



**Im Kaufrausch**  
Vor allem bei  
hochpreisigeren  
Produkten sind  
Kaufempfehlungen  
für viele Kunden von  
Bedeutung



**Studie**

# Von Kunden für Kunden

Je teurer die anstehende Investition, desto genauer werden Produkte verglichen und unter die Lupe genommen. Besondere Relevanz hat dabei, **was andere Kunden sagen**

**N**icht selten ist das Kaufverhalten an die Höhe der Investition gekoppelt. Wer beispielsweise ein neues Bügelbrett benötigt, geht in der Regel ins nächste Fachgeschäft und kauft eines. Anders sieht es dagegen aus, wenn die Waschmaschine, der Gasgrill oder der Rasenmäher erneuert werden sollen. Hier wird meist vorab recherchiert: Welche Produkte liegen

im Budget und sind technisch und vom Leistungsumfang her auf der Höhe? Wie schneiden sie bei Tests im Vergleich zur Konkurrenz ab? Und vor allem: Was sagen die anderen Kunden?

Viele Verbraucher schenken gerade den Empfehlungen anderer Käufer großes Vertrauen. Dabei gilt: Je mehr positive Urteile und Bewertungen, desto besser. DEUTSCHLAND TEST hat das

Thema erstmals in Zusammenarbeit mit dem Institut für Management und Wirtschaftsforschung (IMWF) unter die Lupe genommen. Untersucht wurden 800 Produkte beziehungsweise Marken aus über 60 Branchen. Von Kunden für Kunden – die Testsieger erhalten das Prädikat „Deutschlands Kaufempfehlung“.

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS



## Methodik

**Studie** Kaufempfehlungen sind vor allem bei höherpreisigen Waren interessant. Daher wurden im ersten Schritt zunächst 800 passende Produkte beziehungsweise Marken verschiedener Branchen identifiziert. Über sie wurden anschließend weitere Informationen gesammelt und mit Hilfe von künstlicher Intelligenz bewertet. Zusätzlich erfolgte ein Abgleich mit den Produktbewertungen auf der Internetseite des Versandhändlers Amazon. Durchgeführt wurde die Studie im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST durch das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF).

**Social Listening** Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgte zweistufig. Der erste Schritt war das Crawling: Dabei wurden sämtliche Texte, die vorab definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten beziehungsweise Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen: eine deutsche („de“) oder deutschsprachige Domain („at“ und „ch“ werden ausgeschlossen) sowie ein uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Damit enthält das Quellenset Zehntausende Online-Nachrichten und mehrere Millionen Social-Media-Adressen (durchgeführt von Ubermetrics Technologies, Berlin). In der zweiten Stufe, dem Processing, wurden die im Crawling gesammelten Daten ausgewertet. Konkret wurde der Datentopf mittels Verfahren der künstlichen Intelligenz (neuronalen Netze) in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in zwei Stufen analysiert: Welches Produkt wird erwähnt? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Durchgeführt wurde dieser Schritt von Beck et al. Services, München.

**Auszeichnung** Zur Berechnung der einzelnen Punkte wurden für jede Marke beziehungsweise jedes Produkt folgende zwei Werte ermittelt: erstens der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen) sowie zweitens die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche). Anschließend wurden beide Werte multipliziert.

Die Auszeichnung „Deutschlands Kaufempfehlung“ wurde anhand der erreichten Gesamtpunktzahl vergeben. Der Punktwert ergibt sich aus dem Social Listening und den Amazon-Bewertungen. Diese wurden gleich gewichtet. Die Berechnung des ausgewiesenen End-Score erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit erneut die Benchmark für alle anderen untersuchten Marken/Produkte innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Marken/Produkte, die mindestens 50 Punkte in der Gesamtwertung erreichen. Für die Studie konnten rund 320 000 Nennungen zu den 800 Marken/Produkten erfasst, zugeordnet und ausgewertet werden. Durchgeführt wurde die Untersuchung zwischen Februar 2018 und Januar 2019.

## Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen/Produkt	Score	Branche/Unternehmen/Produkt	Score
<b>Akkordeons</b>		Silverline	100,0
Strasser Harmonika	100,0	<b>E-Gitarren</b>	
<b>Analoge Spiegelreflexkameras</b>		Gibson	100,0
Nikon	100,0	Ibanez	82,4
<b>Aufsitzrasenmäher &amp; Rasenmähertraktoren</b>		<b>Einbaugrills</b>	
MTD	100,0	Napoleon Grills	100,0
Husqvarna	86,7	<b>Ein eingelassene Schwimmbecken</b>	
<b>Automatische Poolreiniger</b>		Future Pool Ovalbecken	100,0
Zodiac Poolroboter	100,0	Interline	100,0
GRE Poolroboter	54,3	Paradies Pool	100,0
<b>Autoradios</b>		Steinbach	100,0
Pioneer	100,0	<b>Fernseher</b>	
Sony	59,9	Samsung	100,0
ESX	55,6	Sony	57,0
<b>Backöfen</b>		Panasonic TV	56,0
Miele	100,0	Technisat	53,7
Samsung	63,1	Panasonic LED-TV	53,4
Gorenje	55,6	Philips UHD-TV	51,0
Neff	52,2	<b>Gartenmöbel</b>	
<b>Beamer</b>		Deuba	100,0
Beng	100,0	Jan Kurtz	75,6
Acer	89,5	Best	75,6
Optoma	71,4	Essella	75,6
Aiptek	55,7	Rattan4life	75,6
Canon	55,6	Deutsche Handwerksarbeit	75,6
Epson	55,1	Indoba	75,6
Sony	54,0	Destiny	72,6
<b>Brunnen</b>		Hansson Sports	71,8
Pompidu-Living Brunnen	100,0	Svita	71,6
Oase	100,0	Tectake	69,4
Emsa	86,7	Greemotion	68,3
<b>Carports</b>		Bomey	66,7
Profizell24	100,0	Vanage	65,7
Palram	97,4	Multistore 2002	65,5
Weka Holzbau	94,2	Allibert	64,8
Prikker-Carport	71,1	Artelia	64,3
<b>Deckenhäuben</b>		Ragnarök-Möbeldesign	64,1
AEG	100,0	Keter	60,5
<b>Desktop-PCs</b>		Blumfeldt	60,5
Apple	100,0	Baidani	60,5
Intel	76,6	Jet-Line	59,9
Lenovo	56,7	CLP	56,6
HP	55,3	Ultramura	56,2
One	55,1	Divero	55,1
Shuttle	55,0	Xinro	53,8
Master-PC	54,4	Limal	52,9
PC24 Shop & Service	52,6	Moebel Direkt Online	52,9
Asus Computer	51,7	<b>Gartensaucas</b>	
Megacomputerworld	51,2	Isidor	100,0
Megaport	50,9	Zen	71,4
CSL-Computer	50,8	<b>Gasgrills</b>	
<b>Dokumentenscanner</b>		Campingaz	100,0
Fujitsu	100,0	Weber	88,2
Samsung	84,4	Tepro	84,1
HP	83,2	Landmann	75,1
CHS	53,5	Napoleon	67,5
<b>Dunstabzugstischhäuben</b>		Rösle	54,3
Franke	100,0	Beefbox	52,2
		Q[Kuh]	52,2

Branche/Unternehmen/Produkt	Score
Radius Design	52,2
Beeftec	51,8
<b>Generatoren</b>	
Honda	100,0
Widmer	93,5
KS Tools	93,5
Eberth	82,6
Magira	82,3
Cross Tools	81,1
Denqbar	79,5
Scheppach	73,8
Atima	72,5
Zipper	67,2
Einhell	61,3
Fulllex	59,9
<b>Gerätehäuser</b>	
Tepro	100,0
Alpholz	62,5
Keter	62,5
<b>Geschwisterkarren</b>	
ABC-Design	100,0
Mikado	98,8
Baby Jogger	95,0
Hauck	87,1
<b>Getränkekühlschränke</b>	
Saro	100,0
Husky	91,4
Klarstein	88,0
Bomann	82,5
<b>Heimkinosysteme</b>	
Yamaha	100,0
Sony	99,1
Samsung	86,5
Dali	58,9
Numan	56,7
Teufel	55,4
Jamo	54,4
<b>Herde</b>	
AEG	100,0
Miele	100,0
Amica	98,3
Bomann	87,4
<b>Herdsets</b>	
Gorenje	100,0
Amica	78,5
Bosch	63,6
Siemens	55,2
<b>Holzhäuser</b>	
Fonteyn Gartenhaus	100,0
Steiner Shopping Gartenhaus	83,9
<b>Holzkohlegrills</b>	
Weber	100,0
Klarstein	59,6
Monolith	54,6
<b>Holzpelletgrills</b>	
Traeger	100,0
GMG	55,6
<b>Kompakte Systemkameras</b>	
Panasonic	100,0
Canon	91,1
Sony	78,5
Olympus	72,7
<b>Kompaktkameras</b>	

