

Von Kunde zu Kunde  
837 Unternehmen wurden  
von DEUTSCHLAND TEST für  
ihre überdurchschnittliche  
Weiterempfehlungsquote  
ausgezeichnet



Studie 2019

# Wo die Kunden ins Schwärmen kommen

167 Branchen, fast 1700 Unternehmen, über 600 000 Kundenurteile – welche Unternehmen veranlassen ihre Kunden zu Weiterempfehlungen im Freundes- und Bekanntenkreis? Die Liste der Sieger

**O** b schnelle Lieferung, perfekter Service, Topqualität oder hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis: Lobeshymnen auf Unternehmen und Produkte verfehlen selten ihre Wirkung – vor allem, wenn sie im persönlichen Umfeld verbreitet werden.

Für Firmen ist positive Mund-zu-Mund-Propaganda ein echter Segen – und dabei effektiver als jede noch so ausgefeilte Marketingstrategie. Außerdem kostet sie die Unternehmen keinen Cent. Fachleute bestätigen die Wirkung: „Kaufauslöser Nummer eins sind Empfehlungen von Freunden, Bekannten und Kollegen sowie Hinweise und Bewertungen im Internet“, sagt Anne M. Schüller, Marketingexpertin und Bestseller-Autorin („Touchpoints“). „Mundpropaganda steht fast immer am Anfang eines Entscheidungsprozesses.“

Welch enormes Potenzial sich dahinter verbirgt, zeigt der Frankfurter Wirtschaftsprofessor Bernd Skiera. Er kam nach der Auswertung des Empfehlungsprogramms einer Bank zu folgendem Schluss: Kunden, die von Kunden akquiriert wurden, brachten weit mehr

Gewinn ein als die übrigen Neukunden. Außerdem bleiben sie dem Unternehmen länger treu.

Doch welche Firmen haben hier die besten Karten? Welche Shops werden von Käufern im privaten Umfeld angepriesen? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY dieses Jahr wieder eine große Studie umgesetzt (Methodik s. Kasten unten). Die Auswertung zeigt, welche Unternehmen in den vergangenen zwei Jahren am häufigsten von Kaufempfehlungen profitiert haben. Insgesamt kamen dieses Jahr 167 Branchen unter die Lupe – 17 mehr als 2018. Zu den Newcomern zählen unter anderem Kaffee-Shops, Fernlerninstitute oder Anbieter von Berufsbekleidung.

Nach der Auswertung der Kundenangaben erhielt jedes Unternehmen einen individuellen Empfehlungs-Score (ES). Zur besseren Übersicht wurden die Branchen in neun Kategorien gruppiert: Urlaub und Reisen, Kommunikation und Unterhaltung, Haus und Technik, Wohnen und Einrichten, Essen und Trinken,

Freizeit und Erlebnis, Mobilität und Service, Bekleidung und Styling sowie Sport und Gesundheit. Im Ranking der Besten sind die Branchensieger sowie alle Firmen mit einem überdurchschnittlich hohen Empfehlungs-Score in ihrer Branche aufgeführt (s. Tabellen nächste Seite).

Wie schon im Vorjahr hat der klassische Einzelhandel in Sachen Weiterempfehlung die Nase vorn. Den branchenübergreifend höchsten Empfehlungs-Score erreichten die beiden Drogeriemärkte Rossmann und dm (Sport und Gesundheit) mit einem Wert von 55,3 beziehungsweise 54,1. Dahinter folgen die Discounter Aldi Süd und Lidl (Essen und Trinken).

Im Segment der Online-Kaufhäuser führen Amazon (49,3) und Ebay (43,0) das Feld an. Beide sind in der Kategorie Freizeit und Erlebnis gelistet. Hier finden sich weitere prominente Namen in den Bestenlisten, darunter Unternehmen wie Douglas, Legoland, Eventim, Blume2000 oder die Tierfut-terkette Fressnapf.

GUNTHER MEYN

## Der Test

DEUTSCHLAND TEST, das Wirtschafts-magazin FOCUS-MONEY und das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue haben gemeinsam das Thema Weiterempfehlung untersucht. Um die Häufigkeit echter Empfehlungen zu messen, wurde dafür ein Empfehlungs-Score entwickelt. Als Basis für die Rankings (s. Tabellen nächste Seiten) konnten die Wissenschaftler schlussendlich so für jedes Unternehmen dessen individuelle Empfehlungsquote ermitteln.

Bei der Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei wurden registrierte Bürger – so genannte Panelisten – zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von allen Teilnehmern liegen soziodemografische Merkmale vor. Die Erhebung wurde bevölkerungsrepräsentativ ausgesteuert, es wurden keine Kundendaten der Unternehmen eingeholt oder genutzt.

Zunächst wurde jedes Unternehmen je 1000 Teilnehmern eines Online-Panels ange-zigt. Die Verbraucher bewerteten 1682

**Auszeichnung**  
Anbieter, die in ihrer Vergleichsgruppe den höchsten Score erreicht haben, erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“

Anbieter aus 167 Branchen. Waren die Konsumenten in den letzten 24 Monaten dort Kunde, sollten sie angeben, ob und wie intensiv sie den Anbieter in ihrem sozialen Umfeld – privat oder beruflich – tatsächlich weiterempfohlen haben. Insgesamt wurden im Rahmen der Studie mehr als 623 000 Kundenurteile abgegeben. Aus allen Antworten errechneten die Experten anschließend den Empfehlungs-Score (ES): Hierzu multiplizierten sie den prozentualen Anteil aller Kunden mit der Antwort „ja, immer wieder“



mit dem Gewichtungsfaktor fünf. Der Anteil aller Kunden, die „mehrmals“ geantwortet haben, erhielt den Faktor drei. „Mindestens einmalige“ Empfehlungen wogen mit dem Faktor eins. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert abgegeben. Dies ergab dann den Empfehlungs-Score. Er liegt zwischen 0 und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten gegenüber einem Unternehmen. Hätten alle Kunden einen Anbieter „immer wieder“ empfohlen, bekäme er den Score 100. Hätten alle Kunden mit „ja, mehrmals“ geantwortet, läge der ES bei 60, bei „mindestens einmal“ betrüge er 20. Wenn kein Kunde den Anbieter bisher empfohlen hätte, läge er bei 0.

