



**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

Foto: iStock

**B**ewertungs- 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 „Höchste Kundentreue“ bewerteten Unternehmen/Marken liegt, erhält die Auszeichnung „Höchste Kundentreue“ (graue Zeilen).

## Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Angel-Shops</b>	
angelplatz.de	49,6%
angel-domaene.de	43,3%
angelsshop.de	41,4%
<b>Apotheken-Kooperationen</b>	
Linda Apotheke	68,9%
Easy Apotheke	65,8%
Gesund leben-Apotheken	62,3%
ihnega Apotheken	53,5%
<b>Audiohersteller</b>	
Bose	77,6%
Sennheiser	73,8%
JBL	63,8%
Pioneer	62,7%
Teufel	61,3%
Sonos	59,0%
<b>Autobanken</b>	
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%
<b>Autobörsen</b>	
mobile.de	74,9%
autoscout24.de	72,5%
gebrauchtwagen.de	56,0%
<b>Autoglasreparatur</b>	
Carglass	60,3%
Wintec Autoglas	46,2%
Junited Autoglas	44,8%
<b>Autohersteller</b>	
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%
<b>Autoservice</b>	
A.T.U	63,3%
Pitstop	60,1%
Bosch Car Service	57,6%
Vergö!st	54,7%
Ta autoservice	53,8%
Driver/Pneumobil	50,3%
First Stop	50,1%
<b>Autoteileschops</b>	
kfzteile24.de	65,0%
autoteile-guenstig.de	54,3%
kfzteile.com	49,8%
alp-autoteile.de	48,4%
pkwteile.de	47,2%
autoteiledirekt.de	45,6%
<b>Autovermietungen</b>	
Europcar	73,9%
Avis	73,6%

Branche/Unternehmen	Punkte
Sixt	72,9
Hertz	70,7
Buchbinder	66,4
<b>Autowaschanlagen</b>	
Mr. Wash	62,6
CleanCar	61,2
IMO Carwash	54,1
<b>Baby- und Kleinkindausstatter (online)</b>	
babymarkt.de	64,9
windelm.de	62,7
verbaudet.de	57,8
tausendkind.de	53,7
<b>Baby- und Kleinkindausstatter (stationär)</b>	
babywalz	70,2
BabyOne	67,2
Jako-o	62,2
<b>Bäckereiketten</b>	
Kamps	71,8
Bäckerei Debel	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
<b>Bäckereiketten (SB)</b>	
BackWerk	70,3
Back-Factory	69,5
<b>Badausstatter</b>	
Richter + Frenzel	57,2
Reuter	53,4
Elmer	52,4
Andreas Paulsen	50,5
Mosecker	50,2
Reisser	48,8
<b>Batteriehändler</b>	
Duracell	85,6
Varta	85,2
Energizer	82,4
<b>Baufinanzierer (Vermittler)</b>	
Interhyp	50,3
Baufi24	49,1
PlanetHyp	45,6
Dr. Klein	44,9
Credit Web	42,4
<b>Baumärkte</b>	
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	71,8
<b>Bausparkassen</b>	
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
<b>Beauty-Shops</b>	

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

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

Branche/Unternehmen	Punkte
Drogerie Müller	84,9
<b>Druckereien</b>	
wir-machen-druck.de	58,4
diedruckerei.de	58,0
flyeralarm.com	49,1
druckdiscount24.de	47,9
<b>Einkaufszentren</b>	
Centro Oberhausen	66,7
Limbecker Platz Essen	65,1
Potsdamer Platz Arkaden Berlin	64,7
A1steral Einkaufszentrum Hamburg	57,9
<b>Paunsdorf Center Leipzig</b>	57,4
<b>Elektro-Fachmärkte</b>	
Mata Markt	86,0
Saturn	85,8
MediMax	85,2

