



Enge Verbindung

Wenn Unternehmen gute Arbeit leisten, werden sie von ihren Kunden oft mit einem Treuebonus belohnt



Studie Kundenzufriedenheit

Der Treue-Test

Wenn Kunden eine angemessene Leistung für ihr Geld erhalten, kommen sie in der Regel auch wieder. Wo die **Kundentreue am höchsten** ist

Bewertungs- und Vergleichsportale, Online-Testberichte, soziale Netzwerke – viele Kunden sind heutzutage bestens informiert. Bevor es in den Laden geht, wurden häufig Preise verglichen, Testergebnisse studiert und Foren durchstöbert. Mit der Größe der Anschaffung steigt in der Regel auch der Recherche-Aufwand. Wo gibt es das gewünschte Produkt am günstigsten? Welcher Hersteller zeichnet sich durch ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis aus? Wer hat die besten Bewertungen anderer Kunden?

Aus Sicht der Unternehmen bedeutet das: Es ist harte Arbeit, Kunden zu gewinnen. Denn die Konkurrenz schläft nicht. Und es ist mindestens ebenso schwierig, die Kunden auch auf Dauer zu halten

– sofern sie nicht vertraglich gebunden sind. Denn nur zufriedene Kunden sind in aller Regel auch treu.

DEUTSCHLAND TEST hat das Thema untersucht und ausgewertet. Welchen Firmen und Marken gelingt die Kundenbindung besonders gut? Oder anders gefragt: Wer zeichnet sich durch eine besonders hohe Loyalität seiner Kunden aus? In Zusammenarbeit mit Service-Value kamen mehr als 1800 Unternehmen und Marken aus knapp 200 Branchen auf den Prüfstand – von Apotheken über Elektrofachmärkte bis hin zu Zoohandlungen. Wer deutschlandweit die treuesten Kunden hat, zeigen die Tabellen auf den folgenden Seiten. ■ ▷

MAIKA BONNER/THORSTEN JACOBS



Methodik

Welche Unternehmen beziehungsweise Marken haben die treuesten Kunden? Um diese Frage zu beantworten, haben DEUTSCHLAND TEST und das Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY 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 1869 Unternehmen/Marken aus 199 Branchen bewertet. Der Untersuchung liegen 569 718 Kundenurteile zu Grunde, durchgeführt wurde die Befragung zwischen Dezember 2018 und Januar 2019. 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).

Alle Testsieger nach Branchen

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------------|--------|
| Angel-Shops | |
| angelplatz.de | 49,6% |
| angel-domaene.de | 43,3% |
| angelshop.de | 41,4% |
| Apotheken-Kooperationen | |
| Linda Apotheke | 68,9% |
| Easy Apotheke | 65,8% |
| Gesund leben-Apotheken | 62,3% |
| Iphega Apotheken | 53,5% |
| Audiohersteller | |
| Bose | 77,6% |
| Sennheiser | 73,8% |
| JBL | 63,8% |
| Pioneer | 62,7% |
| Teufel | 61,3% |
| Sonos | 59,0% |
| Autobanken | |
| Volkswagen Bank | 47,7% |
| Nissan Bank (RCI Banque) | 43,2% |
| Seat Bank | 42,7% |
| Renault Bank (RCI Banque) | 42,7% |
| Mercedes-Benz Bank | 41,4% |
| Skoda Bank | 40,4% |
| Peugeot Bank (PSA Bank) | 40,3% |
| Opel Bank | 40,0% |
| Autobörsen | |
| mobile.de | 74,9% |
| autoscout24.de | 72,5% |
| gebrauchtwagen.de | 56,0% |
| Autoglasreparatur | |
| Carglass | 60,3% |
| Wintec Autoglas | 46,2% |
| Junited Autoglas | 44,8% |
| Autohersteller | |
| Audi | 64,0% |
| Skoda | 64,0% |
| Mercedes-Benz | 63,8% |
| BMW | 62,9% |
| Volkswagen | 62,9% |
| Opel | 61,6% |
| Ford | 61,1% |
| Toyota | 59,8% |
| Autoservice | |
| A.T.U | 63,3% |
| Pitstop | 60,1% |
| Bosch Car Service | 57,6% |
| Vergölst | 54,7% |
| 1a autoservice | 53,8% |
| Driver/Pneumobil | 50,3% |
| First Stop | 50,1% |
| Autoteileshops | |
| kfzteile24.de | 65,0% |
| autoteile-guenstig.de | 54,3% |
| kfzteile.com | 49,8% |
| atp-autoteile.de | 48,4% |
| pkwteile.de | 47,2% |
| autoteiledirekt.de | 45,6% |
| Autovermietungen | |
| Europcar | 73,9% |
| Avis | 73,6% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Sixt | 72,9% |
| Hertz | 70,7% |
| Buchbinder | 66,4% |
| Autowaschanlagen | |
| Mr. Wash | 62,6% |
| CleanCar | 61,2% |
| IMO Carwash | 54,1% |
| Baby- und Kleinkindausstatter (online) | |
| babymarkt.de | 64,9% |
| windeln.de | 62,7% |
| vertbaudet.de | 57,8% |
| tausendkind.de | 53,7% |
| Baby- und Kleinkindausstatter (stationär) | |
| babywalz | 70,2% |
| BabyOne | 67,2% |
| Jako-o | 62,2% |

| Bäckereiketten | Punkte |
|------------------------------------|--------|
| Kamps | 71,8% |
| Bäckerei Oebel | 68,1% |
| Ditsch | 68,1% |
| Junge Die Bäckerei | 67,4% |
| Malzers Backstube | 66,9% |
| Schäfer's Brot | 66,6% |
| Landbäckerei Ihle | 64,2% |
| Le CroBag | 63,2% |
| Bäckereiketten (SB) | |
| BackWerk | 70,3% |
| Back-Factory | 69,5% |
| Badausstatter | |
| Richter + Frenzel | 57,2% |
| Reuter | 53,4% |
| Elmer | 52,4% |
| Andreas Paulsen | 50,5% |
| Mosecker | 50,2% |
| Reisser | 48,8% |
| Batteriehersteller | |
| Duracell | 85,6% |
| Varta | 85,2% |
| Energizer | 82,4% |
| Baufinanzierer (Vermittler) | |
| Interhyp | 50,3% |
| Baufi24 | 49,1% |
| PlanetHyp | 45,6% |
| Dr. Klein | 44,9% |
| Credit Web | 42,4% |

