

# **Studieninformation**

## **„Deutschland-Monitor – Service“**

### **2024**

Studiensteckbrief, Untersuchungsdesign, Auswertung und Ergebnisse

Eine Untersuchung in Kooperation mit

# **TAGESSPIEGEL**

ServiceValue GmbH

Köln, Oktober 2024

## Inhalt

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

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	Tagesspiegel und ServiceValue GmbH	
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung	
<b>Erhebungs- und Auswertungszeitraum</b>	September bis Oktober 2024	
<b>Stichprobe</b>	Mehr als 96.000 Verbraucherurteile zu 827 Unternehmen aus 49 Branchen	
<b>Auswertung</b>	<p>Ergebnisse und Rankings für 49 Branchen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apotheken-Kooperationen</li> <li>• Augenlaser-Kliniken</li> <li>• Autoservice</li> <li>• Autovermieter</li> <li>• Baufinanzierer - Vermittler</li> <li>• Baumärkte</li> <li>• Bausparkassen</li> <li>• Direktbanken</li> <li>• Direktversicherer</li> <li>• Elektrohändler</li> <li>• Energieversorger - bundesweit</li> <li>• Energieversorger - regional</li> <li>• Energieversorger Öko</li> <li>• Entsorgungsdienstleister</li> <li>• Fahrradhändler</li> <li>• Fertighausanbieter</li> <li>• Filialbanken - regional</li> <li>• Filialbanken - überregional</li> <li>• Finanzvertriebe</li> <li>• Fitnessstudios</li> <li>• Flusskreuzfahrten</li> <li>• Hausgeräteservice</li> <li>• Heimtierbedarf</li> <li>• Hörgeräteakustiker</li> <li>• Hotels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immobilienmakler</li> <li>• Immobilienteilverkauf</li> <li>• Immobilienverrentung</li> <li>• Krankenkassen - regional</li> <li>• Krankenkassen - überregional</li> <li>• Kreuzfahrtanbieter</li> <li>• Küchenfachhändler</li> <li>• Lohnsteuerhilfvereine</li> <li>• Massivhausanbieter</li> <li>• Möbelhändler</li> <li>• Musik- und Instrumentenfachhändler</li> <li>• Nachhaltigkeitsbanken</li> <li>• Optikerketten</li> <li>• Outdoor-Fachhändler</li> <li>• Polstermöbelspezialisten</li> <li>• Privatbanken</li> <li>• Reisebüros</li> <li>• Reiseveranstalter</li> <li>• Serviceversicherer</li> <li>• Spielwarenfachgeschäfte</li> <li>• Sport- und Freizeitgeschäfte</li> <li>• Telekommunikationsanbieter</li> <li>• Versicherungsvermittler</li> <li>• Webhosting-Anbieter</li> </ul>

## 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: 2,5187) und dem Autovermieter mit dem schlechtesten Mittelwert (hier: 2,6547) beträgt 0,1360, davon ein Drittel ergibt 0,0453, sodass der gesuchte Grenzwert bei  $2,5187 + 0,0453 = 2,5640$  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 2,56 liegen, um als Autovermieter mit dem Prädikat „Bester Service“ ausgezeichnet zu werden. Damit sind zwei von neun Autovermietern mit dem Prädikat „Bester Service“ ausgezeichnet.

## Ergebnisse – branchenspezifisch

### Apotheken-Kooperationen

Apotheken-Kooperationen	Mittelwert	Auszeichnung
Guten Tag Apotheke	2,41	Bester Service
natürlich-Apotheken	2,42	Bester Service
mea - meine apotheke	2,44	Bester Service
LINDA Apotheke	2,45	Bester Service
easyApotheke	2,47	
GESUND-IST-BUNT	2,47	
Alphega und gesund leben Apotheken	2,49	
AVIE Apotheke	2,49	
WAVE (A-plus Apotheke)	2,50	
CURA-SAN	2,53	

### Augenlaser-Kliniken

Augenlaser-Kliniken	Mittelwert	Auszeichnung
CARE Vision	2,44	Bester Service
sehkraft	2,46	Bester Service
EuroEyes	2,47	Bester Service
Smile Eyes	2,50	
Lasermed	2,52	
lasik germany	2,53	
LASIKWELT	2,54	
Optical Express	2,55	
FreeVis	2,58	

## Autoservice

Autoservice	Mittelwert	Auszeichnung
DRIVER Center	2,53	Bester Service
Premio Reifen + Autoservice	2,54	Bester Service
First Stop	2,57	Bester Service
Pneuhage	2,58	Bester Service
EUROMASTER	2,59	Bester Service
ATU	2,59	Bester Service
stop+go	2,60	
Vergölst	2,61	
ad-AUTO DIENST	2,61	
Quick Reifendiscount	2,62	
Reifen Helm	2,63	
REIFF	2,64	
Bosch Car Service	2,65	
point S	2,66	
AUTOFIT	2,66	
pitstop	2,68	
1a autoservice	2,72	

