



# Deutschlands Kundenlieblinge

Unternehmen leben von ihren Marken. Doch welche Marken sind bei den Verbrauchern besonders beliebt? Eine der größten Untersuchungen Deutschlands liefert die Antwort



## Test & Methodik

Lässt sich die Beliebtheit einzelner Marken messen? Ja, mit Hilfe des Internet. Kommentare und Bewertungen zeichnen ein genaues Bild – positiv wie negativ. In Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY haben die Experten des Kölner Analyse- und Beratungshauses ServiceValue über eine Million Quellen zu mehr als 1000 Marken aus 82 Branchen ausgewertet. Die Untersuchung beruht auf Daten des Webmonitoring-Tools Web Analyzer. Dieses Tool überwacht und bewertet mit Hilfe einer semantischen Suche Zehntausende Online-Nachrichten und über eine Million Social-Media-Quellen. Erfasst wurden die Daten über den Zeitraum von einem Jahr. Die Nennungen der Marken wurden jeweils vier verschiedenen Kategorien zugeordnet und danach

ausgewertet. Bewertet werden Aussagen zu Preis, Service, Qualität und Ansehen. Der Punktwert pro Marke setzt sich innerhalb der Kategorien aus drei Teilen zusammen. Erstens: dem Anteil der Nennungen im Verhältnis zum Referenzwert. Zweitens: dem Verhältnis von positiven zu negativen Nennungen im Verhältnis zum Referenzwert. Und drittens: dem Anteil an allen Nennungen des Unternehmens zum Referenzwert. Der Referenzwert entspricht dem Median der besten fünf Prozent der jeweiligen Kategorie. Besonders positiv bewertete Marken bekamen das Prädikat „Gold“, „Silber“ oder „Bronze“ – je nach Abstand zu den Wettbewerbern und zum Branchendurchschnitt. Sie sind die „Kundenlieblinge 2016“ (s. Tabelle rechts u. nächsten Seiten).

**K**eine Frage: Entscheidend für die Beliebtheit einer Marke sind der Preis, die Qualität, der Service und das Ansehen. Doch welche Marken sind bei den Verbrauchern nun besonders beliebt? Und welche kommen weniger gut an? DEUTSCHLAND TEST hat sich schon zum dritten Mal diesem Thema angenommen. In den vier Kategorien Preis, Qualität, Service und Ansehen wurden Kundenurteile zu mehr als 1000 Marken analysiert und ausgewertet. Anschließend wurden die Ergebnisse der vier Kategorien zu einem Gesamtergebnis zusammengeführt (Methodik s. Kasten unten links).

Die Auswertung zeigt: Häufig ist der spürbare Einfluss auf den Geldbeutel das wichtigste Kaufkriterium. Das trifft beispielsweise bei Mode- und Drogerieartikeln oder bei Autowerkstätten zu. Allerdings wollen die Kunden nicht nur billig einkaufen, sondern auch qualitätsbewusst. In mancher Branche sind die Auswirkungen des Preiskampfs allerdings deutlich spürbar. An der Qualität zu sparen ist für Unternehmen daher gefährlich, denn die Konsumenten haben ausgeprägte Leistungsansprüche. Die Kundenurteile zeigen: Qualität ist fast so wichtig wie der Preis, in manchen Branchen sogar noch wichtiger, etwa bei Autoherstellern oder aber in der Gastronomie. Sprich: Ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis ist nicht selten die Grundlage einer Top-Marke.

Dagegen spielt der Service in vielen Branchen bei der Kaufentscheidung eher eine untergeordnete Rolle. Interessanterweise gilt dies auch bei vielen Dienstleistungsbranchen. Hohen Einfluss hat der Service wie in den beiden Jahren zuvor dagegen im Versand- und Online-Handel. Schlussendlich wird eine Kaufentscheidung aber auch vom Ansehen einer Marke beeinflusst. Wie viele Emotionen löst die Marke aus? Das Ansehen ist ohne Zweifel die Königsdisziplin für jedes Unternehmen, das sich für seine Marke eine höhere Beliebtheit wünscht. Denn wie heißt es so schön: Wer die Marken hat, hat die Märkte. ■

