

**Seite:** 70 bis 78  
**Ressort:** Service

**Nummer:** 27  
**Auflage:** 124.133 (gedruckt) 122.501 (verkauft)  
 123.378 (verbreitet)  
**Reichweite:** 0,533 (in Mio.)

**Gattung:** Zeitschrift  
**Jahrgang:** 2017

Studie

## Heiße Tipps Unter Freunden

Welche Unternehmen genießen beste Referenzen? FOCUS-MONEY und ServiceValue haben Hunderttausende Kundenurteile für mehr als 70 Branchen eingeholt

Nicht nur Marketingstrategen großer Unternehmen setzen darauf, auch der kleine Einzelhändler aus dem Viertel weiß sie zu schätzen: die Mund-zu-Mund-Propaganda. „Empfehlen Sie uns gerne weiter“, heißt es beim gehobenen Fachhandel mit einem Händedruck an der Ladentür. Zwar sind die Umgangsformen heute nur noch selten so galant – die Idee jedoch ist geblieben: Wer zufriedene Kunden hat, darf sich über viele Weiterempfehlungen freuen. „Begeisterte Kunden sind die besten Verkäufer“, predigt auch die renommierte Vertriebstrainerin Sandra Schubert auf ihren Seminaren.

Eine Studie des Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov bestätigt den positiven Effekt mit Zahlen: Immerhin führen 37 Prozent aller Weiterempfehlungen in der Versicherungsbranche zu einem Vertragsabschluss – und zwar meist bei Neukunden, fanden die Experten heraus.

Ein Grund dafür ist sicher, dass die Empfehler hohe Glaubwürdigkeit genießen und damit gegenüber anderen Werbeformen klar im Vorteil sind. So vertrauen laut einer Nielsen-Studie mehr als acht von zehn Befragten auf Tipps von Freunden und Bekannten.

Doch welche Unternehmen werden hierzulande am häufigsten weiterempfohlen? Wer gilt als „heißer Tipp“ im persönlichen Umfeld seiner Kunden? Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS-MONEY in diesem Frühjahr zum zweiten Mal eine Studie durchgeführt.

Hierzu haben die Wissenschaftler Teilnehmer eines repräsentativen Online-Panels befragt. Sie wollten wissen, welche Unternehmen die Verbraucher in den letzten zwei Jahren tatsächlich wei-

terempfohlen haben und wie häufig. Der Aufwand war groß: Die Studienteilnehmer gaben zu fast 900 Anbietern ihre Antworten ab. Um für jedes Unternehmen schließlich den individuellen Empfehlungsscore zu ermitteln, werteten die Fachleute nahezu 370000 Kundenurteile aus (s. Kasten oben). „Je nach Kaufsegment haben wir die Anbieter in Branchen eingeteilt. Das ermöglicht den Vergleich mit den direkten Wettbewerbern“, erläutert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff die Ranglisten (ab S. 72). Das Kernergebnis der Studie sind 72 Branchensieger, die auf beste Mundpropaganda stolz sein dürfen.

Stefanie Haberstock

### BEWERTUNG

Wie die Wissenschaftler die Scores berechneten

Eine Kundenempfehlung kann nur wirken, wenn sie ausgesprochen wird. Sie geht also über die reine Weiterempfehlungsbereitschaft hinaus, denn hier kann es bei der bloßen Absicht bleiben. Um die Häufigkeit echter Empfehlungen zu messen, hat das Beratungs- und Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY den sogenannten Empfehlungsscore entwickelt. Als Basis für die Rankings (s. Tabellen ab S. 72) konnten die Wissenschaftler so für jedes Unternehmen dessen individuelle Empfehlungsquote ermitteln.

Zunächst wurde jedes Unternehmen je 1000 Teilnehmern eines Online-Panels angezeigt. Die Verbraucher bewerteten 896 Anbieter aus 72 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. Aus allen Antworten

errechneten die Experten anschließend den Empfehlungsscore (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.

Über die Gewichtungen können die Wissenschaftler indirekt die „Reichweite“ eines Studienteilnehmers und die „Intensität“ seiner Empfehlungen berücksichtigen. Hier zeigt sich, wie groß das soziale Netzwerk eines Kunden ist und ob er zu den Meinungsführern seines Umfelds zählt. Die Summe der gewichteten Antworten wurde durch neun geteilt und als Prozentwert zum maximal möglichen Summenwert angegeben. Dies ergibt dann den Empfehlungsscore.