## Autovermieter

Autovermieter	Mittelwert	Auszeichnung
STARCAR	2,52	Bester Service
Europcar	2,55	Bester Service
Europa Service	2,57	
Enterprise Rent-A-Car	2,58	
Avis	2,60	
Buchbinder	2,63	
Hertz	2,64	
SIXT	2,64	
Budget	2,65	

## Baufinanzierer - Vermittler

Baufinanzierer -Vermittler	Mittelwert	Auszeichnung
Interhyp	2,50	Bester Service
Dr. Klein	2,54	Bester Service
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	2,56	Bester Service
MKIB	2,57	Bester Service
Wüstenrot Bausparkasse	2,57	Bester Service
Creditfair	2,58	Bester Service
Enderlein Baufinanzierungen	2,60	
creditweb	2,60	
Baufi24	2,61	
Hüttig & Rompf	2,61	
baufia	2,63	
PlanetHome Finanzierung	2,64	
Baugeld Spezialisten	2,64	
accedo	2,65	
DTW Immobilienfinanzierung	2,65	
mybaufinanzierung	2,66	
BAUFINANZIERUNG XPERT	2,67	
BauFi Direkt	2,70	
KVB-Finanz	2,70	
abakus24	2,73	

## Baumärkte

Baumärkte	Mittelwert	Auszeichnung
hagebau	2,42	Bester Service
BayWa Bau- und Gartenmärkte	2,44	Bester Service
toom Baumarkt	2,45	Bester Service
BAUHAUS	2,46	Bester Service
HORNBACH	2,50	Bester Service
HELLWEG	2,55	
Globus Baumarkt	2,56	
OBI	2,60	
B1 Discount Baumarkt	2,61	
bauSpezi	2,62	
Stabilo Fachmarkt	2,65	

## Bausparkassen

Bausparkassen	Mittelwert	Auszeichnung
Debeka Bausparkasse	2,49	Bester Service
Deutsche Bausparkasse Badenia	2,51	Bester Service
Wüstenrot Bausparkasse	2,53	Bester Service
Alte Leipziger Bauspar	2,54	Bester Service
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,54	Bester Service
BKM - Bausparkasse Mainz	2,57	
start:bausparkasse	2,63	
LBS	2,66	
BHW Bausparkasse	2,67	
SIGNAL IDUNA Bauspar	2,69	

## Direktbanken

Direktbanken	Mittelwert	Auszeichnung
norisbank	2,56	Bester Service
Consorsbank	2,60	Bester Service
DKB - Deutsche Kreditbank	2,62	Bester Service
Bank of Scotland	2,65	
comdirect	2,65	
1822direkt	2,66	
ING	2,67	
Openbank	2,68	
Deutsche Skatbank	2,69	
Volkswagen Bank	2,69	
SWK Bank	2,70	
N26	2,72	
Hanseatic Bank	2,73	
CRONBANK	2,74	
Tomorrow/Solaris	2,75	

## Direktversicherer

Direktversicherer	Mittelwert	Auszeichnung
Hannoversche	2,52	Bester Service
CosmosDirekt	2,53	Bester Service
AdmiralDirekt	2,56	Bester Service
Sparkassen DirektVersicherung	2,57	Bester Service
DFV Deutsche Familienversicherung	2,59	Bester Service
GVV Direkt	2,60	Bester Service
Allianz Direct	2,60	Bester Service
BavariaDirekt	2,61	Bester Service
Verti	2,62	
Berlin Direkt VERSICHERUNG	2,64	
EUROPA Versicherung	2,65	
HUK24	2,66	
DA Direkt	2,67	
Adam Riese	2,70	
Barmenia Direkt	2,73	
Delta Direkt	2,74	
DIREKTE LEBEN	2,77	

## Elektrohändler

Elektrohändler	Mittelwert	Auszeichnung
EP: ElectronicPartner	2,54	Bester Service
EURONICS	2,55	Bester Service
expert	2,56	Bester Service
MediaMarkt	2,64	
MEDIMAX	2,65	
Saturn	2,66	

## Energieversorger - bundesweit

Energieversorger - bundesweit	Mittelwert	Auszeichnung
MONTANA	2,52	Bester Service
E WIE EINFACH	2,54	Bester Service
Vattenfall	2,55	Bester Service
Stadtwerke München (SWM)	2,57	Bester Service
123energie	2,58	Bester Service
MAINGAU Energie	2,59	Bester Service
EnBW	2,62	
EWE	2,63	
E.ON	2,64	
energieGUT	2,66	
goldgas	2,67	
ALDI Grüne Energie	2,70	
KlickEnergie	2,72	
Leu Energie	2,73	

## Energieversorger - regional

Energieversorger - regional	Mittelwert	Auszeichnung
MITGAS (enviaM)	2,51	Bester Service
enviaM	2,54	Bester Service
Mainova	2,54	Bester Service
DEW21	2,55	Bester Service
WEMAG	2,59	Bester Service
NEW Energie	2,59	Bester Service
SachsenEnergie (DREWAG/ENSO)	2,61	
enni.	2,64	
MVV Energie	2,66	
Stadtwerke Duisburg	2,66	
Leipziger Stadtwerke	2,67	
badenova	2,68	
Mark-E	2,70	
Stadtwerke Düsseldorf	2,71	
enercity	2,72	
eins energie in sachsen	2,72	
N-ERGIE	2,73	
RheinEnergie	2,74	
Süwag	2,74	
GASAG	2,75	
Erdgas Südwest	2,77	
ESWE Versorgung	2,77	
Stadtwerke Bochum	2,78	