THORSTEN JACOBS

## Die „Kundenlieblinge 2016“

Unternehmen/Marke	Punkte	Unternehmen/Marke	Punkte	Unternehmen/Marke	Punkte
<b>Alkoholische Getränke</b>		<b>Badkultur</b>		<b>Diätprodukte</b>	
Linie Aquavit	27,1	Villeroy & Boch	26,0	Almased	23,3
Beck's	23,6	Dornbracht	18,1	Yokebe	18,5
Krombacher	20,1	Burgbad	17,6	Slim Fast	16,9
Veltins	19,0	Grohe	17,4	<b>Direkt- &amp; Autobanken</b>	
Bitburger	17,7	Ideal Standard	17,3	Comdirect	28,5
Baileys	17,5	<b>Bahnreisen</b>		ING-DiBa	27,5
Rotkäppchen	16,5	Deutsche Bahn	48,9	DKB	25,3
Bacardi	16,3	HKX	18,4	Norisbank	24,9
Warsteiner	16,2	Netinera	17,2	DAB Bank	23,7
Glenfiddich	15,6	<b>Banken</b>		Netbank	23,3
Martini	14,8	Sparkassen	51,1	1822direkt	23,2
Aperol	14,7	KfW	50,2	<b>Drogerie</b>	
Captain-Morgan	14,6	Deutsche Bank	43,8	Rossmann	84,1
Berentzen	14,6	Volksbanken	42,4	The Body Shop	32,6
Ramazotti	14,5	Postbank	40,4	Douglas	30,8
Smirnoff	14,5	Commerzbank	31,4	<b>Elektronikmärkte</b>	
<b>Augenkliniken</b>		Sparda-Bank	30,5	Saturn	79,9
Care Vision	18,1	UBS	23,3	Media Markt	72,2
Euro Eyes	17,0	Targobank	21,0	Conrad	30,5
Lasik Germany	14,6	<b>Baufinanzierer</b>		<b>Fahrzeugzubehör</b>	
<b>Autohersteller</b>		Dr. Klein	29,1	Continental	40,1
BMW	79,3	Interhyp	18,4	Goodyear	25,6
Mercedes-Benz	76,1	PlanetHome	13,2	Dunlop Tires	
Opel	75,0	<b>Baumärkte</b>		Michelin	23,2
Audi	73,8	Obi	24,5	Bridgestone	22,0
Ferrari	58,7	Bauhaus	24,0	Motul	21,1
Porsche	56,5	Toom	20,4	Liqui Moly	19,7
Mini	56,4	<b>Bausparkassen</b>		Nokian Tyres	19,4
Skoda	53,1	LBS	23,1	Castrol	19,0
Ford	52,5	Wüstenrot	19,9	Nigrin	18,8
Toyota	50,7	BHW	19,2	Monroe	17,9
Volvo	47,4	<b>Car-Sharing-Anbieter</b>		Sonax	17,4
Renault	42,5	Car2Go	28,2	Sachs	17,1
Peugeot	41,4	Flinkster	24,7	Brembo	16,9
Tesla	39,6	Drive Now	23,9	Pirelli	16,8
Mazda	38,0	<b>Clubanlagen</b>		<b>Fernbus-Anbieter</b>	
Nissan	35,4	Aldiana	18,3	MeinFernbus	43,1
Smart	33,8	RIU	18,2	FlixBus	
Hyundai	32,3	Club Calimera	17,3	Postbus	29,1
Honda	31,7	<b>Dating-Portale</b>		Megabus	19,6
Fiat	31,6	Tinder	33,3	<b>Finanzvertriebe</b>	
Mitsubishi	29,9	Badoo	23,1	Deutsche Vermögensberatung	19,3
<b>Autovermietungen</b>		Lovoo	18,7	Postbank Finanzberatung	18,3
Sixt	29,0	Finya	18,6	Telis	17,7
Budget	24,7	FriendScout24	17,4	Plansecur	17,4
Europcar	20,4	ElitePartner	16,3	OVB	15,4
<b>Backwaren</b>		<b>Depotbanken</b>		Swiss Life Select	15,2
Kamps	20,7	OnVista Bank	18,9	<b>Fitnessstudios</b>	
Harry	19,6	Flatex	18,0	McFit	24,9
Coppenrath & Wiese	14,8	CapTrader	15,7		



