,66	
Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein (ALV)	2,66	
ISAR Lohnsteuerhilfverein	2,67	
LBV Hamm	2,67	
Lohnsteuerhilfe Fuldataal (LhF)	2,68	
Steuerring	2,68	
Deutsche Lohnsteuerhilfe	2,69	
Lohnsteuerhilfverein für Arbeitnehmer (LSTHV)	2,69	
ABC Lohnsteuerhilfverein	2,69	
Ring der Steuerzahler Lohnsteuerhilfverein (RDS)	2,70	
BVBB Lohnsteuerhilfverein	2,70	
Lohnsteuerberatungsverbund	2,71	

Massivhausanbieter

(Grenzwert = 2,63, 5 von 18 ausgezeichnet)

Massivhausanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Viebrockhaus	2,57	Bester Service
ARGE-HAUS	2,59	Bester Service
Kern-Haus	2,61	Bester Service
HELMA	2,62	Bester Service
BAUMEISTER-HAUS	2,63	Bester Service
Dennert Massivhaus	2,64	
Heinz von Heiden	2,64	
FAVORIT MASSIVHAUS	2,66	
Town & Country Haus	2,66	
Elbe-Haus	2,67	
hebelHAUS	2,67	
ECO System HAUS	2,68	
LECHNER Massivhaus	2,68	
TEAM Massivhaus	2,70	
Hauser Massivbau	2,71	
Roth-Massivhaus	2,71	
GSE Haus	2,72	
Massivhaus-Zentrum	2,74	

Möbelhändler

(Grenzwert = 2,61, 14 von 44 ausgezeichnet)

Möbelhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Höffner	2,52	Bester Service
XXXLutz	2,53	Bester Service
Möbel Kraft	2,54	Bester Service
SEGMÜLLER	2,54	Bester Service
porta Möbel	2,56	Bester Service
Möbel Wanninger	2,56	Bester Service
Ostermann	2,58	Bester Service
Möbel Martin	2,59	Bester Service
Zurbrüggen	2,59	Bester Service
HARDECK	2,60	Bester Service
Flamme Küchen + Möbel	2,60	Bester Service

Möbelhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Möbel Inhofer	2,60	Bester Service
Wohn-Center Spilger	2,61	Bester Service
Möbel RIEGER	2,61	Bester Service
IKEA	2,62	
Hofmeister Wohnzentrum	2,62	
Möbel Hübner	2,62	
Schaffrath	2,63	
Möbel Rogg	2,63	
Möbel Fischer	2,64	
PiLiPP Möbelhaus	2,64	
Möbel Ehrmann	2,64	
Möbel Mahler	2,65	
Möbel Brucker	2,65	
Opti-Wohnwelt	2,65	
mömax	2,65	
Möbel Franz Knuffmann	2,66	
Möbel Heinrich	2,67	
Möbel Staude	2,67	
Möbelhof	2,67	
Möbelcenter biller	2,68	
Möbel Schulenburg	2,68	
Möbel Brotz	2,70	
POCO Einrichtungsmärkte	2,70	
BRAUN Möbel-Center	2,70	
Möbel Kempf	2,70	
ROLLER	2,71	
Möbel Turflon	2,71	
WEKO	2,71	
Opti-MegaStore	2,72	
JYSK (ehemals: Dänisches Bettenlager)	2,74	
SCONTO	2,75	
tejo's SB Lagerkauf	2,76	
SB-Möbel BOSS	2,77	

Musik- und Instrumentenfachhändler

(Grenzwert = 2,60, 5 von 10 ausgezeichnet)

Musik- und Instrumentenfachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Thomann	2,56	Bester Service
Soundland	2,57	Bester Service
Session	2,58	Bester Service
MUSIC STORE	2,60	Bester Service
Musikhaus Korn	2,60	Bester Service
Musik Produktiv	2,61	
Musikhaus Knopp	2,63	
music world	2,64	
Rock Shop	2,66	
JustMusic	2,68	

Nachhaltigkeitsbanken

(Grenzwert = 2,61, 4 von 8 ausgezeichnet)

Nachhaltigkeitsbanken	Mittelwert	Auszeichnung
UmweltBank	2,55	Bester Service
Pax-Bank	2,56	Bester Service
GLS Bank	2,58	Bester Service
KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	2,61	Bester Service
Evangelische Bank	2,62	
Triodos Bank	2,64	
EthikBank	2,68	
Tomorrow	2,72	

