Zufriedene Kundinnen
Eine hohe Kundentreue ist in vielen Unternehmen ein zentraler Faktor für den wirtschaftlichen Erfolg

Studie „Kundentreue“

Mit dem Herzen dabei

Service, Qualität, Preis – wenn Kunden eine angemessene Leistung für ihr Geld erhalten, kommen sie in der Regel auch wieder. Wo die Treue am höchsten ist

Je größer die geplante Anschaffung, desto akribischer fällt meist auch die Recherche aus. Wo gibt es die beste Auswahl? Wer besticht durch guten Service und ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis? Wer hat die besten Bewertungen anderer Kunden? Preise vergleichen, Testberichte studieren, Foren durchstöbern – bis es zur Entscheidung kommt, vergehen nicht selten Tage oder Wochen. Das heißt auch: Für die Unternehmen ist es wahrlich kein Leichtes, Kunden zu gewinnen. Und mindestens ebenso schwierig ist es, die Kunden auf Dauer zu halten – dabei sind gerade Stammkunden eine wichtige Basis für ein erfolgreiches Geschäft. DEUTSCHLAND TEST hat das Thema „Kundentreue“ auch 2018 untersucht und ausgewertet. Wer zeichnet sich durch eine besonders hohe Loyalität seiner Kunden aus? Die nächsten Seiten zeigen, wer in den fast 200 untersuchten Branchen den höchsten Treuebonus hat. ■ ▷

THORSTEN JACOBS

Foto: Fotolia

Methodik

Welche Unternehmen beziehungsweise Marken haben die treuesten Kunden? Um diese Frage zu beantworten, hat DEUTSCHLAND TEST gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue eine bundesweite Online-Umfrage durchgeführt. Von den registrierten Teilnehmern liegen soziodemografische Daten vor, sodass die Untersuchung bevölkerungsrepräsentativ durchgeführt werden konnte. Die Kundenbefragung erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen/Marken, es wurden also keine Kundenadressen eingeholt oder genutzt.
Jeder Teilnehmer erhielt zunächst eine überschaubare Auswahl von Unternehmen/Marken zur Bewertung beziehungsweise zur Angabe, ob er bei diesem Anbieter überhaupt Kunde war oder ist. Pro Unternehmen/Marke wurden mindestens 300 Kundenstimmen angestrebt. Bei einzelnen Unternehmen/Marken kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch niedriger sein.

Die Fragestellung der Studie lautete: „Im Folgenden sehen Sie eine Liste von Unternehmen. In Klammern dahinter ist jeweils der Branchenbezug angegeben. Wenn Sie in den letzten 24 Monaten bei einem dieser Anbieter (…) Kunde waren beziehungsweise noch sind, geben Sie bitte an, ob Sie sich bei einem erneuten Kauf- oder Vertragsinteresse wieder für diesen Anbieter entscheiden würden.“ Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauteten: „Ja, ich würde mich erneut für diesen Anbieter entscheiden“ oder „Nein, ich würde mich nicht mehr für diesen Anbieter entscheiden“. Insgesamt wurden 1812 Dienstleister aus 196 Branchen bewertet. Der Untersuchung liegen 552 686 Kundenurteile zu Grunde, durchgeführt wurde die Befragung zwischen Dezember 2017 und Januar 2018. Die Auszeichnung „Hohe Kundentreue“ erhalten alle Unternehmen/Marken, die über dem Durchschnitt des Branchenmittelwerts liegen (weiße Zeilen in der Tabelle). Wer über dem Durchschnitt der mit „Hohe Kundentreue“ bewerteten Unternehmen/Marken liegt, erhält die Auszeichnung „Höchste Kundentreue“ (graue Zeilen).

DEUTSCHLAND TEST
HÖCHSTE KUNDEN TREUE
PRÄDIKAT „HERAUSRAGEND“
UMFRAGE (FOCUS 09/18)
www.deutschlandtest.de
FOCUS MONEY

DEUTSCHLAND TEST
HOHE KUNDEN TREUE
PRÄDIKAT „HERAUSRAGEND“
UMFRAGE (FOCUS 09/18)
www.deutschlandtest.de
FOCUS MONEY

Alle Testsieger nach Branchen

Unternehmen/Marke	Score
Angel-Shops	
angelplatz.de	46,3%
angel-domaene.de	45,0%
jimfish.de	41,2%
angelsport.de (Askari)	40,7%
Apotheken-Kooperationen	
Linda Apotheke	70,8%
Easy Apotheke	63,6%
Gesund leben Apotheken	59,3%
Alphega Apotheken	51,4%
Gesund ist bunt Apotheke	51,0%
Audiohersteller	
Bose	77,7%
Sennheiser	72,7%
Pioneer	65,9%
JBL	65,1%
Teufel	61,8%
Autobanken	
Volkswagen Bank	45,3%
Opel Bank	43,8%
Mercedes-Benz Bank	43,7%
RCI Banque (Renault, Nissan)	42,4%
Skoda Bank	41,4%
Seat Bank	39,8%
PSA Bank (Citroën, Peugeot)	39,1%
Autobörsen	
mobile.de	76,3%
autoscout24.de	75,7%
gebrauchtwagen.de	56,6%
Autoglasreparatur	
Carglass	62,3%
Wintec	45,2%