## Energieversorger Öko

Energieversorger Öko	Mittelwert	Auszeichnung
eprimo	2,51	Bester Service
Yello	2,54	Bester Service
Grünwelt Energie	2,55	Bester Service
stadtenergie	2,56	Bester Service
lekker Energie	2,57	Bester Service
LichtBlick	2,58	Bester Service
ENTEGA	2,59	Bester Service
Ostrom	2,60	
naturstrom	2,62	
MANN Strom	2,62	
grün.power	2,64	
stromee	2,64	
SAUBER ENERGIE	2,65	
ENPURE	2,65	
Octopus Energy	2,66	
Prokon	2,66	
energie von nebenan	2,66	
prioenergie	2,67	
Green Planet Energy	2,67	
Knauber Strom	2,69	
Bürgerwerke	2,69	
Polarstern	2,70	
LogoEnergie	2,71	
ExtraEnergie	2,72	
EMB Energie Brandenburg	2,72	
EWS Elektrizitätswerke Schönau	2,73	
EVD Energieversorgung Deutschland	2,75	

## Entsorgungsdienstleister

Entsorgungsdienstleister	Mittelwert	Auszeichnung
Veolia	2,61	Bester Service
REMONDIS	2,62	Bester Service
Schönmackers	2,63	Bester Service
Abfallwirtschaft Stadt Nürnberg (ASN)	2,64	Bester Service
AWB Abfallwirtschaftsbetriebe Köln	2,64	Bester Service
Entsorgungsgesellschaft Westmünsterland (EGW)	2,65	Bester Service
ALBA	2,66	Bester Service
Drekopf	2,66	Bester Service
FES Frankfurt	2,68	
Nehlsen	2,68	
FEHR-Gruppe	2,69	
Abfallwirtschaftsbetrieb München (AWM)	2,69	
Stadtreinigung Hamburg	2,70	
BSR Berlin	2,70	
Berlin Recycling	2,71	
aha Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover	2,72	
EVD Entsorgungsverbund Düsseldorf	2,74	
PreZero	2,75	
Entsorgungsbetriebe Essen (EBE)	2,76	
Kühl Entsorgung	2,77	
AWISTA	2,78	
EDG - Entsorgung Dortmund	2,78	
Jakob Becker/Becker Umweltdienste	2,79	

## Fahrradhändler

Fahrradhändler	Mittelwert	Auszeichnung
ZEG	2,47	Bester Service
CUBE Store / Multicycle	2,50	Bester Service
Zweirad-Center Stadler	2,52	Bester Service
Fahrrad XXL	2,55	
e-motion	2,56	
LUCKY BIKE	2,58	
B.O.C.	2,60	
MEGA Bike	2,60	
RABE Bike	2,64	
Das Radhaus	2,65	
Little John Bikes	2,68	

## Fertighausanbieter

Fertighausanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baufritz	2,52	Bester Service
WeberHaus	2,54	Bester Service
RENSCH-HAUS	2,56	Bester Service
SchwörerHaus	2,58	Bester Service
allkauf Haus	2,59	Bester Service
OKAL Haus	2,59	Bester Service
BIEN-ZENKER	2,60	Bester Service
massa haus	2,61	Bester Service
LUXHAUS	2,63	
Fertighaus WEISS	2,63	
STREIF Haus	2,64	
Schwabenhaus	2,65	
KAMPA	2,65	
ScanHaus Marlow	2,67	
HUF HAUS	2,67	
ELKHAUS	2,68	
HANSE HAUS	2,69	
HAAS FERTIGBAU	2,69	
Fingerhut Haus	2,69	
Living Haus	2,70	
Danhaus	2,70	
Keitel-Haus	2,71	
FingerHaus	2,71	
DAN-WOOD	2,73	
GUSSEK HAUS	2,74	
FischerHaus	2,74	
ISOWOODHAUS	2,75	
Büdenbender	2,75	
Meisterstück-HAUS	2,76	
ALBERT Haus	2,76	
petershaus	2,77	
WOLF-Haus	2,78	
Regnauer	2,79	
Lehner Haus	2,79	
Stommel Haus	2,80	
Rubner	2,82	