| Baumärkte | Punkte |
|------------------------|--------|
| Toom Baumarkt | 84,1% |
| Obi | 83,3% |
| Bauhaus | 82,8% |
| Hornbach | 80,1% |
| Hellweg | 78,7% |
| hagebau | 77,8% |
| Globus Baumarkt | 73,2% |
| Stabilo Fachmarkt | 72,6% |
| Bausparkassen | |
| Wüstenrot | 57,1% |
| Schwäbisch Hall | 56,7% |
| LBS Bayern | 48,8% |
| Debeka | 46,9% |
| BHW Bausparkasse | 45,6% |
| BKM Bausparkasse Mainz | 44,9% |
| Signal Iduna Bauspar | 41,1% |
| Beauty-Shops | |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------------|--------|
| The Body Shop | 72,5% |
| Rituals | 66,6% |
| Yves Rocher | 65,2% |
| Bilderrahmen-Shops | |
| wunsch-bilderrahmen.de | 51,4% |
| rahmenversand.com | 50,6% |
| halbe-rahmen.de | 49,6% |
| allesrahmen.de | 48,1% |
| Bonussysteme | |
| Payback | 85,0% |
| DeutschlandCard | 82,8% |
| Buchhändler (online) | |
| buecher.de | 68,2% |
| ebook.de | 61,5% |
| buch24.de | 57,7% |
| Buchhändler (stationär) | |
| Thalia | 86,5% |



Besuch beim Frisör
Bei Dienstleistungen, die regelmäßig benötigt werden, ist der Treuefaktor besonders wichtig

