



Breite Basis
Erfasst und ausgewertet wurden in dieser Studie mehr als 653 000 Verbraucherurteile

Studie

Treue Kundschaft

Service, Qualität, Preis – wer eine angemessene Leistung für sein Geld erhält, kommt meist wieder. Wo die **Kundentreue besonders hoch** ist

Testberichte, Bewertungen und Kommentare im Internet, Posts, Storys und Likes in sozialen Netzwerken – viele Kunden sind heutzutage bestens informiert, bevor es in den Laden geht oder im Online-Shop bestellt wird. Mit der Größe der Anschaffung steigt in der Regel auch der Rechercheaufwand. Welcher Hersteller zeichnet sich durch ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis aus? Wo gibt es das

gewünschte Produkt am günstigsten? Und wer hat die besten Bewertungen anderer Kunden?

Aus Sicht der Unternehmen bedeutet das: Es muss vieles passen, wenn die Kunden kommen sollen. Und es muss vieles passen, wenn sie bleiben sollen. Denn nur zufriedene Kunden sind in aller Regel auch treu.

DEUTSCHLAND TEST hat das Thema auch in diesem Jahr untersucht und aus-

gewertet. Welchen Firmen und Marken gelingt die Kundenbindung besonders gut? In Zusammenarbeit mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue kamen fast 2200 Unternehmen und Marken aus gut 180 Branchen auf den Prüfstand. Wer deutschlandweit die treuesten Kunden hat, zeigen die Tabellen auf den folgenden Seiten. ■

THORSTEN JACOBS

Methodik

Welche Unternehmen beziehungsweise Marken haben die treuesten Kunden? Um diese Frage zu beantworten, hat DEUTSCHLAND TEST 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 beziehungsweise 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 2186 Unternehmen/Marken aus über 180 Branchen bewertet. Der Untersuchung liegen 653 000 Kundenurteile zugrunde (durchgeführt zwischen Dezember 2021 und Januar 2022). 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“ (grüne Zeilen).

Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Anbieter	Score	Branche/Anbieter	Score	Branche/Anbieter	Score	Branche/Anbieter	Score
Ankaufdienste		12neuwagen.de/	56,0%	Autoteiledirekt.de	43,8%	Junge Die Bäckerei	68,0%
Myswoop.de	51,3%	12gebrauchtwagen.de		Autovermietungen		Kamps	68,0%
Momox.de	51,0%	Carwow.de	52,5%	Europcar	64,8%	Die Lohner's	66,6%
Clevertronic.de	49,5%	Deineautoerse.de	51,9%	Hertz	64,0%	Bäcker Görtz	66,5%
Zoxs.de	49,5%	Juhu.auto	50,4%	Avis	63,3%	Ditsch	65,6%
Rebuy.de	48,1%	Newcar24.de	50,1%	Sixt	62,8%	Landbäckerei Ihle	64,2%
Flip4new.de	45,6%	Autoglasreparatur		Buchbinder	62,3%	Bäckerei Der Beck	62,5%
Auslandstelefonie		Carglass	54,1%	Budget	57,9%	Landbäckerei Stinges	61,5%
Ortel Mobile	43,7%	Wintec Autoglas	53,4%	Autowaschanlagen		Bäckereiketten – SB	
Lebara	40,5%	Junited Autoglas	52,5%	Mr. Wash	58,8%	Back-Factory	65,5%
Ay Yildiz	37,7%	Autoservice		CleanCar	55,3%	BackWerk	64,3%
Autobanken		Premio Reifen & Autoservice	57,4%	Kärcher Clean Park	53,9%	Badausstatter	
RCI Banque (Renault, Nissan)	45,5%	A.T.U	56,7%	Best Carwash	52,0%	Paulsen-Gruppe	55,5%
SKG Bank	44,2%	Pitstop	56,6%	Baby- & Kleinkindausstatter		Richter + Frenzel	54,2%
Opel Bank	44,0%	Vergölst	56,0%	Babywalz	64,2%	Reuter	53,0%
SWK Bank	43,9%	First Stop	53,5%	Windeln.de	62,2%	Elements	50,6%
BDK Bank	42,7%	Quick Reifendiscount	53,2%	Babymarkt.de	62,0%	Die Badgestalter	49,1%
PSA Bank (Peugeot, Citroën)	41,6%	Bosch Car Service	53,0%	BabyOne	60,8%	Reisser	48,6%
Seat Bank	39,7%	Driver Center	51,5%	Comfortbaby.de	60,4%	Mosecker	47,8%
Ford Bank	39,4%	1a Autoservice	50,4%	Jako-o	59,5%	Elmer	46,0%
Degussa Bank	38,8%	Autoteile-Shops		Greenstories.de	58,6%	Bad-Shops	
Volkswagen Bank	38,7%	Kfzteile24.de	56,5%	Tausendkind.de	57,9%	Megabad.com	61,5%
Autobörsen		Motointegrator.de	53,1%	Skandic.de	57,2%	Neuesbad.de	60,4%
MeinAuto.de	65,0%	Atp-autoteile.de	53,0%	Babyprof.de	56,7%	Badshop.de	57,2%
Mobile.de	64,2%	Kfzteile.com	50,6%	Bäckereiketten		Mach-dein-bad.de	54,7%
Autoscout24.de	63,5%	Pkwteile.de	49,5%	Schäfer's	70,2%	Emero.de	53,3%
Neuwagen24.de	60,9%	Lott.de	47,5%	Malzers Backstube	69,3%	Duschmeister.de	51,5%