Er liegt zwischen null und 100 und liefert eine konkrete Aussage über das Empfehlungsverhalten für ein Unternehmen. Hätten alle Kunden einen Anbieter „immer wieder“ empfohlen, bekäme er den Score 100. Hätten alle Kunden mit „ja, mehrmals“ geantwortet, wäre der ES gleich 60, bei „mindestens einmal“ läge er bei 20.

Wo die Kunden die besten Verkäufer sind

Im April führte ServiceValue für FOCUS-MONEY erneut eine repräsentative Online-Befragung zum Empfehlungsverhalten von Kunden durch. Die folgenden Tabellen zeigen die 439 Prämierten

Im Verein, auf Partys, in der Nachbarschaft oder im Job – über ein Top-Produkt oder eine tolle Dienstleistung reden zufriedene Verbraucher besonders gern. Für Unternehmen ist das die beste Wer-

bung – überzeugend und obendrein gratis. Doch wer steht innerhalb seines Kaufsegments in Sachen Referenzen am besten da? Das zeigt die Empfehlungsquote eines Anbieters im Vergleich zu seinen Wettbewerbern (s. Ranglisten bis S. 78). Die jeweiligen Branchengewinner erhalten das Prädikat „Höchste Weiterempfehlung“. Diese Auszeichnung wird also immer nur einmal vergeben. Anbieter, deren Empfehlungsquoten ebenfalls über dem Branchenmittelwert liegen, bekommen die Auszeichnung „Hohe Weiterempfehlung“. Die höchste Auszeichnung konnten 72 Unternehmen für sich verbuchen. Mit hohen Werten schafften es 367 Anbieter in die Ranglisten. Die folgenden Studienergebnisse sind den sechs übergeordneten Kategorien Banken und Finanzen, Handel, Versicherungen und Beratung, Haus und Energie, Kommunikation und Information sowie Mobilität und Reisen zugeordnet. Die Branchen sind jeweils alphabetisch sortiert.

Banken und Finanzen: wichtige Vertrauenssache im Gespräch

Geld braucht Vertrauen. Wird es nicht enttäuscht, ist die Chance auf Empfehlungen hoch. Die 13 Gewinner mit der besten Mund-zu-Mund-Werbung stellen das unter Beweis. So brilliert die Kreditkartengesellschaft Visa mit einem Score von 34,8, dem höchsten der Kategorie. Weitere Branchensieger sind die ING-Diba bei den Kreditbanken, die Sparkassen bei den Filialbanken, Volkswagen als Leasinggesellschaft eines Autoherstellers sowie die HypoVereinsbank als Baufinanzierer.

1)ehemals: GE Capital Direkt Quelle: ServiceValue

Versicherungen und Beratung: den Durchblick erleichtern

Die richtige Absicherung fürs Alter, das Auto, das Haus, die Existenz – eine komplexe Angelegenheit, die neben passenden Produkten gute Beratung erfordert. Hier kann ein ehrlicher „Tipp“ unter Vertrauten besonders wertvoll sein. Für rund 350 Anbieter in 17 Bran-

chen hat ServiceValue das Weiterempfehlungsverhalten abgefragt. Über die stärkste Mundpropaganda kann sich in dieser Kategorie der ADAC als Reisekrankenversicherer freuen. Mit einem Score von 31,8 gab es das Siegel „Höchste Weiterempfehlung“. In gleich fünf Segmenten reüssierte die Allianz – am meisten als Hausratversicherer.

Haus und Energie: Tippgeber für große Pläne

Bei den Themen Hausbau, Modernisierung und Energieverbrauch geht es um viel Geld und große Investitionen. Ob Gasanbieter oder Wintergartenhersteller – wo gibt es Einsparpotenzial, wo stimmt die Qualität? Gut, wenn die richtige Referenz Ärger am Bau zu vermeiden hilft. 90 Unternehmen aus 19 Branchen haben es in dieser Kategorie in die Ranglisten geschafft. Unter den Energieerzeugern für Strom und Gas bekommt E.on die meiste Gratiswerbung von seinen Kunden. Bei den Fensterherstellern sticht Velux die Konkurrenz aus. Bei den Fertighausanbietern macht allkauf Haus das Rennen.