Unternehmen/Marke	Score
Junited Autoglas	44,3%
Autohersteller	
Volkswagen	67,6%
BMW	65,4%
Audi	65,1%
Opel	64,1%
Skoda	63,7%
Ford	61,3%
Mercedes-Benz	61,1%
Toyota	56,2%
Autoservice	
A.T.U	65,6%
Bosch Car Service	58,5%
Pitstop	56,9%
1a Autoservice	52,5%
Vergölst	51,9%
Pneumobil	48,2%
First Stop	48,1%
Euromaster	47,6%
Autoteileshops	
Kfzteile24	65,8%
Autoteile-guenstig	52,0%
Kfzteile	46,6%
Autoteiledirekt	45,2%
Atp-autoteile	44,4%
Autovermietungen	
Avis	74,7%
Europcar	72,4%
Sixt	70,1%
Hertz	68,4%
Buchbinder	63,3%
Autowaschanlagen	

Unternehmen/Marke	Score
Mr. Wash	64,4%
CleanCar	59,9%
Best Carwash	53,7%
Baby-/Kinderausstatter (online)	
babymarkt.de	67,2%
windeln.de	62,9%
vertbaudet.de	56,2%
tausendkind.de	54,1%
Baby-/Kinderausstatter (stationär)	
Babywalz	72,4%
BabyOne	67,9%
Jako-o	63,9%
Bäckereiketten	
Kamps	74,2%
Ditsch	72,0%
Bäckerei Oebel	70,7%
Landbäckerei Ihle	64,6%
Le CroBag	64,5%
Schäfer's Brot	64,2%
Junge Die Bäckerei	63,6%
Bäckereiketten (SB)	
BackWerk	71,0%
Back-Factory	70,5%
Badausstatter	
Richter+Frenzel	57,8%
Reuter	52,4%
Andreas Paulsen	47,4%
Reisser	45,5%
Elements	45,2%
Batteriehersteller	
Varta	87,5%
Duracell	87,0%

Unternehmen/Marke	Score
Energizer	83,0%
Baufinanzierungs-Vermittler	
Interhyp	48,8%
Baufi24	47,5%
Dr. Klein	43,3%
PlanetHyp	43,0%
Baumärkte	
Toom	86,1%
Obi	85,7%
Bauhaus	84,0%
Hornbach	83,6%
Hagebau	80,4%
Hellweg	74,3%
Globus	74,2%
Bausparkassen	
Schwäbisch Hall	58,3%
Wüstenrot	55,3%
LBS Bayern	48,0%
BHW	46,9%
Debeka	45,6%
Bausparkasse Mainz	42,8%
Alte Leipziger	42,0%
Signal Iduna	41,5%
Beauty-Shops	
The Body Shop	75,5%
Yves Rocher	69,8%
Rituals	62,9%
Bilderrahmen-Shops	
allesrahmen.de	49,3%
wunsch-bilderrahmen.de	48,8%
rahmenversand.com	46,8%
Bonussysteme	

▷

Unternehmen/Marke	Score
Payback	87,1%
DeutschlandCard	79,6%
Buchhändler (online)	
buecher.de	70,6%
buch.de	68,3%
ebook.de	58,6%
Buchhändler (stationär)	
Thalia	89,4%
Hugendubel	82,4%
Weltbild	77,7%
Mayersche	65,5%
Burger-Restaurants	
Hans im Glück	70,4%
Peter Pane	62,2%
Carsharing-Anbieter	
DriveNow	53,7%
Book-n-Drive	52,6%
Car2go	51,6%
Stadtmobil	46,3%
Cluburlaub	
TUI Magic Life	60,5%
1-2-Fly Fun Club	57,0%
Riu Clubhotels	55,2%
Robinson Club	54,7%
Coffee-Shops	
Tchibo	82,6%
McCafé	75,6%
Starbucks	72,7%
Dunkin Donuts	65,0%
Coffee Fellows	58,4%
Computer-Fachmärkte	
Arlt Computer	55,5%
Gravis	54,2%
PC-Spezialist	53,5%
Consumer Electronics (online)	
notebooksbilliger.de	68,6%
redcoon.de	66,1%
alternate.de	57,9%
Depotbanken	
Flatex	29,7%
Onvista	29,3%
Lynx Broker	28,9%
Diätmittel/-programme	
Weight Watchers	56,0%
Yokebe	55,8%
Slim-Fast	50,6%
Direktbanken	
ING-DiBa	70,8%
Comdirect	60,1%
DKB	59,3%
Consorsbank	56,3%
Volkswagen Bank	52,7%
Bank of Scotland	50,3%
Direktversicherer	
HUK24	64,0%
Ergo Direkt	61,5%
CosmosDirekt	56,5%
Europa Versicherung	50,4%
Hannoversche	50,1%
Drogerien	
Rossmann	93,1%
dm	93,0%
Müller	87,8%