Branche/Anbieter	Score
Badausstattung24.de	50,5%
Wcshop24.de	49,8%
Baddepot.de	49,8%
Badsanitaer.de	48,4%
Calmwaters.de	48,0%
Skybad.de	46,8%
Sonono.de	46,4%
Bastel-/Kreativbedarf	
Gerstaecker.de	57,6%
Vbs-hobby.com	56,3%
Idee-shop.com	54,5%
Buttnette.de	51,6%
Batteriehersteller	
Varta	79,2%
Duracell	78,0%
Baufinanzierer – Vermittler	
Wüstenrot Baufinanzierung	52,4%
Baufi24	51,7%
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	50,6%
BauFi Direkt	50,3%
KVB-Finanz	49,6%
Interhyp	48,5%
Hüttig & Rompf	47,9%
Immo-finanzcheck.de	46,8%
Creditfair	45,3%
Creditweb	43,6%
Baumärkte – online	
Baumarkt-deutschland.de	45,2%
Baumarktdiscount.de	44,4%
Sonderpreis-baumarkt.de	42,2%
Contorion.de	41,0%
Baumärkte – stationär	
Toom	80,1%
Bauhaus	80,0%
Obi	78,2%
Hellweg	77,8%
Hagebau	74,4%
Hornbach	73,3%
Bausparkassen	
Wüstenrot	56,4%
Schwäbisch Hall	55,2%
BHW	53,4%
BKM Bausparkasse Mainz	51,3%
Signal Iduna Bauspar	45,8%
Debeka	44,4%
Beauty-Shops	
The Body Shop	63,7%
Yves Rocher	62,0%
Rituals	60,3%
Berufsbekleidung	
Burgia.de	61,3%
Modische-berufsbekleidung.de	60,6%
Engelbert-strauss.de	58,9%
Lusini.com	57,3%
Kraehe.de	56,8%
Haix.de	54,8%

Branche/Anbieter	Score
Arbeitsschutz-express.de	54,0%
Berufsbekleidung.de	52,1%
Bp-online.com	52,0%
Clinicdress.de	50,9%
7days.de	50,9%
Betten & Zubehör	
Snoozeproject.de	60,6%
Betten.de	59,4%
MFO Matratzen	59,1%
Matratzen Concord	58,7%
Boxspring-welt.de	56,3%
Emma-matratze.de	55,3%
Ravensberger-matratzen.de	53,6%
Gebers.de	50,6%
Matratzenunion.de	49,9%
Bett1.de	48,5%
Bettwaren-shop.de	47,5%
Brunobett.de	46,6%
Bilderrahmen-Shops	
Allesrahmen.de	53,2%
Wunsch-bilderrahmen.de	51,3%
Galeriebedarf.de	50,6%
Rahmenversand.de	48,3%
Arsvendo.de	47,5%
Halbe-rahmen.de	46,2%
Bilderrahmenwerk.de	44,8%
Blumenversender	
Floraprima.de	59,9%
Fleurop.de	58,9%
Blume2000.de	57,1%
Blumenshop.de	56,1%
Fioro.de	55,4%
123blumenversand.de	54,4%
Valentins.de	53,0%
Burger-Restaurants	
Hans im Glück	60,6%
Peter Pane	59,5%
The Burger House	57,2%
Food Brother	55,5%
Burgerheart	55,3%
Bürobedarf	
Kautbullinger.de	66,2%
Office-discount.de	64,2%
Staples.de	61,2%
Printus.de	60,7%
Paper-markt.de	57,5%
Viking.de	56,2%
Otto-office.com/de	55,8%
Büromöbel	
Ergotopia.de	55,8%
Flexispot.de	54,2%
Bueromoebelonline.de	53,2%
Buerostuhl24.com	52,7%
Bueromoebel-experte.de	51,4%
Trendline-shop.de	50,4%
Inwerk-homeoffice.de	49,9%

Branche/Anbieter	Score
Protremo.com	49,6%
Camping-Shops	
Fritz-berger.de	53,5%
Camping-kaufhaus.com	52,6%
Doorout.com	50,2%
Camp-nation.de	48,3%
Obelink.de	47,7%
Carsharing-Anbieter	
Stadtmobil	52,0%
Share Now	50,2%
Miles	49,3%
Greenwheels	47,3%
Cashback-Portale	
Shoop	50,3%
Cashback-Deals	50,2%
IGraal	49,6%
Ideal-shoppen	48,5%
Getmore	48,4%
Cash Sparen	48,2%
Qassa	47,3%
MyWorld	46,8%
Aklamio	46,5%
Andasa	45,0%
Questler	45,0%
Coffee-Shops	
Starbucks	68,5%
McCafé	64,3%
Coffee Fellows	62,3%
Dunkin Donuts	57,5%
San Francisco Coffee Company	52,1%
Computer-Fachmärkte	
PC-Spezialist	56,3%
Art Computer	54,3%
K&M Computer	53,2%
Consumer Electronics – online	
Notebooksbilliger.de	67,1%
One.de	65,2%
Easynotebooks.de	63,3%
Alternate.de	62,5%
Csl-computer.com	60,5%
Mindfactory.de	59,3%
Cyberport.de	58,9%
Depotbanken	
Smartbroker	35,0%
Cap Trader	34,1%
Flatex	33,6%
Lynx	32,1%
OnVista Bank	31,6%
Trade Republic	31,6%
Direktbanken	
Consorsbank	64,5%
ING	63,7%
DKB Deutsche Kreditbank	62,5%
comdirect	60,5%
norisbank	55,7%
Bank of Scotland	54,9%