Anbieter, deren Empfehlungsquote über dem Branchenschnitt liegt, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“. Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“.

# „Von Kunden empfohlen“ – diese Unternehmen kommen an

## Bekleidung & Styling

Nirgendwo sind Käuferempfehlungen so begehrt wie in der Modebranche. Nicht nur ansagte Influencer treiben die Kunden zu bestimmten Shops, Herstellern und glaubwürdiger. In der Kategorie Bekleidung und Styling sind 19 Branchen aufgeführt. Die Tabellen zeigen alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Empfehlungs-Score (ES). Mit hohen Scores punkten insbesondere Branchenrößen wie C & A (40,9) und H & M (40,4) sowie Deichmann (32,4) und Schiesser (30,0). Auch bekannte Namen wie Jack & Jones (Herrenmode) und Cecil (Damenmode) verzeichnen eine hohe Fan-Quote – also Kunden, die das Unternehmen im privaten Umfeld fleißig anpreisen. Unter den reinen Online-Shops

den, Kollegen und Nachbarn ist ein potenzieller Umsatzbeschleuniger. Zudem sind die Urteile im privaten Umfeld kritischer, ehrlicher und glaubwürdiger. In der Kategorie Bekleidung und Styling sind 19 Branchen aufgeführt. Die Tabellen zeigen alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Empfehlungs-Score (ES). Mit hohen Scores punkten insbesondere Branchenrößen wie C & A (40,9) und H & M (40,4) sowie Deichmann (32,4) und Schiesser (30,0). Auch bekannte Namen wie Jack & Jones (Herrenmode) und Cecil (Damenmode) verzeichnen eine hohe Fan-Quote – also Kunden, die das Unternehmen im privaten Umfeld fleißig anpreisen. Unter den reinen Online-Shops



**Klick & Buy**  
Auch der Preis entscheidet über die Empfehlungsberatschaft

wurden happy-size.de (Übergrößen), cocopanda.de (Beauty-Shops) und markenschuhe.de mit der Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung“ gekrönt. Im Segment Mode für die Kleinsten erzielen babymarkt.de (online) und Babyprofis Babymarkt (stationär) die besten Einzelwerte.



**Shopping-Tour**  
Erst gekauft, anschließend Neukunden akquiriert

Unternehmen	Score
<b>Baby- &amp; Kleinkindmode (online)</b>	
babymarkt.de	21,1
vertbody.de	19,7
windeln.de	18,1
babyartikel.de	17,7
engelundengel.com	16,3
<b>Baby- &amp; Kleinkindmode (stationär)</b>	
Babyprofis Babymarkt	22,3
Babywalz	21,6
<b>Beauty-Shops</b>	
Rituals	30,2
The Body Shop	28,7
Yves Rocher	28,4
<b>Berufsbekleidung</b>	
engelbert-strauss.de	27,1
arbeitschutz-express.de	23,0
7days.de	22,0
haix.de	19,9
<b>Curated-Shopping-Anbieter</b>	
outfittery.de	18,6
modomoto.de	17,0
zalando.de	16,1
<b>Fashion (Damenmode)</b>	
Cecil	26,3
Orsay	25,3
Vero Moda	25,2
Pinkie	24,3
Gerry Weber	23,2
Street One	23,1

Unternehmen	Score
Zero	22,4
<b>Fashion (Familienmode)</b>	
C & A	40,9
H & M	40,4
Esprit	39,7
Ernsting's family	39,0
Bonprix	36,0
s.Oliver	35,0
Tommy Hilfinger	33,0
K & L	32,4
Gant	32,0
<b>Fashion (Herrenmode)</b>	
Jack & Jones	22,4
Babfista	21,9
Engbers	20,4
Camp David	19,7
<b>Fashion (Modehäuser)</b>	
Peek & Cloppenburg Düsseldorf	28,7
Peek & Cloppenburg Hamburg	26,3
Sinn	25,7
AWG Modecenter	23,1
<b>Fashion (Discounter)</b>	
Primark	31,9
Cecil	30,7
NKD	30,2
Kik	29,1
<b>Hemden &amp; Blusen</b>	
excellent-hemd.de	19,7
seidensticker.com	19,5

Unternehmen	Score
olymp.com	18,4
eterna.de	18,3
hemden-meister.de	17,5
<b>Modeschmuckgeschäfte</b>	
Bijou Brigitte	30,1
Six Accessoires	29,4
Accessorize	28,1
Claire's	26,2
<b>Online-Beauty-Shops</b>	
cocopanda.de	20,0
nofino.de	19,2
flaconi.de	18,9
easycosmetic.de	18,9
parfumdreams.de	17,9
parfumerie.de	17,4
<b>Online-Schuhhändler</b>	
markenschuhe.de	19,5
mirapodo.de	18,9
schuhtempo24.de	17,9
imwalking.de	16,2
elbandi.de	15,9
sarenza.de	15,9
asphaltgolf.de	15,4
vamos-schuh.de	15,2
<b>Online-Shops (große Größen)</b>	
happy-size.de	25,6
ullapopken.de	23,9
meyer-mode.de	22,0
sheego.de	21,4