## Filialbanken - regional

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

Filialbanken - regional	Mittelwert	Auszeichnung
Wiesbadener Volksbank	2,52	Bester Service
VerbundVolksbank OWL	2,54	Bester Service
Berliner Volksbank	2,54	Bester Service
Die Sparkasse Bremen	2,55	Bester Service
NATIONAL-BANK	2,55	Bester Service
Berliner Sparkasse	2,56	Bester Service
Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN	2,56	Bester Service
BW-Bank	2,57	Bester Service
Sparkasse Hildesheim Goslar Peine	2,57	Bester Service
Frankfurter Sparkasse (FRASPA)	2,57	Bester Service
Mainzer Volksbank	2,58	Bester Service
Kreissparkasse Waiblingen	2,59	Bester Service
Hamburger Sparkasse (Haspa)	2,59	Bester Service
Hannoversche Volksbank	2,59	Bester Service
Sparkasse Westmünsterland	2,60	Bester Service
Ostsächsische Sparkasse Dresden	2,60	Bester Service
Sparkasse Aachen	2,60	Bester Service
Nassauische Sparkasse (Naspa)	2,61	Bester Service
Mittelbrandenburgische Sparkasse	2,62	
Volksbank pur	2,62	
meine Volksbank Raiffeisenbank (Rosenheim)	2,62	
Volksbank Mittelhessen	2,63	
Kreissparkasse Ludwigsburg	2,63	
Volksbank Köln Bonn	2,63	
Stadtsparkasse München	2,64	
Vereinigte VR Bank Kur- und Rheinpfalz	2,64	
Kreissparkasse Köln	2,65	
Sparkasse Karlsruhe	2,65	
Dortmunder Volksbank	2,65	
Sparkasse Mainfranken Würzburg	2,66	
Sparkasse Leipzig	2,66	
Volksbank im Münsterland	2,66	
Sparkasse Nürnberg	2,67	
Kreissparkasse München Starnberg Ebersberg	2,67	
Volksbank - Die Gestalterbank	2,67	
Kreissparkasse Heilbronn	2,67	

Sparkasse Krefeld	2,68	
Landessparkasse zu Oldenburg (LZO)	2,68	
Kreissparkasse Böblingen	2,68	
Sparkasse Hannover	2,69	
Sparkasse Essen	2,69	
Sparkasse Pforzheim Calw	2,69	
Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen	2,70	
Volksbank Stuttgart	2,71	
Sparkasse KölnBonn	2,72	
Sparkasse Münsterland Ost	2,73	
VR-Bank Ludwigsburg	2,74	
Stadtsparkasse Düsseldorf	2,75	
OLB (Oldenburgische Landesbank)	2,75	
Sparkasse Dortmund	2,76	
LIGA Bank	2,77	
Volksbank Kraichgau	2,78	

## Filialbanken - überregional

Filialbanken - überregional	Mittelwert	Auszeichnung
TARGOBANK	2,50	Bester Service
HypoVereinsbank	2,53	Bester Service
Commerzbank	2,56	Bester Service
KfW Bank	2,57	Bester Service
Degussa Bank	2,60	
Deutsche Bank	2,62	
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	2,62	
BBBank	2,63	
Santander Bank	2,63	
PSD Banken	2,68	
Postbank	2,69	
Sparda-Banken	2,72	
CreditPlus Bank	2,75	

## Finanzvertriebe

Finanzvertriebe	Mittelwert	Auszeichnung
MLP	2,58	Bester Service
TELIS FINANZ	2,59	Bester Service
tecis	2,59	Bester Service
GLOBAL-FINANZ	2,62	Bester Service
Postbank Finanzberatung	2,62	Bester Service
RWS Vermögensplanung	2,63	Bester Service
compexx Finanz	2,64	Bester Service
FiNUM. Private Finance	2,64	Bester Service
A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,65	Bester Service
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	2,66	
Plansecur	2,67	
Bonnfinanz	2,68	
Swiss Life Select	2,69	
FORMAXX	2,70	
FinancialArchitects	2,71	
EFC	2,72	
OVB	2,73	
FP Finanzpartner	2,75	
VALUNIQ	2,77	
Königswege	2,77	
FinancePlan+	2,79	

## Fitnessstudios

Fitnessstudios	Mittelwert	Auszeichnung
Just Fit	2,55	Bester Service
clever fit	2,58	Bester Service
McFIT	2,59	Bester Service
Kieser Training	2,62	Bester Service
HOLMES PLACE	2,62	Bester Service
Fitness First	2,64	
INJOY	2,65	
EASYFITNESS	2,66	
jumpers fitness	2,67	
XTRAFIT	2,68	
MRS.SPORTY	2,69	
FitnessKing	2,69	
FitX	2,70	
viva FITNESS	2,72	
Ai Fitness	2,72	
Fitklusiv	2,73	
Ai Fitness	2,75	
Pfitzenmeier	2,75	
World of Fitness (WOF)	2,76	
BE FIT fitness	2,78	

## Flusskreuzfahrten

Flusskreuzfahrten	Mittelwert	Auszeichnung
1AVista	2,43	Bester Service
A-ROSA	2,44	Bester Service
PHOENIX Flussreisen	2,44	Bester Service
nicko cruises	2,45	Bester Service
Viking River Cruises	2,47	Bester Service
AMADEUS Flusskreuzfahrten	2,53	
CroisiEurope	2,57	

## Hausgeräteservice

Hausgeräteservice	Mittelwert	Auszeichnung
Siemens	2,51	Bester Service
Bosch	2,52	Bester Service
Bauknecht	2,53	Bester Service
Samsung	2,55	Bester Service
Miele	2,56	Bester Service
gorenje	2,58	
Hanseatic	2,61	
AEG	2,63	
Liebherr	2,63	
LG	2,64	
Panasonic	2,67	
Whirlpool	2,68	
NEFF	2,68	
Constructa	2,69	

