

Verbraucher küren Deutschlands fairste Unternehmen – Preisträger in 46 Kategorien – Feierliche Preisverleihung

Den Kunden ernst nehmen, Versprechen halten, offen auftreten und verlässlich sein – dies sind nur einige Attribute, die aus Sicht der Verbraucher ein faires Unternehmen kennzeichnen. Eine große Kundenbefragung zeigt, wer aktuell zu den fairsten Anbietern zählt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität und der Nachrichtensender n-tv zeichnen Unternehmen in 46 Kategorien mit dem Deutschen Fairness-Preis 2018 aus. Entschieden haben rund 50.000 Kundenstimmen; die Verbraucher bewerteten insgesamt 547 Unternehmen. Die feierliche Preisverleihung findet am Dienstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.10.2018, 18:35 Uhr).

Den Kunden ernst nehmen, Versprechen halten, offen auftreten und verlässlich sein – dies sind nur einige Attribute, die aus Sicht der Verbraucher ein faires Unternehmen kennzeichnen. Eine große Kundenbefragung zeigt, wer aktuell zu den fairsten Anbietern zählt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität und der Nachrichtensender n-tv zeichnen Unternehmen in 46 Kategorien mit dem Deutschen Fairness-Preis 2018 aus. Entschieden haben rund 50.000 Kundenstimmen; die Verbraucher bewerteten insgesamt 547 Unternehmen. Die feierliche Preisverleihung findet am Dienstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 24.10.2018, 18:35 Uhr).

Prämiert werden in diesem Jahr so unterschiedliche Unternehmen wie etwa Condor (Fluggesellschaften), Christ (Juweliere), Dethleffs (Wohnmobil-Hersteller), Medion (Computer-Hersteller), Schlaraffia (Betten & Matratzen), SDK (Private Krankenversicherer) oder 123energie (Strom-/Gasanbieter). „Allen Preisträgern ist gemein, dass sie sich gegenüber dem Kunden besonders fair verhalten und in ihrer Branche Maßstäbe setzen. Der Deutsche Fairness-Preis sorgt so für Aufklärung und ist eine wichtige Orientierungshilfe für jeden Verbraucher“, so Hans Demmel, n-tv-Geschäftsführer.

In der bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel wurde die Zufriedenheit der Kunden mit den Unternehmen in drei elementaren Leistungsbereichen untersucht: Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit und Transparenz. Diese wurden anhand vielfältiger Unterkriterien operationalisiert: von der Preisgestaltung und Zuverlässigkeit der Produkte über die Einhaltung von Absprachen bis zur Kulanz bei Reklamationen. Die Befragung berücksichtigte zudem die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen und den Verzicht auf versteckte Kosten und Lockangebote. Die Befragten konnten jeweils ein Unternehmen pro Kategorie bewerten, zu dem sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt bzw. dessen Produkte sie genutzt hatten.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Über alle Branchen betrachtet ist die Kundenzufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis hoch. Nahezu drei Viertel der Verbraucher stellen den Unternehmen hier ein positives Zeugnis aus. Auch in puncto Zuverlässigkeit fallen die Ergebnisse erfreulich gut aus. Etwas mehr Verbesserungspotenzial zeigt dagegen noch der Bereich Transparenz.“

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

Weitere Fakten und Ergebnistabellen finden Sie ab 18 Uhr unter www.disq.de.
Eine Dokumentation kann direkt beim Institut angefordert werden.

Für aktuelle Updates: Folgen Sie uns bei Twitter (twitter.com/DISQde) und Facebook (facebook.com/DISQ.de).

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Service-Qualität

Martin Schechtel

Tel.: 040 / 27 88 91 48-20

E-Mail: m.schechtel@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland

Kommunikation n-tv

Bettina Klauser

Tel.: 0221 / 456-74100

E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de