Branche/Anbieter	Score
Direktversicherer	
Cosmos Direkt	61,0%
Sparkassen Direkt Versicherung	58,7%
HUK24	57,8%
R+V24	55,0%
Admiral Direkt	54,6%
Europa Versicherung	53,0%
Bavaria Direkt	51,3%
Drogerien	
dm-drogerie markt	84,9%
Rossmann	82,8%
Drogerie Müller	82,3%
Drucker & Zubehör – online	
Fairtoner.de	52,8%
Tonermacher.de	51,7%
Druckerzubehoer.de	51,0%
Toner-dumping.de	50,4%
Prindo.de	49,6%
Druckerpatronen.de	49,2%
Tonermaus.de	48,9%
Druckerpatronenexpress.de	48,0%
Druckertinte.de	46,8%
Toner-partner24.de	46,5%
Printer-care.de	45,5%
Druckereien – online	
Wir-machen-druck.de	62,5%
Onlineprinters.de	61,7%
Vistaprint.de	59,1%
Viaprinto.de	55,6%
Druckdiscount24.de	51,9%
My-banner.de	48,6%
Online-druck.biz	48,0%
Edelmetallhändler	
Goldsilbershop.de	60,0%
Shop.degussa-goldhandel.de	59,7%
Anlagegold24.de	55,1%
Coininvest.com/de	54,6%
Gfmshop.de	53,5%
Auragentum.de	52,1%
Philoro.de	52,0%
Edelmetalle.granvalora.de	50,2%
Elektrofachmärkte	
Saturn	83,6%
Media Markt	82,9%
Expert	78,9%
Medi Max	77,7%
Elektronikhersteller	
Samsung	81,4%
Sony	80,5%
Acer	79,6%
LG	78,9%
Panasonic	77,0%
Medion	76,1%
Asus	75,6%
Canon	75,2%
Philips	74,0%

Branche/Anbieter	Score
Elektronikversandhändler	
Voelkner.de	67,9%
Pollin.de	66,2%
Conrad.de	65,4%
E-Mail-Anbieter	
Web.de	81,1%
Gmail	80,3%
GMX	79,2%
Yahoo Mail	69,0%
Energieversorger	
Eprimo	57,3%
123energie	56,5%
Yello	55,9%
E wie Einfach	55,4%
E.on	54,5%
Vattenfall	52,5%
EnviaM	49,2%
MVV Energie	47,7%
EWE	46,4%
Lichtblick	44,0%
Süwag	43,3%
N-ergie	42,7%
DEW21	42,0%
EnBW	41,1%
Erotik-Shops	
Eis.de	53,6%
Orion.de	51,0%
Erdbeermund.de	49,2%
Amorelie.de	48,5%
Funfactory.com	47,7%
Beate-uhse.com	46,8%
Liebeslust.de	46,6%
Loveandvibes.de	45,4%
Vitamin6.de	44,3%
Essens-Bestell-Plattformen	
Lieferando.de	61,5%
Pizzeria.de	58,1%
Wolt.com	56,5%
Liefer.de	53,3%
E-Zigaretten-Shops	
Dampftheidir.de	42,1%
Intaste.de	41,3%
Liquido24.de	40,4%
Riccardo-zigarette.de	39,7%
Besserdampfen.de	38,5%
Dampfalarm.de	36,2%
Aspire-shop.de	35,5%
Fachmärkte für Wand/Boden	
Hammer Zuhause	59,8%
Sonnen Herzog	57,2%
Knutzen Wohnen	56,0%
Kibek	54,7%
Tedox	53,7%
Farben & Lacke	
Alpina	74,6%
Clou	73,1%

Branche/Anbieter	Score
Brillux	72,5%
Fashion: Damen- & Herrenmode – online	
Dress-for-less.de	59,3%
Asos.com/de/	58,5%
Bonaparteshop.com	55,8%
Bogner.com	53,9%
Fashion: Damen- & Herrenmode – stationär	
Brax	65,4%
Walbusch	64,9%
Gant	63,3%
Witt Weiden	63,2%
Peter Hahn	60,3%
Superdry	59,6%
New Yorker	59,6%
Fashion: Damenmode – große Größen	
Sheego.de	52,1%
Ullapopen.de	49,5%
Happy-size.de	47,0%
Msmode.de	44,2%
Fashion: Damenmode – stationär	
Vero Moda	69,8%
Orsay	68,6%
Gerry Weber	67,2%
Street One	65,2%
Cecil	64,2%
Pimkie	62,0%
Fashion: Discounter	
NKD	65,5%
Primark	64,2%
Takko Fashion	64,0%
KiK	62,6%
Fashion: Familienmode – online	
Aboutyou.de	61,9%
Zalando.de	61,0%
Engelhorn.de	55,0%
Fashionid.de	51,4%
Fashion: Familienmode – stationär	
Tommy Hilfiger	80,7%
C&A	79,1%
Tom Tailor	78,5%
H&M	76,1%
Ernsting's family	75,2%
Esprit	75,2%
Bonprix	74,8%
s.Oliver	74,4%
Adler	70,0%
Fashion: Herrenmode – online	
Babista.de	52,6%
Herrenausstatter.de	44,6%
Fashion: Herrenmode – stationär	
Engbers	63,3%
Jack & Jones	62,5%