Unternehmen	Score
<b>Schmuckgeschäfte</b>	
Christ	23,1
Fossil	21,1
Wempe	20,7
Juwelier Kraemer	18,6
Mahlberg & Meyer	18,5
<b>Schuhhändler (diverse Markenlinien)</b>	
Deichmann	32,4
Reno	30,6
Görzt	27,6
Snipes	26,0
Roland-Schuhe	25,4
Foot Locker	24,8
Quick Schuh	24,3
<b>Schuhhändler (Eigenmarke)</b>	
Tamaris	27,0
Geox	26,6
Salamander	22,4
Ecco	18,9
<b>Wäsche &amp; Strümpfe</b>	
Schiesser	30,0
Hunkemöller	29,0
Takko	28,7
Falke	28,7
Lascana	28,4
Triumph	28,4
Calida	24,9
Galzedonia	23,9
Passionata	23,7

## Urlaub & Reisen

Ob Pauschalreise, Camping, Städte-Trip oder Entdeckungstour – der Urlaub ist den Deutschen heilig: Durchschnittlich 1275 Euro geben die Bundesbürger für ihren Jahresurlaub aus. Wer zufrieden und erholt heimkehrt, berichtet gern von seinen Erlebnissen. Für die Reisebranche sind solche Weiterempfehlungen unbezahlbar. Einen hohen Score verzeichnen Reisebüros und -veranstalter, darunter Branchensieger expedia.de (online) sowie Alltours (stationär) und der Branchenprimus Tui (Reiseveranstalter).



**Urlaubsfreuden**  
Begeisterte Kunden teilen ihre positiven Erfahrungen mit Freunden und Bekannten

Unternehmen	Score
<b>Aktivurlaub</b>	
Schulz Aktiv Reisen	16,9
aktivreisen.de	16,3
Wikinger Reisen	16,1
Moja Travel	15,3
Euroaktiv	15,2
Frosch Sportreisen	14,9
Elan Sportreisen	13,3
<b>Camping</b>	
fritz-berger.de	22,4
obelink.de	21,1
camping-kaufhaus.com	20,5
<b>Entdecker- &amp; Erlebnisreisen</b>	
G Adventures	19,5
Berge & Meer	18,4
Marco Polo Reisen	17,8
World Insight	17,0
Diamir Erlebnisreisen	16,9
A & E Erlebnis:Reisen	16,7
Venter Tours	16,3
Comtour	16,2
KonTour Travel	15,7
<b>Familienurlaub</b>	
For Family Reisen	17,8
Bambino Tours	17,1
Erlebe Familienreisen	16,6
Vamos Eltern Kind Reisen	15,5
KinderReiseWelt	15,4
<b>Gesundheits-/Wellnessurlaub</b>	
Akon Aktivkonzept	16,7
Fit Reisen	16,3
YogaMare Travel	15,6
Dr.Holiday	15,3

Unternehmen	Score
TourVital	15,0
<b>Hotels (Budget)</b>	
B & B Hotels	23,5
Motel One	22,6
Ibis	22,1
Meininger Hotels	21,8
<b>Hotels (Mittelklasse)</b>	
H-Hotels	21,2
InterCityHotel	20,7
NH Hotels	20,5
Holiday Inn	19,2
<b>Hotels (Premium)</b>	
Steigenberger Hotels	21,8
Kempinski	20,8
Maritim Hotels	20,5
Pullman Hotels	19,9
Intercontinental Hotel	19,8
Sofitel	19,2
Lindner Hotels	18,4
Althoff Hotels	18,3
<b>Kinder- &amp; Jugendreisen</b>	
Ruf Jugendreisen	17,9
Fun-Reisen	16,3
Go Jugendreisen	15,7
TTT-Jugendreisen	15,5
Maxtours	15,2
ReiseMeise	15,0
Fit Jugendreisen	14,1
Zebra-Tours	13,8
<b>Koffer &amp; Reisegepäck</b>	
koffer24.de	20,5
koffer-direkt.de	19,3
koffer.com	18,2
koffer.de	17,8

Unternehmen	Score
<b>Ökologische Reiseanbieter</b>	
Avanti Busreisen	16,9
Travel-to-Nature	15,7
WissenBett	15,4
ReNatour	15,4
Langsamreisen	13,6
<b>Online-Portale für Ferienunterkünfte</b>	
bestfewo.de	20,1
fewo-direkt.de	19,9
ferienwohnungen.de	19,5
casamundo.de	18,3
holidays.hrs.de	17,8
atraveo.de	16,4
<b>Reisebüros (online)</b>	
expedia.de	30,9
holidaycheck.de	27,4
ab-in-den-urlaub.de	26,7
opodo.de	26,7
fluege.de	26,3
weg.de	20,3
<b>Reisebüros (stationär)</b>	
Alltours Reisecenter	23,6
Tui ReiseCenter	23,5
DER Reisebüro	22,9
Lufthansa City Center	22,6
Thomas Cook Reisebüro	22,3
First Reisebüro	21,1
Derpart Reisebüro	20,8
<b>Reiseveranstalter</b>	
koffer24.de	26,4
Alltours Flugreisen	25,7
Thomas Cook	22,9
1-2-FLY	22,5

Unternehmen	Score
ADAC Reisen	22,0
Bucher Reisen	21,5
Neckermann Reisen	20,6
FTI	20,1
ITS Reisen	19,8
<b>Seniorenreisen</b>	
lebensfreude50.de	15,2
Senioren in den Urlaub	14,9
BestAgo.de	14,3
meine-seniorenreise.de	13,6
<b>Singlereisen</b>	
sunwave.de	14,8
adamare-singlereisen.de	13,4
<b>Sprachreisen</b>	
Do it Sprachreisen	16,4
LAL Sprachreisen	16,0
ESL	15,7
Fee Sprachreisen	15,6
EF Education First	15,2
Kolumbus Sprachreisen	15,1
Offaehrte Sprachreisen	14,6
Interswop	14,4
StudyLingua	14,0
Experience Sprachreisen	13,5
Dialog Sprachreisen	13,3
<b>Studien-, Kultur- &amp; Bildungsreisen</b>	
Ikarus Tours	18,4
Studiopus	17,7
Chamäleon	16,9
Gebeco	15,1
Dr.Tigges	15,0
SKR Reisen	15,0
drp Kulturtours	14,4