Eigenheim: Wer in ein Haus investiert, berät sich im Vorfeld gern mit Freunden  
Kommunikation und Information: Werbung von begeisterten Usern

Der Datenfluss muss reibungslos funktionieren. Heute ist das wichtiger denn je. Sehr stark ist die Mundpropaganda für die Anbieter von E-Mail-Diensten. Sieben von elf untersuchten Providern schafften den Sprung über den Mittelwert. Die besten drei – GMX, Gmail und web.de – heben sich jedoch deutlich von der Konkurrenz ab. In ihrem Segment ist die Deutsche Telekom spitze. Aldi Talk liegt bei den Mobilfunk-Discountern weit vorn.

Mobilität und Reisen: immer für einen Smalltalk gut

Schon Matthias Claudius wusste: „Wenn jemand eine Reise tut, so kann er was erzählen.“ Heutzutage gelten die Deutschen als Reiseweltmeister. Das kostet viel Zeit und Geld. Ganz klar, dass Urlaubserlebnisse zu den wichtig-

sten Themen im Freundeskreis gehören. Ferienglück oder Reisetress? Was lief schief, was ging glatt, was war unvergesslich schön? Aber auch der dienstliche Trip im Flieger oder mit dem Mietwagen kann für viel Gesprächsstoff sorgen. ServiceValue hat in dieser Kategorie zehn Branchen mit mehr als 80 Anbietern wissenschaftlich fundiert untersucht. Von der Mitteilungsfreude der Reisenden profitiert besonders die Fluggesellschaft Lufthansa. Für die Kranich-Linie gab es die Auszeichnung „Höchste Weiterempfehlung“ mit einem Score von 34,5. Weit vor der Konkurrenz liegt das Fernbus-Unternehmen Flixbus. Hier ermittelten die Wissenschaftler einen Top-Wert von 30,0. Bei den Autovermietern schneidet Europcar mit 28,3 am besten ab, gefolgt von Hertz und dicht dahinter Avis. Bei den Ferienparks liegt Center Parcs klar vorn. Hauchdünn dagegen ist der Abstand zwischen dem Hotelbuchungsportal HRS.de mit der höchsten Empfehlungsquote und dem Zweitplatzierten booking.com. Die Hotelvergleichsportale führt trivago.de an.

Flixbus: Günstige Fernbus-reisen sind ein heißer Tipp unter Kumpels

Kreuzfahrt: Das Rennen macht hier Aida Cruises



1)Auf Basis der nicht gerundeten Studienergebnisse liegt die ADAC-Autoversicherung knapp vor der HUK-Coburg;



2)Provinzial Nord Brandkasse/Westfälische Provinzial Quelle: ServiceValue



Quelle: ServiceValue



Quelle: ServiceValue



Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Empfehlungsquote	Bewertung
<b>Autobanken</b>		
Volkswagen Bank	20,6	Höchste Weiterempfehlung
BMW Bank	17,0	Hohe Weiterempfehlung
Audi Bank	16,6	Hohe Weiterempfehlung
PSA Bank (Citroën, Peugeot)	16,4	Hohe Weiterempfehlung
Škoda Bank	16,3	Hohe Weiterempfehlung
Mercedes-Benz Bank	15,5	Hohe Weiterempfehlung
<b>Autoleasing – Autohersteller</b>		
Volkswagen	26,6	Höchste Weiterempfehlung
Toyota	22,6	Hohe Weiterempfehlung