Branche/Anbieter	Score
Camel active	61,0%
Camp David	57,0%
Fashion: Modehäuser	
AWG Modecenter	72,1%
Peek & Cloppenburg Düsseldorf	71,8%
Peek & Cloppenburg Hamburg	69,0%
Wöhrl	68,8%
Sinn	68,1%
Breuninger	67,6%
Fashion: Sportbekleidung – online	
Keller-sports.de	54,2%
Sportspar.de	53,4%
Plutosport.de	50,2%
Fast-Casual-Restaurants	
Dean & David	51,7%
Bona'me	50,6%
Fast-Food-Restaurants	
Nordsee	79,6%
Burger King	77,5%
McDonald's	76,5%
Kentucky Fried Chicken	74,9%
Ferienparks	
Center Parcs	62,2%
Landal Green Parks	60,1%
Roompot	56,4%
Filialbanken	
Sparkassen	64,2%
Commerzbank	62,8%
Postbank	60,8%
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	60,6%
Santander Bank	58,0%
BBBank	57,8%
Sparda-Banken	56,3%
Targobank	55,6%
Finanzvertriebe	
MLP	39,6%
Postbank Finanzberatung	38,6%
Telis Finanz	37,1%
Global Finanz	36,1%
DVAG Deutsche Vermögensberatung	35,7%
Swiss Life Select	34,9%
Dr. Klein	34,0%
Formaxx	33,5%
Fitnessgeräte-Händler	
Sport-Tiedje	47,1%
Sportstech.de	46,9%
Asviva.de	45,6%
Cardiofitness	44,0%
Hammer Sport	43,9%
Sport-Tec	42,1%
Sport-Thieme	42,0%
Fitnessstudios	
Be fit fitness	58,0%
Fitness Loft	56,7%

Branche/Anbieter	Score
Clever fit	55,5%
Mrs. Sporty	54,1%
All inclusive Fitness	53,3%
Fitness King	52,7%
Fitbox	51,8%
25 Minutes	51,8%
Actic Fitness	50,2%
FitX	49,8%
McFit	49,3%
Kieser Training	48,9%
Bodystreet	48,5%
Fitnessstudios – online	
Gymondo.de	47,7%
Myfitnessvideo.com	46,1%
Fitnessraum.de	45,5%
Vaha.com	42,6%
Pur-life.net	41,8%
Fleischversender	
Gourmetfleisch.de	52,0%
Shop.block-house.de	50,1%
Otto-gourmet.de	48,7%
Doncarne.de	47,2%
Beilerei.com	43,6%
Yourbeef.de	43,0%
Fluggesellschaften	
Lufthansa	76,1%
Condor	75,2%
Austrian Airlines	72,1%
Eurowings	70,6%
British Airways	63,3%
Flugportale	
Billigflug.de	61,8%
Fluege.de	60,1%
Billigfluege.de	58,1%
Flug.de	56,3%
Flugsuchmaschinen	
Swoodo.com	60,0%
Kayak.de	59,5%
Momondo.de	58,6%
Billigflieger.de	54,5%
Skyscanner.de	51,1%
Flusskreuzfahrten	
TA Vista	57,3%
Nicko cruises	56,2%
Phoenix Flussreisen	53,6%
A-rosa	52,7%
Fondsgesellschaften	
DWS	58,4%
Deka Investments	57,2%
Hansainvest	56,7%
AGI Allianz Global Investors	54,7%
Union Investment	53,8%
Fotodienst – online	
Posterxxl.de	64,4%
Lidl-fotos.de	63,3%
Cewe.de	61,8%

Branche/Anbieter	Score
Pixum.de	59,3%
Saal-digital.de	56,5%
Targa-fotos.de	54,7%
Ifolor.de	52,2%
Meinxxl.de	51,2%
1nightprint.de	49,7%
Aldifotos.de	49,5%
Myphotobook.de	48,5%
Fotoparadies.de	48,3%
Fotoquelle.de	48,1%
Pixelnet.de	47,5%
Happyfoto.de	47,3%
Freizeitgastronomie	
Cafe Del Sol	59,5%
Alex Gaststätten	58,5%
Cafe Extrablatt	58,4%
Mövenpick/Marché	57,6%
Sausalitos	56,8%
Cafe & Bar Celona	55,1%
Full-Service-Gastronomie	
Block House	68,2%
Pizza Hut	67,6%
L'Osteria	65,0%
Gosch	62,9%
Garten- & Motorgerätehersteller	
Gardena	68,6%
Denqbar	67,9%
Wolf-Garten	66,6%
Husqvarna	66,1%
Stihl	64,9%
Einhell	61,6%
Gartenbedarf – online	
Meingartencenter24.de	51,2%
Butenas.de	50,3%
Pflanzwerk.de	49,2%
Gartenhaus-gmbh.de	48,5%
Garten-und-freizeit.de	47,3%
Gartenhaus.de	46,8%
Gartenmuebel.de	45,7%
Garten-freunde.de	44,1%
Raiffeisenmarkt.de	43,6%
Gartencenter	
Blumen Risse	67,6%
Dehner Gartencenter	66,3%
Pflanzen Kölle	65,7%
Bellandris Gartencenter	60,5%
Dinger's Gartencenter	55,7%
Gartencenter Kremer	53,1%
Schley's Blumenparadies	50,0%
Pflanzen Mauk Gartencenter	49,9%
Genusshändler	
Tee-Handels-Kontor Bremen	63,6%
Hussel	62,9%
Vom Fass	61,5%
Tee Gschwendner	60,5%
Lindt-Shops	60,2%

Branche/Anbieter	Score
Arko	59,1%
Getränkemärkte	
Getränke Hoffmann	62,6%
Trinkgut	61,2%
Trink & Spare	60,6%
Hol'ab	59,4%
Fristo	57,6%
Getränkeland	57,4%
Getränke Quelle	56,8%
Alldrink	54,7%
Logo Getränke-Fachmarkt	53,1%
Golf-Shops	
Golfino.com	45,6%
Golf24.de	44,6%
Golfhouse.de	43,5%
Golflaedchen.de	39,5%
Golfundguenstig.de	37,0%
Grill-Shops	
Santosgrills.de	55,2%
Grillfuerst.de	54,9%
Amgrill.de (Grillarena)	51,0%
Grillstar.de	48,6%
Grills.de	47,6%
Grillshop-24.de (Pieper)	46,1%
Haushaltswarenhersteller	
Villeroy & Boch	78,7%
WMF	77,8%
Elo	75,6%
Zwilling	74,4%
Brita	72,7%
Tupperware	71,5%
Fissler	69,7%
Rösle	67,3%
Emsa	66,1%
Gefu	65,9%
Haushaltsgroßgerätehersteller	
AEG	72,9%
Siemens	72,0%
Miele	70,4%
Bosch	70,4%
Liebherr	69,1%
Bomann	68,3%
Berbel	65,9%
Bora	65,2%
Neff	64,5%
Haushaltskleingerätehersteller	
Rowenta	83,6%
Tefal	82,6%
Braun	80,5%
Severin	79,3%
Kitchen Aid	76,5%
Kenwood	76,3%
Melitta	72,0%
Graef	71,0%
Vorwerk	70,2%
Dyson	70,2%