Unternehmen/Marke	Score
Druckereien	
diedruckerei.de	58,8%
wir-machen-druck.de	56,6%
flyeralarm.com	53,0%
saxoprint.de	48,7%
Einkaufszentren	
Centro Oberhausen	69,7%
Potsdamer Platz Arkaden Berlin	67,0%
Limbecker Platz Essen	64,4%
A10-Center	60,3%
OEZ München	59,1%
Ruhr-Park Bochum	58,9%
Elektro-Fachmärkte	
Media Markt	87,5%
Saturn	84,7%
Medimax	84,2%
Expert	79,0%
Elektronikhersteller	
Samsung	86,1%
Sony	83,1%
Acer	81,9%
Medion	81,9%
Philips	80,3%
Panasonic	79,4%
Canon	78,2%
LG	76,6%
Elektronikversandhändler	
conrad.de	75,7%
voelkner.de	57,7%
E-Mail-Anbieter	
Gmail	82,2%
GMX	79,0%
Web.de	77,7%
T-Online	68,5%
Windows Live Hotmail	64,1%
Yahoo Mail	63,5%
Energieversorger	
Vattenfall	55,5%
E.on	55,4%
Eprimo	52,4%
123energie	49,0%
E wie einfach	47,8%
Yello	46,6%
Innogy	46,4%
EnBW	46,4%
Grünwelt Energie	42,6%
DEW21	41,2%
Stromio	40,4%
MVV Energie	39,7%
EnviaM	38,8%
Entsorgungsdienstleister	
Veolia	63,0%
Remondis	61,5%
Alba	49,2%
Berlin Recycling	48,9%
Erlebnisgeschenke	
Jochen Schweizer	68,5%
Mydays	64,1%
Einmalige-Erlebnisse	52,1%
Essens-Bestell-Portale	
lieferando.de	73,6%
lieferheld.de	72,0%
pizza.de	70,8%

Unternehmen/Marke	Score
foodora.de	56,8%
E-Zigaretten-Shops	
besserdampfen.de	38,6%
vapango.de	38,0%
mr-smoke.de	37,6%
edampf-shop.com	35,9%
Fachgeschäfte Hemden/Blusen	
Seidensticker	76,4%
Olymp	70,1%
Fachmärkte Wand/Boden	
Hammer	65,7%
Tedox	64,0%
Kibek	63,9%
Knutzen Wohnen	52,4%
Factory-Outlet-Center	
Outletcity Metzingen	55,1%
Ingolstadt Village	53,6%
Wertheim Village	53,6%
Designer Outlet Neumünster	48,3%
Designer Outlet Ochtrup	47,9%
Fahrrad-Shops (online)	
fahrrad.de	50,0%
bike24.de	47,9%
bike-discount.de	45,5%
bruegelmann.de	41,7%
Fahrrad-Shops (stationär)	
Fahrrad XXL	54,4%
Zweirad Stadler	52,6%
Lucky Bike/Radlbauer	48,9%
Fahrzeugpflege/-zubehör	
Michelin	71,8%
Goodyear	68,9%
Vredestein	68,4%
Castrol	67,9%
Bridgestone	64,8%
Continental	64,7%
Liqui Moly	64,1%
Farben/Lacke	
Alpina	81,9%
Brillux	78,6%
Fashion Damen/Herren (online)	
dress-for-less.de	62,0%
asos.de	61,5%
bogner.com	57,5%
conleys.de	52,4%
Fashion Damen/Herren (stationär)	
New Yorker	70,5%
Brax	67,8%
Witt Weiden	66,5%
Forever21	66,0%
Bershka	65,8%
Walbusch	64,0%
Superdry	62,2%
Fashion Damen (große Größen)	
sheego.de	53,7%
happy-size.de	52,5%
ullapopken.de	47,7%
mia-moda.de	45,3%
Fashion Damen (online)	
albamoda.de	54,1%
madeleine.de	52,7%
ambellis.de	49,4%
Fashion Damen (stationär)	