Nissan	22,3	Hohe Weiterempfehlung
Opel	22,2	Hohe Weiterempfehlung
Mercedes-Benz	21,3	Hohe Weiterempfehlung
Audi	21,2	Hohe Weiterempfehlung
BMW	20,8	Hohe Weiterempfehlung
Škoda	20,7	Hohe Weiterempfehlung
Mitsubishi	20,6	Hohe Weiterempfehlung
Peugeot	20,2	Hohe Weiterempfehlung
Renault	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Mazda	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Autoleasing – Online-Anbieter		
AutoScout24	20,5	Höchste Weiterempfehlung
Mobil-Leasing24	17,5	Hohe Weiterempfehlung
leas mobil.de	17,4	Hohe Weiterempfehlung
MeinAuto	16,8	Hohe Weiterempfehlung
Athlon	16,6	Hohe Weiterempfehlung
Sixt Neuwagen	16,6	Hohe Weiterempfehlung
LeasingMarkt	16,4	Hohe Weiterempfehlung
Autohaus24	16,3	Hohe Weiterempfehlung
Comco	16,2	Hohe Weiterempfehlung
Null-Leasing.com	16,2	Hohe Weiterempfehlung
ASS Athletic Sport Sponsoring	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Baufinanzierer – Banken		
HypoVereinsbank	25,0	Höchste Weiterempfehlung
Sparkassen	24,7	Hohe Weiterempfehlung
ING-Diba	24,1	Hohe Weiterempfehlung
Commerzbank	23,9	Hohe Weiterempfehlung
Comdirect	22,9	Hohe Weiterempfehlung
DKB (Deutsche Kreditbank)	22,8	Hohe Weiterempfehlung
Sparda-Banken	22,3	Hohe Weiterempfehlung
Postbank	21,8	Hohe Weiterempfehlung
Targobank	21,6	Hohe Weiterempfehlung
Baufinanzierer – Vermittler		
Enderlein Baufinanzierungen	16,7	Höchste Weiterempfehlung
PlanetHyp	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Interhyp	15,9	Hohe Weiterempfehlung
Baugeld Spezialisten	15,7	Hohe Weiterempfehlung
Baufi24	15,6	Hohe Weiterempfehlung
Bausparkassen		
Wüstenrot Bausparkasse	24,3	Höchste Weiterempfehlung
Bausparkasse Schwäbisch Hall	23,6	Hohe Weiterempfehlung
Alte Leipziger Bauspar	20,7	Hohe Weiterempfehlung
BHW Bausparkasse	20,2	Hohe Weiterempfehlung
Aachener Bausparkasse	19,4	Hohe Weiterempfehlung
Deutsche Bausparkasse Badenia	19,2	Hohe Weiterempfehlung
BKM – Bausparkasse Mainz	19,1	Hohe Weiterempfehlung
LBS Bayern	19,0	Hohe Weiterempfehlung
Debeka Bausparkasse	18,9	Hohe Weiterempfehlung
Depotbanken		
Onvista Bank	16,1	Höchste Weiterempfehlung
Lynx Broker	15,9	Hohe Weiterempfehlung
Direktbanken		
ING-Diba	23,8	Höchste Weiterempfehlung
Comdirect	23,6	Hohe Weiterempfehlung
Consorsbank	23,3	Hohe Weiterempfehlung
DKB (Deutsche Kreditbank)	22,6	Hohe Weiterempfehlung
Targobank Direkt1)	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Bank of Scotland	19,7	Hohe Weiterempfehlung
Volkswagen Bank	19,6	Hohe Weiterempfehlung
Filialbanken		
Sparkassen	28,1	Höchste Weiterempfehlung
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	27,5	Hohe Weiterempfehlung
Commerzbank	25,8	Hohe Weiterempfehlung

Sparda-Banken	24,0	Hohe Weiterempfehlung
Targobank	23,0	Hohe Weiterempfehlung
Postbank	22,1	Hohe Weiterempfehlung
Fondsgesellschaften		
Deka	23,1	Höchste Weiterempfehlung
DWS	20,9	Hohe Weiterempfehlung
Union Investment	19,3	Hohe Weiterempfehlung
Allianz Global Investors (AGI)	18,6	Hohe Weiterempfehlung
Kreditbanken		
ING-Diba	28,3	Höchste Weiterempfehlung
Sparkassen	27,5	Hohe Weiterempfehlung
Commerzbank	25,9	Hohe Weiterempfehlung
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	24,5	Hohe Weiterempfehlung
DKB (Deutsche Kreditbank)	23,5	Hohe Weiterempfehlung
Postbank	23,4	Hohe Weiterempfehlung
Barclaycard	22,9	Hohe Weiterempfehlung
HypoVereinsbank	21,8	Hohe Weiterempfehlung
Bank of Scotland	21,6	Hohe Weiterempfehlung
Targobank	21,4	Hohe Weiterempfehlung
Sparda-Banken	21,3	Hohe Weiterempfehlung
Audi Bank	20,9	Hohe Weiterempfehlung
Kreditkartengesellschaften		
Visa	34,8	Höchste Weiterempfehlung
MasterCard	32,5	Hohe Weiterempfehlung
Online-Kreditmarktplätze		
auxmoney.com	17,8	Höchste Weiterempfehlung
smava.de	17,4	Hohe Weiterempfehlung
vexcash.com	16,3	Hohe Weiterempfehlung