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|----------------------------|--------|
| Hugendubel | 84,2% |
| Weltbild | 76,2% |
| Mayersche | 68,9% |
| Burger-Restaurants | |
| Hans im Glück | 69,8% |
| Peter Pane | 62,8% |
| Carsharing-Anbieter | |
| DriveNow | 54,2% |
| Car2go | 53,1% |
| Book-n-drive | 51,3% |
| Stadtmobil | 49,0% |
| Cluburlaub | |
| TUI Magic Life | 58,2% |
| Robinson Club | 55,7% |
| Riu Clubhotels | 54,4% |
| 1-2-Fly Fun Club | 53,2% |
| Coffee-Shops | |
| Tchibo | 79,2% |
| Starbucks | 74,7% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------------------|--------|
| McCafé | 73,8% |
| Dunkin Donuts | 62,4% |
| Coffee Fellows | 62,1% |
| Computer-Fachmärkte | |
| PC-Spezialist | 55,8% |
| Arlt Computer | 54,6% |
| K&M Computer | 53,1% |
| Consumer Electronics (online) | |
| notebooksbilliger.de | 69,3% |
| alternate.de | 61,8% |
| mindfactory.de | 56,1% |
| Depot-Banken | |
| OnVista Bank | 30,3% |
| CapTrader | 29,7% |
| Flatex | 29,6% |
| Diätmittel/-programme | |
| WW Weight Watchers | 55,8% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------|--------|
| Slim-Fast | 52,9% |
| Yokebe | 52,5% |
| Almased | 50,4% |
| Direktbanken | |
| ING | 68,6% |
| DKB Deutsche Kreditbank | 62,4% |
| Comdirect | 61,7% |
| Consorsbank | 58,4% |
| Bank of Scotland | 52,8% |
| Volkswagen Bank | 51,8% |
| Direktversicherer | |
| Ergo Direkt | 61,3% |
| HUK24 | 60,9% |
| CosmosDirekt | 58,2% |
| Europa Versicherung | 50,6% |
| BavariaDirekt | 50,4% |
| Drogerien | |
| dm-drogerie markt | 90,2% |
| Rossmann | 90,1% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|-----------------------------------|--------|
| Drogerie Müller | 84,9% |
| Druckereien | |
| wir-machen-druck.de | 58,4% |
| diedruckerei.de | 58,0% |
| flyeralarm.com | 49,1% |
| druckdiscount24.de | 47,9% |
| Einkaufszentren | |
| Centro Oberhausen | 66,7% |
| Limbecker Platz Essen | 65,1% |
| Potsdamer Platz Arkaden Berlin | 64,7% |
| Alstertal Einkaufszentrum Hamburg | 57,9% |
| Paunsdorf Center Leipzig | 57,4% |
| Elektro-Fachmärkte | |
| Media Markt | 86,0% |
| Saturn | 85,8% |
| MediMax | 85,2% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---------------------------------|--------|
| Expert | 81,4% |
| Elektronikhersteller | |
| Samsung | 85,5% |
| Sony | 84,7% |
| Medion | 84,0% |
| Acer | 81,4% |
| Canon | 79,2% |
| Philips | 78,9% |
| LG | 77,2% |
| Panasonic | 76,7% |
| ASUS | 76,5% |
| Elektronikversandhändler | |
| conrad.de | 72,8% |
| voelkner.de | 60,7% |
| E-Mail-Anbieter | |
| Web.de | 80,6% |
| GMX | 79,9% |
| Gmail | 79,7% |
| Yahoo Mail | 66,0% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| t-online.de | 65,3% |
| Energieversorger | |
| E.on | 55,1% |
| Vattenfall | 53,9% |
| Eprimo | 53,7% |
| 123energie | 51,7% |
| E wie Einfach | 50,6% |
| Yello | 49,2% |
| Innogy | 48,7% |
| EnBW | 47,4% |
| MVV Energie | 42,5% |
| N-ergie | 42,0% |
| EnviaM | 41,2% |
| Grünwelt Energie | 40,7% |
| EWE | 40,6% |
| Stadtwerke München | 39,9% |
| Stromio | 39,4% |
| Lichtblick | 39,3% |
| Entsorgungsdienstleister | |
| Veolia Umweltservice | 64,3% |
| Remondis | 61,9% |
| Alba | 52,3% |
| Jakob Becker/Becker Umweltdienste | 47,9% |
| Erlebniseschenke-Anbieter | |
| Jochen Schweizer | 66,3% |
| Mydays | 63,9% |
| Einmalige-Erlebnisse | 50,5% |
| Essens-Bestell-Plattformen | |
| lieferando.de | 71,7% |
| lieferheld.de | 70,0% |
| pizza.de | 69,9% |
| foodora.de | 57,9% |
| E-Zigaretten-Shops | |
| besserdampfen.de | 41,2% |
| liquido24.de | 40,5% |
| vapango.de | 39,9% |
| aspire-shop.de | 36,5% |
| edampf-shop.com | 35,6% |
| Fachgeschäfte für Hemden/Blusen | |
| Olymp | 73,9% |
| Seidensticker | 72,1% |
| Fachmärkte für Wand/Boden | |
| Hammer | 62,9% |
| Kibek | 61,2% |
| Tedox | 60,2% |
| Sonnen Herzog | 58,8% |
| Knutzen Wohnen | 56,3% |
| Factory-Outlet-Center | |
| Outletcity Metzingen | 52,5% |
| Designer Outlet Center Neumünster | 51,9% |
| Ingolstadt Village | 50,5% |
| Designer Outlet Ochtrup | 50,2% |
| Wertheim Village | 50,0% |
| Designer Outlet Soltau | 46,1% |
| Fahrrad-Shops (online) | |
| bike24.de | 49,4% |
| fahrrad.de | 48,1% |
| bike-discount.de | 47,1% |
| bicycles.de | 45,6% |
| bruegelmann.de | 44,7% |
| bikebox-shop.de | 42,9% |
| Fahrrad-Shops (stationär) | |
| Zweirad Stadler | 53,4% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Fahrrad XXL | 52,8% |
| B.O.C./Bikemax | 48,3% |
| Fahrzeugszubehör und -pflege | |
| Goodyear | 68,8% |
| Michelin | 67,9% |
| Vredestein | 66,6% |
| Castrol | 66,2% |
| Bridgestone | 65,6% |
| Liqui Moly | 62,5% |
| Continental | 61,8% |
| Farben und Lacke | |
| Brillux | 79,7% |
| Alpina | 78,9% |
| Dulux | 73,5% |
| Fashion: Damen- und Herrenmode (online) | |
| dress-for-less.de | 63,2% |
| asos.de | 61,2% |
| bogner.com | 54,7% |
| Fashion: Damen- und Herrenmode (stationär) | |
| Brax | 70,8% |
| New Yorker | 69,1% |
| Witt Weiden | 68,1% |
| Superdry | 65,2% |
| Walbusch | 65,2% |
| Forever21 | 64,8% |
| Bershka | 63,2% |
| Fashion: Damenmode (große Größen) | |
| happy-size.de | 56,1% |
| sheego.de | 52,5% |
| ullapopken.de | 50,2% |
| Fashion: Damenmode (online) | |
| albamoda.de | 55,8% |
| ambellis.de | 51,7% |
| madeleine.de | 49,6% |
| mona.de | 49,5% |
| Fashion: Damenmode (stationär) | |