Unternehmen/Marke	Score
Street One	70,6%
Orsay	70,0%
Vero Moda	69,0%
Gerry Weber	68,4%
Cecile	67,4%
Basler	64,2%
Fashion Dessous-Shops (online)	
enamora.de	52,4%
miriale.com	51,9%
nicetomeetyou.de	50,3%
Fashion (Discounter)	
Kik	65,8%
NKD	64,1%
Takko Fashion	63,5%
Primark	60,1%
Fashion Familien (online)	
zalando.de	68,5%
aboutyou.de	62,6%
Fashion Familien (stationär)	
C&A	86,4%
Esprit	86,1%
H&M	83,2%
Tom Tailor	80,7%
S.Oliver	80,6%
Tommy Hilfiger	78,8%
Bonprix	78,1%
Adler	76,2%
Ernsting's Family	76,0%
Fashion Herren (online)	
herrenausstatter.de	48,1%
hirmer.de	48,0%
babista.de	42,4%
Fashion Herren (stationär)	
Jack & Jones	64,9%
Camel active	60,0%
Camp David	57,7%
Anson's	56,3%
Fashion Modehäuser	
Peek & Cloppenburg Hamburg	76,0%
Peek & Cloppenburg Düsseldorf	75,1%
AWG Modecenter	74,0%
Breuninger	71,0%
Wöhrl	70,6%
Fast-Casual-Restaurants	
Vapiano	60,9%
MoschMosch	48,2%
Fast-Food-Restaurants	
McDonald's	86,9%
Nordsee	85,9%
Burger King	79,5%
Ferienparks	
Center Parcs	64,8%
Landal GreenParks	49,9%
Fernbusreiseanbieter	
Flixbus	63,2%
DeinBus	60,2%
Eurolines	56,4%
Filialbanken	
Sparkassen	75,5%
Volks-/Raiffeisenbanken	72,3%
Commerzbank	64,3%
Postbank	59,3%
Sparda-Banken	57,0%

Unternehmen/Marke	Score
Santander Bank	54,8%
Finanzvertriebe	
Postbank Finanzberatung	42,6%
Swiss Life Select	35,9%
Telis Finanz	34,6%
Dr. Klein	33,5%
Compexx Finanz	32,5%
Fitnessgeräte (Händler)	
MediSport	46,1%
Hammer Sport	45,5%
Sport-Thieme	45,0%
Sport-Tec	44,6%
Cardiofitness	42,6%
Fitnessgeräte (Hersteller)	
Kettler	65,2%
Fitness-Studios	
Clever Fit	55,4%
McFit	54,9%
Fitness First	50,5%
Be Fit Fitness	48,3%
Injoy	47,3%
Mrs.Sporty	46,3%
FitX	46,1%
Fleischversender	
gourmetfleisch.de	51,5%
mycow.de	48,0%
otto-gourmet.de	47,9%
Fluggesellschaften	
Lufthansa	86,0%
TUIfly	79,5%
Condor	78,7%
Austrian Airlines	77,4%
Eurowings	74,2%
British Airways	68,9%
Flusskreuzfahrten	
A-Rosa	61,3%
1AVista	59,5%
Phoenix Flussreisen	57,9%
Fondsgesellschaften	
Deka	61,6%
Union Investment	57,9%
DWS	54,5%
Allianz Global Investors	53,3%
Freizeitgastronomie	
Cafe Extrablatt	65,3%
Alex Gaststätten	63,4%
Hard Rock Cafe	62,5%
Cafe Del Sol	62,0%
Freizeitparks	
Europa-Park	80,8%
Phantasialand	79,8%
Heide Park Resort	75,7%
Hansa-Park	69,8%
Full-Service-Gastronomie	
Pizza Hut	74,1%
Maredo	72,5%
Block House	72,0%
Mövenpick	70,3%
Marché	67,3%
Garten-/Motorgeräte	
Gardena	74,5%
Wolf Garten	72,9%
Einhell	68,4%

Unternehmen/Marke	Score
Viking	57,6%
Gartencenter	
Dehner	77,7%
Blumen Risse	67,7%
Pflanzen-Kölle	63,8%
Bellandris	54,5%
Floraland	52,6%
Gartencenter Augsburg	47,4%
Genusshändler	
Hussel	75,2%
TeeGschwendner	70,8%
Vom Fass	67,7%
Arko	64,2%
Tee-Handels-Kontor Bremen	60,1%
Getränkemärkte	
Trinkgut	66,9%
Getränke Hoffmann	64,9%
Dursty	57,7%
Getränke Quelle	56,9%
Fristo	56,6%
Gutscheinbuch-Anbieter	
gutscheinbuch.de	55,0%
schlemmerblock.de	52,1%
Handelsgastronomie	
Ikea Gastronomie	76,7%
Dinea (Galeria Kaufhof)	73,9%
Kaufland Gaststätten	73,5%
Globus Gastronomie	69,9%
Panorama (Segmüller)	69,6%
Haushalts-/Geschenkeläden	
Depot	81,2%
WMF	80,0%
Nanu-Nana	79,1%
Villeroy & Boch	77,4%
Leonardo	76,4%
Butlers	72,5%
Cookmal	70,0%
Haushaltskleingeräte	
Braun	94,1%
Tefal	86,9%
Rowenta	84,9%
Kenwood	78,4%
Moulinex	78,3%
Severin	78,1%
Haustechnik	
Vaillant	72,5%
Buderus	70,9%
Viessmann	70,3%
Brötje Heizung	62,4%
Junkers	60,9%
Heimtierbedarf (online)	
zooplus.de	71,8%
zooroyal.de	62,9%
futterplatz.de	52,8%
tiierisch.de	49,4%
Heimtierbedarf (stationär)	
Fressnapf	82,7%
Das Futterhaus	78,0%
Zoo & Co.	62,5%
Hörgeräteakustiker	
Kind	64,5%
Amplifon	56,4%
Geers	55,8%