Unternehmen	Empfehlungsquote	Bewertung
Direktversicherer		
HUK24	26,2	Höchste Weiterempfehlung
Ergo Direkt	24,6	Hohe Weiterempfehlung
CosmosDirekt	23,7	Hohe Weiterempfehlung
Europa	22,2	Hohe Weiterempfehlung
Sparkassen DirektVersicherung	21,7	Hohe Weiterempfehlung
Gesetzliche Krankenkassen – regional		
AOK Baden-Württemberg	22,5	Höchste Weiterempfehlung
AOK PLUS	21,5	Hohe Weiterempfehlung
AOK Rheinland/Hamburg	21,1	Hohe Weiterempfehlung
AOK Bayern	20,0	Hohe Weiterempfehlung
IKK Südwest	18,9	Hohe Weiterempfehlung
AOK Nordost	18,7	Hohe Weiterempfehlung
AOK Niedersachsen	18,5	Hohe Weiterempfehlung
Gesetzliche Krankenkassen – überregional		
Die Techniker	25,2	Höchste Weiterempfehlung
Barmer	23,9	Hohe Weiterempfehlung
DAK-Gesundheit	23,5	Hohe Weiterempfehlung
IKK classic	23,4	Hohe Weiterempfehlung
Audi BKK	21,4	Hohe Weiterempfehlung
Knappschaft	20,9	Hohe Weiterempfehlung
Bahn-BKK	20,9	Hohe Weiterempfehlung
BIG direkt gesund	20,8	Hohe Weiterempfehlung
Kaufmännische Krankenkasse – KKH	20,7	Hohe Weiterempfehlung
BKK Mobil Oil	20,6	Hohe Weiterempfehlung
hkk	20,5	Hohe Weiterempfehlung
Haftpfllichtversicherer		
HUK-Coburg	27,9	Höchste Weiterempfehlung
HUK24	26,6	Hohe Weiterempfehlung
LVM	23,4	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	22,6	Hohe Weiterempfehlung
CosmosDirekt	22,5	Hohe Weiterempfehlung

Axa	22,3	Hohe Weiterempfehlung
R+V	22,2	Hohe Weiterempfehlung
Arag	22,1	Hohe Weiterempfehlung
AachenMünchener	21,9	Hohe Weiterempfehlung
Gothaer	21,7	Hohe Weiterempfehlung
HDI	21,6	Hohe Weiterempfehlung
Württembergische	21,5	Hohe Weiterempfehlung
Ergo	21,2	Hohe Weiterempfehlung
Allianz	21,0	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	20,6	Hohe Weiterempfehlung
SV SparkassenVersicherung	20,4	Hohe Weiterempfehlung
VHV Versicherungen	20,3	Hohe Weiterempfehlung
Handy-Versicherer – herstellerunabhängig		
Sofortschutz	17,4	Höchste Weiterempfehlung
assona	16,8	Hohe Weiterempfehlung
OnlineVersicherung.de	14,9	Hohe Weiterempfehlung
be relaxed	14,8	Hohe Weiterempfehlung
Hausratversicherer		
Allianz	26,0	Höchste Weiterempfehlung
HUK-Coburg	25,2	Hohe Weiterempfehlung
Axa	21,3	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	20,9	Hohe Weiterempfehlung
Arag	19,2	Hohe Weiterempfehlung
Generali	18,7	Hohe Weiterempfehlung
Alte Leipziger	18,6	Hohe Weiterempfehlung
Gothaer	18,4	Hohe Weiterempfehlung
Ammerländer Versicherung	18,2	Hohe Weiterempfehlung
SV SparkassenVersicherung	17,5	Hohe Weiterempfehlung
Ergo	17,3	Hohe Weiterempfehlung
Kfz-Direktversicherer		
HUK24	22,6	Höchste Weiterempfehlung
Sparkassen DirektVersicherung	21,1	Hohe Weiterempfehlung
R+V24	20,4	Hohe Weiterempfehlung
Allsecur	20,1	Hohe Weiterempfehlung
CosmosDirekt	19,9	Hohe Weiterempfehlung
direct line	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Kfz-Serviceversicherer		
ADAC-Autoversicherung	27,71)	Höchste Weiterempfehlung
HUK-Coburg	27,7	Hohe Weiterempfehlung
Allianz	23,4	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	22,7	Hohe Weiterempfehlung
Axa	21,7	Hohe Weiterempfehlung
LVM	20,2	Hohe Weiterempfehlung
VHV Versicherungen	19,9	Hohe Weiterempfehlung
AachenMünchener	19,4	Hohe Weiterempfehlung
Zurich	19,1	Hohe Weiterempfehlung
Provinzial NordWest2)	18,9	Hohe Weiterempfehlung
WGV	18,8	Hohe Weiterempfehlung
Krankenzusatzversicherer		
Allianz	23,7	Höchste Weiterempfehlung
HUK-Coburg	22,9	Hohe Weiterempfehlung
Axa	21,8	Hohe Weiterempfehlung
Ergo Direkt	21,5	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	21,3	Hohe Weiterempfehlung
DKV	21,0	Hohe Weiterempfehlung
HanseMerkur	20,9	Hohe Weiterempfehlung
R+V	20,2	Hohe Weiterempfehlung
Signal Iduna	20,1	Hohe Weiterempfehlung
Arag	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	19,1	Hohe Weiterempfehlung
Gothaer	18,9	Hohe Weiterempfehlung
LVM	18,4	Hohe Weiterempfehlung
Lebensversicherer		

