

Studie 2017
Innovative Unternehmen
zeichnen sich durch
modernere Produkte und
effizientere Prozesse aus –
was sich am Ende oft
in höheren Umsätzen und
Gewinnen niederschlägt



Studie

Vertrauensfrage

Welche Unternehmen in Deutschland genießen bei Verbrauchern ein besonders hohes Vertrauen?
Auf den Prüfstand kamen mehr als 1500 Marken aus über 100 verschiedenen Branchen

Vertrauen ist die Basis einer guten Partnerschaft. Das gilt nicht nur im Privaten, sondern auch in geschäftlicher Hinsicht, zwischen Firma und Kunde. Denn ohne Vertrauen entstehen keine Geschäfte. Aus Sicht der Unternehmen gilt: Es ist harte Arbeit und ein langer Weg, das Vertrauen der Verbraucher zu gewinnen. Und es genügt ein kurzer Moment, um alles wieder zu verspielen. Das bedeutet auch: Vertrauen aufzubauen ist die eine Sache. Doch es kommt tagein, tagaus darauf an, das Vertrauen zu bestätigen und seine Kunden so auf Dauer zu halten.

Erstmals hat DEUTSCHLAND TEST das Thema „Kundenvertrauen“ untersucht und ausgewertet. Welchen Firmen und Marken gelingt die Bindung auf dieser Ebene besonders gut? Oder anders gefragt: Wer zeichnet sich durch einen besonders hohen Vertrauensbonus aus? Die Antwort darauf liefern die Tabellen rechts und auf den folgenden Seiten. ■ ▶

THORSTEN JACOBS

Der Test

Die Studie „Höchstes Vertrauen“ untersucht Social-Media-Beiträge zu mehr als 1500 Marken aus über 100 Branchen. Erfasst wurden 5,4 Millionen Nennungen (zwischen Juli 2016 und Juni 2017). Sie wurden ausgewertet und den Kategorien Seriosität, Weiterempfehlung, Vertrauen und Qualität zugeordnet. Die Auswertung beruht auf dem Webmonitoring-Tool Web Analyzer. Dieses überwacht, analysiert und bewertet mit Hilfe einer semantischen Suche Zehntausende Online-Nachrichten und über eine Million Social-Media-Quellen.

Die Berechnung des Punktwerts erfolgte pro Kategorie branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Zur Berechnung der einzelnen Punkte wurden für jedes Unternehmen folgende drei Werte ermittelt: erstens der Saldo aus der Anzahl positiver und negativer Nennungen sowie die Anzahl neutraler Nennungen (0,5-fach) je Kategorie (25 Prozent Anteil in der Kategoriewertung). Zweitens der Saldo aus der Anzahl positiver und negativer Nennungen je Kategorie im Verhältnis zu allen Nennungen je Kategorie (50 Prozent). Und drittens der Saldo positiver und negativer Nennungen im Verhältnis zum Saldo aller positiven und negativen Nennungen sowie die Anzahl neutraler Nennungen je Kategorie im Verhältnis zu allen neutralen Nennungen des Unternehmens (25 Prozent).

Die Werte werden anschließend summiert. Die Kategorien werden dabei gleich gewichtet. Die Auszeichnung „Höchstes Vertrauen“ wurde anhand der erreichten Punktzahl im Gesamt-Ranking vergeben. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen, die mindestens 70 Punkte in der Gesamtwertung erreichten. Insgesamt wurden 471 Unternehmen beziehungsweise Marken ausgezeichnet.