Unternehmen/Marke	Score
Iffland	49,4%
Hotelbuchungsportale	
booking.com	77,1%
hrs.de	70,4%
hotel.de	65,2%
hotels.com	54,7%
Hotels (Budget)	
Ibis	74,7%
Ramada	64,1%
A&O Hotel und Hostels	57,7%
Hotels (Mittelklasse)	
Best Western	72,9%
Holiday Inn	71,6%
Mercure	67,0%
Novotel	64,2%
Hotels (Premium)	
Hilton	66,3%
Maritim	66,1%
Marriott	64,1%
Mövenpick	62,2%
Steigenberger	60,6%
Hyatt	58,5%
Kempinski	57,5%
Radisson Blu	57,5%
Sheraton	55,8%
Immobilienmakler (regional)	
Aengevelt	51,4%
Haferkamp	46,6%
Kampmeyer	46,0%
Aigner	42,9%
Hausmann	42,4%
Tentschert	41,9%
Immobilienmakler (überregional)	
Sparkasse-Finanzgruppe/LBS	57,7%
Wüstenrot Immobilien	51,2%
Engel & Völkers	48,9%
RE/MAX	48,4%
Postbank Immobilien	47,0%
McMakler	44,3%
Internet-Provider	
Vodafone	72,3%
1&1	69,5%
Deutsche Telekom	68,3%
Congstar	59,2%
02	55,1%
Unitymedia	54,0%
Jeans	
Levi Strauss	82,3%
Diesel	78,0%
Mustang	77,8%
Wrangler	76,2%
Lee	74,9%
Jeans Fritz	71,8%
G-Star	71,0%
Mister*lady	70,7%
Kaffeevollautomaten	
Krups	78,9%
Melitta	77,0%
De Longhi	74,6%
Kamerahersteller	
Canon	79,2%
Nikon	74,9%
Sony	71,9%

Unternehmen/Marke	Score
Olympus	63,1%
Kaufhäuser/Warenhäuser	
Galeria Kaufhof	84,8%
Karstadt	77,0%
Kinoketten	
Cinemaxx	79,1%
CineStar	76,7%
Cineplex	73,2%
Kochboxen	
hellofresh.de	52,4%
kochhaus.de	50,0%
lidl-kochzauber.de	44,7%
Koffer/Taschen/Rucksäcke	
Samsonite	81,2%
Eastpak	74,3%
Reisenthel	73,7%
Scout	71,6%
Bree	71,3%
Liebeskind	71,1%
Picard	64,8%
Kontaktlinsenversand	
lensbest.de	43,1%
321linsen.de	40,2%
Kostümshops	
karneval-megastore.de	53,6%
deiters.de	52,2%
karnevalswierts.com	44,7%
Krankenkassen (regional)	
AOK Bayern	60,3%
AOK PLUS	60,0%
AOK Niedersachsen	59,3%
AOK Baden-Württemberg	58,4%
AOK Rheinland/Hamburg	58,1%
AOK NordWest	57,0%
IKK Südwest	53,3%
Krankenkassen (überregional)	
Techniker Krankenkasse	60,1%
Barmer	59,2%
DAK-Gesundheit	58,6%
IKK Classic	52,5%
Kaufmännische Krankenkasse	44,4%
Knappschaft	42,8%
BKK Mobil Oil	42,2%
IKK gesund Plus	41,8%
Pronova BKK	41,5%
Viactiv	40,8%
Kreditkartengesellschaften	
Mastercard	79,2%
Barclaycard	77,7%
Visa	74,4%
Kreuzfahrtanbieter	
Aida	60,8%
Hurtigruten	54,7%
TUI	54,0%
MSC	49,2%
Küchenmärkte	
Plana Küchenland	59,8%
Alma Küchen	58,2%
KüchenTreff	50,0%
Küche & Co.	48,2%
Meda Küchenfachmarkt	47,4%
Lebensmittel-Discounter	
Lidl	87,5%