## Freizeit & Erlebnis

Da steigt das Glücksgefühl: Shoppen von Artikeln für den Freizeitbedarf macht besonders viel Spaß. Millionen Bundesbürger klicken sich täglich durch das Sortiment von Online-Händlern. Populäre Allesverkäufer wie Amazon oder die Plattform Ebay profitieren dabei von besonders hohen Empfehlungs-Scores. Gleiches gilt für den Ticketshop Eventim. Aber auch der klassische Einzelhandel, darunter Spezialisten wie Douglas, Fressnapf oder Bijou Brigitte, können sich über einen hohen Anteil an Tipgebern freuen.



Unternehmen	Score
<b>Basteln</b>	
basteln-de.buhtimete.com	21,7
kreativ.de	21,1
gerstaecker.de	20,9
idea-shop.com	20,3
<b>Bonussysteme</b>	
Payback	50,1
DeutschlandCard	46,4
<b>Einkaufszentren</b>	
Centro Oberhausen	22,8
A10-Center	21,3
Ruhr-Park Bochum	20,8
Potsdamer Platz Arkaden Berlin	20,2
Pausndorf Center Leipzig	19,8
Rhein-Ruhr Zentrum	19,0
<b>Erlebnissgeschenke</b>	
Jochen Schweizer	22,1
Mydays	21,6
<b>E-Zigaretten-Shops</b>	
besserdampfen.de	17,7
dampftheid.de	16,9
dampfdrorado.de	16,8
avoria-liquids.de	16,3
aspire-shop.de	16,1
riccardo-zigarette.de	15,2
vanango.de	14,9
<b>Fernlehreinstitute</b>	
AKAD University	19,4
Hamburg.Akademie f.Fernstudien	19,0
ILS Institut für Lernsysteme	18,9
Apollon	18,6
Euro-FH	17,5
SGD Studiengem. Darmstadt	17,4
Wilhelm Büchner Hochschule	17,3
<b>Fotobuchanbieter</b>	
posterxxl.de	28,0
cewe.de	27,5

Unternehmen	Score
fotoBuch.de	23,3
pixum.de	20,7
saal-digital.de	18,5
myfujifilm.de	18,4
photoBox.de	17,8
snappfish.de	17,3
<b>Fotostudios</b>	
PicturePeople	19,7
Yourlook	16,2
<b>Freizeitparks</b>	
Phantasialand	32,0
Europa-Park	31,0
Heide Park Resort	28,3
Hansa-Park	28,1
<b>Grußkarten</b>	
zooplus.de	17,4
zooroyal.de	24,4
petspremium.de	19,7
futterplatz.de	19,1
chronobalance.de	18,0
weidezaun.info	17,8
schecker.de	16,9
medpets.de	16,6
<b>Heimtierbedarf (stationär)</b>	
Fressnapf	33,7
Das Futterhaus	31,4
Zoo & Co.	22,5
<b>Hersteller von Baby- &amp; Kinderbedarf</b>	
NUK	24,8
MAM	23,9
Philips Avent	22,3
Angelcare	19,7

Unternehmen	Score
Manduca	19,4
<b>Kinderspielzeug &amp; -bekleidung</b>	
Jako-o	25,7
MyToys	24,6
Spiele Max	23,3
Smyths	22,9
<b>Kinderwagenhersteller</b>	
Hartan	20,7
Hauck	19,7
Joolz	18,2
Stokke	18,0
Bugaboo	17,6
Quinny	17,5
Gesslein	17,2
Peg-Perego	16,6
<b>Musik- &amp; Instrumentenfachhandel</b>	
Music Store	17,4
Rock Shop	17,1
Thomann	16,2
<b>Nachhilfeanbieter</b>	
Schülerhilfe	20,9
Aha Nachhilfe	19,9
Studienkreis	19,8
Abacus Nachhilfeinstitut	18,1
Lernstudio Barbarossa	17,1
<b>Non-Food-Discounter</b>	
myprintcard.de	34,5
Thomas Philipps	33,2
M&C-Geiz	27,6
Kodi	26,7
Acion	25,5
<b>Online-Blumenversender</b>	
blume2000.de	22,5
flourop.de	21,9
euroflorist.de	18,0
123blumenversand.de	17,6
floraprima.de	17,1
<b>Online-Erotik-Shops</b>	
eis.de	17,7
amorelie.de	16,7
orion.de	15,8
funfactory.com	14,6
beate-uhse.com	13,6
loveandvibes.de	12,4
vinico.com	11,9
<b>Online-Shops (Generalisten)</b>	
amazon.de	49,3
ebay.de	43,0
otto.de	41,5

Unternehmen	Score
bonprix.de	35,5
lidl.de	32,2
tchibo.de	32,0
zalando.de	30,4
galeria-kaufhof.de	27,1
<b>Online-Shops für Bürobedarf</b>	
bueroshop24.de	18,4
otto-office.com	18,1
printus.de	18,1
viking.de	18,0
bueromarkt-ag.de	17,2
schaefer-shop.de	17,2
<b>Papier- &amp; Schreibwarenläden</b>	
Staples	23,4
McPaper	22,1
<b>Parfümerien</b>	
Douglas	32,7
Parfümerie Pieper	23,4
HC Parfümerie	22,2
<b>Partnervermittlungen</b>	
eDarling	17,8
ElitePartner	16,4
Parship	16,4
parwise.de	15,1
<b>Singlebörsen</b>	
neu.de	20,2
finya.de	19,1
iLove.de	17,9
lovescout24.de	17,2
KissNoFrog	15,7
<b>Themenparks</b>	
Legoland	21,6
Sea Life	21,4
Playmobil-FunPark	21,1
Aufstadt Wolfsburg	20,7
Bavaria Filmstadt	19,4
<b>Ticket-Shops</b>	
eventim.de	24,4
ticketmaster.de	20,9
easyticket.de	18,6
adicket.de	17,1
getgo.de	16,6
<b>TV-Shopping-Sender</b>	
QVC	22,2
HSE24	21,9
sonnenklar.tv	19,8
pearl.tv	19,6
1-2-3 tv	19,5
MediaShop	18,7