Alle Testsieger nach Branchen

Unternehmen/Marke	Score	Unternehmen/Marke	Score
Augenkliniken		Clubanlagen	
Lasik	100,0	Aldiana	100,0
Optegra	88,2	Club Calimera	94,3
Euro Eyes	72,6	1-2-Fly Fun Club	78,4
Autobörsen		Coffee-Shops	
Mobile.de	100,0	Starbucks	100,0
Automobilhersteller		Coffee Fellows	83,6
Aston Martin	100,0	Dating-Portale	
BMW	90,3	Neu.de	100,0
Audi	70,3	Tinder	86,7
Autovermietungen		Single.de	81,8
Sixt	100,0	Lovepoint	79,0
Budget	90,4	Finya	77,8
Avis	87,8	Dating Cafe	72,1
Autowaschanlagen		Bildkontakte.de	71,6
Mr. Wash Auto-Service	100,0	Depotbanken	
Baby- & Kleinkindausstattung		Flatex	100,0
Windeln.de	100,0	Lynx Broker	95,0
Babymarkt.de	79,6	Diätprodukte	
Bäcker		Slim Fast	100,0
BackWerk	100,0	Almased	93,1
Wiener Feinbäckerei Heberer	73,6	Direkt- & Autobanken	
Landbäckerei Ihle	72,0	ING-Diba	100,0
Backwaren		Netbank	71,6
Coppenrath & Wiese	100,0	Direktversicherer	
Lieken	76,9	CosmosDirekt	100,0
Bahnreisen		Hannoversche	74,5
Deutsche Bahn	100,0	Drogerien	
Abellio	78,3	Rossmann	100,0
Nordbahn	74,2	The Body Shop	94,0
Banken		Douglas	73,6
Evangelische Bank	100,0	Druckerhersteller	
Sparda-Bank	91,7	Epson	100,0
CreditPlus Bank	73,8	Lexmark	92,6
Baufinanzierung		Xerox	85,1
Interhyp	100,0	Oki	75,0
Dr. Klein	71,8	Elektronikmärkte	
Baumärkte		Saturn	100,0
Bauhaus	100,0	Expert	87,0
Baywa	92,5	Conrad	79,5
Toom	79,6	Erlebnisseschenke	
Hornbach	77,1	Jochen Schweizer	100,0
Hagebau	73,0	Meventi.de*	80,0
Hellweg	72,0	Fahrrad-Shops	
Bausparkassen		Lucky Bike	100,0
Wüstenrot	100,0	Fahrrad.de	72,1
Schwäbisch Hall	98,9	Fahrzeuggpflege & -zubehör	
Badenia	95,5	Dr. O.K. Wack	100,0
LBS	81,8	Sachs	92,7
Debeka	76,0	Motul	90,8
BHW	71,9	Sandtler	78,6
Bier		Meguiar's	71,9
Krombacher	100,0	Brembo	71,3
Warsteiner	77,1	Fensterhersteller	
Beck's	72,8	Veka	100,0
Carsharing		Schüco	90,3
Car2go	100,0	Bayerwald	76,9
Stadtmobil	85,8	Ferienparks	
		Center Parcs	100,0

Unternehmen/Marke	Score
Fernbusanbieter	
MeinFernbus FlixBus	100,0
Eurolines	81,7
Fertighausbau	
Bien-Zenker	100,0
FingerHaus	82,0
WeberHaus	77,2
Finanzvertriebe	
Deutsche Vermögensberatung	100,0
MLP	94,8
FVB	88,8
Bonnfinanz	87,8
A.S.I. Wirtschaftsberatung	74,2
Swiss Life Select	71,8
Fintechs	
Fino	100,0
Fitnessstudios	
Injoy	100,0
McFit	88,1
Fitness First	77,2
Fluggesellschaften	
Qatar Airways	100,0
Lufthansa	97,4
KLM	83,0
Germania	82,5
Emirates	81,1
Singapore Airlines	79,1
Swiss	74,6
Flughäfen	
Flughafen Düsseldorf	100,0
Flughafen München	87,8
Flughafen Frankfurt	85,6
Flughafen Köln Bonn	80,8
Flughafen Berlin-Tegel	76,5
Flughafen Stuttgart	74,0
Fondsgesellschaften	
Fidelity	100,0
Deka Bank	79,8
Deka Investmentfonds	78,1
Union Investment	72,7
Freizeitparks	
Phantasialand	100,0
Europa-Park	99,4
Legoland	90,2
Heide Park	81,0
Movie Park Germany	77,3
Gartengeräte	
Fiskars	100,0
Gardena	97,1
Gastronomie	
Block House	100,0
Pizza Hut	91,5
Gosch	78,0
McDonald's	77,6
Marché	74,4
Le Crobag	73,1
Genusshändler	
Arko	100,0
Leysieffer	72,9
Getränkemärkte	
Getränke Hoffmann	100,0