CosmosDirekt	23,6	Höchste Weiterempfehlung
Allianz	23,3	Hohe Weiterempfehlung
SV SparkassenVersicherung	20,5	Hohe Weiterempfehlung
AachenMünchener	20,0	Hohe Weiterempfehlung
Ergo	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	19,6	Hohe Weiterempfehlung
Axa	19,2	Hohe Weiterempfehlung
Zurich Deutscher Herold	19,1	Hohe Weiterempfehlung
Online-Rechtsberatung		
advocado	20,8	Höchste Weiterempfehlung
Anwalt.de	19,9	Hohe Weiterempfehlung
Deutsche Anwaltshotline	19,0	Hohe Weiterempfehlung
Justanswer.de	17,9	Hohe Weiterempfehlung
Private Krankenversicherer		
Allianz	25,8	Höchste Weiterempfehlung
HUK-Coburg	24,6	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	20,8	Hohe Weiterempfehlung
Axa	20,6	Hohe Weiterempfehlung
Gothaer	20,1	Hohe Weiterempfehlung
Barmenia	19,8	Hohe Weiterempfehlung
DKV	19,0	Hohe Weiterempfehlung
Arag	18,8	Hohe Weiterempfehlung
HanseMerkur	18,4	Hohe Weiterempfehlung
Württembergische	17,7	Hohe Weiterempfehlung
LVM	17,6	Hohe Weiterempfehlung
Rechtsschutzversicherer		
ADAC Rechtsschutz	27,2	Höchste Weiterempfehlung
Allianz	26,5	Hohe Weiterempfehlung
HUK-Coburg	26,4	Hohe Weiterempfehlung
Advocard	23,4	Hohe Weiterempfehlung
Arag	21,5	Hohe Weiterempfehlung
R+V	21,2	Hohe Weiterempfehlung
Württembergische	20,4	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	20,3	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Reisekrankenversicherer		
ADAC	31,8	Höchste Weiterempfehlung
Allianz	25,1	Hohe Weiterempfehlung
Arag	20,3	Hohe Weiterempfehlung
HUK-Coburg/HUK24	19,6	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	18,9	Hohe Weiterempfehlung
Axa	18,8	Hohe Weiterempfehlung
ERV	18,6	Hohe Weiterempfehlung
R+V	18,3	Hohe Weiterempfehlung
Ergo Direkt	17,8	Hohe Weiterempfehlung
DKV	17,7	Hohe Weiterempfehlung
Versicherungsmakler		
a+g rettig	19,4	Höchste Weiterempfehlung
A-I-S Wild Assekuranzmakler	16,4	Hohe Weiterempfehlung
Comfortplan	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Artus Gruppe	15,5	Hohe Weiterempfehlung
BBN Versicherungsmakler	15,4	Hohe Weiterempfehlung
Leppert Franz	15,2	Hohe Weiterempfehlung
Business Makler Service	15,0	Hohe Weiterempfehlung
Warendorfer Versicherungs-Kontor	15,0	Hohe Weiterempfehlung
Leue & Nill	14,8	Hohe Weiterempfehlung
am Brunnen	14,6	Hohe Weiterempfehlung
Versicherungsmanagement		
Carl Bölken Söhne	14,6	Hohe Weiterempfehlung
Bonnkapital	14,5	Hohe Weiterempfehlung
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	14,3	Hohe Weiterempfehlung
Wohngebäudeversicherer		
Allianz	24,9	Höchste Weiterempfehlung