## Essen & Trinken

Die Gastrobranche ist so vielfältig wie nie zuvor. Immer mehr Hobbyköche decken sich bei Einzelhändlern ein. Und die haben ihre Sortimente in den letzten Jahren stetig verfeinert. Das kommt offenbar an: Rewe („Höchste Weiterempfehlung“) und Edeka verbuchen mit 47,9 und 47,2 außerordentlich hohe Empfeh-

lungsraten. Die Discounter Aldi Süd („Höchste Weiterempfehlung“) und Lidl liegen sogar bei über 50. Immer häufiger werden Lebensmittel auch nach Hause geordert. Unter den Vollsortimentern macht allyouneedfresh.de das Rennen, ebenso wie hawesko.de (Wein), carnelulina.de (Fleisch), getränkewelt.de

(Spirituosens) oder ironmaxx.de (Sportlernahrung). Wer sich das fertige Gericht lieber anliefern lässt, ruft den Pizzadienst. Die aktivsten Weiterempfehlen sind die Kunden von Domino's. Bei den klassischen Gastronomiebetrieben zählen Pizza Hut, Nordsee und Starbucks zu den Spitzenreitern.



Unternehmen	Score
<b>Bäckereiketten</b>	
Kamps	29,6
Malzers Backstube	28,3
Brotmeisterei Steinecke	27,6
Schäfer's Brot	26,3
Junge Die Bäckerei	25,0
K & U Bäckerei	24,8
<b>Bäckereiketten (SB)</b>	
BackWerk	28,6
Back-Factory	27,7
<b>Coffee-Shops</b>	
Starbucks	33,6
Tchibo	32,8
McCafé	30,4
Coffee Fellows	27,5
Einstein Kaffee	21,0
<b>Fast-Food-Restaurants</b>	
Nordsee	41,8
Subway	40,5
McDonald's	40,1
Burger King	39,5
<b>Freizeitgastronomie</b>	
Alex Gaststätten	25,0
Cafe Del Sol	24,4
Cafe Extrablatt	23,3
Louisiana	22,0
Enchilada	22,0
<b>Full-Service-Gastronomie</b>	

Unternehmen	Score
Pizza Hut	27,8
Peter Pane	26,5
Hans im Glück	24,5
L'Osteria	22,7
Block House	21,9
<b>Genuss Händler</b>	
Hussel	26,0
TeeSchwendner	25,0
Violas	21,8
Arko	21,4
Vom Fass	19,2
<b>Getränkemärkte</b>	
Getränke Hoffmann	22,3
Fristo	19,9
Getränke Quelle	19,8
Trinkgut	19,8
Getränkeland	15,5
<b>Handelsgastronomie</b>	
Segmüller Restaurants	28,3
Ikea Gastronomie	27,9
<b>Kaffee-Shops</b>	
alivendo.de	22,8
darboven-kaffee.de	21,5
roastmarket.de	20,5
kaffeeabo.de	19,3
<b>Kochboxen-Versender</b>	
hellofresh.de	18,0
marleyspoon.de	15,9

Unternehmen	Score
<b>Lebensmittel (Discounter)</b>	
Aldi Süd	51,4
Lidl	50,2
Netto Marken-Discount	49,9
Aldi Nord	46,1
Penny-Markt	45,4
<b>Lebensmittel (Einzelhändler)</b>	
Rewe	47,9
Edeka	47,2
Hit	31,1
<b>Lebensmittel (Heimservice)</b>	
Domino's	23,3
Call a Pizza	20,3
Smiley's Pizza	19,4
Blizzzeria	16,9
<b>Lebensmittel (Versender)</b>	
allyouneedfresh.de	22,2
shop.rewe.de	22,1
edeka24.de	20,8
getnow.com	19,8
amazon.de/fresh	18,9
myTime.de	17,9
<b>Natur- &amp; Biomärkte</b>	
Denn's Biomarkt	24,7
Alnatura	24,2
SuperBioMarkt	22,1
Basic	21,6
Vitalia	20,5
<b>Online-Fleischversender</b>	
carnelulina.de	20,0
doncarne.de	19,8
gourmetfleisch.de	19,6
yourbeef.de	17,0
otto-gourmet.de	16,8
<b>Online-Shops für Sportnahrung</b>	
ironmaxx.de	16,1
body-attack.de	15,8
bodylab24.de	15,8
powerbar.eu	15,6
foodspring.de	15,6

Unternehmen	Score
vitaly.de	14,8
<b>Online-Weinhändler</b>	
hawesko.de	19,4
vinello.de	18,5
silkes-weinkeller.de	16,3
weinvortell.de	16,0
vinos.de (Wein & Vinos)	15,9
weinfreunde.de	14,7
wirwinzer.de	14,6
<b>Pizza-Lieferservice</b>	
Domino's	23,3
Call a Pizza	20,3
Smiley's Pizza	19,4
Blizzzeria	16,9
<b>Spirituosens</b>	
getraenkewelt.de	20,0
whisky.de	19,7
whiskyworld.de	19,4
rumundo.de	18,6
whiskyzone.de	18,3
spirituosens-superbillig.com	17,6
dinkulogen.de	17,4
<b>Verbrauchermärkte &amp; SB-Warenhäuser</b>	
Kaufland	43,1
Real	40,1
Globus	33,5
Marktkauf	27,7
<b>Verkehrsgastronomie</b>	
Tank & Rast	20,5
PetitBistro (Aral)	19,7
Yorma's	19,2
Esso-Shops	17,1
Deutsche Bahn Restaurants	16,7
Delizgo (Shell)	16,6
Axxe	15,8
<b>Weinhändler</b>	
Jacques' Wein-Depot	22,9
Mövenpick Weinhandel	21,2
Barrique	20,1

## Mobilität & Service

Hier geht es „rund“. Spitzenreiter sind unter anderem Carglass, Mr. Wash und Polo. Überraschend: Die Deutsche Bahn ist offenbar besser als ihr Ruf – höchster ES für DB Regio (Schienen-Personennahverkehr).