| Street One | 71,3% |
| Vero Moda | 70,4% |
| Orsay | 69,3% |
| Cecil | 68,7% |
| Gerry Weber | 65,8% |
| Pimkie | 62,5% |
| Fashion: Dessous-Shops (online) | |
| miriale.com | 54,6% |
| enamora.de | 53,2% |
| maskador.com | 52,5% |
| braboo.de | 51,1% |
| Fashion: Discounter | |
| Takko Fashion | 64,3% |
| NKD | 63,2% |
| KiK | 63,1% |
| Fashion: Familienmode (online) | |
| aboutyou.de | 64,9% |
| zalando.de | 64,8% |
| Fashion: Familienmode (stationär) | |
| C&A | 85,4% |
| Esprit | 84,3% |
| S.Oliver | 81,2% |
| Bonprix | 80,4% |
| Tommy Hilfiger | 80,0% |
| H&M | 79,3% |
| Tom Tailor | 78,5% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Ernsting's family | 78,0% |
| Fashion: Herrenmode (online) | |
| herrenausstatter.de | 48,8% |
| babista.de | 45,6% |
| hirmer.de | 44,6% |
| Fashion: Herrenmode (stationär) | |
| Jack & Jones | 64,6% |
| Camel Active | 63,2% |
| Anson's | 58,8% |
| Engbers | 57,5% |
| Fashion: Modehäuser | |
| Peek & Cloppenburg (Düsseldorf) | 74,0% |
| Peek & Cloppenburg (Hamburg) | 73,5% |
| Wöhrl | 72,6% |
| AWG Modecenter | 72,1% |
| Breuninger | 70,0% |
| SinnLeffers | 68,4% |
| Fashion: Sportbekleidung (online) | |
| sportspar.de | 55,6% |
| sport-redler.de | 54,6% |
| joy-sportswear.de | 53,2% |
| outfitter.de | 52,7% |
| Fast-Casual-Restaurants | |
| Vapiano | 58,3% |
| MoschMosch | 50,1% |
| Dean & David | 49,5% |
| Fast-Food-Restaurants | |
| Nordsee | 87,2% |
| McDonald's | 86,5% |
| Burger King | 83,2% |
| Ferienparks | |
| Center Parcs | 64,3% |
| Landal GreenParks | 54,3% |
| Fernbusreiseanbieter | |
| FlixBus | 65,9% |
| DeinBus.de | 61,2% |
| Filialbanken | |
| Sparkassen | 72,4% |
| Volks- u./o. Raiffeisenbanken | 69,9% |
| Commerzbank | 66,1% |
| Postbank | 61,5% |
| Santander Bank | 57,4% |
| Sparda-Banken | 56,2% |
| Finanzvertriebe | |
| Postbank Finanzberatung | 42,3% |
| Swiss Life Select | 36,5% |
| Telis Finanz | 35,9% |
| Deutsche Vermögensberatung (DVAG) | 33,6% |
| OVB | 32,9% |
| Dr. Klein | 32,7% |
| Fitnessgeräte-Händler | |
| Sport-Thieme | 45,9% |
| Hammer Sport | 45,3% |
| Sport-Tec | 43,1% |
| Sport-Tiedje | 42,9% |
| cardiofitness.de | 42,5% |
| Fitnessgeräte-Hersteller | |
| Kettler | 63,9% |
| Fitness-Studios | |
| Clever Fit | 56,5% |
| Fitness First | 53,9% |
| McFit | 53,4% |
| Be Fit Fitness | 52,2% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Bodystreet | 49,6% |
| Injoy | 48,8% |
| FitX | 48,7% |
| Kieser Training | 48,2% |
| FitnessKing | 47,4% |
| Mrs.Sporty | 46,9% |
| Fleischversender | |
| gourmetfleisch.de | 52,0% |
| kreutzers.eu | 47,5% |
| mycow.de | 46,9% |
| Fluggesellschaften | |
| Lufthansa | 84,1% |
| TUIfly | 81,5% |
| Condor | 80,9% |
| Austrian Airlines | 80,4% |
| Eurowings | 71,7% |
| British Airways | 70,2% |
| Flusskreuzfahrten | |
| 1AVista | 59,2% |
| Phoenix Flussreisen | 58,6% |
| A-Rosa | 57,9% |
| Fondsgesellschaften | |
| Deka Investment | 59,9% |
| DWS | 57,5% |
| Union Investment | 55,5% |
| Allianz Global Investors | 49,9% |
| Freizeitgastronomie | |
| Cafe extrablatt | 66,9% |
| Alex Gaststätten | 63,9% |
| Cafe Del Sol | 60,4% |
| Hard Rock Cafe | 59,2% |
| Freizeitparks | |
| Europa-Park | 80,2% |
| Phantasieland | 78,0% |
| Heide Park Resort | 74,0% |
| Hansa-Park | 71,2% |
| Full-Service-Gastronomie | |
| Pizza Hut | 72,0% |
| Mövenpick | 71,7% |
| Maredo | 70,8% |
| Block House | 70,0% |
| L'Osteria | 67,0% |
| Marché | 65,9% |
| Garten- und Motorgerätehersteller | |
| Wolf Garten | 73,7% |
| Gardena | 73,1% |
| Einhell | 65,8% |
| Denqbar | 65,0% |
| Viking | 59,5% |
| Güde | 55,1% |
| Gartencenter | |
| Dehner Gartencenter | 75,6% |
| Blumen Risse | 65,3% |
| Pflanzen-Kölle Gartencenter | 64,5% |
| Bellandris Gartencenter | 53,4% |
| Floraland | 51,2% |
| Dinger's Gartencenter | 47,8% |
| Garten-Center Kremer | 47,3% |
| Genusshändler | |
| Hussel | 72,2% |
| Tee&Schwendner | 71,9% |
| Lindt | 69,9% |
| Vom Fass | 63,8% |
| Arko | 63,4% |
| Tee-Handels-Kontor Bremen | 60,7% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Getränkemärkte | |
| Getränke Hoffmann | 66,6% |
| Trinkgut | 66,1% |
| Getränkeland | 57,8% |
| Hof'ab | 56,4% |
| Trink und Spare | 55,7% |
| Dursty | 55,6% |
| Getränke Quelle | 55,4% |
| Fristo | 53,5% |
| Gutscheinbuch-Anbieter | |
| schlemmerblock.de | 55,5% |
| gutscheinbuch.de | 54,4% |
| Handelsgastronomie | |
| Ikea Gastronomie | 74,5% |
| Segmüller Restaurants | 73,3% |
| Dinea (Galeria Kaufhof Restaurants) | 72,8% |
| Globus Gastronomie | 66,0% |
| Haushalts- und Geschenk-läden | |
| Depot | 80,1% |
| Nanu-Nana | 78,1% |
| WMF | 77,9% |
| Leonardo | 75,1% |
| Villeroy & Boch | 74,5% |
| Cookmal | 71,0% |
| Haushaltskleingerätehersteller | |
| Tefal | 90,9% |
| Braun | 90,8% |
| Rowenta | 85,2% |
| Severin | 82,0% |
| Kenwood | 81,0% |
| Haustechnik | |
| Vaillant | 72,1% |
| Viessmann | 71,2% |
| Buderus | 69,6% |
| Junkers | 62,6% |
| Heimtierbedarf (online) | |
| zooplus.de | 69,4% |
| zooroyal.de | 65,3% |
| tiierisch.de | 52,1% |
| futterplatz.de | 51,0% |
| Heimtierbedarf (stationär) | |
| Das Futterhaus | 78,7% |
| Fressnapf | 78,5% |
| Zoo & Co. | 63,6% |
| Hörgeräteakustiker | |
| Kind Hörgeräte | 64,2% |
| Amplifon | 57,8% |
| Geers Hörgeräte | 56,8% |
| Iffland Hören | 47,9% |
| Hotelbuchungsportale | |