▷

Unternehmen/Marke	Score
Aldi Süd	87,2%
Netto	85,9%
Aldi Nord	85,6%
Penny	81,4%
Lebensmittel	
Rewe	91,9%
Edeka	91,4%
Tegut	60,5%
Hit	60,0%
Lebensmittel-Heimservice	
Bofrost	55,2%
Eismann	49,2%
Lebensmittelversender	
shop.rewe.de	52,0%
edeka24.de	49,6%
allyouneedfresh.de	49,3%
lebensmittel.de	45,2%
mytime.de	44,7%
Matratzenshops	
Matratzen Concord	64,2%
MFO Matratzen	57,2%
schlafwelt.de	55,1%
bettwaren-shop.de	51,9%
Möbel (nach Maß)	
schrankwerk.de	40,4%
deinschrank.de	39,0%
Möbelhändler	
Dänisches Bettenlager	88,6%
Ikea	88,0%
Höffner	75,3%
XXXL Möbelhäuser	68,2%
Porta Möbel	64,4%
Möbel Kraft	60,8%
Segmüller	58,1%
Möbel Brucker	55,0%
Ostermann	53,9%
Möbel Hardeck	53,9%
Möbelhändler (Discount)	
Roller	72,3%
Poco	69,4%
SB-Möbel Boss	60,7%
Möbelhersteller	
Musterring	58,6%
Rolf Benz	56,7%
Hülsta	55,2%
Mondo	51,6%
Ewald Schillig	48,3%
Interlübke	47,5%
Rauch Möbel	47,1%
Ruf Betten	46,5%
Mobilfunk (Discounter)	
Aldi Talk	62,2%
smartmobil.de	51,8%
klarmobil.de	50,9%
Blau	47,2%
Fonic	45,8%
Tchibo Mobil	45,4%
Modeschmuckgeschäfte	
Bijou Brigitte	74,7%
Six Accessoires	65,6%
Accessorize	55,9%
Motorrad-Shops	
Louis	65,8%

Unternehmen/Marke	Score
Hein Gericke	61,8%
Polo	56,1%
Musik-/Instrumentenfachhandel	
Thomann	54,4%
Music Store	48,9%
bax-Shop.de	47,1%
music-town.de	46,4%
Musik Produktiv	43,4%
Natur-/Biomärkte	
Alnatura	73,7%
Reformhaus	72,2%
Denn's Biomarkt	61,7%
Basic	55,6%
Online-Badshops	
mach-dein-bad.de	57,6%
megabad.com	55,2%
bad24.org	54,7%
badshop.de	53,6%
neuesbad.de	53,4%
badausstattung24.de	53,4%
sanitaerdiscount24.de	51,9%
Online-Baumärkte	
baumarktdiscount.de	46,5%
onlineshop-baumarkt.de	43,5%
sonderpreis-baumarkt.de	42,7%
Online-Blumenversender	
fleurop.de	67,7%
blume2000.de	66,3%
123blumenversand.de	52,1%
floraprima.de	51,5%
Online-Fitness-Studios	
gymondo.de	43,7%
fitnessraum.de	41,9%
newmoove.com	41,2%
bodydrill.de	40,2%
pur-life.net	39,0%
Online-Flugportale	
fluege.de	67,6%
billigfluege.de	65,4%
flug.de	56,3%
billigflug.de	55,6%
flug24.de	53,7%
Online-Flugsuchmaschinen	
swoodoo.com	62,2%
momondo.de	59,6%
billigflieger.de	54,7%
kayak.de	54,3%
Online-Fotodienste	
posterxxl.de	65,8%
cewe-fotobuch.de	65,3%
lidl-fotos.de	60,2%
pixum.de	57,3%
myphotobook.de	50,7%
aldifotos.de	50,7%
saal-digital.de	49,3%
meinfoto.de	49,3%
Online-Küchenhandel	
kuechen-quelle.de	57,3%
kiveda.de	41,4%
kuechen-for-you.de	41,3%
Online-Lampenshops	
lampenwelt.de	53,1%
light11.de	49,1%

Unternehmen/Marke	Score
lichtkaufhaus.de	46,0%
lampenundleuchten.de	44,0%
Online-Möbelshops	
home24.de	65,3%
homelife24.de	58,3%
daheim.de	51,0%
Online-Optiker	
misterspex.de	55,3%
brille24.de	50,0%
brillen.de	49,6%
robinlook.de	42,7%
my-spexx.de	42,0%
Online-Pflanzenversender	
poetschke.de	60,0%
bakker.com	59,7%
baldur-garten.de	56,5%
Online-Ferienwohnungsportale	
fewo-direkt.de	62,9%
ferienwohnungen.de	58,4%
holidays.hrs.de	53,6%
bestfewo.de	51,4%
Online-Reifenhandel	
reifen.com	54,7%
reifendirekt.de	53,9%
reifen24.de	50,8%
reifendiscount.de	49,2%
tirendo.de	46,7%
Online-Schmuckgeschäfte	
thomassabo.com	58,5%
valmano.de	48,0%
diemer.de	47,8%
goldenjewellery.de	45,7%
Online-Shops (Generalisten)	
amazon.de	92,3%
ebay.de	89,5%
otto.de	86,5%
tchibo.de	83,0%
lidl.de	82,6%
bader.de	80,9%
galeria-kaufhof.de	78,3%
real.de	77,6%
weltbild.de	75,7%
bonprix.de	74,7%
pearl.de	70,2%
baur.de	68,7%
Online-Shops für Bastelbedarf	
buttinette.de	58,2%
idee-shop.com	56,7%
vbs-hobby.com	55,2%
kreativ.de	51,6%
Online-Shops für Edelmetalle	
auragentum.de	59,7%
shop.degussa-goldhandel.de	56,6%
vg-edelmetalle.com	52,8%
Online-Shops für Gartenbedarf	
gartenxxl.de	49,2%
gartenmoebel.de	48,7%
garten-und-freizeit.de	46,8%
Online-Shops für Geschenkideen	
geschenkidee.de	45,7%
geschenke-online.de	45,3%
design-3000.de	44,4%
danato.com	41,8%