Unternehmen	Score
<b>Autoglasreparatur</b>	
Carglass	27,7
Wintec Autoglas	22,6
Junited Autoglas	20,1
<b>Auto-Service</b>	
Bosch Car Service	25,3
A.T.U.	25,0
Euromaster	22,9

Unternehmen	Score
First Stop	20,1
Pitstop	19,2
Quick Reifendiscount	19,0
Autofit	18,1
Premio Reifen + Autoservice	17,8
Vergöist	17,7
<b>Autoteile-Shops</b>	
kfzteile24.de	18,1

Unternehmen	Score
atp-autoteile.de	17,3
autoteile-guenstig.de	16,2
kfzteile.com	15,7
autoteile-teufel.de	15,3
rexbo.de	14,2
<b>Autowaschanlagen</b>	
Mr. Wash	26,6
CleanCar	26,0
Cosy-Wasch	24,1
Best Carwash	23,0
<b>Kindersitze</b>	
Maxi-Cosi	25,8
BeSafe	23,4
Cybox	23,0
<b>Motorrad-Shops</b>	

Unternehmen	Score
Polo	18,1
Louis	16,1
Motorrad-Ecke	15,4
<b>Online-Reifenhändler</b>	
reifendirekt.de	19,5
reifen.com	19,0
tirendo.de	18,8
reifendiscount.de	17,0
<b>Schienen-Personennahverkehr</b>	
DB Regio	21,1
Metronom	20,8
Agnilis	19,9
Mitteldeutsche Regionalbahn (MRB)	17,2
Die Länderbahn	15,6

## Wohnen & Einrichten

Fehlkäufe sind ein Ärgernis, besonders bei Möbeln. Umso wertvoller sind Empfehlungen von Freunden und Bekannten bezüglich Qualität der Ware beziehungsweise Verlässlichkeit der Händler. Den höchsten Empfehlungs-Score in der Kategorie Möbeldändler erreichte Ikea (38,2), dicht gefolgt von Dänisches Bettenlager (37,7). Bei den Möbel-Discountern liegt Poco vorn.



**Trendsetter**  
Häufig sind  
Tippsgeber im  
Freundeskreis  
der Kaufauflöser



Unternehmen	Score
<b>Badausstatter</b>	
Reuter	20,1
Andreas Paulsen	19,3
Richter + Frenzel	19,2
Peter Jensen	18,8
Sanitär-Heizte	18,3
Elements	17,9
Elmer	17,8
Deba Badsysteme	17,5
<b>Fachmärkte für Wand &amp; Boden</b>	
Tedox	21,7
Hammer	20,6
Sonnen Herzog	17,5
<b>Farben &amp; Lacke</b>	
Brillux	25,2
Alpina	24,7
Hammerite	23,0
Clou	22,3
Dulux	21,8
Schöner Wohnen Farbe	21,2
<b>Fliesenmärkte</b>	
Fliesen Zentrum	22,2
Keramundo	21,4

Unternehmen	Score
Fliesen Discount	21,2
Harry's Fliesenmarkt	20,2
Kemmler	19,7
<b>Haushalts- &amp; Geschenkeläden</b>	
Nanu-Nanu	30,8
WMF	30,0
Depot	29,2
Cookmal	27,4
Villeroy & Boch	27,0
<b>Kaffeevollautomatenhersteller</b>	
Melitta	26,2
Krups	25,8
<b>Kindermöbelhersteller</b>	
Roba	18,4
Geuther	17,3
Schardt	17,1
<b>Küchenhersteller</b>	
Ballerina Küchen	20,6
Nobilis	19,9
Schüller Küchen	19,1
Alma Küchen	18,4
Notte	18,3
Schmidt Küchen	17,7
<b>Küchenmärkte</b>	

Unternehmen	Score
Plana Küchenland	19,2
Varia Küchen	18,3
Reddy Küchen	18,3
Küchen Aktuell	17,8
Meda Küchenfachmarkt	17,4
<b>Matratzenshops</b>	
Matratzen Concord	20,9
bett1.de	19,0
betten.de	18,3
casper.com	17,8
ravensberger-matratzen.de	17,4
schlafwelt.de	17,0
<b>Matratzenhersteller</b>	
Schlaraffia	22,6
Dunlopillo	21,5
Ravensberger	19,6
Tempur	19,3
<b>Möbel nach Maß</b>	
meine-moebelmanufaktur.de	17,9
pickawood.com	17,1
frohraum.de	16,3
schränkwerk.de	16,0
holzconnection.de	15,7
<b>Möbeldändler</b>	

Unternehmen	Score
Ikea	38,2
Dänisches Bettenlager	37,7
XXL Möbelhäuser	32,2
Höfner	29,1
Porta Möbel	27,7
Segmüller	26,3
Möbel Brucker	22,8
Möbel Hardeck	21,4
<b>Möbeldändler (Discount)</b>	
Poco	35,3
Roller	32,4
MömaX	26,7
<b>Möbelhersteller</b>	
Musterring	20,2
Hülsta	19,8
Mondo	19,1
Rauch Möbel	18,6
Hartmann	17,8
Vito Möbel	17,6
W.Schillig	16,8
Ruf Betten	16,7
<b>Online-Badshops</b>	
mach-dein-bad.de	19,8
megabad.com	19,1