## Heimtierbedarf

Heimtierbedarf	Mittelwert	Auszeichnung
Fressnapf	2,54	Bester Service
MEGAZOO	2,57	Bester Service
Kölle Zoo	2,57	Bester Service
ZOO & Co.	2,59	
DAS FUTTERHAUS	2,65	
Kiebitzmarkt	2,66	

## Hörgeräteakustiker

Hörgeräteakustiker	Mittelwert	Auszeichnung
Amplifon	2,43	Bester Service
GEERS	2,45	Bester Service
KIND	2,50	Bester Service
Hörgeräte Möckel	2,54	
HÖRGERÄTE SEIFERT	2,55	
iffland.hören.	2,57	
HörPartner	2,58	
Hörgeräte LANGER	2,59	
Köttgen Hörakustik	2,59	
Hörgeräte Bonsel	2,62	
BECKER Hörakustik	2,63	
terzo	2,66	

## Hotels

Hotels	Mittelwert	Auszeichnung
Travel Charme Hotels & Resorts	2,32	Bester Service
Althoff Hotels	2,34	Bester Service
Best Western Hotels & Resorts	2,35	Bester Service
Steigenberger Hotels & Resorts	2,36	Bester Service
Sofitel	2,37	Bester Service
Holiday Inn	2,37	Bester Service
H-Hotels	2,38	Bester Service
Radisson Blu Hotels & Resorts	2,39	Bester Service
MEININGER Hotels	2,39	Bester Service
Lindner Hotels & Resorts	2,40	Bester Service
Motel One	2,41	Bester Service
HYATT	2,42	
Kempinski	2,44	
Dorint Hotels & Resorts	2,44	
B&B HOTELS	2,45	
Pullman Hotels and Resorts	2,45	
Leonardo Hotels	2,46	
Marriott Hotels	2,47	
IntercityHotel	2,48	
Mercure	2,48	
Novotel	2,49	
Premier Inn	2,50	
Sheraton	2,50	
Park Inn by Radisson	2,51	
Maritim Hotels	2,51	
NH Hotels	2,52	
Hilton Hotels & Resorts	2,54	
Crowne Plaza	2,55	
Moxy Hotels	2,55	
InterContinental Hotels	2,56	
Mövenpick Hotels & Resorts	2,56	
a&o hostels	2,58	
Ibis	2,58	

## Immobilienmakler

Immobilienmakler	Mittelwert	Auszeichnung
KAMPMEYER Immobilien	2,52	Bester Service
FALC Immobilien	2,53	Bester Service
Homeday	2,53	Bester Service
Hausmann Immobilien	2,54	Bester Service
Eschner-Immobilien	2,54	Bester Service
DAHLER & COMPANY	2,55	Bester Service
Aengevelt Immobilien	2,55	Bester Service
Tentschert Immobilien	2,58	Bester Service
Wüstenrot Immobilien	2,58	Bester Service
Laufenberg-Immobilien	2,59	Bester Service
Schürrer & Fleischer Immobilien	2,59	Bester Service
HESSKONZEPT	2,60	Bester Service
VON POLL IMMOBILIEN	2,60	Bester Service
ReWa Immobilien	2,61	Bester Service
RE/MAX	2,61	Bester Service
Deutsche Bank Immobilien	2,62	
Aigner Immobilien	2,62	
BETTERHOMES	2,63	
Sparkassen-Finanzgruppe	2,63	
HORN IMMOBILIEN	2,64	
Haferkamp Immobilien	2,64	
Walser Immobiliengruppe	2,65	
amarc21	2,66	
DR. OEBELS + partner	2,66	
Maklaro	2,67	
Nowak Immobilien (Berchtesgarden)	2,68	
Engel & Völkers	2,68	
Busch Wohnimmobilien	2,69	
PlanetHome Immobilien	2,70	
McMakler	2,71	
Bott Immobilien	2,71	
Rottmann & Schroeder Immobilien	2,72	
GARANT Immobilien	2,73	
IMMOPARTNER Stefan Sagraloff	2,74	
Goldbach Immobilien	2,75	
Gärtner Immobilien	2,76	

Wentzel Dr.	2,77	
Bender & Bender Immobilien	2,78	
Kirsch & Haubner Immobilien	2,79	

## Immobilienteilverkauf

Immobilienteilverkauf	Mittelwert	Auszeichnung
wertfaktor	2,60	Bester Service
HausVorteil	2,62	Bester Service
Hausanker	2,66	
Heimkapital	2,68	
Deutsche Teilkauf	2,69	
Hoffmann Hausrente	2,70	
HausVorsorge	2,74	
Engel & Völkers LiquidHome	2,75	
Teilverkauf One	2,76	

## Immobilienverrentung

Immobilienverrentung	Mittelwert	Auszeichnung
Deutsche Leibrenten	2,63	Bester Service
Wüstenrot Immobilienverrentung	2,66	Bester Service
DEGIV	2,67	Bester Service
VMT Immofinanz	2,69	
Immotax Leibrentenbörse	2,71	
HausplusRente	2,72	
Münchener Immobilienverrentung	2,73	
Jubilio	2,74	
Meine Wohnrente	2,75	