Die „Kundenlieblinge 2016“

Unternehmen/Marke	Punkte
Fitness First	18,1
Kieser Training	15,5
<b>Fluggesellschaften</b>	
Germanwings	54,5
Lufthansa	51,2
TUIfly	27,2
Air Berlin	27,2
Eurowings	24,6
KLM	22,3
Emirates	20,0
British Airways	19,2
Swiss	18,8
EasyJet	18,2
Ryanair	17,8
Air France	17,5
<b>Flughäfen</b>	
Flughafen Frankfurt	15,0
Flughafen München	14,2
Flughafen Berlin-Schönefeld	13,8
Flughafen Hamburg	13,7
Flughafen Köln/Bonn	13,6
Flughafen Nürnberg	11,2
<b>Fondsgesellschaften</b>	
Union Investment	16,5
DWS	15,5
Deka Investmentfonds	14,3
<b>Freizeitparks</b>	
Phantasialand	15,5
Heide Park	15,1
Hansa-Park	15,1
<b>Gartengeräte</b>	
Gardena	21,4
Fiskars	19,7
Felco	16,8
<b>Gastronomie</b>	
McDonald's	46,4
Starbucks	42,8
Mareo	35,1
Burger King	32,1
Subway	28,1
KFC	25,3
Vapiano	23,3
Gosch	21,2
Nordsee	20,7

Unternehmen/Marke	Punkte
<b>Hardware</b>	
Apple	92,7
Intel	73,0
IBM	62,0
Medion	61,3
Lenovo	60,3
Nokia	56,9
Motorola	54,6
Acer	44,8
<b>Hausgeräte</b>	
Philips Hausgeräte	60,4
AEG	41,9
Miele	28,7
Dyson	28,5
De'Longhi	25,4
Vorwerk	24,6
Liebherr	22,8
Severin	22,6
Whirlpool	21,7
Bauknecht	21,3
Rowenta	20,4
Siemens	20,1
<b>Haushaltsbedarf &amp; Haushaltswaren</b>	
Ariel	30,6
Persil	29,6
Vileda	27,5
Lenor	26,4
Osram	22,3
Tesa	20,0
<b>Hotels</b>	
Best Western	32,3
Steigenberger	25,2
Dorint	23,7
B&B Hotels	20,4
Ramada	19,9
Ibis	19,9
Hilton	17,9
Kempinski	17,8
NH Hotels	17,7
InterContinental	17,4
Radisson	17,4
Accor	17,2
Hyatt	17,2
Renaissance	16,7
Sheraton	16,0
Crowne Plaza	15,9

Unternehmen/Marke	Punkte
<b>Immobilienmakler</b>	
Engel & Völkers	13,5
Jones Lang LaSalle	13,0
BNP Paribas Real Estate	11,3
<b>Immobilienverwalter</b>	
Deutsche Wohnen	19,7
Vonovia	19,0
Gagfah	15,5
<b>Jeans-Marken</b>	
G-Star	19,9
Mustang	18,9
Diesel	18,8
True Religion	18,4
Levi's	16,2
7 For All Mankind	16,1
Wrangler	14,9
<b>Kaufhäuser</b>	
Galeria Kaufhof	35,6
Karstadt	29,5
Metro	21,3
<b>Körperpflege &amp; Körperhygiene</b>	
Nivea	39,1
Gillette	29,9
Oral-B	29,8
bebe	28,7
Eucerin	28,6
Penaten	28,3
Pampers	26,6
Pantene Pro-V	26,4
Olaz	26,3
Labello	26,1
Palmolive	24,9
Vichy	24,8
Linola	24,5
Sensodyne	23,9
Biorepair	23,9
<b>Krankenkassen</b>	
TK Techniker Krankenkasse	42,9
AOK	29,9
Barmer GEK	18,4
<b>Kreditkarten</b>	
MasterCard	38,0
Visa	28,8
Barclaycard	22,4

Unternehmen/Marke	Punkte
<b>Kreuzfahrtanbieter &amp; Reedereien</b>	
Aida Cruises	30,3
Costa	20,8
MSC	19,2
<b>Küchenmöbel</b>	
SieMatic	17,6
Häcker	16,1
Schüller	14,4
Nofte Küchen	14,3
Ballerina Küchen	14,2
Alno	13,9
<b>Lebensmittel</b>	
Nestlé	56,2
Mondelez	48,6
Landliebe	36,5
Hipp	24,0
Unilever	23,7
Gutfleisch	23,6
Bonduelle	22,6
Zentis	22,4
Buitoni	21,9
<b>Lebensmittel-einzelhandel</b>	
Lidl	92,0
Rewe	91,7
Aldi	84,0
Tchibo	61,7
Edeka	55,1
<b>Lieferservice</b>	
Lieferando	32,5
Lieferheld	30,5
Pizza.de	30,2
Hallo Pizza	26,1
<b>Luxusmarken</b>	
Chanel	28,7
Gucci	25,5
Armani	23,5
Versace	21,3
Tiffany	20,9
Prada	20,5
Escada	19,2
Jil Sander	17,4
<b>Maßbekleidung</b>	
Tailorjack	25,2
Dolzer	14,7
Kuhn	13,3
<b>Matratzenanbieter</b>	
Dänisches Bettenlager	20,8

