



DEUTSCHLAND TEST



Deutschlands Kundenlieblinge

Unternehmen leben von ihren Marken. Doch welche Marken sind bei den Verbrauchern besonders beliebt? Eine der größten Untersuchungen Deutschlands liefert die Antwort



Test & Methodik

Lässt sich die Beliebtheit einzelner Marken messen? Ja, mit Hilfe des Internet. Die Studie „Kundenlieblinge“ untersucht Social-Media-Beiträge zu mehr als 3000 Marken aus 119 Kategorien. Bewertet werden Aussagen zu Preis, Service, Qualität und Ansehen. Die Auswertung beruht auf Daten des Webmonitoring-Tools Web Analyzer. Damit werden Zehntausende Online-Nachrichten und über eine Million Social-Media-Quellen überwacht, analysiert und bewertet. Für die Studie wurden die Nennungen jeweils den Kategorien zugeordnet, in einzelne Sätze getrennt und ausgewertet (zwischen Januar und Dezember 2016). Die Berechnung des Punktwerts erfolgte je Kategorie sowie im Gesamt-Ranking auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzt damit die Benchmark für alle anderen Marken der Branche. Zur Berechnung der einzelnen

Punktwerte je Kategorie werden für jede Marke folgende drei Werte ermittelt: Erstens die absolute Anzahl neutraler und positiver Nennungen. Zweitens die Anzahl neutraler und positiver Nennungen im Verhältnis zu allen neutralen und positiven Nennungen. Und drittens die Anzahl positiver Nennungen im Verhältnis zu allen Nennungen. Bei allen Berechnungen egalisierte eine negative Nennung eine positive. Die am besten bewerteten Marken bekamen das Prädikat „Gold“, „Silber“ oder „Bronze“. Sie sind die „Kundenlieblinge 2017“ (s. Tabelle rechts u. nächste Seiten). Die Auszeichnung wurde jeweils anhand fester Grenzen vergeben: 95 Punkte oder mehr = „Gold“, 85 Punkte oder mehr = „Silber“, 75 Punkte oder mehr = „Bronze“. So konnte es dazu kommen, dass nicht alle drei Klassen vergeben wurden. Dies war vor allem dann der Fall, wenn es große Unterschiede innerhalb einer Kategorie gab.

Gestaltung, Farbe, Schriftzug – jede Marke hat ihr eigenes Gesicht. Je erfolgreicher eine Firma ist, desto stärker ist dieses Gesicht in der Öffentlichkeit positioniert – und desto höher ist in der Regel auch der Markenwert. Anders ausgedrückt: Markenwerte basieren nicht zwangsläufig auf tatsächlich vorhandenen Werten wie Fabriken, Anlagen oder Beteiligungen. Während die einen jeden Tag Tausende von Autos bauen, basiert das Geschäft der anderen auf dem Versand von noch viel mehr Paketen. Doch wer ist nun beliebter bei den Kunden, BMW oder Amazon?

Die Beliebtheit von Marken ist durchaus messbar – und gibt den dahinterstehenden Konzernen wichtige Hinweise zur eigenen Position und zum Beliebtheitsgrad im Wettbewerb. Im täglichen Geschäft ist das von großer Bedeutung. Umfragen zeigen, dass die deutsche Bevölkerung äußerst markenbewusst und treu ist. Sprich: Wer ein positives Erlebnis hatte, bleibt bei der Stange. Marken spielen hierbei eine wichtige Rolle: Nach der jüngsten

Verbrauchs- und Medienanalyse (VuMA) bevorzugten immerhin 40 Prozent der Bundesbürger Markenwaren. Außerdem bleiben mehr als die Hälfte der Kunden in der Regel bei einer Marke, wenn sie mit dieser zufrieden sind.

DEUTSCHLAND TEST hat nun schon zum vierten Mal das Thema untersucht. In den vier Testfeldern Preis, Qualität, Service und Ansehen wurden Verbraucherurteile zu mehr als 3000 Marken aus 119 Kategorien analysiert und ausgewertet. Basis hierfür waren über eine Million Social-Media-Quellen. Anschließend wurden die Ergebnisse der vier Testfelder zu einem Gesamt-Ranking zusammengeführt (Methodik s. Kasten unten links). Das Ergebnis ist damit eine Art Beliebtheitszeugnis für die Unternehmen und ihre Marken. Wen mögen die Verbraucher? Wer darf sich zu den „Kundenlieblingen“ zählen, und wer fehlt in der Übersicht? Die nachstehende Tabelle liefert die Antwort – inklusive aller 825 Preisträger. ■