Unternehmen/Marke	Score
Hof'ab	77,9
Hardware	
Medion	100,0
Apple	99,7
IBM	90,4
Lenovo	80,6
Asus	80,6
Hewlett-Packard	80,3
Intel	78,9
Acer	78,6
Fujitsu	77,4
Blackberry	77,1
Toshiba	73,4
Haushaltsbedarf & -waren	
Persil	100,0
Vileda	82,3
Tesa	81,0
Leonardo	79,1
Ariel	70,4
Haushaltsgeräte	
Philips	100,0
Alfred Kärcher	86,2
Severin	79,7
iRobot	77,0
Neff	75,9
Rowenta	75,5
AEG	75,4
Vorwerk	75,2
Krups	71,4
Dirt Devil	70,2
Hörgeräte	
Amplifon	100,0
Kind	85,7
Hotels	
Best Western	100,0
Le Méridien	93,7
InterContinental	93,5
B&B Hotels	93,0
Sheraton	87,4
Radisson	82,0
Ibis	77,2
Accor	76,1
Steigenberger	75,5
Novotel	72,8
Hyatt	72,3
Crowne Plaza	71,0
Mercure	70,5
Immobilienmakler	
Jones Lang LaSalle	100,0
PlanetHome	98,9
Immobilienverwalter	
TAG Immobilien	100,0
Deutsche Wohnen	96,1
Vonovia	91,2
LEG Immobilien	88,0
Insurtechs	
Knip	100,0
Jeans	
Pioneer	100,0
Levi's	94,3
Pepe	79,6

Unternehmen/Marke	Score
Mustang	73,4
Kaufhäuser	
Galeria Kaufhof	100,0
KaDeWe	87,3
Karstadt	82,0
Metro	79,9
Kinos	
Cinemaxx	100,0
Kinopolis	96,8
Cineplex	86,9
Kochboxen	
Kochzauber	100,0
Kochhaus	76,3
Körperpflege & -hygiene	
Gillette	100,0
Pampers	94,1
Nivea	87,1
Palmolive	84,5
Clearasil	82,2
Schwarzkopf	81,3
Oral-B	81,2
Penaten	77,7
Dr. Best	74,9
Wella	72,3
Krankenkassen	
DAK-Gesundheit	100,0
Deutsche BKK	94,2
AOK	90,8
Hkk Erste Gesundheit	79,8
IKK	77,0
Barmer	76,3
Kreditkarten	
MasterCard	100,0
American Express	88,5
Kreuzfahrtanbieter	
Aida	100,0
A-Rosa	100,0
Costa	71,3
Norwegian Cruise Line	71,1
Küchenmöbel	
Ballerina Küchen	100,0
Poggenpohl	94,7
Nobilis	74,5
Schüller	73,8
Team 7	73,2
Bulthaup	70,3
Häcker	70,2
Leasinggesellschaften	
Alphabet	100,0
Lebensmittel	
Zentis	100,0
Nestlé	96,4
Exquisa	93,4
Bonduelle	90,7
Landliebe	88,6
Hipp	74,7
Weihenstephan	74,7
Lebensmitteleinzelhandel	
Lidl	100,0
Rewe	79,2
Marktkauf	74,0