Unternehmen/Marke	Score
Online-Shops für Golf	
golfhouse.de	39,8%
golfino.com	39,4%
golf24.de	37,9%
golfundguenstig.de	35,4%
Online-Shops für Müsli	
mymuesli.com	57,9%
müsli.de	47,2%
Online-Shops für Reitsport	
kraemer.de	46,7%
horze.de	44,0%
loesdau.de	43,7%
reitshop24.de	42,9%
schockemoehle.net	42,4%
horse-shop.net	41,8%
Optikerketten	
Fielmann	71,4%
Apollo Optik	69,9%
Optiker Bode	63,6%
Pro Optik	49,1%
Outdoorshops (online)	
eddiebauer.de	55,6%
bergfreunde.de	50,3%
outdoorsports24.com	48,9%
outdoortrends.de	47,8%
Outdoorshops (stationär)	
Jack Wolfskin	69,8%
Globetrotter	66,7%
Paketdienste	
DHL	87,3%
Hermes	77,8%
UPS	74,3%
DPD	71,1%
GLS	65,2%
Papier-/Schreibwaren (online)	
otto-office.com	60,0%
printus.de	53,8%
viking.de	47,0%
bueromarkt-ag.de	46,7%
Papier-/Schreibwaren (stationär)	
McPaper	79,2%
Staples	65,1%
Parfümerien (online)	
flaconi.de	67,5%
parfumdreams.de	64,2%
parfuemerie.de	50,4%
easycosmetic.de	48,0%
Parfümerien (stationär)	
Douglas	85,4%
Parfümerie Pieper	67,6%
Schuback Parfümerien	59,2%
Pizza-Lieferdienste	
Domino's	62,2%
Hallo Pizza	60,6%
Call a Pizza	49,8%
Flying Pizza	48,4%
Blizzeria	47,8%
Polstermöbelspezialisten	
Multipolster	58,1%
Polstermöbel Fischer	47,5%
Uni Polster	45,8%
Portale für Haushaltshilfen	
betreut.de	49,2%

Einkaufsspaß
Wenn Preis, Qualität und Service passen, kommen die meisten Kunden gern wieder

Unternehmen/Marke	Score
bookatiger.com	48,0%
helpling.de	45,7%
Porzellan/Küchenutensilien	
WMF	85,1%
Villeroy & Boch	82,7%
Leonardo	80,6%
Zwilling	80,5%
Fissler	80,2%
Ritzenhoff	72,4%
Premium-TV-Anbieter	
Sky	63,0%
Reisebüros (online)	
expedia.de	74,7%
holidaycheck.de	73,8%
ab-in-den-urlaub.de	70,0%
opodo.de	67,5%
lastminute.de	67,3%
weg.de	63,3%
ltur.com	60,5%
sonnenklartv-reisebuero.de	55,6%
Reisebüros (stationär)	
Alltours	75,9%
TUI	75,6%
DER	71,7%
Neckermann	70,9%
Thomas Cook	70,3%
Lufthansa City Center	69,1%
Sonnenklar.tv	63,2%
Reiseveranstalter	
TUI	70,4%
Alltours	69,2%
Thomas Cook	66,3%
Dertour	65,3%
Neckermann	64,4%
Its Reisen	60,7%
1-2-Fly	59,1%
ADAC Reisen	58,9%
L'tur	57,8%
FTI	57,2%
Sanitärtechnik	
Grohe	77,9%
Hansgrohe	74,3%
Geberit	67,2%
Keramag	57,3%
Schaltersysteme	
Busch-Jaeger	62,9%
Jung	59,6%
Gira	56,2%
Schmuckgeschäfte	
Christ	84,7%