HUK-Coburg	22,7	Hohe Weiterempfehlung
AachenMünchener	21,2	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	20,3	Hohe Weiterempfehlung
Axa	19,1	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	18,9	Hohe Weiterempfehlung
SV SparkassenVersicherung	18,5	Hohe Weiterempfehlung
Generali	17,8	Hohe Weiterempfehlung
Alte Leipziger	17,7	Hohe Weiterempfehlung
Provinzial Rheinland	17,6	Hohe Weiterempfehlung
Zahnzusatzversicherer		
Allianz	23,4	Höchste Weiterempfehlung
Ergo Direkt	19,5	Hohe Weiterempfehlung
HUK-Coburg	17,5	Hohe Weiterempfehlung
Arag	17,4	Hohe Weiterempfehlung
DEVK	16,9	Hohe Weiterempfehlung
Axa	16,8	Hohe Weiterempfehlung
Gothaer	16,6	Hohe Weiterempfehlung
Debeka	16,2	Hohe Weiterempfehlung
R+V	16,1	Hohe Weiterempfehlung
DKV	15,9	Hohe Weiterempfehlung
HanseMerkur	15,5	Hohe Weiterempfehlung

Unternehmen	Empfehlungsquote	Bewertung
Energieerzeuger		
E.on	26,6	Höchste Weiterempfehlung
Vattenfall	24,8	Hohe Weiterempfehlung
Entsorgungsdienstleister		
Remondis	16,3	Höchste Weiterempfehlung
Veolia Umweltservice	15,3	Hohe Weiterempfehlung
Stadtreinigung Hamburg	14,2	Hohe Weiterempfehlung
Tönsmeier	14,1	Hohe Weiterempfehlung
Fensterhersteller		
Velux	23,4	Höchste Weiterempfehlung
Schüco	19,5	Hohe Weiterempfehlung
Weru	18,3	Hohe Weiterempfehlung
Fertigaragenhersteller		
Pfaff Fertigaragen	14,8	Höchste Weiterempfehlung
Zapf Garagen	14,1	Hohe Weiterempfehlung
Siebau Garagen	14,0	Hohe Weiterempfehlung
Beton Kemmler	13,8	Hohe Weiterempfehlung
Eigner Fertigbau	13,8	Hohe Weiterempfehlung
Fertighausanbieter		
allkauf Haus	19,0	Höchste Weiterempfehlung
Baufritz	18,1	Hohe Weiterempfehlung
ProHaus	17,4	Hohe Weiterempfehlung
Streif Haus	16,9	Hohe Weiterempfehlung
Bien-Zenker	16,6	Hohe Weiterempfehlung
Okal Haus	16,4	Hohe Weiterempfehlung
ScanHaus Marlow	16,2	Hohe Weiterempfehlung
WeberHaus	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Luxhaus	16,0	Hohe Weiterempfehlung
Kampa	16,0	Hohe Weiterempfehlung
SchwörerHaus	15,9	Hohe Weiterempfehlung
FingerHaus	15,8	Hohe Weiterempfehlung
Fertigkelleranbieter		
Glatthaar-Fertigkeller	15,6	Höchste Weiterempfehlung
Partnerbau Braun	15,2	Hohe Weiterempfehlung
Otto Knecht	15,0	Hohe Weiterempfehlung
Gasversorger – bundesweit		
123energie	21,5	Höchste Weiterempfehlung
eprimo	19,8	Hohe Weiterempfehlung
E wie Einfach	18,5	Hohe Weiterempfehlung