Unternehmen/Marke	Score
Edeka	73,6
Lebensmittelversand	
Shop.rewe.de	100,0
Lieferdienste	
Lieferando	100,0
Dominos	71,0
Luxusmarken	
Armani	100,0
Wempe	92,9
Jil Sander	85,2
Chanel	84,8
Gucci	83,7
Cartier	82,1
Dior	81,9
Glashütte	74,6
Maßbekleidung	
Dolzer	100,0
Tailorjack	72,4
Massivhausbau	
Heinz von Heiden	100,0
Helma Eigenheimbau	96,0
Matratzenhändler	
Matratzen Concord	100,0
Dänisches Bettenlager	86,7
Malie	78,0
Tempur	71,7
Mitfahrzentralen	
Fahrgemeinschaft.de	100,0
Möbelhäuser	
Möbel Martin	100,0
Friedhelm Schaffrath	87,8
Ikea	86,3
Ligne Roset	74,7
Mobilfunk	
Congstar	100,0
Ay Yildiz	97,7
Tchibo Mobil	92,4
Telekom	89,5
Fonic	87,7
Blau	72,0
Mode & Lifestyle	
Mango	100,0
H&M	99,8
Bonita	83,3
Benetton	81,5
Tom Tailor	80,1
S.Oliver	78,5
Zara	77,9
New Yorker	77,7
Hallhuber	77,1
Tommy Hilfiger	73,4
Tally Weijl	72,9
Orsay	71,7
Hugo Boss	71,0
Modehäuser & Textilketten	
K&L	100,0
C&A	95,2
AWG	83,8
Ernsting's Family	81,0
NKD	79,3

Unternehmen/Marke	Score
Engbers	75,9
Nachhilfeanbieter	
Studienkreis	100,0
Natur- & Biomärkte	
Bio Company	100,0
Super Bio Markt	92,2
Alnatura	84,0
Denn's Biomarkt	83,1
Navigation	
Falk	100,0
Garmin	99,1
Becker	88,7
TomTom	83,7
Blaupunkt	79,0
Öko-Strom	
Greenpeace Energy	100,0
Lichtblick	99,2
Naturstrom	95,0
Entega	91,1
Online-Elektronikhändler	
Arktis.de	100,0
Redcoon.de	79,4
Online-Fotodienste	
Whitewall.com	100,0
Saal-digital.de	89,8
Online-Möbelshops	
Home24.de	100,0
Online-Optiker	
Brille24	100,0
Online-Reifenhändler	
Reifendirekt.de	100,0
Optiker	
Fielmann	100,0
Outdoor-Marken	
Jack Wolfskin	100,0
Mammut	86,4
Paket- & Logistikdienstleister	
UPS	100,0
DHL	77,3
FedEx	73,9
TNT	71,6
PC- & Browser-Games	
Blue Byte	100,0
Bandai Namco	89,0
Travian Games	78,5
Ubisoft	78,4
Rockstar	71,5
Electronic Arts	70,0
Pizza-Lieferservices	
Hallo Pizza	100,0
Flying Pizza	93,0
TelePizza	71,3
Portale für Haushaltshilfen	
Helpling	100,0
Betreuf.de	83,4
Porzellan/Küchenutensilien	
WMF	100,0
Tefal	89,6
Nachtmann	87,5
Alessi	79,9