Branche/Unternehmen	Punkte
T-online.de	66,3
<b>Energieversorger</b>	
E.on	55,1
Vattenfall	53,9
Eprimo	53,7
123energie	51,7
E wie Einfach	50,6
Yellow	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
<b>Entsorgungsdienstleister</b>	
Veolia Umweltservice	64,3
Remondis	61,9
Alba	52,3
Jakob Becker/Becker Umweltservice	47,9
<b>Erlebnisschenke-Anbieter</b>	
Jochen Schweizer	66,3
Mydays	63,9
Einmalige-Erlebnisse	50,5
<b>Essens-Bestell-Plattformen</b>	
lieferando.de	71,7
lieferheld.de	70,0
pizza.de	69,9
foodora.de	57,9
<b>E-Zigaretten-Shops</b>	
besserdampfen.de	41,2
liquido24.de	40,5
vapango.de	39,9
aspire-shop.de	36,5
edampf-shop.com	35,6
<b>Fachgeschäfte für Hemden/Blusen</b>	
Olymp	73,9
Seidensticker	72,1
<b>Fachmärkte für Wand/Boden</b>	
Hammer	62,9
Kibek	61,2
Tedox	60,2
Sonnen Herzog	58,8
Knuizen Wohnen	56,3
<b>Factory-Outlet-Center</b>	
Outletcity Metzlingen	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
<b>Fahrrad-Shops (online)</b>	
bike24.de	49,4
Fahrrad.de	48,1
bike-discount.de	47,1
bicycles.de	46,6
bruegelmann.de	44,7
bikebox-shop.de	42,9
<b>Fahrrad-Shops (stationär)</b>	
Zweirad Stadler	53,4

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

Branche/Unternehmen	Punkte
Ernsting's family	78,0
<b>Fashion: Herrenmode (online)</b>	
herrenausstatter.de	48,8
babista.de	45,6
himerde.de	44,6
<b>Fashion: Herrenmode (stationär)</b>	
Jack & Jones	64,6
Camel Active	63,2
Anson's	58,8
Engbers	57,5
<b>Fashion: Modehäuser</b>	
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	74,0
Peek & Cloppenburg (Hamburg)	73,5
Wöhrl	72,6
AWG Modecenter	72,1
Breuninger	70,0
SinnLeffers	68,4
<b>Fashion: Sportbekleidung (online)</b>	
sportspare.de	55,6
sport-redler.de	54,6
joy-sportswear.de	53,2
outfitter.de	52,7
<b>Fast-Casual-Restaurants</b>	
Vapiano	58,3
MoschMosch	50,1
Dean & David	49,5
<b>Fast-Food-Restaurants</b>	
Nordsee	87,2
McDonald's	86,5
Burger King	83,2
<b>Ferienparks</b>	
Center Parcs	64,3
Landal GreenParks	54,3
<b>Fernbusreiseanbieter</b>	
FlixBus	65,9
DeinBus.de	61,2
<b>Filialbanken</b>	
Sparkassen	72,4
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	69,9
Commerzbank	66,1
Postbank	61,5
Santander Bank	57,4
Sparda-Banken	56,2
<b>Finanzvertriebe</b>	
Postbank Finanzberatung	42,3
Swiss Life Select	36,5
Telis Finanz	35,9
Deutsche Vermögensberatung (OVA)	33,6
OVV	32,9
Dr. Klein	32,7
<b>Fitnessgeräte-Händler</b>	
Sport-Thieme	45,9
Hammer Sport	45,3
Sport-Tec	43,1
Sport-Tiedje	42,9
cardiofitness.de	42,5
<b>Fitnessgeräte-Hersteller</b>	
Kettler	63,9
<b>Fitness-Studios</b>	
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
FiXX	48,2
Kieser Training	48,2
FitnessKing	47,4
Mrs.Sportly	46,9
<b>Fleischversender</b>	
gourmetfleisch.de	52,0
kreutzers.eu	47,5
mycow.de	46,9
<b>Fluggesellschaften</b>	
Lufthansa	84,1
TUIfly	81,5
Condor	80,9
Austrian Airlines	80,4
Eurowings	71,7
British Airways	70,2
<b>Flusskreuzfahrten</b>	
TAVista	59,2
Phoenix Flussreisen	58,6
A-Rosa	57,9
<b>Fondsgesellschaften</b>	
Deka Investment	59,9
DWS	57,5
Union Investment	55,5
Allianz Global Investors	49,9
<b>Freizeitgastronomie</b>	
Cafe extrablatt	66,9
Alex Gaststätten	63,9
Cafe Del Sol	60,4
Hard Rock Cafe	59,2
<b>Freizeitparks</b>	
Europa-Park	80,2
Phantasialand	78,0
Heide Park Resort	74,0
Hansa-Park	71,2
<b>Full-Service-Gastronomie</b>	
Pizza Hut	72,0
Mövenpick	71,7
Mareo	70,8
Block House	70,0
L'Usteria	67,0
Marché	65,9
<b>Garten- und Motorgeräthändler</b>	
Wolf Garten	73,7
Gardena	73,1
Einhell	65,8
Denqbar	65,0
Viking Güde	59,5
Güde	55,1
<b>Gartencenter</b>	
Dehner Gartencenter	75,6
Blumen Risse	65,3
Pflanzen-Köle Gartencenter	64,5
Bellandris Gartencenter	53,4
Floraland	51,2
Dinger's Gartencenter	47,8
Garten-Center Kremer	47,3
<b>Genusshändler</b>	
Hussel	72,2
Teegeschwendner	71,9
Lindt	69,9
Vom Fass	63,8
Arko	63,4
Tee-Handels-Kontor Bremen	60,7