THORSTEN JACOBS

Die „Kundenlieblinge“ 2017

| Unternehmen/Marke | Punkte | Unternehmen/Marke | Punkte | Unternehmen/Marke | Punkte | Unternehmen/Marke | Punkte | Unternehmen/Marke | Punkte |
|-----------------------|--------|---|--------|------------------------|--------|----------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
| Augenkliniken | | Jeep | 84,5 | Banken | | Carsharing | | Modifast | 89,2 |
| Lasik Germany | 100,0 | Lamborghini | 83,8 | Volksbanken | 100,0 | Car2Go | 100,0 | Formoline | 88,3 |
| Euro Eyes | 90,0 | Subaru | 83,0 | PSD Bank | 99,1 | Stadtmobil | 97,7 | Direkt- & Autobanken | |
| Autoborsen | | Honda | 81,9 | Targobank | 94,1 | Flinkster | 89,8 | ING-Diba | 100,0 |
| autoscout24.de | 100,0 | Mitsubishi | 80,6 | Sparkassen | 91,2 | Cambio | 87,8 | Mercedes-Benz Bank | 98,0 |
| mobile.de | 99,2 | Chevrolet | 79,0 | BW-Bank | 88,0 | Drive Now | 79,9 | Audi Bank | 94,9 |
| Autohersteller | | Suzuki | 78,8 | Deutsche Bank | 84,6 | Casinos & Spielhallen | | Comdirect | 89,7 |
| BMW | 100,0 | Lexus | 77,9 | GLS Bank | 78,6 | Harlekin | 100,0 | Norisbank | 87,6 |
| Porsche | 99,7 | Dodge | 77,4 | KfW | 77,1 | Westdt. Spielbanken | 91,6 | Ford Bank | 80,4 |
| Smart | 99,7 | Lada | 75,8 | Sparda-Bank | 75,9 | Clubanlagen | | 1822direkt | 78,0 |
| Mercedes-Benz | 99,1 | Ferrari | 75,4 | Baufinanzierung | | Aldiana | 100,0 | Direktversicherer | |
| Citroën | 96,8 | Autovermietungen | | Interhyp | 100,0 | RIU | 99,2 | Hannoversche | 100,0 |
| Jaguar | 95,3 | Sixt | 100,0 | Dr. Klein | 77,5 | Robinson | 93,8 | Sparkassen Direktvers. | 99,3 |
| Land Rover | 94,9 | Budget | 99,5 | Baumärkte | | Magic Life | 91,2 | CosmosDirekt | 99,2 |
| Škoda | 93,9 | Hertz | 95,7 | Toom | 100,0 | Club Med | 80,2 | Direct Line | 92,7 |
| Mini | 93,4 | Europcar | 95,6 | Bauhaus | 95,9 | Coffee-Shops | | Drogerien | |
| Aston Martin | 92,6 | Avis | 87,5 | Hellweg | 95,4 | McCafé | 100,0 | Rossmann | 100,0 |
| Audi | 90,7 | Baby- & Kleinkindausstattung | | Hagebau | 93,3 | Coffee Fellows | 79,9 | Reformhaus | 96,6 |
| Tesla | 89,9 | windeln.de | 100,0 | Hornbach | 90,3 | Dating-Portale | | The Body Shop | 95,8 |
| Toyota | 89,5 | Bäcker | | Obi | 89,2 | Badoo | 100,0 | Budni | 91,8 |
| Volvo | 89,4 | Ditsch | 100,0 | Baywa | 89,0 | Lovepoint | 92,0 | Müller | 80,6 |
| Maserati | 89,3 | Backwerk | 98,5 | Bausparkassen | | bildkontakte.de | 89,8 | Douglas | 78,1 |
| Nissan | 89,3 | Backfactory | 81,9 | Debeka | 100,0 | Tinder | 88,9 | Druckerhersteller | |
| Peugeot | 89,3 | Kamps | 79,7 | LBS | 94,2 | eDarling | 88,1 | Epson | 100,0 |
| Alfa Romeo | 89,1 | Landbäckerei Ihle | 75,1 | Schwäbisch Hall | 91,0 | Dating Cafe | 82,5 | Xerox | 90,3 |
| Opel | 89,0 | Backwaren | | BHW | 84,6 | Depotbanken | | Lexmark | 85,9 |
| Rolls-Royce | 88,8 | Coppenrath & Wiese | 100,0 | Aachener | 82,1 | CapTrader | 100,0 | Brother | 83,7 |
| Mazda | 88,2 | Lieken | 79,5 | Wüstenrot | 79,1 | Flatex | 98,2 | Elektronikmärkte | |
| Renault | 87,8 | Bahnreisen | | Biermarken | | Lynx Broker | 89,7 | Expert | 100,0 |
| Hyundai | 87,6 | HXX | 100,0 | Krombacher | 100,0 | Diätprodukte | | Media Markt | 92,2 |
| Fiat | 87,5 | Abellio | 91,2 | Warsteiner | 94,2 | Almased | 100,0 | Saturn | 90,7 |
| Ford | 87,5 | Deutsche Bahn | 85,9 | Vellins | 89,4 | Slim Fast | 96,0 | Euronics | 86,3 |
| Seat | 87,0 | | | Bitburger | 89,0 | Yokebe | 91,0 | Conrad | 77,3 |
| Cadillac | 84,8 | | | Beck's | 86,7 | | | Medimax | 76,3 |