Studiensteckbrief zur FOCUS MONEY-Untersuchung „ZUVERLÄSSIGKEIT“

Untersuchungsobjekte:	884 Unternehmen / Anbieter und 44 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	August 2025
Stichprobe:	127.522 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie aus persönlicher Erfahrung als Kunde / Kundin zu, dass folgende Anbieter / Unternehmen in ihrer Leistungserbringung zuverlässig sind? Die Zuverlässigkeit in der Leistungserbringung zeigt sich zum einen in der von Kunden erlebten Produktqualität sowie bei Dienstleistern und Händlern auch im von Kunden wahrnehmbaren Leistungserstellungsprozess (Folge von Aktivitäten) und ist zum anderen stets auch abhängig vom vorherigen Leistungsversprechen gegenüber dem Kunden.“
Antwortskala:	„trifft voll und ganz zu (1), trifft zu (2), trifft eher zu (3), trifft eher nicht zu (4), trifft nicht zu (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung „Hohe Zuverlässigkeit“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „Sehr hohe Zuverlässigkeit“. Das Unternehmen mit dem besten Mittelwert innerhalb einer Branche erhält die Auszeichnung „Höchste Zuverlässigkeit“. Die Jubiläumsauszeichnung erhalten Unternehmen, die seit fünf Jahren in Folge ein überdurchschnittliches Kundenurteil erzielen, davon mind. dreimal „Höchste/Sehr hohe Zuverlässigkeit“.

© 2025 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de