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

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

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

Branche/Unternehmen	Punkte
Expert	81,4
<b>Elektronikerhändler</b>	
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
<b>Elektronikversandhändler</b>	
conrad.de	72,8
voelkner.de	60,7
<b>E-Mail-Anbieter</b>	
GMX	80,6
Gmail	79,9
Yahoo Mail	66,0

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

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Hotels (Premium)</b>	
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
<b>Immobilienmakler (regional)</b>	
Aengevelt Immobilien	50,8
Aigner Immobilien	46,2
Kampmeyer Immobilien	43,6
Haferkamp Immobilien	42,6
Tentschert Immobilien	42,2
<b>Immobilienmakler (überregional)</b>	
Sparkassen-Finanzgruppe/LBS	55,5
Wüstenrot Immobilien	53,9
RE/MAX	50,7
Postbank Immobilien	50,4
Engel & Völkers	49,9
McMakler	45,8
<b>Internet-Provider</b>	
Vodafone	72,3
1&1	70,7
Deutsche Telekom	68,8
Congstar	62,2
02	58,8
Unitymedia	56,8
<b>Jeans</b>	
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
<b>Kaffeevollautomatenhersteller</b>	
Krups	76,2
Saeco	74,7
Melitta	74,1
De'Longhi	74,0
<b>Kamerahersteller</b>	
Canon	76,9
Sony	73,8
Nikon	72,5
<b>Kaufhaus/Warenhaus</b>	
Galeria Kaufhof	82,3
Karstadt	80,7
Woolworth	65,6
<b>Kinoketten</b>	
CinemaxX	76,4
Cineplex	74,2
CineStar	73,4
<b>Kochboxen-Versender</b>	
kochhaus.de	51,6
hellofresh.de	50,9
lidl-kochzauber.de	48,5
<b>Koffer, Taschen und Rucksäcke</b>	
Samsonite	79,6
Reisenstheil	75,4
Rimowa	74,4
Bree	74,2

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Liebeskind</b>	73,5
Maritim Hotel	71,9
Scout	69,0
Picard	66,7
<b>Kontaktlinsenversandhändler</b>	
321linsen.de	43,4
lensbest.de	42,3
<b>Kostümsshops</b>	
deiters.de	55,4
karneval-megastore.de	54,4
karnevalswierts.com	48,1
<b>Krankenkassen (regional)</b>	
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
<b>Krankenkassen (überregional)</b>	
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
<b>Kreditkartengesellschaften</b>	
MasterCard	78,8
Barclaycard	78,0
Visa	74,0
<b>Kreuzfahrtanbieter</b>	
TUI Cruises	58,9
AIDA Cruises	57,5
MSC Kreuzfahrten	52,8
Hurtigruten	52,2
Celebrity Cruises	51,3
Carnival Cruise Line	49,6
<b>Küchenmärkte</b>	
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
<b>Lebensmittel-Discounter</b>	
Aldi Süd	88,6
Lidl	87,9
Netto Marken-Discount	86,6
Aldi Nord	84,1
Penny-Markt	78,8
<b>Lebensmittel-Einzelhändler</b>	
Rewe	90,5
Edeka	89,6
Hilt	62,4
<b>Lebensmittel-Heimservice</b>	
Bofrost	53,6