Optikerketten

(Grenzwert = 2,55, 5 von 17 ausgezeichnet)

Optikerketten	Mittelwert	Auszeichnung
Apollo-Optik	2,50	Bester Service
Fielmann	2,51	Bester Service
Binder Optik	2,54	Bester Service
Neusehland	2,54	Bester Service
Brillen ROTTLER	2,55	Bester Service
pro optik	2,56	
eyes + more	2,57	
<u>becker + flöge</u>	2,58	
Mister Spex	2,58	
Optiker Bode	2,60	
KRASS Optik	2,60	
aktivoptik	2,61	
DELKER Optik	2,62	
brillen.de	2,62	
Abele Optik	2,62	
MATT Optik	2,63	
Optik Hallmann	2,64	

Outdoor-Fachhändler

(Grenzwert = 2,62, 2 von 5 ausgezeichnet)

Outdoor-Fachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
VAUDE Store	2,59	Bester Service
Jack Wolfskin	2,62	Bester Service
Fritz Berger	2,63	
Globetrotter	2,65	
McTREK	2,67	

Polstermöbelspezialisten

(Grenzwert = 2,63, 3 von 8 ausgezeichnet)

Polstermöbelspezialisten	Mittelwert	Auszeichnung
Seats and Sofas	2,60	Bester Service
Polsterwelt Engelhardt	2,62	Bester Service
Kabs	2,63	Bester Service
Trösser	2,64	
Multipolster	2,64	
UNI Polster	2,65	
Polstermöbel Fischer	2,66	
Polster Aktuell	2,68	

Privatbanken

(Grenzwert = 2,51, 9 von 2 ausgezeichnet)

Privatbanken	Mittelwert	Auszeichnung
Hauck Aufhäuser Lampe	2,44	Bester Service
DONNER & REUSCHEL	2,46	Bester Service
Bank Julius Bär	2,46	Bester Service
MERKUR PRIVATBANK	2,48	Bester Service
Weberbank	2,48	Bester Service
Quirin Privatbank	2,49	Bester Service
HSBC	2,50	Bester Service
Bethmann Bank	2,50	Bester Service
Berenberg Bank	2,51	Bester Service
Merck Finck	2,52	
Bankhaus Metzler	2,53	
M.M.Warburg & CO	2,53	
Bankhaus Hafner	2,54	
Fürst Fugger Privatbank	2,56	
Bankhaus Max Flessa	2,57	
Sutor Bank	2,59	
Bankhaus Ellwanger & Geiger	2,60	
Bankhaus C. L. Seeliger	2,61	
Frankfurter Bankgesellschaft	2,62	
ODDO BHF	2,64	

Reisebüros

(Grenzwert = 2,59, 6 von 13 ausgezeichnet)

Reisebüros	Mittelwert	Auszeichnung
TUI ReiseCenter	2,54	Bester Service
Lufthansa City Center	2,55	Bester Service
TUI TravelStar Reisebüro	2,56	Bester Service
Ítur Reisebüro	2,57	Bester Service
Reiseland Reisebüro	2,58	Bester Service
alltours Reisecenter	2,59	Bester Service
HOLIDAY LAND	2,60	
sonnenklar.tv Reisebüro	2,61	
DERPART	2,62	
DERTOUR Reisebüro	2,63	
FIRST REISEBÜROS	2,64	
GALERIA Reisen	2,65	
Flugbörse Reisebüro	2,68	

Reiseveranstalter

(Grenzwert = 2,59, 3 von 9 ausgezeichnet)

Reiseveranstalter	Mittelwert	Auszeichnung
ADAC Reisen	2,56	Bester Service
MEIERS WELTREISEN	2,57	Bester Service
TUI	2,58	Bester Service
DERTOUR	2,60	
ITS Reisen	2,61	
FTI	2,62	
schauinsland-reisen	2,63	
alltours flugreisen	2,64	
BigXtra	2,64	

Serviceversicherer

(Grenzwert = 2,59, 13 von 35 ausgezeichnet)

