

Pressemitteilung

Die Besten für Familien

Kundenzufriedenheit in der Zielgruppe „Familien mit Kindern“

Köln, 28.07.2026. In Deutschland leben derzeit rund 14 Millionen Familien mit Kindern. Neben ihrer Funktion für die Gesellschaft stellen Familien damit auch eine relevante Zielgruppe für kommerzielle Anbieter und Unternehmen dar. Mit welchen Unternehmen Familien als Kunden besonders gute Erfahrungen machen, zeigt die aktuelle Studie „Die Besten für Familien“ der ServiceValue GmbH in Kooperation mit BILD. Darin wurde anhand von knapp 122.000 Verbraucherurteilen zu 841 Unternehmen aus 59 Branchen ermittelt, welche Anbieter bei Familien besonders gut ankommen. Untersucht wurden Unternehmen aus den sechs Metakategorien „Auto & Verkehr“, „Einkaufen & Shoppen“, „Essen & Trinken“, „Freizeit & Tourismus“, „Gesundheit & Fitness“ und „Leben & Wohnen“.

Methode

Die Untersuchung basiert auf einer Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel, über das Teilnehmerinnen und Teilnehmer gefragt wurden, wie zufrieden sie und ihre Familien auf Grund der eigenen Erfahrungen der letzten 36 Monate mit den Dienstleistungen oder Produkten bestimmter Anbieter sind. Für die Antworten stand ihnen eine fünfstufige Bewertungsskala zur Verfügung, anhand derer über alle Bewertungen und für jedes Unternehmen ein ungewichteter Mittelwert gebildet wurde. Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens innerhalb der jeweiligen Branche niedriger und somit besser als der Branchen-Mittelwert, wird dem Unternehmen eine „HOHE Zufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich noch niedriger als der Mittelwert dieser bereits überdurchschnittlich gut bewerteten Gruppe, wird das Unternehmen mit dem Prädikat „HÖCHSTE Zufriedenheit“ ausgezeichnet.

Die bestbewerteten Branchensieger

Als Branche wurden vor allem Drogerien von Familien gut bewertet. Die nachfolgend besten Branchen sind Erlebnisbäder und Lebensmittel-Discounter. Die Branchensieger mit den besten Unternehmenswerten sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Branchenbester	Unternehmens-Mittelwert	Branche
dm-drogerie markt	2,02	Drogerien
DERTOUR Reisebüro	2,08	Reisebüros
REWE	2,08	Lebensmittel-Einzelhändler
SchwörerHaus	2,09	Fertighausanbieter
Wonnemar Erlebnisbäder	2,11	Erlebnisbäder
SEGMÜLLER	2,11	Möbelhändler
sofatutor.com	2,12	Lernplattformen
Gewobag	2,12	Wohnungsunternehmen
HANSA-PARK	2,14	Freizeitparks
Town & Country Haus	2,15	Massivhausanbieter

arthur berndt	2,16	Kindermöbel
BIG	2,16	Gartenspielzeug
H-Hotels	2,17	Hotels - Mittelklasse
LEGOLAND	2,18	Themenparks
Little Travel SOCIETY	2,18	Familienurlaub
POCO Einrichtungsmärkte	2,19	Möbelhändler - Discount
Schülerhilfe	2,21	Nachhilfeanbieter
DERTOUR	2,21	Reiseveranstalter
Thalia	2,22	Buchhändler
LIDL	2,22	Lebensmittel-Discounter
Le Boat	2,22	Hausbootvermieter
ABC Design	2,22	Kinderwagen

Weitere Branchenbeste mit Werten $\leq 2,29$ sind beispielsweise Junge Die Bäckerei, das Fast-Food-Restaurant NORDSEE, das Burger-Restaurant Hans im Glück, die Apotheken-Kooperation Guten Tag Apotheke, der Spielwarenhändler vedes, der Ferienpark Landal GreenParks, der Anbieter von Kinderfahrzeugen Puky und die Möbelmarke LIVIN.

„In Familien werden Kaufentscheidungen von mehreren Personen mit jeweils unterschiedlicher Prioritätensetzung getroffen, wenn grundsätzlich zwar die Eltern bestimmen, Kinder und Jugendliche jedoch die Impulse dafür geben, was konsumiert oder angeschafft werden sollte“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und fügt hinzu „Unternehmen, die sich mit ihren Angeboten an Familien richten, sind deshalb dann besonders erfolgreich, wenn sie die Mitglieder ihrer Zielgruppe einzeln und auf der jeweils passenden Ebene ansprechen.“

Nähere Informationen zur Untersuchung „Die Besten für Familien“ sowie die vollständigen Branchen-Rankings sind unter www.die-besten-fuer-familien.de einzusehen.

Text & Redaktion

Marieke Kötting
ServiceValue GmbH
Dürener Straße 34I
D-50935 Köln
www.servicevalue.de