**Schuhkauf**  
Umfragen zeigen, dass Frauen in Sachen Kundentreue mehr Wert auf persönlichen Kontakt legen

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Lebensmittelversender</b>	
shop.rewe.de	53,5
real.de/lebensmitelshop	51,3
edeka24.de	50,4
amazonfresh	49,2
allyouneedfresh.de	48,3
myTime.de	47,4
<b>Matratzenshops</b>	
Matratzen Concord	64,0
MF0 Matratzen	58,0
schlafwelt.de	56,3
betten.de	54,7
betli.de	53,7
bettenriese.de	51,9
<b>Möbel nach Maß</b>	
schränkwerk.de	42,2
meine-moebelmanufaktur.de	37,8
deinschränk.de	36,9
<b>Möbelhändler</b>	
Ikea	85,0
Dänisches Bettenlager	84,9
Höfnner	77,7
XXXL Möbelhäuser	71,5
Porta Möbel	67,3
Möbel Kraft	62,5
Segmüller	60,5
Ostermann	56,8
Möbel Brucker	56,1
Möbel Hardeck	55,2
<b>Möbelhändler (Discounter)</b>	
Poco Einrichtungsmärkte	70,2
Roller	70,1
SB-Möbel Boss	63,1
<b>Möbelhändler</b>	
Musterring	59,1
Rolf Benz	58,5
Hülsta	52,3
Ewald Schilling	50,3
Interlübke	49,5
Rauch Möbel	48,2
Mondo	47,7
Hartmann	46,2
<b>Mobilfunk-Discounter</b>	
Aldi Talk	59,9
shkshop.com	51,7
smartmobil.de	54,7
klarmobil.de	53,0
FONIC	49,6
Blau	48,4
Tchibo Mobil	46,9
<b>Modeschmuckgeschäfte</b>	
Bijou Brigitte	76,2
SIX Accessoires	63,7
<b>Motorrad-Shops</b>	
Louis	63,1
Polo	59,8
<b>Musik- und Instrumentenfachhandel</b>	



Branche/Unternehmen	Punkte
Thomann	54,7
Music Store	51,0
basix-shop.de	49,7
music-town.de	48,0
Soundland	44,7
<b>Natur- und Biomärkte</b>	
Alnatura	71,2
Reformhaus	69,3
Denn's Biomarkt	64,1
Basic	58,6
<b>Online-Badshops</b>	
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
wshop24.de	51,5
<b>Online-Baumärkte</b>	
sonderspreis-baumarkt.de	45,0
online-shop-baumarkt.de	43,0
baumarktdiscount.de	42,8
<b>Online-Blumenversender</b>	
flueurp.de	66,9
blume2000.de	65,7
SIX Accessores	63,7
123blumenversand.de	53,3
euroflorist.de	51,2
<b>Online-Fitness-Studios</b>	
newmoove.com	44,4
fitnessraum.de	43,9

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

Branche/Unternehmen	Punkte
lichtkaufhaus.de	48,8
light11.de	45,1
lampenundleuchten.de	44,5
lampe.de	43,9
<b>Online-Möbelschops</b>	
home24.de	64,0
homelife24.de	62,1
livingo.de	48,5
<b>Online-Optiker</b>	
misterspex.de	55,4
robinlook.de	46,5
brille24.de	45,6
my-spexx.de	43,2
<b>Online-Pflanzenversender</b>	
poetschke.de	62,8
bakker.com	61,4
balduur-garten.de	59,4
<b>Online-Portale für Ferienwohnungen</b>	
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
<b>Online-Reifenhandel</b>	
reifendirekt.de	53,6
reifen.com	52,3
tirendo.de	50,5
reifen24.de	47,3
reifendiscoount.de	46,4
reifentippreis.de	45,4
<b>Online-Schmuckgeschäfte</b>	
thomassabo.com	59,1
diemer.de	51,2
valmano.de	45,4
<b>Online-Shops (Generalisten)</b>	
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
welthil.de	74,0
real.de	73,9
baur.de	71,9
pearl.de	71,3
<b>Online-Shops für Bastel-/Kreativbedarf</b>	
vbs-hobby.com	60,1
gerstaecker.de	58,8
buttnette.de	56,7
idee-shop.com	55,4
<b>Online-Shops für Berufsbeleidung</b>	
engelbert-strauss.de	60,4
arbeitschutz-express.de	59,8
joheline.de	58,9
burgia-sauerland.de	58,5
haix.de	57,4
<b>Online-Shops für Edelmetalle</b>	
auragentrum.de	57,5
shop.degussa-goldhandel.de	56,9

Branche/Unternehmen	Punkte
vg-edelmetalle.com	56,5
anlagengold24.de	55,3
edelmetalshop.com	53,6
goldsilbershop.de	52,6
<b>Online-Shops für Gartenbedarf</b>	
gartenxxl.de	51,4
garten-und-freizeit.de	47,8
pflanzwerk.de	47,0
gartenmoebel.de	46,6
<b>Online-Shops für Geschenkideen</b>	
geschenke-online.de	46,0
geschenkeidee.de	43,0
danato.com	41,0
design-3000.de	40,7
<b>Online-Shops für Golf</b>	
golf24.de	41,8
golfino.com	40,9
golfhouse.de	40,3
golfganguenstig.de	38,3
<b>Online-Shops für Müslis</b>	
mymueeli.com	56,1
muesli.de	47,3
<b>Online-Shops für Reitsport</b>	
kraemer.de	45,1
loesdau.de	44,9
horze.de	44,5
reitshop24.de	43,4
schockenmoehle.net	41,5
<b>Optikerketten</b>	
Fiemann	68,5
Apollo Optik	66,3
Optiker Bode	62,8
Pro Optik	52,7
brillen.de	51,2
Brillen Rottler	49,7
<b>Outdoorshops (online)</b>	
eddiebauer.de	56,2
bergfreunde.de	52,8
campz.de	50,4
outdoorsports24.com	47,8
<b>Outdoorshops (stationär)</b>	
Jack Wolfskin	67,0
Globetrotter	65,7
<b>Paketdienste</b>	
DHL	84,4
Hermes	76,9
UPS	71,9
DPD	70,2
GLS	68,1
<b>Papier- und Schreibwarenläden (online)</b>	
otto-office.com	57,8
printus.de	53,6
bueroMarkt-ag.de	48,2