Serviceversicherer	Mittelwert	Auszeichnung
Debeka	2,53	Bester Service
ADAC Versicherungen	2,54	Bester Service
Allianz	2,55	Bester Service
DEVK	2,55	Bester Service
Münchener Verein	2,56	Bester Service
R+V	2,56	Bester Service
NV-Versicherungen	2,57	Bester Service
LVM Versicherung	2,57	Bester Service
WGV	2,58	Bester Service
SV Sparkassenversicherung	2,58	Bester Service
Baloise	2,59	Bester Service
ERGO	2,59	Bester Service
Provinzial	2,59	Bester Service
HUK-COBURG	2,60	
Mecklenburgische Versicherung	2,60	
Itzehoer	2,60	
Gothaer	2,61	
WWK	2,61	
Versicherungskammer Bayern	2,62	
Zurich	2,62	
Generali	2,63	
Barmenia	2,63	
ARAG	2,63	
AXA / DBV	2,64	
Württembergische	2,64	
Concordia	2,65	
VGH Versicherungen	2,65	
Alte Leipziger - Hallesche	2,65	
Die Continentale	2,66	
HanseMerkur	2,66	
SIGNAL IDUNA	2,67	
NÜRNBERGER	2,68	
BGV Badische	2,69	
Helvetia	2,70	
HDI	2,70	

Spielwarenfachgeschäfte

(Grenzwert = 2,65, 4 von 7 ausgezeichnet)

Spielwarenfachgeschäfte	Mittelwert	Auszeichnung
Vedes / Spielzeug-Ring	2,62	Bester Service
ROFU	2,63	Bester Service
idee+spiel	2,64	Bester Service
Spiele Max	2,65	Bester Service
playmobil FunStore	2,67	
LEGO	2,67	
SMYTHS	2,69	

Sport- und Freizeitgeschäfte

(Grenzwert = 2,60, 2 von 5 ausgezeichnet)

Sport- und Freizeitgeschäfte	Mittelwert	Auszeichnung
INTERSPORT	2,58	Bester Service
SportScheck	2,60	Bester Service
DECATHLON	2,62	
Planet Sports	2,62	
Sport 2000	2,63	

Telekommunikation

(Grenzwert = 2,68, 6 von 12 ausgezeichnet)

Telekommunikation	Mittelwert	Auszeichnung
1&1	2,63	Bester Service
Freenet	2,65	Bester Service
Vodafone	2,66	Bester Service
Deutsche Telekom	2,67	Bester Service
M-net	2,68	Bester Service
NetCologne	2,68	Bester Service
O2	2,70	
EWE Tel	2,71	
Deutsche Glasfaser	2,72	
PŸUR	2,74	
Amvia (ehemals: Tele2)	2,75	
congstar	2,76	

Versicherungsvermittler

(Grenzwert = 2,62, 8 von 22 ausgezeichnet)

Versicherungsvermittler	Mittelwert	Auszeichnung
Helmsauer & Kollegen	2,55	Bester Service
MRH Trowe	2,56	Bester Service
Rettig & Partner	2,57	Bester Service
BEST GRUPPE	2,57	Bester Service
FVB	2,59	Bester Service
LEUE & NILL	2,59	Bester Service
am Brunnen VersicherungsManagement	2,61	Bester Service
ARTUS GRUPPE	2,62	Bester Service
Remy & Nauen	2,64	
Warendorfer Versicherungs-Kontor (wvk)	2,65	
Pantaenius Versicherungsmakler	2,65	
Bonnkapital Versicherungsmakler und Immobilien	2,67	
Gayen & Berns - Homann	2,68	
GLOBAL GRUPPE	2,69	
FG Finanz-Service	2,69	
Impuls AG	2,70	
BBN Versicherungsmakler	2,70	
STEIN & STEIN Versicherungsmakler	2,71	
Goldstein Röseler	2,71	
Hösch & Partner	2,72	
Lurz & Hölscher	2,73	
Carl Bölken Söhne	2,75	

Webhosting-Anbieter

(Grenzwert = 2,71, 5 von 17 ausgezeichnet)

Webhosting-Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
STRATO	2,67	Bester Service
IONOS	2,68	Bester Service
Host Europe	2,69	Bester Service
Hetzner Online	2,70	Bester Service
1blu	2,71	Bester Service
EVANZO	2,72	
webgo	2,72	
ALL-INKL.COM	2,73	
united-domains	2,73	
WebhostOne	2,74	
checkdomain	2,74	
mittwald	2,75	
one.com	2,75	
Greatnet.de	2,76	
netcup	2,76	
DomainFactory	2,77	
alfahosting.de	2,78	