Unternehmen/Marke	Score
Küchenprofi	74,7
Fissler	74,1
Reifenhersteller	
Continental	100,0
Goodyear Dunlop Tires	84,1
Vredestein	80,2
Nokian	70,2
Reiseanbieter	
TUI	100,0
Ameropa	91,6
Meier's Weltreisen	89,2
Jahn Reisen	77,1
Reiseportale	
HolidayCheck	100,0
Lastminute.de	87,8
1-2-Fly	73,7
Sanitär	
Grohe	100,0
Ideal Standard	99,9
Geberit	84,0
Hansgrohe	76,8
Dornbracht	73,0
Schreibgeräte	
Parker	100,0
Pelikan	71,7
Schuhe	
Dockers	100,0
Deichmann	95,4
Converse	94,4
Birkenstock	93,9
Ecco	92,3
Vans	91,9
Lloyd	91,3
Geox	90,7
Dr. Martens	89,4
Gabor	86,0
Clarks	82,2
Tamaris	81,8
Ara	77,3
Softdrinks	
Capri-Sonne	100,0
Hohes C	79,6
Punica	71,9
Red Bull	71,4
Volvic	71,0
Software	
Microsoft	100,0
SAP	96,7
Spielwaren	
Disney	100,0
Lego	83,0
Sportartikelhersteller	
Adidas	100,0
Scott	97,6
Lotto	96,6
Tomahawk	89,7
Burton	88,7
K2	81,8
Fila	80,6
Asics	78,3

Unternehmen/Marke	Score
Völk	76,8
Wilson	72,3
Sportgeschäfte	
Globetrotter	100,0
Polo	91,6
Intersport Voswinkel	84,6
SportScheck	79,4
McTrek	77,2
Fritz Berger	75,9
Decathlon	74,4
ZEG	70,7
Sportnahrung	
Vitafy.de	100,0
Strom	
123energie	100,0
RWE	91,0
EnviaM	90,1
Yello Strom	87,3
Leipziger Stadtwerke	87,3
E.on	79,0
Eprimo	74,8
Lekker	73,4
Süßwaren & Salzgebäck	
Ferrero	100,0
Sarotti	82,5
Bahlsen	77,7
Katjes	77,6
Tankstellen	
Total	100,0
Shell	73,0
Jet	70,1
Teppich- & Bodenbelagmärkte	
Ruckzuck	100,0
Tierbedarf	
Zooplus	100,0
Das Futterhaus	89,6
Fressnapf	85,5
Uhren	
Fossil	100,0
Swatch	94,6
Citizen	94,0
Casio	87,7
Festina	82,3
Christ	79,6
Unterhaltungselektronik	
Nintendo	100,0
Philips	94,5
Pentax	90,0
Samsung	83,7
Canon	82,3
Sony	81,4
Panasonic	79,5
Sky	72,1
Xbox	71,1
Vergleichsportale	
Verivox	100,0
Ciao	78,6
Check24	78,1
Versand- & Online-Handel	
Amazon	100,0

Unternehmen/Marke	Score
Tchibo	93,0
Madeleine	81,4
Alternate	77,2
Versandapotheken	
MyCare.de	100,0
Zurrose.de	92,3
Medpex.de	79,6
Versandapo.de	76,0
Versicherungen	
Generali	100,0
AachenMünchener	98,2
Barmenia	92,6
Deutscher Ring	92,4
HUK-Coburg	87,3
Arag	83,7
Advocard	82,0
Gothaer	80,8
Signal Iduna	78,3
Continentale	78,2
Württembergische	73,6
VPV	73,1
DEVK	72,7
Allianz	72,1
Axa	71,5
Ergo	70,2
Wäsche & Strümpfe	
Falke	100,0
Kunert	96,4
Schiesser	92,4
Hunkemöller	90,9
Passionata	85,7
Bedees	78,0
Mey	74,0
Victoria's Secret	73,7
Weinhändler	
Barrique	100,0
Jacques' Wein-Depot	70,8
Werkstätten	
Carglass	100,0
Point S	98,0
Euromaster	96,6
Vergölst	86,5
Werkzeughersteller	
Einhell	100,0
Hilti	98,7
Hitachi	96,0
Makita	89,1
Bosch	86,7
Zoos	
Köln Zoo	100,0

Quelle: DEUTSCHLAND TEST;
Der Branchensieger erhielt den maximalen Score von 100; die Tabelle enthält nur Marken/Unternehmen, die insgesamt mindestens 70 Punkte erreicht haben;
*Insolvenz und Übernahme (2017)