Branche/Unternehmen	Punkte
Schuback Parfümerien	62,2%
<b>Pizza-Lieferservice</b>	
Domino's	61,5%
Hallo Pizza	60,2%
Flying Pizza	50,8%
Smiley's	48,9%
<b>Polstermöbelspezialisten</b>	
Multipolster	54,8%
UNI Polster	46,5%
Polster Aktuell	45,6%
<b>Portale für Putz- und Haushaltshilfen</b>	
betreut.de	51,0%
Book a Tiger	47,0%
<b>Porzellan und Küchenutensilien</b>	
WMF	85,7%
Leonardo	83,2%
Villeroy & Boch	82,6%
Fissler	79,0%
Zwilling	77,7%
Ritzenhoff	75,1%
Rosenthal	73,4%
<b>Premium-TV-Anbieter</b>	
Sky	59,1%
Vodafone Giga TV	54,3%
Telekom Entertain	51,5%
<b>Reisebüros (online)</b>	
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%
<b>Reisebüros (stationär)</b>	
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%
<b>Reiseveranstalter</b>	
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%
<b>Sanitärtechnik</b>	
Grohe	75,3%
Hansgrohe	74,3%
Geberit	66,2%
<b>Schaltersystemhersteller</b>	
Busch-Jaeger	60,8%
Gira	59,9%
Jung	58,4%
Berker	56,8%

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

Branche/Unternehmen	Punkte
Esso	80,4%
Star (Orlen)	80,4%
<b>Telekommunikation</b>	
Vodafone	69,4%
1&1	68,7%
Deutsche Telekom	65,4%
Congstar	59,3%
02	56,6%
BASE	52,6%
<b>Themenparks</b>	
Legoland	71,8%
Sea Life	70,5%
Serengeti-Park	68,5%
Autostadt Wolfsburg	63,4%
<b>Ticketshops</b>	
eventim.de	78,1%
ticketmaster.de	53,2%
adticket.de	52,6%
myticket.de	51,7%
ticketonline.de	50,7%
onlineticketsshop.de	50,5%
<b>TV-Shopping-Sender</b>	
HSE24	58,5%
QVC	56,6%
sonnenklar.tv	51,1%
pearl.tv	48,4%
<b>Verbrauchermärkte und SB-Warenhäuser</b>	
Kaufland	85,0%
Real	82,6%
Globus	78,0%
Marktkauf	73,8%
<b>Vergleichsportale</b>	
verivox.de	75,9%
check24.de	74,0%
tarifcheck.de	61,5%
financescout24.de	59,8%
<b>Verkehrsklubs</b>	
ADAC Allgemeiner Deutscher Automobil-Club	80,2%
AvD Automobilclub von Deutschland	56,6%
<b>Verkehrsgastronomie</b>	
Yorma's	60,6%
PetitBistro (Aral)	58,9%
Deli2go (Shell)	58,8%
Deutsche Bahn Restaurants	54,2%
Café bonjour (Total)	53,1%
<b>Versandapotheken</b>	
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%
<b>Versicherer</b>	
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%
HanseMerkur	49,5%
Zurich	49,3%
Nürnberger	48,6%
WWK	48,1%
<b>Wäsche und Strümpfe</b>	
Schiesser	85,4%
Triumph	83,8%
Hunkemöller	81,2%
Falke	79,9%
Lascana	78,9%
Passionata	77,6%
Mey	75,3%
Calida	72,2%
Calzedonia	71,9%
<b>Webhosting-Anbieter</b>	
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%
<b>Weinhändler (online)</b>	
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%
<b>Weinhändler (stationär)</b>	
Jacques' Wein-Depot	68,3%
Mövenpick Weinkeller	64,5%
Vino Ihr Weinmarkt	58,1%
<b>Werkzeughersteller</b>	
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