Unternehmen/Marke	Punkte
Matratzen Concord	20,7
Schlaraffia	20,6
Allnatura	15,8
Tempur	15,1
Metzeler	13,6
Hn8	13,4
Malie	13,4
<b>Mineralöl</b>	
Total	53,0
Esso	47,3
Jet	22,1
<b>Möbelhäuser</b>	
Ikea	89,5
Roller	37,8
Porta	27,5
Hülsta	26,7
Rolf Benz	22,6
Höfner	21,3
Segmüller	20,3
Poco	20,3
<b>Mobilfunk</b>	
Telekom	91,9
Vodafone	74,2
O2	73,5
1&1	67,8
Congstar	51,9
Base	44,5
Mobilcom-Debitel	40,0
Simyo	38,9
E-Plus	37,0
Otelo	36,9
<b>Mode &amp; Lifestyle</b>	
Adidas	74,4
H&M	70,2
Nike	68,8
s.Oliver	38,8
Hugo Boss	31,1
Tommy Hilfiger	30,9
Pimkie	30,6
Reebok	28,4
Esprit	27,4
Jack Wolfskin	26,9
Ulla Popken	26,0
Benetton	22,3
Mango	22,2
Orsay	20,5
<b>Modehäuser &amp; Textilketten</b>	
C&A	30,0

Unternehmen/Marke	Punkte
TK Maxx	27,3
Adler	25,4
Wöhrl	25,0
Primark	25,0
NKD	23,6
Takko	23,1
Ernsting's Family	22,4
K&L	22,2
<b>Navigation</b>	
Navigon	31,1
TomTom	29,4
Garmin	24,1
<b>Öko-Strom</b>	
EWS	20,9
Naturstrom	20,0
Entega	19,9
Greenpeace Energy	19,9
<b>Optiker</b>	
Brille24	26,6
Apollo-Optik	26,5
Fielmann	26,4
Mister Spex	19,8
Abele Optik	17,7
<b>Paket- &amp; Logistikdienstleister</b>	
Deutsche Post	69,1
DHL	52,9
DPD	37,1
<b>PC- &amp; Browser-Games</b>	
Ubisoft	24,9
Blue Byte	24,8
Mojang	23,1
Rockstar	22,0
Upjers	20,4
Electronic Arts	20,2
Activision Blizzard	19,6
King	17,3
Gameforge	16,9
<b>Portale für Putz- &amp; Haushaltshilfen</b>	
HappyMaids	23,0
Helpling	20,8
Putzfee	20,5
<b>Porzellan &amp; Küchenutensilien</b>	
WMF	35,2
Tupperware	24,7
Ritzenhoff	23,8
Fissler	22,5

Unternehmen/Marke	Punkte
Bodum	20,0
Rosenthal	19,1
Tefal	19,1
<b>Reiseanbieter</b>	
TUI	45,0
FTI	28,5
Alltours	26,2
Thomas Cook	25,0
L'TUR	24,1
Dertour	20,4
ITS	19,9
Ameropa	19,4
Bucher Reisen	17,2
<b>Reiseportale</b>	
HolidayCheck	32,0
Expedia	29,4
Ab-in-den-urlaub.de	28,5
Opodo	26,2
Lastminute.de	24,4
Fluege.de	23,5
<b>Schreibgeräte</b>	
Parker	30,4
Pelikan	22,1
Lamy	16,5
<b>Schuhe</b>	
Deichmann	34,8
Görtz	27,6
Buffalo	26,2
Geox	21,9
Ecco	21,8
Rieker	21,5
Romika	21,4
Reno	21,4
Gabor	19,6
Tamaris	19,5
Vans	18,3
Birkenstock	17,9
Timberland	17,9
<b>Social Media</b>	
YouTube	73,3
Instagram	64,4
Facebook	61,5
Twitter	59,7
Dropbox	42,2
<b>Softdrinks</b>	
Capri-Sonne	46,5
Coca-Cola	37,9
Granini	32,1
Volvic	24,0