| booking.com | 73,5% |
| hrs.de | 72,7% |
| hotel.de | 67,8% |
| hotels.com | 54,7% |
| Hotels (Budget) | |
| Ibis | 71,2% |
| B&B Hotels | 58,3% |
| Motel One | 57,6% |
| A&O Hotels und Hostels | 56,5% |
| Hotels (Mittelklasse) | |
| Best Western | 71,7% |
| H-Hotels | 70,8% |
| Holiday Inn | 69,5% |
| Novotel | 68,8% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Hotels (Premium) | |
| Maritim Hotel | 63,9% |
| Steigenberger Hotel | 63,3% |
| Marriott International | 62,4% |
| Hilton | 61,4% |
| Radisson BLU | 60,9% |
| Sheraton | 59,3% |
| Mövenpick Hotels | 57,3% |
| Kempinski | 55,9% |
| Hyatt | 55,6% |
| Immobilienmakler (regional) | |
| Aengevelt Immobilien | 50,8% |
| Aigner Immobilien | 46,2% |
| Kampmeyer Immobilien | 43,6% |
| Haferkamp Immobilien | 42,6% |
| Tentschert Immobilien | 42,2% |
| Immobilienmakler (überregional) | |
| Sparkassen-Finanzgruppe/LBS | 55,5% |
| Wüstenrot Immobilien | 53,9% |
| RE/MAX | 50,7% |
| Postbank Immobilien | 50,4% |
| Engel & Völkers | 49,9% |
| McMakler | 45,8% |
| Internet-Provider | |
| Vodafone | 72,3% |
| 1&1 | 70,7% |
| Deutsche Telekom | 68,8% |
| Congstar | 62,2% |
| O2 | 58,8% |
| Unitymedia | 56,8% |
| Jeans | |
| Levi Strauss | 81,2% |
| Diesel | 80,9% |
| Mustang | 79,8% |
| Lee | 77,8% |
| Wrangler | 73,8% |
| G-Star | 72,9% |
| Mister Lady | 72,2% |
| Jeans Fritz | 70,9% |
| Kaffeevollautomatenhersteller | |
| Krups | 76,2% |
| Saeco | 74,7% |
| Melitita | 74,1% |
| De'Longhi | 74,0% |
| Kamerahersteller | |
| Canon | 76,9% |
| Sony | 73,8% |
| Nikon | 72,5% |
| Kaufhaus/Warenhaus | |
| Galeria Kaufhof | 82,3% |
| Karstadt | 80,7% |
| Woolworth | 65,6% |
| Kinoketten | |
| CinemaxX | 76,4% |
| Cineplex | 74,2% |
| CineStar | 73,4% |
| Kochboxen-Versender | |
| kochhaus.de | 51,6% |
| hellofresh.de | 50,9% |
| lidl-kochzauber.de | 48,5% |
| Koffer, Taschen und Rucksäcke | |
| Samsonite | 79,6% |
| Reisenthal | 75,4% |
| Rimowa | 74,4% |
| Bree | 74,2% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|-------------------------------------|--------|
| Liebeskind | 73,5% |
| Eastpak | 71,9% |
| Scout | 69,0% |
| Picard | 66,7% |
| Kontaktlinsenversandhändler | |
| 321linsen.de | 43,4% |
| lensbest.de | 42,3% |
| Kostümshops | |
| deiters.de | 55,4% |
| karneval-megastore.de | 54,4% |
| karnevalswierts.com | 48,1% |
| Krankenkassen (regional) | |
| AOK Baden-Württemberg | 59,1% |
| AOK Plus | 59,1% |
| AOK NordWest | 58,9% |
| AOK Niedersachsen | 58,6% |
| AOK Rheinland/Hamburg | 58,6% |
| AOK Bayern | 58,2% |
| IKK Südwest | 54,2% |
| Krankenkassen (überregional) | |
| Barmer | 61,1% |
| DAK-Gesundheit | 60,8% |
| Die Techniker | 59,6% |
| IKK Classic | 55,4% |
| KKH Kaufm. Krankenkasse | 48,3% |
| Knappschaft | 45,2% |
| BKK Mobil Oil | 44,5% |
| IKK Gesund Plus | 44,0% |
| Pronova BKK | 43,7% |
| Viactiv Krankenkasse | 43,3% |
| HKK | 42,7% |
| Kreditkartengesellschaften | |
| MasterCard | 78,8% |
| Barclaycard | 78,0% |
| Visa | 74,0% |
| Kreuzfahrtsanbieter | |
| TUI Cruises | 58,9% |
| AIDA Cruises | 57,5% |
| MSC Kreuzfahrten | 52,8% |
| Hurtigruten | 52,2% |
| Celebrity Cruises | 51,3% |
| Carnival Cruise Line | 49,6% |
| Küchenmärkte | |
| Plana Küchenland | 60,2% |
| Alma Küchen | 56,2% |
| Küchen Keie | 50,7% |
| Meda Küchenfachmarkt | 49,6% |
| Küchen Meyer | 49,6% |
| Dassbach Küchen | 49,2% |
| Küche & Co. | 49,0% |
| Varia Küchen | 48,7% |
| Reddy Küchen | 48,4% |
| Asmo Küchen | 47,9% |
| Lebensmittel-Discounter | |
| Aldi Süd | 88,6% |
| Lidl | 87,9% |
| Netto Marken-Discount | 86,6% |
| Aldi Nord | 84,1% |
| Penny-Markt | 78,8% |
| Lebensmittel-Einzelhändler | |
| Rewe | 90,5% |
| Edeka | 89,6% |
| Hit | 62,4% |
| Lebensmittel-Heimservice | |
| Bofrost | 53,6% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Schuhkauf | |
| Umfragen zeigen, dass Frauen in Sachen Kundentreue mehr Wert auf persönlichen Kontakt legen | |
| Lebensmittelversender | |
| shop.rewe.de | 53,5% |
| real.de/lebensmittelshop | 51,3% |
| edeka24.de | 50,4% |
| amazonfresh | 49,2% |
| allyouneedfresh.de | 48,3% |
| myTime.de | 47,4% |
| Matratzenshops | |
| Matratzen Concord | 64,0% |
| MFO Matratzen | 58,0% |
| schlafwelt.de | 56,3% |
| betten.de | 54,7% |
| bett1.de | 53,7% |
| bettenriese.de | 51,9% |
| Möbel nach Maß | |
| schränkwerk.de | 42,2% |
| meine-moebelmanufaktur.de | 37,8% |
| deinschränk.de | 36,9% |
| Möbelhändler | |
| Ikea | 85,0% |
| Dänisches Bettenlager | 84,9% |
| Höffner | 77,7% |
| XXXL Möbelhäuser | 71,5% |
| Porta Möbel | 67,3% |
| Möbel Kraft | 62,5% |
| Segmüller | 60,0% |
| Ostermann | 56,8% |
| Möbel Brucker | 56,1% |
| Möbel Hardeck | 55,2% |
| Möbelhändler (Discounter) | |
| Poco Einrichtungsmärkte | 70,2% |
| Roller | 70,1% |
| SB-Möbel Boss | 63,1% |
| Möbelhersteller | |
| Musterring | 59,1% |
| Rolf Benz | 58,5% |
| Hülsta | 52,3% |
| Ewald Schillig | 50,3% |
| Interlübke | 49,5% |
| Rauch Möbel | 48,2% |
| Mondo | 47,7% |
| Hartmann | 46,2% |
| Mobilfunk-Discounter | |
| Aldi Talk | 59,9% |
| smartmobil.de | 54,7% |
| klarmobil.de | 53,0% |
| FONIC | 49,6% |
| Blau | 48,4% |
| Tchibo Mobil | 46,9% |
| Modeschmuckgeschäfte | |
| Bijou Brigitte | 76,2% |
| SIX Accessoires | 63,7% |
| Motorrad-Shops | |
| Louis | 63,1% |
| Hit | 59,8% |
| Musik- und Instrumentenfachhandel | |



