



Glückliche Kunden kommen wieder Unternehmen, die die Wünsche ihrer Kunden erfüllen, haben beste Aussichten auf Folgegeschäfte

Studie 2025

# Wo der Kunde König ist

Qualität, Service, Leistung und vieles mehr – wer erfüllt die Wünsche seiner Kunden am besten? Über 16 000 Unternehmen im Check

Ob im Berufsleben, im Freundeskreis oder im Sportverein – es allen recht zu machen, ist ein Ding der Unmöglichkeit. Das Gleiche gilt für Unternehmen: Es ist aussichtslos, jedem Kunden seine Wünsche von den Augen ablesen zu wollen. Zu unterschiedlich sind die Vorstellungen, Erwartungen und Wünsche. Es muss auch nicht immer die höchste Qualität, der beste Service oder der niedrigste

Preis sein. Im Wettbewerb können sich Unternehmen auch durch andere – weichere – Faktoren auszeichnen: Sympathie für die Marke, Vertrauen in das Produkt, Fairness im Umgang, eine offene Kommunikation. Unternehmen, die diese Wünsche erfüllen, können sich einen Vorsprung verschaffen.

DEUTSCHLAND TEST hat das Thema gemeinsam mit dem Kölner Analysehaus ServiceValue erneut untersucht.

Für die Studie wurden Verbraucherurteile zu mehr als 16 000 Unternehmen und Marken erhoben und ausgewertet. Die Auswertung bündelt die Top-Anbieter aus den unterschiedlichsten Branchen. Welche Unternehmen aus Sicht ihrer Kunden auf dem richtigen Weg sind, zeigt die Siegerliste rechts und auf den folgenden Seiten.

SANDRA LEINFELDER

## Die Methodik

Was müssen Unternehmen und Marken leisten, damit sich die Kunden für den Wiederkauf oder die erneute Nutzung einer Ware oder Dienstleistung entscheiden? Um diese Frage zu beantworten, wurden drei Stellschrauben definiert: die Sichtbarkeit (Anzahl der Gesamtnennungen; Gewichtung 20 Prozent), die Informationsabdeckung (Bereiche Service und Kundenberatung; Gewichtung 40 Prozent) und die Leistungserfüllung (Bereiche Qualität, Vertrauen, Weiterempfehlung und Kundenzufriedenheit; Gewichtung 40 Prozent).

Die Datenerhebung erfolgte zweistufig. Im ersten Schritt wurden sämtliche Texte, die vorab definierte Suchbegriffe enthalten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Daraus ergab sich ein Quellenset mit Zehntausenden Online-Nachrichten und mehreren Millionen Social-Media-Adressen.

In der zweiten Stufe wurden die Stimmen ausgewertet. Dabei wurden die Daten in Textfragmente aufgesplittet und mittels künstlicher Intelligenz in drei Stufen analysiert: Welches Unternehmen beziehungsweise welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Jedes Textfragment wurde danach den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet. Die gewichteten Ergebnisse der drei Kategorien Sichtbarkeit, Leistungserfüllung und Informationsabdeckung wurden anschließend zu einem Gesamtwert verrechnet.

Die erreichte Gesamtpunktzahl wurde für jede Branche normiert. Der Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Referenz für alle anderen untersuchten Marken der Branche. Die Auszeichnung „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche“ erhielten alle

Unternehmen und Marken, die am Ende innerhalb ihrer Branche einen überdurchschnittlich hohen Punktwert erreichen konnten. Der jeweilige Branchensieger wurde grau eingefärbt.

Durchgeführt wurde die Studie vom Kölner Analysehaus ServiceValue im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST. Im Untersuchungszeitraum (Dezember 2022 bis November 2024) konnten ca. 63 Millionen Nennungen zu etwa 16 600 Unternehmen und Marken erfasst und ausgewertet werden.

### Gut, besser, ausgezeichnet.



SCAN ME

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf [deutschlandtest.de](https://deutschlandtest.de) und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



## Die Testsieger

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Abrechnungsdienstleister</b>	
Pharmatechnik	100,0
Paychex	98,1
SERVICE plus	95,1
<b>Anti-Viren-Software</b>	
Bitdefender	100,0
Malwarebytes	99,1
Avira	91,7
<b>Autobanken</b>	
Volkswagen Bank	100,0
Mobilize Financial Services	95,2
Bank11	89,6
<b>Autobörsen</b>	
mobile.de	100,0
AutoScout24	96,2
MeinAuto.de	91,6
<b>Autohändler</b>	
STERNPARTNER	100,0
Autohaus Gotthard König	96,7
Autohaus Seitz	95,1

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Scherer Gruppe</b>	93,4
Autohaus Widmann	92,9
Procar Automobile	92,5
Fischer Automobile	87,7
ROSIER	85,4
Auto Ritter	81,2
<b>Automobilzulieferer</b>	
ATE	100,0
ElringKlinger	98,3
VOSS Automotive	97,3
Westfalia	95,7
Stabilus	93,4
Eibach	92,3
Schaeffler	91,9
Webasto	91,3
FORVIA	89,5
MAHLE	89,0
SAF-HOLLAND	88,7
Voltabox	85,8
Vitesco Technologies	85,2

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Autoservices</b>	
Quick Reifendiscout	100,0
pitstop	99,2
Vergölst	93,4
EUROMASTER	88,7
DRIVER Center	86,1
<b>Autovermieter</b>	
Europcar	100,0
Avis	87,5
SIXT	83,2
<b>Autowaschanlagen</b>	
Mr. Wash	100,0
CleanCar	96,8
BEST CARWASH	92,5
IMO Car Wash	89,9
<b>Baufinanzierer</b>	
Baufi24	100,0
creditweb	96,5
Interhyp	91,2
Hüttig & Rompf	86,9

Branche/Unternehmen	Punkte
<b>Baumärkte</b>	
toom Baumarkt	100,0
HORNBACK	95,0
Globus Baumarkt	90,4
hagebau	89,0
BAUHAUS	88,8
<b>Bausparkassen</b>	
Wüstenrot Bausparkasse	100,0
BKM Bausparkasse Mainz	98,2
Debeka Bausparkasse	95,7
BHW Bausparkasse	94,1
Bausparkasse Schwäbisch Hall	90,3
LBS NordOst	88,9
Deutsche Bausparkasse Badenia	87,3
<b>Baustoff- &amp; Bauchemieanbieter</b>	
Heidelberg Materials	100,0
ARDEX	97,9
PERI	96,7
ACO	94,1
doka	94,0