## Krankenkassen - regional

Krankenkassen - regional	Mittelwert	Auszeichnung
AOK PLUS	2,45	Bester Service
IKK - Die Innovationskasse	2,49	Bester Service
IKK Brandenburg und Berlin	2,51	Bester Service
IKK Südwest	2,55	
AOK Bayern	2,57	
AOK Baden-Württemberg	2,59	
AOK Rheinland-Pfalz / Saarland	2,63	
AOK Rheinland / Hamburg	2,64	
AOK Sachsen-Anhalt	2,65	
AOK Nordost	2,66	
AOK NordWest	2,68	
AOK Bremen / Bremerhaven	2,69	
AOK Niedersachsen	2,69	
AOK Hessen	2,70	

## Krankenkassen – überregional

Krankenkassen - überregional	Mittelwert	Auszeichnung
BARMER	2,42	Bester Service
VIACTIV Krankenkasse	2,44	Bester Service
hkk Krankenkasse	2,45	Bester Service
BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	2,47	Bester Service
HEK - Hanseatische Krankenkasse	2,48	Bester Service
TK - Die Techniker	2,49	Bester Service
mhplus Krankenkasse	2,51	Bester Service
KNAPPSCHAFT	2,52	Bester Service
SBK	2,52	Bester Service
mkk - meine krankenkasse	2,54	
BKK Linde	2,54	
KKH - Kaufmännische Krankenkasse	2,55	
Audi BKK	2,55	
IKK classic	2,56	
SECURVITA	2,56	
Novitas BKK	2,57	
vivida bkk	2,57	
Bergische Krankenkasse	2,58	

Salus BKK	2,58	
Bosch BKK	2,59	
DAK-Gesundheit	2,61	
Mobil Krankenkasse	2,61	
IKK gesund plus	2,63	
Pronova BKK	2,64	
Heimat Krankenkasse	2,64	
R+V BKK	2,67	
BAHN-BKK	2,68	
Debeka BKK	2,68	
BIG direkt gesund	2,70	
BKK firmus	2,71	
BKK Pfalz	2,72	
BKK24	2,72	

## Kreuzfahrtanbieter

Kreuzfahrtanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Celebrity Cruises	2,33	Bester Service
Norwegian Cruise Line	2,36	Bester Service
HURTIGRUTEN	2,41	Bester Service
MSC Cruises	2,45	
Carnival Cruise Line	2,47	
Royal Caribbean International	2,47	
AIDA	2,50	
TUI Cruises	2,52	
Costa Kreuzfahrten	2,58	

## Küchenfachhändler

Küchenfachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Marquardt Küchen	2,47	Bester Service
Küchen Aktuell	2,49	Bester Service
Küche&Co	2,50	Bester Service
PLANA Küchenland	2,53	Bester Service
dassbach KÜCHEN	2,53	Bester Service
REDDY Küchen	2,54	
Küchen Keie	2,55	
Varia Küchen	2,56	
ASMO KÜCHEN	2,57	
alma KÜCHEN	2,58	
Küchen Meyer	2,59	
MEDA Küchenfachmarkt	2,60	
KüchenTreff	2,62	
meine Küche	2,63	
musterhaus küchen	2,64	
GRIMM Küchen	2,65	
KÜCHE 3000	2,65	
SCHMIDT Küchen	2,66	

## Lohnsteuerhilfvereine

Lohnsteuerhilfvereine	Mittelwert	Auszeichnung
Vereinigte Lohnsteuerhilfe (VLH)	2,56	Bester Service
ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfverein	2,58	Bester Service
HILO	2,60	Bester Service
Lohnsteuerhilfe Bayern (Lohi)	2,62	Bester Service
Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler (IDL)	2,62	Bester Service
Aktuell Lohnsteuerhilfverein	2,64	
Lohnsteuerhilfe Baden-Württemberg (LohiBW)	2,65	
Lohnsteuerhilfe Berlin-Brandenburg (LHBB)	2,67	
Lohnsteuerhilfverein für Arbeitnehmer (LSTHV)	2,68	
ISAR Lohnsteuerhilfverein	2,68	
Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfverein (ALV)	2,70	
LBV Hamm	2,70	
Lohnsteuerhilfe Fuldata (LhF)	2,72	
Ring der Steuerzahler Lohnsteuerhilfverein (RDS)	2,72	
Deutsche Lohnsteuerhilfe	2,73	
Lohnsteuerberatungsverbund	2,73	
Steuerring	2,74	
ABC Lohnsteuerhilfverein	2,75	
BVBB Lohnsteuerhilfverein	2,76	

## Massivhausanbieter

Massivhausanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Viebrockhaus	2,56	Bester Service
Heinz von Heiden	2,60	Bester Service
BAUMEISTER-HAUS	2,61	Bester Service
ARGE-HAUS	2,62	Bester Service
ECO System HAUS	2,63	Bester Service
HELMA	2,63	Bester Service
Kern-Haus	2,64	
Elbe-Haus	2,66	
Town & Country Haus	2,68	
FAVORIT Massivhaus	2,69	
TEAM Massivhaus	2,69	
Dennert Massivhaus	2,70	
LECHNER Massivhaus	2,70	
hebelHAUS	2,71	
Hauser Massivbau	2,73	
Roth-Massivhaus	2,74	
Massivhaus-Zentrum	2,77	
GSE Haus	2,78	