| Branche/Unternehmen | Punkte |
|-------------------------------|--------|
| Thomann | 54,7% |
| Music Store | 51,0% |
| bax-shop.de | 49,7% |
| music-town.de | 48,0% |
| Soundland | 44,7% |
| Natur- und Biomärkte | |
| Alnatura | 71,2% |
| Reformhaus | 69,3% |
| Denn's Biomarkt | 64,1% |
| Basic | 58,6% |
| Online-Badshops | |
| mach-dein-bad.de | 57,7% |
| neuesbad.de | 56,1% |
| megabad.com | 55,7% |
| bad24.org | 53,1% |
| badshop.de | 52,6% |
| badausstattung24.de | 52,3% |
| skybad.de | 52,1% |
| shkshop.com | 51,7% |
| wcshop24.de | 51,5% |
| Online-Baumärkte | |
| sonderpreis-baumarkt.de | 45,0% |
| onlineshop-baumarkt.de | 43,0% |
| baumarktdiscount.de | 42,8% |
| Online-Blumenversender | |
| fleurup.de | 66,9% |
| blume2000.de | 65,7% |
| 123blumenversand.de | 53,3% |
| euroflorist.de | 51,2% |
| Online-Fitness-Studios | |
| newmoove.com | 44,4% |
| fitnessraum.de | 43,9% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---------------------------------|--------|
| gymondo.de | 42,5% |
| pur-life.net | 39,1% |
| Online-Flugportale | |
| billigfluege.de | 64,4% |
| fluege.de | 64,2% |
| flug.de | 60,9% |
| billigflug.de | 59,2% |
| Online-Flugsuchmaschinen | |
| swoodoo.com | 60,3% |
| momondo.de | 57,7% |
| kayak.de | 56,9% |
| billigflieger.de | 51,6% |
| skyscanner.de | 50,4% |
| Online-Fotodienste | |
| posterxxl.de | 65,4% |
| cewe.de | 64,2% |
| pixum.de | 59,1% |
| lidl-fotos.de | 57,8% |
| myphotobook.de | 54,0% |
| aldifotos.de | 53,3% |
| meinfoto.de | 51,1% |
| 1nightprint.de | 50,7% |
| Online-Grillfachhändler | |
| santosgrills.de | 53,3% |
| amgrill.de (Grill Arena) | 52,7% |
| grillfuirst.de | 51,3% |
| grillgoods.de | 49,6% |
| Online-Küchenhandel | |
| Küchen Quelle | 56,3% |
| kiveda.de | 44,0% |
| Online-Lampenshops | |
| lampenwelt.de | 54,5% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| lichtkaufhaus.de | 48,8% |
| light11.de | 45,1% |
| lampenundleuchten.de | 44,5% |
| lampe.de | 43,9% |
| Online-Möbelshops | |
| home24.de | 64,0% |
| homelife24.de | 62,1% |
| livingo.de | 48,5% |
| Online-Optiker | |
| misterspex.de | 55,4% |
| robinlook.de | 46,5% |
| brille24.de | 45,6% |
| my-spexx.de | 43,2% |
| Online-Pflanzenversender | |
| poetschke.de | 62,8% |
| bakker.com | 61,4% |
| baldur-garten.de | 59,4% |
| Online-Portale für Ferienwohnungen | |
| ferienwohnungen.de | 61,1% |
| fewo-direkt.de | 60,8% |
| holidays.hrs.de | 55,7% |
| casamundo.de | 49,6% |
| bestfewo.de | 49,5% |
| ferienhausmiete.de | 49,2% |
| interchalet.de | 48,9% |
| Online-Reifenhandel | |
| reifendirekt.de | 53,6% |
| reifen.com | 52,3% |
| tirendo.de | 50,5% |
| reifen24.de | 47,3% |
| reifendiscount.de | 46,4% |
| reifentiefpreis.de | 45,4% |
| Online-Schmuckgeschäfte | |
| thomassabo.com | 59,1% |
| diemer.de | 51,2% |
| valmano.de | 45,4% |
| Online-Shops (Generalisten) | |
| amazon.de | 89,9% |
| otto.de | 88,0% |
| ebay.de | 86,3% |
| lidl.de | 85,5% |
| tchibo.de | 83,5% |
| bader.de | 82,7% |
| galeria-kaufhof.de | 82,1% |
| bonprix.de | 78,2% |
| weltbild.de | 74,0% |
| real.de | 73,9% |
| baur.de | 71,9% |
| pearl.de | 71,3% |
| Online-Shops für Bastel-/Kreativbedarf | |
| vbs-hobby.com | 60,1% |
| gerstaecker.de | 58,8% |
| buttinette.de | 56,7% |
| idee-shop.com | 55,4% |
| Online-Shops für Berufsbekleidung | |
| engelbert-strauss.de | 60,4% |
| arbeitsschutz-express.de | 59,8% |
| jobeline.de | 58,9% |
| burgia-sauerland.de | 58,5% |
| haix.de | 57,4% |
| Online-Shops für Edelmetalle | |
| auragentum.de | 57,5% |
| shop.degussa-goldhandel.de | 56,9% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| vg-edelmetalle.com | 56,5% |
| anlagegold24.de | 55,3% |
| edelmetallshop.com | 53,6% |
| goldsilbershop.de | 52,6% |
| Online-Shops für Gartenbedarf | |
| gartenxxl.de | 51,4% |
| garten-und-freizeit.de | 47,8% |
| pflanzwerk.de | 47,0% |
| gartenmoebel.de | 46,6% |
| Online-Shops für Geschenkideen | |
| geschenke-online.de | 46,0% |
| geschenkeidee.de | 43,0% |
| danato.com | 41,0% |
| design-3000.de | 40,7% |
| Online-Shops für Golf | |
| golf24.de | 41,8% |
| golffino.com | 40,9% |
| golffhouse.de | 40,3% |
| golfundgünstig.de | 38,3% |
| Online-Shops für Müsli | |
| mymuesli.com | 56,1% |
| müsli.de | 47,3% |
| Online-Shops für Reitsport | |
| kraemer.de | 45,1% |
| loesdau.de | 44,9% |
| horze.de | 44,5% |
| reitshop24.de | 43,4% |
| shockemoehle.net | 41,5% |
| Optikerketten | |
| Fielmann | 68,5% |
| Apollo Optik | 66,3% |
| Optiker Bode | 62,8% |
| Pro Optik | 52,7% |
| brillen.de | 51,2% |
| Brillen Rottler | 49,7% |
| Outdoorshops (online) | |
| eddiebauer.de | 56,2% |
| bergfreunde.de | 52,8% |
| campz.de | 50,4% |
| outdoorsports24.com | 47,8% |
| Outdoorshops (stationär) | |
| Jack Wolfskin | 67,0% |
| Globetrotter | 65,7% |
| Paketdienste | |
| DHL | 84,4% |
| Hermes | 76,9% |
| UPS | 71,9% |
| DPD | 70,2% |
| GLS | 68,1% |
| Papier- und Schreibwarenläden (online) | |
| otto-office.com | 57,8% |