## Wohnen & Einrichten

Unternehmen	Score
baddepot.de	17,9
shkshop.com	17,2
emero.de	17,1
neuesbad.de	16,9
badausstattung24.de	16,3
wcshop24.de	16,3
arcom-center.de	16,1
<b>Online-Baumärkte</b>	
sonderpreis-baumarkt.de	18,8
onlineshop-baumarkt.de	18,4
<b>Online-Bodenbelagspezialisten</b>	
fliesenmax.de	20,3
holzprofiz24.de	19,7

Unternehmen	Score
bodenfuchs24.de	18,9
fliesenverkauf.eu	18,1
bodenversand24.de	17,9
plano.de	17,8
bricoflor.de	17,3
<b>Online-Küchenhändler</b>	
Küchen Quelle	17,7
kiveda.de	15,1
<b>Online-Lampenshops</b>	
led-lampenladen.de	17,5
light11.de	17,0
lampenwelt.de	16,8
wohnlucht.com	16,0
lampenundleuchten.de	15,8

Unternehmen	Score
lampe.de	15,6
click-licht.de	15,5
skanetze.com	15,3
<b>Online-Pflanzenversender</b>	
baldur-garten.de	23,0
poetschke.de	20,4
bakker.com	19,5
as-garten.de	17,8
<b>Online-Shops für Massivholzmöbel</b>	
allnatura.de	23,1
massivholz-moebel24.de	19,6
<b>Polstermöbelspezialisten</b>	
MultiPolster	19,0

Unternehmen	Score
Trösser	17,4
Polster Aktuell	15,7
Uni-Polster	15,3
<b>Töpfe &amp; Pfannen</b>	
Tefal	33,9
WMF	32,0
Silit	26,8
Zwilling	24,6
Fissler	24,5
ELD	21,3
<b>Umzugsunternehmen</b>	
Dachser & Kolb	17,3
Zapf Umzüge	16,0
Hansetrans	14,3

## Haus & Technik

„Mein Nachbar hat eine super Bohrmaschine, die hol ich mir auch!“ Die Liste zeigt, welche Unternehmen im Bereich Heimwerker, Garten, Sanitär & Co. am häufigsten weiterempfohlen werden. Die Ketten Toom und Hornbach stehen hier besonders hervor.



Unternehmen	Score
<b>Baumärkte</b>	
Toom	42,8
Hornbach	42,3
Bauhaus	41,8
Obi	40,5
Hagebau	36,3
BT Discount Baumarkt	36,2
<b>Dachziegelhersteller</b>	
Meyer-Holsen	19,9
Braas	19,1
Wienerberger	18,2
<b>Fenster &amp; Türen</b>	
fenster24.de	20,8
fensterwerk24.de	19,8
fensterheld.de	19,6
fensterdepot24.de	19,0
fenster-sparfuchs.de	18,3
online-fenster-kaufen.de	18,2
<b>Garten- &amp; Motorgerätehersteller</b>	
Gardena	24,6
Wolf Garten	22,3
Denqbar	21,8
Viking	20,3
Einhell	20,1
Al-Ko	17,9

Unternehmen	Score
<b>Gartencenter</b>	
Pflanzen-Kölle	27,6
Dehner	26,2
Blumen Risse	24,6
Floraland	22,8
Gartencenter Nordharz/Grünwald	20,7
Dinger's Gartencenter	20,4
Pflanzen Mauk Gartencenter	19,8
Gartencenter Meckelburg	19,7
Gartencenter Augsburg	18,9
Bellandris Gartencenter	18,7
<b>Gartenzaun</b>	
gartenzaun24.de	21,4
der-zaunshop.de	20,8
zaun-shop.de	19,6
zaun24.de	18,7
zaunfreunde.de	18,4
<b>Gründerhändler</b>	
Weber	22,7
Rösle	21,8
Landmann	20,8
Barbecook	19,8
Napoleon	18,0
<b>Hausgeräteservice</b>	
Samsung	38,5

Unternehmen	Score
Miele	37,5
AEG	37,0
Bosch	36,1
Siemens	33,6
Bauknecht	32,0
Liebherr	30,4
<b>Haushaltsgroßgerätehersteller</b>	
Samsung	38,9
Miele	38,2
Bosch	37,9
AEG	36,9
Siemens	35,0
Bauknecht	33,3
Liebherr	32,2
<b>Haushaltskleingerätehersteller</b>	
Tefal	30,7
Vorwerk	29,9
Braun	28,0
Kenwood	25,2
Kitchen Aid	24,8
Rowenta	23,0
Severin	22,4
<b>Haustechnik</b>	
Vaillant	21,8
Viessmann	20,9
Stiebel Eltron	18,3
<b>Online-Shops für Gartenbedarf</b>	
gartenext.de	20,8
meingartensversand.de	19,0
garten-und-freizeit.de	18,9
mein-gartenshop24.de	18,3
gartenhaus-gmbh.de	18,3
gartenmoebel.de	18,0
<b>Online-Grill-Fachhändler</b>	

Unternehmen	Score
santogsgrills.de	18,5
grillshop-24.de (Pieper)	18,2
grillfuert.de	17,5
bbq24.de	16,1
grills.de	15,8
<b>Pool-Fachhändler</b>	
Pool-Systems	18,6
Aquacomet	17,7
Pool Manufaktur	16,3
RivieraPool	16,2
<b>Sanierungsdienste</b>	
PolygonVatrol	13,8
Sprint	12,2
<b>Sanitär</b>	
Hansgrohe	23,4
Krohe	22,6
Kludi	21,7
Geberit	20,6
Keuco	20,4
Emco	19,8
<b>Schaltersystemhersteller</b>	
Gira	15,8
Busch-Jaeger	14,9
Berker	14,5
Jung	14,0
<b>Sicherheitstechnik</b>	
sicher24.de	18,9
wagner-sicherheit.de	18,6
expert-security.de	17,6
<b>Werkzeughersteller</b>	
Bosch Power Tools	26,9
Makita	25,8
Black & Decker	23,1
Metabo	23,1

## Sport & Gesundheit

Sport ist ein Lifestyle-Faktor. Mehr als elf Millionen Menschen waren im Jahr 2018 Mitglied in einem Fitnessclub. Weiterempfehlungs-Champion ist hier Injoy. Körperbewusste Menschen sind häufig auch Stammkunden in Drogeriemärkten – und sie rühren offenbar fleißig die Werbetrommel: dm und Rossmann erzielten die branchenübergreifend höchsten Einzel-Scores.