## Möbelhändler

Möbelhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Höffner	2,48	Bester Service
XXXLutz	2,50	Bester Service
SEGMÜLLER	2,51	Bester Service
MÖBEL MARTIN	2,53	Bester Service
Möbel RIEGER	2,55	Bester Service
OSTERMANN	2,56	Bester Service
porta	2,57	Bester Service
Hofmeister	2,58	Bester Service
IKEA	2,59	
Möbel Rogg	2,59	
Möbel Kraft	2,60	
Flamme Küchen + Möbel	2,60	
Möbel Inhofer	2,60	
Zurbrüggen	2,61	
Möbel Mahler	2,61	
mömax	2,61	

Franz Knuffmann	2,62	
Möbelhof	2,62	
Möbel Wanninger	2,63	
Möbel Staude	2,63	
Möbel Heinrich	2,64	
Möbel Brucker	2,65	
Möbel Turflon	2,66	
PiLiPP MEIN MÖBELHAUS	2,67	
Möbel Hübner	2,67	
Schaffrath	2,68	
POCO Einrichtungsmärkte	2,68	
Möbel Ehrmann	2,69	
HARDECK	2,69	
Möbelcenter biller	2,70	
Möbel Fischer	2,71	
Möbel Kempf	2,71	
BRAUN Möbel-Center	2,71	
ROLLER	2,72	
Möbel Brotz	2,72	
WEKO	2,74	
JYSK	2,76	
Opti-MegaStore	2,76	
Sconto	2,77	
SB-MÖBEL BOSS	2,78	

## Musik- und Instrumentenfachhändler

Musik- und Instrumentenfachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Thomann	2,52	Bester Service
Session	2,55	Bester Service
Soundland	2,58	Bester Service
music world	2,58	Bester Service
Musik Produktiv	2,60	
Rock Shop	2,61	
Musikhaus Korn	2,64	
MUSIC STORE	2,67	
JustMusic	2,69	

## Nachhaltigkeitsbanken

Nachhaltigkeitsbanken	Mittelwert	Auszeichnung
Pax-Bank	2,53	Bester Service
UmweltBank	2,57	Bester Service
KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	2,58	Bester Service
Evangelische Bank	2,61	
GLS Bank	2,63	
Triodos Bank	2,65	
EthikBank	2,66	
Tomorrow	2,67	

## Optikerketten

Optikerketten	Mittelwert	Auszeichnung
Apollo-Optik	2,47	Bester Service
Binder Optik	2,48	Bester Service
eyes + more	2,49	Bester Service
Brillen ROTTLER	2,51	Bester Service
Fielmann	2,52	Bester Service
Optiker Bode	2,53	Bester Service
Mister Spex	2,54	Bester Service
aktivoptik	2,54	Bester Service
pro optik	2,56	
Neusehland	2,56	
DELKER Optik	2,57	
becker + flöge	2,59	
MATT Optik	2,60	
KRASS Optik	2,62	
brillen.de	2,65	
Abele Optik	2,67	
Optik Hallmann	2,70	

## Outdoor-Fachhändler

Outdoor-Fachhändler	Mittelwert	Auszeichnung
Globetrotter	2,61	Bester Service
Fritz Berger	2,62	Bester Service
VAUDE Store	2,64	
Jack Wolfskin	2,67	

## Polstermöbelspezialisten

Polstermöbelspezialisten	Mittelwert	Auszeichnung
Seats and Sofas	2,58	Bester Service
MULTIPOLSTER	2,61	Bester Service
Kabs	2,64	
Polstermöbel Fischer	2,65	
Polsterwelt Engelhardt	2,65	
TRÖSSER	2,67	
Polster Aktuell	2,69	
UNI POLSTER	2,70	

## Privatbanken

Privatbanken	Mittelwert	Auszeichnung
DONNER & REUSCHEL	2,41	Bester Service
Hauck Aufhäuser Lampe	2,42	Bester Service
MERKUR PRIVATBANK	2,44	Bester Service
Bethmann Bank	2,45	Bester Service
Quirin Privatbank	2,48	Bester Service
Julius Bär	2,51	
HSBC	2,53	
Weberbank	2,53	
Bankhaus Hafner	2,54	
Bankhaus Metzler	2,54	
Bankhaus Ellwanger & Geiger	2,56	
Berenberg Bank	2,56	
Bankhaus Max Flessa	2,57	
Merck Finck	2,58	
M.M.Warburg & CO	2,60	
Fürst Fugger Privatbank	2,60	
Bankhaus C.L. Seeliger	2,62	
Sutor Bank	2,62	
ODDO BHF	2,64	
Frankfurter Bankgesellschaft	2,65	