| printus.de | 53,6% |
| bueromarkt-ag.de | 48,2% |
| Papier- und Schreibwarenläden (stationär) | |
| McPaper | 78,2% |
| | |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Schuback Parfümerien | 62,2% |
| Pizza-Lieferservice | |
| Domino's | 61,5% |
| Hallo Pizza | 60,2% |
| Flying Pizza | 50,8% |
| Smiley's | 48,9% |
| Polstermöbelspezialisten | |
| Multipolster | 54,8% |
| UNI Polster | 46,5% |
| Polster Aktuell | 45,6% |
| Portale für Putz- und Haushaltshilfen | |
| betreut.de | 51,0% |
| Book a Tiger | 47,0% |
| Porzellan und Küchenutensilien | |
| WMF | 85,7% |
| Leonardo | 83,2% |
| Villeroy & Boch | 82,6% |
| Fissler | 79,0% |
| Zwilling | 77,7% |
| Ritzenhoff | 75,1% |
| Rosenthal | 73,4% |
| Premium-TV-Anbieter | |
| Sky | 59,1% |
| Vodafone Giga TV | 54,3% |
| Telekom Entertain | 51,5% |
| Reisebüros (online) | |
| expedia.de | 73,9% |
| holidaycheck.de | 72,4% |
| ab-in-den-urlaub.de | 68,2% |
| opodo.de | 67,8% |
| lastminute.de | 66,5% |
| ltur.com | 64,1% |
| weg.de | 60,3% |
| sonnenklartv-reisebuero.de | 53,5% |
| travelscout24.de | 53,5% |
| Reisebüros (stationär) | |
| Alltours Reisecenter | 75,0% |
| TUI ReiseCenter | 72,7% |
| Thomas Cook Reisebüro | 71,8% |
| Lufthansa City Center | 70,9% |
| DER Reisebüro | 69,2% |
| Neckermann Reisebüro | 68,9% |
| Sonnenklar.TV Reisebüro | 64,3% |
| Hapag-Lloyd Reisebüro | 61,8% |
| Reiseveranstalter | |
| TUI | 71,0% |
| Alltours Flugreisen | 69,8% |
| Thomas Cook | 68,2% |
| Dertour | 67,8% |
| Neckermann Reisen | 62,4% |
| 1-2-Fly | 59,9% |
| FTI | 59,2% |
| ADAC Reisen | 58,8% |
| Meier's Weltreisen | 58,3% |
| L'tur Tourismus | 57,8% |
| Sanitärtechnik | |
| Grohe | 75,3% |
| Hansgrohe | 74,3% |
| Geberit | 66,2% |
| Schaltersystemhersteller | |
| Busch-Jaeger | 60,8% |
| Gira | 59,9% |
| Jung | 58,4% |
| Berker | 56,8% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--|--------|
| Schmuckgeschäfte | |
| Christ | 82,2% |
| Fossil | 77,9% |
| Pandora | 68,5% |
| 123 Gold | 56,5% |
| Schreibgeräte | |
| Faber-Castell | 87,6% |
| Pelikan | 86,7% |
| Stabilo | 86,1% |
| Parker | 81,1% |
| Lamy | 78,4% |
| Montblanc | 72,0% |
| Schuhhändler (online) | |
| mirapodo.de | 56,8% |
| markenschuhe.de | 53,0% |
| schuhtempel24.de | 52,3% |
| imwalking.de | 46,7% |
| Schuhhändler (stationär / diverse Markenlinien) | |
| Reno | 79,3% |
| Deichmann | 78,7% |
| Görtz | 74,7% |
| Foot Locker | 74,7% |
| Runners Point | 71,1% |
| Siemes Schuhcenter | 67,5% |
| Roland-Schuhe | 62,6% |
| Schuhhändler (stationär / Eigenmarke) | |
| Tamaris | 82,5% |
| Geox | 76,5% |
| Birkenstock | 74,4% |
| Salamander | 69,6% |
| Sonnenstudios | |
| Sunpoint | 55,2% |
| McSun | 49,9% |
| AYK | 46,9% |
| Spielwarenfachgeschäfte | |
| MyToys | 79,6% |
| Toys"R"Us | 78,3% |
| Lego | 78,1% |
| Spiele Max | 74,2% |
| Sport- und Freizeitgeschäfte | |
| Decathlon | 82,3% |
| Intersport | 78,8% |
| SportScheck | 75,7% |
| Karstadt Sports | 69,9% |
| Sportartikelhersteller | |
| Nike | 86,0% |
| Adidas | 84,0% |
| Reebok | 81,0% |
| Puma | 75,8% |
| Staubsaugerhersteller | |
| Bosch | 76,8% |
| Miele | 75,7% |
| Dyson | 75,6% |
| AEG | 72,9% |
| Kärcher | 72,2% |
| Siemens | 70,4% |
| Vorwerk | 68,7% |
| Philips | 68,0% |
| Tankstellen | |
| Aral | 86,7% |
| Jet | 86,2% |
| Shell | 84,8% |
| Total | 82,1% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|---|--------|
| Esso | 80,4% |
| Star (Orlen) | 80,4% |
| Telekommunikation | |
| Vodafone | 69,4% |
| 1&1 | 68,7% |
| Deutsche Telekom | 65,4% |
| Congstar | 59,3% |
| O2 | 56,6% |
| BASE | 52,6% |
| Themenparks | |
| Legoland | 71,8% |
| Sea Life | 70,5% |
| Serengeti-Park | 68,5% |
| Autostadt Wolfsburg | 63,4% |
| Ticketshops | |
| eventim.de | 78,1% |
| ticketmaster.de | 53,2% |
| adtticket.de | 52,6% |
| myticket.de | 51,7% |
| ticketonline.de | 50,7% |
| onlineticketshop.de | 50,5% |
| TV-Shopping-Sender | |
| HSE24 | 58,5% |
| QVC | 56,6% |
| sonnenklar.tv | 51,1% |
| pearl.tv | 48,4% |
| Verbrauchermärkte und SB-Warenhäuser | |
| Kaufland | 85,0% |
| Real | 82,6% |
| Globus | 78,0% |
| Marktkauf | 73,8% |
| Vergleichsportale | |
| verivox.de | 75,9% |
| check24.de | 74,0% |
| tarifcheck.de | 61,5% |
| financescout24.de | 59,8% |
| Verkehrsclubs | |
| ADAC Allgemeiner Deutscher Automobil-Club | 80,2% |
| AvD Automobilclub von Deutschland | 56,6% |
| Verkehrsgastronomie | |
| Yorma's | 60,6% |
| PetitBistro (Aral) | 58,9% |
| Deli2go (Shell) | 58,8% |
| Deutsche Bahn Restaurants | 54,2% |
| Café bonjour (Total) | 53,1% |
| Versandapotheken | |
| docmorris.de | 71,4% |
| medpex.de | 71,0% |
| shop-apotheke.com | 66,0% |
| apodiscouter.de | 65,7% |
| medikamente-per-klick.de | 65,1% |
| sanicare.de | 63,4% |
| vitalsana.com | 61,9% |
| shop.apotal.de | 60,3% |
| apo-rot.de | 60,0% |
| mycare.de | 59,9% |
| europa-apotheek.com | 59,2% |
| Versicherer | |
| HUK-Coburg | 66,8% |
| ADAC Versicherungen | 65,5% |
| Allianz | 64,2% |
| Generali | 63,1% |