Branche/Unternehmen/Produkt	Score
Sony	100,0
Panasonic	70,0
Nikon	57,7
Canon	54,1
Sigma	51,6
Yuneec	51,0
Blackmagic Design	50,1
<b>Kopffreihauben</b>	
Berbel	100,0
<b>Kühlboxen</b>	
Dometic	100,0
Engel	52,8
<b>Leinwände</b>	
WS Spalluto	100,0
<b>Leitern</b>	
Günzburger Steigtechnik	100,0
Wakü	50,6
<b>Mähroboter</b>	
Gardena	100,0
Husqvarna	63,6
<b>Motorrad-Navigation</b>	
Garmin	100,0
TomTom	50,1
<b>Notebooks</b>	
Apple	100,0
HP	63,7
Dell	56,7
<b>Objektive für Spiegelreflexkameras</b>	
Sony	100,0
Panasonic	73,8
Canon	70,4
Nikon	57,9
Samyang	55,9
Carl Zeiss	50,2
<b>Objektive für Systemkameras</b>	
Olympus	100,0
Samsung	82,1
Kowa	52,5
<b>Räucheröfen</b>	
Royal Catering	100,0
Nexos	90,0
<b>SACD-Player</b>	
Denon	100,0
<b>Saunen</b>	
Fonteyn	100,0
Jet-Line	100,0
Yourcasa	100,0
Demmelhuber	100,0
Artsauna	92,7
Trade-Line-Partner	90,0
Well Solutions	88,3
Home Deluxe	87,8
Tronitechnik	86,7
Juskys	85,8
Newgen Medicals	72,7
<b>Scanner &amp; Multifunktionsgeräte</b>	
Samsung Drucker	100,0
DNT Scanner	53,2
<b>Schränke</b>	
Keuco Spiegelschrank	100,0
Villeroy & Boch Hochschrank	79,8
Tenzo Hochschrank	79,8



**Im Fokus** Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST kamen 800 Produkte beziehungsweise Marken auf den Prüfstand

Branche/Unternehmen/Produkt	Score
Pelipal Hochschrank	71,8
Keramag Waschbeckenunterschrank	70,6
Sieper Badmöbel Waschtischunterschrank	70,4
Jokey Spiegelschrank	62,2
Fackelmann Spiegelschrank	57,9
Eurosan Spiegelschrank	55,9
<b>Server</b>	
HP	100,0
Fujitsu	76,1
<b>Spiegelreflexkameras</b>	
Canon	100,0
Nikon	90,1
Panasonic	54,2
<b>Stahlrahmenschwimmbecken</b>	
Jilong	100,0
Interline	70,0
Intex	66,1
Bestway	60,6
Powerhaus24	60,0
Isidor	52,5
<b>Standkühlschränke</b>	
Gorenje	100,0
Klarstein	78,5
Hisense	65,4
Bosch	59,9
PKM	53,7
Zanussi	51,6
<b>Strandkörbe</b>	
Lilimo	100,0
Xinro	91,3
<b>Tintenstrahl- &amp; Laserdrucker</b>	
HP	100,0
Brother	99,9
Epson	75,5
Lexmark	59,2
Oki	53,3
Canon	52,8
Ricoh	51,9
<b>Tresore</b>	
Eisenbach	100,0
Burg Wächter	69,4
Profirst	54,1
<b>Trockner</b>	
Miele	100,0

Branche/Unternehmen/Produkt	Score
Samsung	78,5
Gorenje	61,5
<b>Überdachung</b>	
Schulte Haustürvordach	100,0
I-Flair Haustürvordach	52,2
Beckmann Terrassen-Überdachung	51,8
<b>Überwachungskameras</b>	
Dallmeier Dome-Kamera	100,0
<b>Waschmaschinen</b>	
Miele	100,0
Whirlpool	73,1
Samsung	65,3
Zanussi	56,4
Haier	55,1
Gorenje	50,8
<b>Waschplätze</b>	
Posseik	100,0
Sam	55,9
Keramag	53,0
Keuco	53,0
Emotion	50,3
<b>Weinkühlschränke</b>	
Dometic	100,0
Hoover	60,6
Liebherr	57,9
Kalamera	50,8
<b>Werkbänke</b>	
Rau Stehpult	100,0
Holzmann Hobelbank	100,0
Treston LED-Leuchten	100,0
Bedrunka+Hirth	90,0
Küpper	88,0
Ufa	55,0
<b>Westerngitarren</b>	
Gibson Acoustic Akustikgitarre	100,0
<b>Whirlpools</b>	
Aquaparx	100,0
Netspa	75,7
Intex	70,0
Isidor Holzbau	52,5

Quelle: DEUTSCHLAND TEST; der Branchensieger erhielt den maximalen Score von 100; die Tabelle enthält nur Unternehmen, die einen Score von mindestens 50 erreicht haben