## Reisebüros

Reisebüros	Mittelwert	Auszeichnung
TUI ReiseCenter	2,50	Bester Service
TUI TravelStar Reisebüro	2,54	Bester Service
Holiday Land Reisebüro	2,55	Bester Service
Lufthansa City Center	2,57	Bester Service
alltours Reisecenter	2,58	
sonnenklar.tv Reisebüro	2,59	
l´tur Reisebüro	2,59	
REISELAND	2,60	
GALERIA Reisen	2,62	
FIRST REISEBÜRO	2,64	
DERPART	2,66	
DERTOUR Reisebüro	2,66	
Flugbörse Reisebüro	2,72	

## Reiseveranstalter

Reiseveranstalter	Mittelwert	Auszeichnung
DERTOUR	2,58	Bester Service
Alltours Flugreisen	2,60	Bester Service
MEIERS WELTREISEN	2,62	
ITS Reisen	2,62	
TUI	2,63	
ADAC Reisen	2,64	
schauinsland-reisen	2,67	

## Serviceversicherer

Serviceversicherer	Mittelwert	Auszeichnung
Allianz	2,50	Bester Service
LVM Versicherung	2,51	Bester Service
ADAC Versicherungen	2,52	Bester Service
Münchener Verein	2,53	Bester Service
Debeka	2,54	Bester Service
R+V	2,54	Bester Service
WWK	2,55	Bester Service
NV-Versicherungen	2,56	Bester Service
Concordia	2,57	Bester Service
Württembergische	2,57	Bester Service
DEVK	2,58	Bester Service
AXA / DBV	2,59	
SV Sparkassenversicherung	2,60	
Provinzial	2,60	
WGV	2,61	
HUK-COBURG	2,61	
Itzehoer	2,62	
Mecklenburgische Versicherung	2,62	
BGV Badische Versicherungen	2,63	
ARAG	2,63	
Alte Leipziger / Hallesche	2,63	
Baloise	2,65	
SIGNAL IDUNA	2,65	
Barmenia	2,66	
ZURICH	2,66	
Gothaer	2,67	
Generali	2,67	
ERGO	2,68	
VGH Versicherungen	2,69	
Versicherungskammer Bayern	2,69	
HanseMerkur	2,70	
Die Continentale	2,70	
NÜRNBERGER Versicherung	2,71	
HDI	2,72	
Helvetia	2,74	

## Spielwarenfachgeschäfte

Spielwarenfachgeschäfte	Mittelwert	Auszeichnung
idee+spiel	2,60	Bester Service
Spiele Max	2,62	Bester Service
Vedes / Spielzeug-Ring	2,65	
playmobil FunStore	2,66	
ROFU	2,67	
LEGO	2,69	
SMYTHS	2,70	

## Sport- und Freizeitgeschäfte

Sport- und Freizeitgeschäfte	Mittelwert	Auszeichnung
INTERSPORT	2,54	Bester Service
Planet Sports	2,57	Bester Service
DECATHLON	2,62	
SportScheck	2,66	
Sport 2000	2,67	

## Telekommunikationsanbieter

Telekommunikationsanbieter	Mittelwert	Auszeichnung
1&1	2,57	Bester Service
Vodafone	2,59	Bester Service
NetCologne	2,60	Bester Service
EWE Tel	2,62	Bester Service
Freenet	2,63	Bester Service
M-net	2,64	
O2	2,67	
Deutsche Telekom	2,69	
Amiva	2,70	
Deutsche Glasfaser	2,70	
PYUR	2,73	
congstar	2,74	

## Versicherungsvermittler

Versicherungsvermittler	Mittelwert	Auszeichnung
Helmsauer Gruppe	2,52	Bester Service
FVB	2,54	Bester Service
Rettig & Partner	2,55	Bester Service
LEUE & NILL	2,58	Bester Service
MRH Trowe	2,59	Bester Service
ARTUS GRUPPE	2,60	Bester Service
Remy & Nauen	2,60	Bester Service
BEST GRUPPE	2,61	Bester Service
am Brunnen VersicherungsManagement	2,63	
Warendorfer Versicherungs-Kontor (wvk)	2,65	
Pantaenius Versicherungsmakler	2,67	
Hoesch & Partner	2,68	
Goldstein Röseler	2,68	
BBN Versicherungsmakler	2,70	
GLOBAL GRUPPE	2,71	
STEIN & STEIN Versicherungsmakler	2,72	
Bonnkapital Versicherungsmakler und Immobilien	2,72	
FG FINANZ-SERVICE	2,73	
impuls AG	2,73	
Gayen & Berns - Homann	2,74	
Lurz & Hölscher	2,77	
Carl Bölken Söhne	2,79	

## Webhosting-Anbieter

Webhosting-Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
IONOS	2,63	Bester Service
STRATO	2,64	Bester Service
ALL-INKL.COM	2,65	Bester Service
united-domains	2,68	Bester Service
alfahosting.de	2,69	Bester Service
checkdomain	2,70	
1blu	2,70	
DomainFactory	2,71	
webgo	2,72	
netcup	2,73	
Host Europe	2,73	
Hetzner Online	2,76	
one.com	2,76	
Greatnet.de	2,77	
EVANZO	2,78	
WebhostOne	2,78	
mittwald	2,80	