Unternehmen	Score
<b>Augenlaser-Kliniken</b>	
Care Vision	17,9
EuroEyes	17,2
Lasik Germany	16,6
Optical Express	15,8
<b>Drogerien</b>	
dm-drogerie Markt	55,3
Rossmann	54,1
Drogerie Müller	43,2
<b>Fitnessgeräte-Händler</b>	

Unternehmen	Score
cardiofitness.de	18,4
Hammer Sport	17,4
Sport-Tiedje	16,6
gorillasports.de	16,3
aktivshop.de	16,1
<b>Fitness-Studios</b>	
Injoy	20,5
Mrs. Sporty	19,8
McFit	19,5
Fitness First	18,3

Unternehmen	Score
Easyfitness.club	18,3
Bodystreet	18,0
FitX	17,6
Just Fit	17,0
Kieser Training	16,8
<b>Hörgeräteakustiker</b>	
Kind Hörgeräte	18,3
Amplifon	17,2
Geers Hörgeräte	15,3
iffland.hören.	14,7
<b>Kontaktlinsen-versandhändler</b>	
lensspirit.de	17,9
lensbest.de	17,2
linsen24.de	17,0
linsenquelle.de	16,8
321linsen.de	16,7
kontaktlinsen.de	15,5
<b>Online-Optiker</b>	
misterspex.de	20,3
brille24.de	19,6
optik24plus.de	18,2

Unternehmen	Score
my-spexx.de	16,9
<b>Online-Shops für Reitsport</b>	
horze.de	19,5
loesdau.de	19,2
kraemer.de	18,9
schockemoehle.net	16,9
equiva.com	16,6
<b>Optiker</b>	
Apollo Optik	29,4
Fielmann	28,9
Aktivoptik	21,6
Binder Optik	18,8
Matt Optik	18,2
<b>Outdoor-Läden</b>	
The North Face	22,6
Jack Wolfskin	22,3
Mammut	20,3
<b>Sport- &amp; Freizeitgeschäfte</b>	
Intersport	26,1
Decathlon	24,9
SportScheck	24,2

## Kommunikation & Unterhaltung

Unterhaltungselektronik zieht Verbraucher in ihren Bann. Vollsortimenter wie Media Markt (40,4) und Saturn (38,7) erreichen besonders hohe Empfehlungs-Scores. Bei den Elektronikherstellern ist Samsung (37,3) Primus in Sachen Mund-zu-Mund-Propaganda.



Unternehmen	Score
<b>Audiohersteller</b>	
Bose	28,6
Sennheiser	28,0
Teufel	27,6
JBL	26,0
Sonos	25,9
<b>Computer-Fachmärkte</b>	
PC-Spezialist	20,7
Arlt Computer	19,1
K&M Computer	17,4
<b>Drucker &amp; Zubehör</b>	
druckerzubehoer.de	25,2
druckerpatronen.de	24,4
hq-patronen.de	21,2

Unternehmen	Score
epson.de/store	20,9
office-partner.de	20,3
drucker-guenstiger.de	19,8
tintencenter.com	18,8
drucker-tinte.de	18,4
asc-toner.net	18,2
tinte24.de	17,8
<b>Druckereien</b>	
viaprinto.de	18,2
wir-machen-druck.de	17,7
diedruckerei.de	17,0
vistaprint.de	16,9
saxoprint.de	16,7
<b>Elektro-Fachmärkte</b>	

Unternehmen	Score
Media Markt	40,4
Saturn	38,7
MediMax	33,5
<b>Elektro-Generalisten (online)</b>	
cyberport.de	22,8
computeruniverse.net	21,3
ao.de	20,7
alternate.de	19,9
<b>Elektronikhersteller</b>	
Samsung	37,3
Sony	36,1
Acer	31,2
Panasonic	29,8
LG	29,7
Canon	29,4
Medion	29,0
Philips	27,8
<b>Elektronikversandhändler</b>	
conrad.de	23,1
pollin.de	20,9
reichelt.de	19,5
<b>Handy &amp; Zubehör</b>	
sparhandy.de	22,4
7mobile.de	22,0
schutzfolien24.de	21,5

Unternehmen	Score
deinhandy.de	20,9
deindesign.de	20,1
handyflash.de	19,5
handyzubehoer.de	19,4
logitel.de	19,2
<b>Kamera &amp; Zubehör</b>	
foto-erhardt.de	16,4
calumetphoto.de	16,0
digitfoto.de	15,8
fotokoch.de	15,5
pixxass.de/fotografie	14,8
<b>Kamerahersteller</b>	
Nikon	33,9
Sony	32,8
Canon	30,5
Lumix (Panasonic)	26,3
<b>Mobilfunkshops</b>	
Vodafone Mobilfunkshops	27,2
Telekom Mobilfunkshops	26,5
<b>PC &amp; Notebook (online)</b>	
mindfactory.de	17,7
caseking.de	16,8
agando-shop.de	15,4
one.de	15,1

Quelle: ServiceValue (2019)