Branche/Anbieter	Score
Krups	70,0%
Sage	69,6%
De Longhi	69,5%
Saeco	69,5%
Dirt Devil	68,0%
Haustechnik	
Vaillant	66,1%
Brötje Heizung	65,5%
Viessmann	64,4%
Stiebel Eltron	62,5%
Bosch Thermotechnik	61,1%
Tecalor	58,2%
Heimtierbedarf – online	
Zooplus.de	58,6%
Zooroyal.de	55,0%
Futterplatz.de	54,8%
Tiierisch.de	52,9%
Zooprinz.de	51,5%
Chronobalance.de	49,7%
Weidezaun.info	48,6%
Vet-concept.com	47,5%
Fuettternundfit.de	47,0%
Derfuttershop.de	46,6%
Schecker.de	46,6%
Heimtierbedarf – stationär	
Das Futterhaus	73,5%
Fressnapf	72,6%
Zoo & Co.	68,9%
Kölle Zoo	61,8%
Heizölvergleichsportale	
Esyoil.com	50,2%
Heizoel24.de	49,4%

Branche/Anbieter	Score
Fastenergy.de	46,2%
Hemden & Blusen – online	
Excellent-hemd.de	53,2%
Hemdenbox.de	52,2%
Hemden-meister.de	52,0%
Hemden & Blusen – stationär	
Seidensticker	68,6%
Olymp	67,8%
Hörgeräteakustiker	
Kind Hörgeräte	61,6%
Geers	59,1%
Amplifon	58,8%
Iffland.hören.	55,3%
Köttgen Hörakustik	49,1%
Hotelbuchungsportale	
Booking.com	66,3%
Hrs.de	65,4%
Hotel.de	62,6%
Hotels.com	57,7%
Ehotel.de	55,7%
Hotels – Budget	
Ibis	60,3%
A&O Hotels und Hostels	59,5%
B&B Hotels	58,4%
Hotel One	57,2%
Hotels – Mittelklasse	
H-Hotels	66,1%
Intercity Hotel	65,4%
Novotel	64,5%
Dorint	64,1%
NH Hotels	63,3%
Best Western Hotels & Resorts	62,3%

Einkauf

Insgesamt zehn Hersteller von Haushaltswaren schafften den Sprung in die Bestenliste



Branche/Anbieter	Score
Congstar	64,5%
02 DSL	56,6%
Kaffee-Shops	
Roastmarket.de	61,0%
Kaffeezentrale.de	59,8%
Kaffeevorteil.de	56,9%
Kaffee-eshop.de	55,3%
Kaffeeabo.de	53,6%
Frogcoffee.de	52,9%
Allespresso.de	51,2%
Roestbar.com	50,1%
Kaufhaus/Warenhaus	
Galeria Karstadt Kaufhof	70,2%
Woolworth	66,3%
Kochboxen-Versender	
Hellofresh.de	57,4%
Dinnerly.de	55,6%
Viani.de	50,3%
Kontaktlinsenversandhändler	
Lensbest.de	46,3%
Discountlens.de	45,1%
321linsen.de	41,5%
Meinelinse.de	39,6%
Kontaktlinsenversand.com	38,1%
Krankenkassen – regional	
AOK Bayern	60,5%
AOK PLUS	59,1%
AOK Rheinland/Hamburg	59,0%
AOK Nord West	57,6%
IKK Südwest	56,9%
AOK Baden-Württemberg	55,1%
AOK Niedersachsen	53,9%
Krankenkassen – überregional	
TK Die Techniker	65,1%
Barmer	63,9%
DAK-Gesundheit	63,1%
IKK Classic	59,7%
KKH Kaufmännische Krankenkasse	57,3%
Viactiv Krankenkasse	55,2%
Mobil Krankenkasse	55,0%
IKK gesund Plus	52,8%
Pronova BKK	47,0%
Knappschaft	46,2%
Audi BKK	45,5%
BKK Gildemeister Seidensticker	45,3%
Kreditkarten-gesellschaften	
Barclaycard	79,3%
Master Card	77,8%
Visa	70,5%
Kreuzfahrtanbieter	
Aida Cruises	55,8%
TUI Cruises	53,7%
MSC Kreuzfahrten	53,0%
Carnival Cruise Line	49,9%
Norwegian Cruise Line	47,8%