Unternehmen/Marke	Punkte
Red Bull	23,1
Pepsi	22,1
<b>Software</b>	
Microsoft	89,1
SAP	73,1
Oracle	31,4
<b>Spielwaren</b>	
Lego	67,6
Disney	59,4
Playmobil	36,2
Hasbro	23,0
Ravensburger	22,5
Mattel	21,0
<b>Sport- &amp; Fitnessgeräte</b>	
Asics	19,4
Deuter	19,0
Speedo	18,8
K2	18,5
Head	18,2
Scott Sports	17,6
New Balance	17,2
Diadora	16,7
Salomon	16,0
<b>Sportgeschäfte</b>	
SportScheck	22,7
Polo	20,6
AngelSpezi	18,7
<b>Strom</b>	
Eprimo	31,5
E wie einfach	25,6
RWE	25,5
Yello Strom	24,1
EnBW	21,9
Stromio	20,1
123energie	19,7
RheinEnergie	19,5
Leipziger Stadtwerke	18,4
<b>Süßwaren &amp; Salzgebäck</b>	
Ferrero	60,4
Haribo	41,1
Bahlsen	26,3
Katjes	25,6
Mars	18,6
Lorenz	16,7
<b>Tierbedarf</b>	
Fressnapf	26,8
ZooRoyal	22,6
Bitiba	21,8

Unternehmen/Marke	Punkte
<b>Uhren</b>	
Fossil	25,1
Casio	23,2
Citizen	22,2
Christ	19,5
Timex	17,3
Festina	16,0
<b>Unterhaltungselektronik</b>	
Samsung	100,0
Sony	86,5
Xbox	85,9
Nintendo	82,3
Wii	76,8
LG	73,4
Canon	65,3
Panasonic	51,6
Nikon	44,1
Sky	43,9
GoPro	37,6
Yamaha	33,5
Philips	31,0
Bose	30,7
Olympus	28,0
<b>Vergleichsportale</b>	
Verivox	20,0
Vergleich.de	20,0
Check24	19,0
Billiger.de	17,9
<b>Versand- &amp; Online-Handel</b>	
Ebay	93,4
Amazon	90,2
Otto	42,9
Zalando	41,6
QVC	36,2
Bader	31,2
Cyberport	30,5
Neckermann	27,7
myToys	26,8
<b>Versicherungen</b>	
HUK-Coburg	27,2
ERGO	25,7
HanseMerkur	23,7
AachenMünchener	23,6
Allianz	23,6
LVM	23,6
Gothaer	22,9
Barmenia	22,4
Continental	22,4

Unternehmen/Marke	Punkte
Central	22,2
Generali	21,0
HDI	20,7
VHV	20,2
AXA	19,6
Debeka	18,9
DEVK	18,2
SV Sparkassenversicherung	18,1
Signal Iduna	17,9
ARAG	17,8
<b>Wäsche &amp; Strümpfe</b>	
Hunkemöller	27,0
Sloggi	26,2
Passionata	24,0
Falke	23,3
Kunert	19,6
Victoria's Secret	19,2
La Perla	18,4
Jockey	18,2
Schiesser	17,7
<b>Web-Dienste</b>	
Google	79,9
Firefox	40,4
Internet Explorer	27,5
<b>Werkstätten</b>	
Carglass	26,4
Euromaster	26,2
Bosch Car Service	24,3
<b>Werkzeughersteller</b>	
Hitachi Elektrowerkzeuge	24,4
Festool	18,7
Einhell	18,4
Bosch Elektrowerkzeuge	18,0
Makita	17,6
Metabo	17,0



Quelle: ServiceValue (2016); die Tabelle enthält nur Marken/Unternehmen, die mit ihrer Punktzahl auf oder über dem Durchschnitt der jeweiligen Branche liegen; die Berechnung des Punktwerts der einzelnen Marken erfolgte pro Kategorie (Preis, Service, Qualität und Ansehen) sowie auf Gesamtebene auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Die bestplatzierte Marke erhält dabei die maximale Punktzahl; die besonders positiv bewerteten Marken bekamen das Prädikat „Gold“, „Silber“ oder „Bronze“ (eingefärbt) – je nach Abstand zu den Wettbewerbern und zum jeweiligen Branchendurchschnitt