ServiceValue
Analysis and Consulting

Studieninformation

„Deutschlands FAIRSTE 2026“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

DEUTSCHLAND TEST

ServiceValue GmbH

Köln, Mai 2026

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Deutschlands FAIRSTE“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung über ein externes Online-Access-Panel. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Unternehmen/Anbieter aus dem Handel-/Dienstleistungs-segment, eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die unabhängigen Kundenbefragungen erfolgen eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen/Anbieter.

Die Befragung erfolgt jährlich. Je Unternehmen/Anbieter werden grundsätzlich mindestens 150 eingeholt. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Unternehmen/Anbietern in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch darunter liegen. Für die aktuelle Studie wurden insgesamt 203.822 Urteile zu 1.241 Unternehmen/Anbietern und 67 Branchen/Kategorien ausgewertet.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Unternehmen/Anbietern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Unternehmen/Anbieter überhaupt Kunde war oder ist.

Der diesjährige Erhebungszeitraum ist April bis Mai 2026.

Fragestellung & Auswertung

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage für Sie als Kunde/Verbraucher auf die folgenden Anbieter zutrifft:
Ich fühle mich von (…) fair behandelt bzw. fair versorgt.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

1 = „trifft voll und ganz zu“
2 = „trifft zu“
3 = „trifft eher zu“
4 = „trifft eher nicht zu“
5 = „trifft nicht zu“

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungs-Skala je Unternehmen/Anbieter berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$\mathrm{MW} = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Unternehmen/Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass sich alle Befragten bei diesem Unternehmen/Anbieter fair behandelt bzw. fair versorgt fühlen. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass sich die befragten Kunden dort nicht fair behandelt bzw. fair versorgt fühlen.

© 2026 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de

Anhand der Mittelwerte je Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter und innerhalb der Branchen/Kategorien erstellt.

Der für jedes Unternehmen erhobene Mittelwert bildet somit die Grundlage der Rankings.

Die Bewertung „Hohe Zustimmung“ erhalten alle Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer Branche/Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden. Unternehmen/Anbieter, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Hohe Zustimmung“ gekennzeichneten Unternehmen/Anbieter liegen, bekommen die Bewertung „Höchste Zustimmung“.

Als „Langzeitsieger“ werden Unternehmen ausgezeichnet, die im Kundenurteil über die letzten fünf Jahre durchgehend eine Auszeichnung „Höchste bzw. Hohe Zustimmung“ erreicht haben und dabei mindestens dreimal das Prädikat „Höchste Zustimmung“ erreicht haben. Die Auszeichnung wird für den längstmöglichen Zeitraum vergeben, in dem das Unternehmen – ausgehend vom aktuellen Jahr – durchgehend ausgezeichnet wurde und dabei überwiegend das Prädikat „Höchste Zustimmung“ erzielt hat.

© 2026 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de