Branche/Anbieter	Score
Küchenhändler – online	
Küchen Quelle	53,4%
Kitchenz.de	52,9%
Kuechen-for-you.de	45,3%
Küchenmärkte	
Asmo Küchen	53,7%
Reddy Küchen	52,9%
Musterhaus Küchen	52,6%
Küche & Co.	51,5%
Plana Küchenland	50,2%
Alma Küchen	49,3%
Marquardt Küchen	48,1%
Küchen Meyer	47,2%
Küchen Keie	46,4%
Lampen-Shops	
Lampenwelt.de	56,6%
Paul-neuhaus.de	55,4%
Lampenundleuchten.de	54,1%
Lampe.de	52,1%
Paulmann.com	50,7%
Led-lichtraum.de	48,6%
Skapetze.com	47,3%
Lichtdiscount.de	46,1%
Led-centrum.de	45,6%
Leuchtenland.com	45,0%
Lightkontor.de	44,0%
Lebensmittel-Discounter	
Netto Marken-Discount	84,6%
Aldi Süd	83,8%
Lidl	83,1%
Aldi Nord	82,3%
Penny	80,3%
Netto Supermarkt	77,1%
Lebensmittel-Einzelhändler	
Rewe	85,9%
Edeka	84,3%
Hit	71,0%
Lebensmittel-Heimservice	
Bofrost	52,2%
Eismann	51,3%
Lebensmittel-Versender	
Shop.rewe.de	54,2%
Picnic	52,4%
Flink	51,4%
Gorillas	50,2%
Amazonfresh	48,6%
Getnow.com	47,8%
Lohnsteuerhilfvereine	
Aktuell Lohnsteuerhilfeverein	63,6%
VLH Vereinigte Lohnsteuerhilfe	62,2%
Lohnsteuerhilfe Bayern	61,1%
LHBB Lohnsteuerhilfe	60,6%
Berlin-Brandenburg	60,1%
LohiBW Lohnsteuerhilfe	60,1%
Baden-Württemberg	59,9%
Steuerring	59,5%

Branche/Anbieter	Score
LhF Lohnsteuerhilfe Fuldata	59,2%
LSTHV Lohnsteuerhilfe für Arbeitnehmer	59,0%
Lohnsteuerhilfe IDL Interessengemeinschaft der Lohnsteuerzahler	58,8%
ADL Allgemeiner Deutscher Lohnsteuerhilfeverein	58,6%
ALV Arbeitnehmer Lohnsteuerhilfeverein	57,6%
Deutsche Lohnsteuerhilfe	57,5%
Lotto-Anbieter – online	
Lottohelden.de	49,6%
Lottobay.de	48,6%
Lotto.de	47,4%
Faber.de	44,6%
Tipp24.com	44,5%
Massivholzmöbel – online	
Massivmoebel24.de	52,3%
Allnatura.de	51,3%
Massivholz-moebel24.de	49,9%
Massivum.de	47,0%
Mietwagen-Vergleichsportale	
Happycar.de	50,2%
Sunnycars.de	49,5%
Billiger-mietwagen.de	48,5%
Mietwagen-check.de	45,2%
Möbel nach Maß	
Deinschrank.de	45,8%
Pickawood.com	44,9%
Meine-moebelmanufaktur.de	43,6%
Höfner Möbelwerke	42,6%
Passandu.de	41,5%
Form.bar	40,1%
Möbelhändler	
Höfner	81,6%
Ikea	77,6%
XXXL Möbelhäuser	76,0%
JYSK (ehemals: Dänisches Bettenlager)	75,1%
Porta Möbel	74,7%
Segmüller	69,7%
Möbel Kraft	68,5%
Hardeck	62,4%
Möbel Inhofer	59,1%
Möbelhof	58,3%
Möbel Rogg	57,1%
Möbelhändler – Discount	
Poco Einrichtungsmärkte	71,9%
Roller	70,8%
Boss Möbel	66,4%
Sconto	60,9%
Möbelmarken	
Musterring	57,6%
Interliving	56,6%
Hülsta	55,8%
Interlübke	55,1%

Branche/Anbieter	Score
Rolf Benz	55,0%
Himolla	53,8%
Rauch Möbel	52,0%
Decker	51,1%
Hartmann Möbel	50,0%
Mondo	49,8%
In Casa	47,9%
Möbel-Shops	
Home24.de	59,6%
Wayfair.de	57,2%
Moebel.de	55,2%
Moebel-shop.de	52,1%
Mobilfunk-Discounter	
Aldi Talk	58,4%
Fonic	57,2%
Smartmobil.de	56,3%
Tchibo Mobil	54,8%
Netzclub	50,6%
Blau	48,9%
Klarmobil.de	47,2%
Win Sim	46,7%
Premium Sim	45,8%
Mobilfunk-Reseller	
Deinhandy.de	53,9%
Sparhandy.de	51,8%
Handy-deutschland.de	48,3%
Müsli-Shops	
Mymuesli.com	53,5%
Müsli.de	51,8%
Mueslibaer.com	49,6%
Nachhaltigkeitsbanken	
Triodos Bank	55,1%
Tomorrow	54,6%
Ethik Bank	52,1%
Pax Bank	50,9%
Non-Food-Discounter	
Thomas Philipps	57,0%
Tedi	55,0%
Action	54,9%
Centershop	50,4%
Kodi	49,1%
Online-Shops – Generalisten	
Amazon.de	85,9%
Lidl.de	84,5%
Ebay.de	83,5%
Otto.de	83,0%
Tchibo.de	82,6%
Galeria.de	80,1%
Bonprix.de	78,4%
Bader.de	78,1%
Baur.de	75,5%
Weltbild.de	72,3%
Qvc.de	70,8%
Optiker – online	
Misterspex.de	55,2%