| Branche/Unternehmen | Punkte |
|--------------------------------|--------|
| Ergo | 61,4% |
| Advocard | 60,4% |
| DEVK | 59,7% |
| AachenMünchener | 58,8% |
| Debeka | 58,6% |
| VHV | 57,8% |
| SV SparkassenVersicherung | 57,1% |
| AXA | 55,2% |
| HDI | 54,3% |
| Signal Iduna | 52,9% |
| Gothaer | 52,3% |
| R+V | 51,6% |
| Württembergische | 51,5% |
| Die Continentale | 51,4% |
| Versicherungskammer Bayern | 50,2% |
| Roland | 49,6% |
| HanseMercur | 49,5% |
| Zurich | 49,3% |
| Nürnberg | 48,6% |
| WWK | 48,1% |
| Wäsche und Strümpfe | |
| Schiesser | 85,4% |
| Triumph | 83,8% |
| Hunkemöller | 81,2% |
| Falke | 79,9% |
| Lascana | 78,9% |
| Passionata | 77,6% |
| Maya | 75,3% |
| Calida | 72,2% |
| Calzedonia | 71,9% |
| Webhosting-Anbieter | |
| 1&1 Internet | 60,4% |
| Strato | 55,9% |
| Domain Factory | 54,1% |
| Host Europe | 50,3% |
| united-domains.de | 49,7% |
| alfahosting.de | 47,3% |
| webgo | 45,9% |
| Weinhändler (online) | |
| vinos.de (Wein & Vinos) | 53,3% |
| silkes-weinkeller.de | 52,9% |
| belvini.de | 51,7% |
| hawesko.de | 50,4% |
| weinzeche.de | 50,2% |
| vinello.de | 49,9% |
| wine-in-black.de | 49,9% |
| Weinhändler (stationär) | |
| Jacques' Wein-Depot | 68,3% |
| Mövenpick Weinkeller | 64,5% |
| Vino Ihr Weinmarkt | 58,1% |
| Werkzeughersteller | |
| Bosch Power Tools | 77,6% |
| Black & Decker | 73,9% |
| Hilti | 73,6% |
| Einhell | 65,2% |

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); abgebildet sind nur Unternehmen/Marken, die über dem jeweiligen Branchenschnitt liegen