

Pressemitteilung

Von Kunden empfohlene Unternehmen

Studie zur realen Weiterempfehlungsquote unter Kundinnen und Kunden

Köln, 31.07.2026. Wunsch und Wirklichkeit liegen mitunter weit auseinander, und auch manches Vorhaben wird nicht in die Tat umgesetzt: Ob aber beispielsweise eine Empfehlung lediglich intendiert ist oder tatsächlich ausgesprochen wird, macht einen großen Unterschied. Welche Unternehmen während der letzten zwei Jahre von ihren Kundinnen und Kunden de facto besonders häufig privat weiterempfohlen wurden, hat ServiceValue in Kooperation mit DEUTSCHLAND TEST für die Studie „Von Kunden empfohlen“ untersucht. Dafür wurden mehr als 449.000 Kundenurteile zu 1.561 Unternehmen aus 97 Branchen eingeholt und ausgewertet.

Methode

Die Ermittlung der getätigten Weiterempfehlungen erfolgte anhand von Kundenangaben über ein Online-Panel. Dabei wurden die Teilnehmer um die Angabe gebeten, inwieweit sie Anbieter, bei denen sie während der letzten 24 Monate Kundin bzw. Kunde waren oder sind, in Ihrem sozialen Umfeld bereits weiterempfohlen haben. Erfragt wurde also nicht lediglich eine hypothetische Weiterempfehlungsbereitschaft, sondern der tatsächlich ausgeführte Akt der Weiterempfehlung. Um diese Angaben quantifizierbar zu machen, wurde je Unternehmen anhand einer vierstufigen Skala und eines Gewichtungsmodells ein „Empfehlungsscore“ (ES) zwischen 0 und 100 berechnet: Bei einem ES von 100 haben alle Befragten den Anbieter nach eigenen Angaben „immer wieder“ empfohlen. Bei einem ES von 60 haben alle Kunden mit „ja, mehrmals“, bei einem ES von 20 „ja, mindestens einmal“ geantwortet. Antworten alle Befragten mit „nein“, liegt der ES bei 0. Aus diesen empirischen Werten heraus wurden Unternehmen, deren Empfehlungsquote oberhalb des jeweils ermittelten Branchendurchschnitts liegt, mit „Hohe Weiterempfehlung“ ausgezeichnet. Das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“ erhielten die jeweiligen Branchengewinner. Die Erhebung erfolgte eigeninitiiert und ohne Beteiligung bzw. Mitwirkung der bewerteten Unternehmen.

Die bestbewerteten Branchengewinner

Als Branche schnitten besonders Lebensmittel-Discounter gut ab, in einigem Abstand gefolgt von Lebensmittel-Einzelhändlern. Als Branchenbeste gelten in diesen beiden Branchen Netto Marken-Discount und REWE. Die insgesamt höchstbewerteten Branchengewinner sind im Folgenden aufgelistet.

Branchengewinner	Unternehmens-ES	Branche
REWE	45,6	Lebensmittel-Einzelhändler
Netto Marken-Discount	45,3	Lebensmittel-Discounter
Samsung	42,2	Haushaltsgerätehersteller
PAYBACK	40,7	Bonussysteme
otto.de	38,6	Online-Shops (Generalisten)
Kaufland	38,3	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser
POCO Einrichtungsmärkte	37,6	Möbelhändler - Discount
BAUHAUS	37,5	Baumärkte - stationär
Höffner	34,5	Möbelhändler
bofrost	26,3	Lebensmittelversender
TEDi	25,8	Non-Food Discounter
DACHSER & KOLB	25,7	Umzugsunternehmen
kela	25,6	Haushaltswaren/Küchenutensilien
Emma	24,9	Matratzenhersteller
kreuzfahrtberater.de	23,9	Kreuzfahrtportale

Europa-Park	23,6	Freizeit- & Themenparks
Schülerhilfe	23,6	Nachhilfeanbieter
weinfreunde.de	23,4	Weinhändler
POOLSYSTEMS	23,3	Pool-Fachhändler
AKAD University	23,2	Fernstudium & berufliche Weiterbildung
MULTIPOLSTER	23,2	Polstermöbelspezialisten

Weitere Branchengewinner sind unter anderem der Fitnessgeräte-Händler FITSHOP, Höffner Möbelwerke als Anbieter für Möbel nach Maß, der Autoservice-Anbieter First Stop, der Haustechnik-/Sicherheitstechnik-Shop raleo.de, der Kosmetikhersteller lavera sowie die Druckerei Online-Druck.biz.

„Anonyme Kundenbewertungen im Internet spielen für viele Kunden bei der Anbieterwahl eine Rolle“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „aussagekräftiger und verlässlicher aber sind letzten Endes Empfehlungen aus dem privaten Umfeld, die auf Grund ihrer Authentizität und persönlichen Nähe auch einen oftmals ungleich größeren Einfluss haben und deshalb für Unternehmen besonders wertvoll sind.“

Die vollständigen Rankings zur Studie „Von Kunden empfohlen“ finden Sie [HIER](#).

Text & Redaktion

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