Unternehmen/Marke	Score
Fossil	80,1%
Pandora	69,0%
123 Gold	59,1%
Schreibgeräte	
Pelikan	86,8%
Stabilo	85,0%
Faber-Castell	84,4%
Lamy	80,4%
Parker	77,3%
Montblanc	72,7%
Schuhhändler (online)	
mirapodo.de	58,8%
schuhtempel24.de	50,9%
markenschuhe.de	50,0%
imwalking.de	43,7%
vamos-schuhe.de	42,4%
Schuhe (stationär, diverse)	
Deichmann	82,5%
Reno	77,8%
Görtz	76,0%
Foot Locker	73,2%
Runners Point	72,3%
Siemes Schuhcenter	65,5%
ABC Schuh-Center	62,4%
Roland-Schuhe	61,7%
Quick Schuh	60,9%
Schuhe (stationär, Eigenmarke)	
Tamaris	84,4%
Birkenstock	75,4%
Geox	75,0%
Salamander	72,1%
Ecco	65,9%
Sonnenstudios	
Sunpoint	56,4%
McSun	48,8%
AYK	45,7%
Spielwarenfachgeschäfte	
Lego	80,8%
Toys"R"Us	79,1%
MyToys	78,1%
Spiele Max	75,5%
Sport-/Freizeitgeschäfte	
Decathlon	81,0%
Intersport	79,9%
SportScheck	74,4%
Karstadt Sports	72,1%
Sportartikelhersteller	
Adidas	86,3%
Nike	85,4%
Puma	79,7%

Unternehmen/Marke	Score
Reebok	77,5%
Staubsauger	
Bosch	76,5%
AEG	75,6%
Miele	75,4%
Dyson	73,3%
Siemens	72,4%
Vorwerk	69,7%
Kärcher	69,6%
Philips	68,6%
Tankstellen	
Aral	90,4%
Jet	88,5%
Total	83,8%
Esso	83,4%
Shell	83,2%
Star (Orlen)	77,2%
OMV	74,1%
Telekommunikation	
Vodafone	68,8%
1&1	67,2%
Deutsche Telekom	64,1%
Congstar	59,4%
O2	59,2%
Themenparks	
Sea Life	72,2%
Legoland	69,4%
Serengeti-Park	65,2%
Ticketshops	
eventim.de	80,9%
ticketonline.de	52,9%
ticketmaster.de	51,0%
onlineticketsshop.de	47,3%
TV-Shopping-Sender	
HSE24	57,9%
QVC	55,2%
Sonnenklar.tv	53,0%
Pearl.tv	49,7%
1-2-3 tv	46,8%
Verbrauchermärkte/SB-Warenh.	
Real	86,5%
Kaufland	86,4%
Globus	80,4%
Marktkauf	75,3%
Vergleichsportale	
verivox.de	76,4%
check24.de	75,5%
tarifcheck.de	59,7%
financescout24.de	58,9%
Verkehrsclubs	
ADAC	81,1%
AvD	54,7%
Verkehrsgastronomie	
Yorma's	62,4%
PetitBistro (Aral)	61,2%
Deli2go (Shell)	58,3%
Café Bonjour (Total)	53,3%
Versandapotheken	
docmorris.de	72,5%
medpex.de	70,9%
shop-apotheke.com	68,0%
sanicare.de	65,4%
apodiscounter.de	65,0%

Unternehmen/Marke	Score
medikamente-per-klick.de	62,5%
apo-rot.de	62,0%
europa-apotheek.com	58,8%
shop.apotal.de	58,2%
vitalsana.de	58,0%
Versicherungen	
ADAC Versicherungen	69,4%
HUK-Coburg	67,3%
Allianz	66,5%
Generali	62,4%
DEVK	61,9%
Ergo	60,6%
Advocard	60,0%
AachenMünchener	57,7%
HDI	56,6%
VHV	56,4%
AXA	56,0%
Debeka	55,7%
R+V	54,6%
Gothaer	54,3%
SV SparkassenVersicherung	54,0%
Zurich	53,2%
Signal Iduna	51,5%
Württembergische	50,6%
HanseMerkur	49,7%
Versicherungskammer Bayern	49,7%
Die Continentale	49,4%
Roland	48,0%
Wäsche/Strümpfe	
Schiesser	86,5%
Triumph	86,0%
Hunkemöller	82,1%
Falke	79,6%
Lascana	78,0%
Passionata	75,6%
Calida	73,5%
Mey	72,7%
Calzedonia	71,7%
Webhosting-Anbieter	
1&1	61,9%
Strato	55,7%
DomainFactory	53,5%
united-domains.de	47,5%
Host Europe	47,1%
Alfahosting	44,0%
Weinhändler (online)	
vinos.de	54,3%
vinexus.de	51,2%
belvini.de	49,9%
vinello.de	49,3%
Weinhändler (stationär)	
Jacques'Wein-Depot	69,7%
Mövenpick Weinkeller	63,5%
Vino Weinmärkte	60,2%
Werkzeughersteller	
Bosch Power Tools	79,7%
Hilti	72,7%
Black & Decker	71,3%
Einhell	65,5%

Quelle: ServiceValue; Auszeichnungen: „Hohe Kundentreue" = über Branchenschnitt (weiße Tabellenzeilen), „Höchste Kundentreue" (graue Tabellenzeilen) = über Mittelwert der „Hohen"; Score = Customer-Loyalty-Score (Anteil treuer Kunden zu allen Befragten)

Foto: 123RF