Branche/Anbieter	Score
Robinlook.de	52,2%
Brille24.de	47,3%
My-spexx.de	46,2%
Trendoptiker.de	40,4%
Optiker – stationär	
Apollo Optik	63,4%
Fielmann	62,9%
Optiker Bode	61,1%
Pro Optik	54,1%
Brillen Rottler	50,1%
Brillen.de	47,8%
Outdoor-Shops – online	
Eddiebauer.de	55,5%
Bergfreunde.de	54,5%
Campz.de	51,3%
Bergzeit.de	50,6%
Outdoor-Shops – stationär	
Jack Wolfskin	65,2%
Globetrotter	64,8%
Paketdienste	
DHL	78,4%
Hermes	75,7%
GLS	69,5%
UPS	67,3%
Parfümerien – online	
Flaconi.de	61,0%
Parfumdreams.de	60,6%
Parfumgroup.de	57,4%
Cocopanda.de	54,9%
Parfumerie.de	52,0%
Parfümerien – stationär	
Douglas	75,5%
Parfümerie Pieper	69,5%
Schuback Parfümerien	64,0%
Pflanzenversender	
Baldur-garten.de	61,8%
Poetschke.de	60,0%
Baumschule-horstmann.de	58,1%
Bakker.com	54,3%
Gartencenter-shop24.de	52,4%
Pizza-Lieferservice	
Domino's	61,4%
Freddy Fresh	60,4%
World of Pizza	57,6%
Blizzzeria	55,2%
Smiley's	53,2%
Flying Pizza	52,9%
Call a Pizza	51,3%
Polstermöbelspezialisten	
Multipolster	53,8%
Polstermöbel Fischer	50,4%
Uni Polster	48,8%
Portale für Ferienwohnungen	
Bestfewo.de	57,2%
Fewo-direkt.de	56,5%

Branche/Anbieter	Score
Traum-ferienwohnungen.de	55,6%
Holidays.hrs.de	54,5%
Interchalet.de	53,0%
Casamundo.de	53,0%
Ferienhausmiete.de	53,0%
Tuivillas.com	51,9%
Ferienwohnungen.de	50,1%
Novasol.de	49,6%
Premium-TV-Anbieter	
Sky	58,4%
Waipu.tv	56,2%
Vodafone GigaTV	54,2%
Privatbanken	
Donner & Reuschel	51,1%
Hauck & Aufhäuser	49,0%
Merkur Privatbank	48,1%
HSCB	47,6%
M.M. Warburg	46,8%
Fürst Fugger Privatbank	45,0%
Merck Finck	44,1%
Sutor Bank	43,7%
Rabattportale	
Coupons.de	47,9%
Mytopdeals.net	45,8%
Gutscheinsammler.de	43,3%
Schnaepchenfuchs.com	42,8%
Groupon.de	41,6%
Gutscheinpony.de	40,9%
Rechtsberatung	
Advocado	49,9%
Justanswer.de	48,6%
Dahag	47,0%
Frag-einen-Anwalt.de	46,6%
Anwalt.de	44,8%
Reifenhändler – online	
Reifendirekt.de	57,3%
Tirendo.de	55,6%
Reifen.com	54,7%
Reifen-pneus-online.de	50,6%
Reifen24.de	45,8%
Giga-reifen.de	43,5%
Reisebüros – online	
Expedia.de	66,1%
Ab-in-den-urlaub.de	65,8%
Holidaycheck.de	65,1%
Itur.com	64,7%
Opodo.de	63,8%
Lastminute.de	60,2%
Weg.de	57,3%
Reisen.de	53,5%
Reisebüros – stationär	
Lufthansa City Center	69,4%
Alltours Reisecenter	68,4%
TUI ReiseCenter	66,2%
DER Reisebüro	64,0%
Holiday Land Reisebüro	58,2%

Branche/Anbieter	Score
Hapag-Lloyd Reisebüro	55,9%
Reiseveranstalter	
TUI	67,0%
Meier's Weltreisen	66,6%
Alltours Flugreisen	65,9%
Dertour	65,1%
ITS Reisen	63,0%
FTI	60,8%
Reitsport	
Kraemer.de	50,9%
Horze.de	49,3%
Kavalio.de	48,6%
Reitsport-exclusiv.de	47,6%
Fundis-reitsport.de	46,7%
Schockemoehle.net	46,0%
Merkur Privatbank	44,7%
Loesdau.de	43,3%
Reitshop24.de	41,6%
Kavalkade.de	41,6%
Lepona.de	41,2%
Sanitär	
Hansgrohe	70,5%
Grohe	69,3%
Kronenbach	65,7%
Geberit	63,2%
Pelipal	59,6%
Herzbach	59,4%
Burgbad	57,6%
Kludi	55,9%
HSK	55,5%
Viega	54,6%
Schaltersystemhersteller	
Busch-Jaeger	58,1%
Berker	57,5%
Gira	56,1%
Schmuckgeschäfte	
Christ	77,8%
Fossil	76,9%
Pandora	63,4%
Juwelier Kraemer	60,3%
123 Gold	59,8%
Schmuck-Shops	
Diemer.de	55,9%
Valmano.de	51,8%
Thomassabo.com	49,3%
Melovely.de	44,5%
Thejewellershop.com/de	43,3%
Schreibgeräte	
Faber-Castell	80,9%
Stabilo	79,8%
Pelikan	78,8%
Parker	77,9%
Lamy	76,6%
Brunnen	71,6%
Montblanc	69,0%
Schuhhändler – online	
Mirapodo.de	52,0%

Branche/Anbieter	Score
Jomodo.de	50,9%
Schuh-welt.shop	49,9%
Elbandi.de	48,3%
Markenschuhe.de	48,1%
Vamos-schuhe.de	47,7%
Stiefelparadies.de	46,2%
Eschuhe.de	45,8%
Vivobarefoot.de	44,9%
43einhalb.com	43,6%
Schuhhändler – stationär (diverse Markenlinien)	
Görtz	75,0%
Reno	74,1%
Deichmann	73,1%
Siemes Schuhcenter	71,3%
Foot Locker	67,1%
Quick Schuh	69,7%
ABC Schuh-Center	59,3%
Schuhhändler – stationär (Eigenmarken)	
Tamaris	80,1%
Geox	79,8%
Birkenstock	72,5%
Ecco	68,1%
Shopping-Clubs	
Bestsecret.com	55,6%
Westwing.de	54,5%
Limango.de	52,7%
Ridersdeal.com	52,7%
Spielwarenfachgeschäfte	
MyToys	74,2%
Lego	73,5%
Spiele Max	72,7%
Playmobil FunStore	70,2%
Spirituosen-Shops	
Myspirits.eu	53,0%
Weisshaus.de	50,3%
Rumundco.de	48,6%
Spirituosenworld.de	47,5%
Getraenkewelt.de	46,0%
Whic.de	45,5%
Whiskyworld.de	45,2%
Banneke.com	44,9%
Urban-drinks.de	44,2%
Sport- & Freizeitgeschäfte	
Decathlon	75,4%
Intersport	74,3%
Sport Scheck	71,5%
Sportartikelhersteller	
Adidas	82,0%
Nike	81,2%
Reebok	79,4%
Puma	77,1%
Sportnahrung-Shops	
Body-attack.de	49,2%
Ironmaxx.de	48,4%

Branche/Anbieter	Score
Sportnahrung-engel.de	47,2%
Foodspring.de	45,8%
Fitmart.de	44,1%
Shop.best-body-nutrition.com	44,1%
Lsp-sports.de	43,2%
Sprachkurse	
Rosettastone.de	57,8%
Babbel.com	56,8%
Lingoda.com	54,4%
Tankstellen	
Jet	85,4%
Aral	84,8%
Star (Orlen)	83,9%
Shell	80,5%
Esso	80,0%
Total	77,8%
Eni/Agip	74,7%
OMV	73,2%
Telekommunikation	
Vodafone	74,9%
1&1	71,8%
Deutsche Telekom	67,2%
O2	62,9%
Congstar	61,6%
Tennis-Shops	
Tennis-point.de	52,2%
Tennis-heine.de	50,8%
Tennisman.de	48,3%
Tennisplanet.de	47,6%
Ticket-Shops	
Eventim.de	67,2%
Lego	55,4%
Myticket.de	54,9%
Onlineticketshop.de	53,2%
Ticketonline.de	53,5%
Ticketmaster.de	52,2%
Koelnticket.de	50,6%
Easyticket.de	47,3%
TV-Shopping-Sender	
HSE	58,1%
QVC	57,5%
Pearl.tv	52,1%
Sonnenklar.tv	50,1%
Umzugsunternehmen	
Dachser & Kolb	53,0%
Zapf Umzüge	51,5%
Hansetrans	50,3%
Movinga	49,8%
Confern	48,4%
Krügel Umzüge	44,5%
Vegetarische/vegane Lebensmittelversender	
Vekoop.de	50,0%
Vantastic-foods.com	48,6%
Veganfitness.de	45,4%
Kokku-online.de	44,8%
Foodz.de	42,4%

Branche/Anbieter	Score
Verbrauchermärkte & SB-Warenhäuser	
Kaufland	83,8%
Marktkauf	79,6%
Globus	77,1%
Real	70,7%
Vergleichsportale	
Verivox.de	70,3%
Check24.de	68,9%
Tarifcheck.de	65,4%
Finanzcheck.de	64,9%
Finanzen.de	63,2%
Verkehrsgastronomie	
24-Autohöfe	58,6%
Tank & Rast	57,7%
Yorma's	56,9%
Autogrill	54,3%
Café Bonjour (Total)	54,1%
Star Café	53,3%
Deligo (Shell)	52,6%
Versicherer	
Allianz	65,9%
ADAC Versicherungen	64,8%
SV Sparkassen Versicherung	64,7%
Generali	62,2%
HUK-Coburg	60,0%
Debeka	59,1%
Ergo	58,1%
VHV	57,3%
Advocard	55,3%
Arag	54,8%
HDI	53,4%
Barmenia	53,2%
Württembergische	53,0%
DEVK	52,8%
Signal Iduna	51,9%
R+V	51,9%
Die Continentale	51,9%
Provinzial	50,3%
WWK	50,3%
HanseMerkur	49,7%
Vitamin-Shops	
Nature-love.de	58,7%
Innonature.eu	57,6%
Vitaminexpress.org	55,9%
Vitamaze.shop	53,4%
Feelgood-shop.com	52,6%
Greenic-bio.de	51,7%
Goodfood-shop.de	51,1%
Berlinorganics.de	50,9%
Vitaminversand24.com	50,0%
Biofeel.de	48,9%
Wäsche & Strümpfe	
Lascana	80,0%
Schiesser	78,5%
Hunkemöller	77,3%

Branche/Anbieter	Score
Mey	76,9%
Triumph	75,5%
Falke	75,3%
Calzedonia	75,1%
Calida	69,9%
Webhosting-Anbieter	
1&1 Ionos	60,6%
Host Europe	59,2%
Strato	59,0%
Domain Factory	58,0%
Alfahosting.de	53,8%
All-inkl.com	50,9%
Webgo	49,8%
United-domains	47,7%
Checkdomain	46,6%
Weinhändler	
Jacques.de	59,5%
Vinos.de	56,8%
Vinzery.de	56,0%
Moenpick-wein.de	55,3%
Weinfuerst.de	55,3%
Barrique-shop.de	54,0%
Silkes-weinkeller.de	53,3%
Weinzeche.de	53,3%
Hawesko.de	53,1%
Belvini.de	52,4%
Vino24.de	52,3%
Ebrosia.de	51,1%
Vinexus.de	50,8%
Werkzeughersteller	
Bosch Power Tools	69,5%
Black & Decker	68,9%
Hilti	68,2%
Einhell	63,2%
Makita	62,7%
Yogakurse	
Yogamehome.org	54,1%

Quelle: ServiceValue (2022); Auszeichnungen: „Hohe Kundentreue“ (weiße Tabellenzeilen) = über Branchenschnitt, „Höchste Kundentreue“ (grüne 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