Yello	18,4	Hohe Weiterempfehlung
Maingau Energie	17,9	Hohe Weiterempfehlung
Gasversorger – regional		
Stadtwerke Düsseldorf	17,0	Höchste Weiterempfehlung
mainova	16,5	Hohe Weiterempfehlung
Enso	16,3	Hohe Weiterempfehlung
Gasag	16,3	Hohe Weiterempfehlung
N-Ergie	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Stadtwerke Leipzig	16,0	Hohe Weiterempfehlung
Mitgas (enviaM)	15,8	Hohe Weiterempfehlung
Immobilienmakler – regional		
Aigner Immobilien	19,6	Höchste Weiterempfehlung
Aengevelt Immobilien	19,4	Hohe Weiterempfehlung
Eschner-Immobilien	16,7	Hohe Weiterempfehlung
Hausmann Immobilien	16,5	Hohe Weiterempfehlung
Dr. Oebels + Partner	16,5	Hohe Weiterempfehlung
Immobilienmakler – überregional		
Sparkasse-Finanzgruppe/LBS	21,5	Höchste Weiterempfehlung
Wüstenrot Immobilien	18,2	Hohe Weiterempfehlung
Engel & Völkers	18,0	Hohe Weiterempfehlung
amarc21 Immobilien	17,8	Hohe Weiterempfehlung
McMakler	17,7	Hohe Weiterempfehlung
PlanetHome Immobilien	17,4	Hohe Weiterempfehlung
Immobilienverwalter		
Deutsche Wohnen	16,0	Höchste Weiterempfehlung
Vonovia	15,4	Hohe Weiterempfehlung
Massivhausanbieter		
Helma	19,1	Höchste Weiterempfehlung
Arge-Haus	18,8	Hohe Weiterempfehlung
Heinz von Heiden	17,6	Hohe Weiterempfehlung
Baumeister-Haus	17,6	Hohe Weiterempfehlung
Favorit Massivhaus	17,0	Hohe Weiterempfehlung
Viebrockhaus	16,9	Hohe Weiterempfehlung
Ökogasanbieter		
Lichtblick	16,5	Höchste Weiterempfehlung
Grünwelt Energie	16,2	Hohe Weiterempfehlung
lekker Energie	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Ökostromanbieter		
lekker Energie	18,1	Höchste Weiterempfehlung
Grünwelt Energie	17,6	Hohe Weiterempfehlung
Lichtblick	16,8	Hohe Weiterempfehlung
Self-Storage-Anbieter		
Shurgard	15,2	Höchste Weiterempfehlung
First Elephant	14,9	Hohe Weiterempfehlung
MyPlace	14,6	Hohe Weiterempfehlung
Pickens	14,4	Hohe Weiterempfehlung
Stromversorger – bundesweit		
Yello	20,7	Höchste Weiterempfehlung
eprimo	20,6	Hohe Weiterempfehlung
123energie	19,8	Hohe Weiterempfehlung
Stadtwerke München	19,7	Hohe Weiterempfehlung
Stromversorger – regional		
mainova	18,7	Höchste Weiterempfehlung
Drewag Stadtwerke Dresden	18,3	Hohe Weiterempfehlung
EWE	18,0	Hohe Weiterempfehlung
enviaM	17,9	Hohe Weiterempfehlung
Stadtwerke Düsseldorf	17,8	Hohe Weiterempfehlung
DEW21	16,7	Hohe Weiterempfehlung
Türen, Tore, Garagen		
novoform	13,8	Höchste Weiterempfehlung
Hörmann	13,6	Hohe Weiterempfehlung
Wintergartenanbieter		
Schüco Wintergarten	17,6	Höchste Weiterempfehlung



Solarlux	16,4	Hohe Weiterempfehlung
Glalum	15,8	Hohe Weiterempfehlung
Gewe	15,6	Hohe Weiterempfehlung
Wikoma Wintergärten	15,3	Hohe Weiterempfehlung
Klein Wintergarten	15,0	Hohe Weiterempfehlung
Schennjessie-Wintergarten	14,9	Hohe Weiterempfehlung
MSK Wintergärten	14,7	Hohe Weiterempfehlung
Alwiga Wintergärten	14,8	Hohe Weiterempfehlung

Unternehmen	Empfehlungsquote	Bewertung
E-Mail-Anbieter		
GMX	40,4	Höchste Weiterempfehlung
Gmail	40,0	Hohe Weiterempfehlung
web.de	39,5	Hohe Weiterempfehlung
t-online.de	32,9	Hohe Weiterempfehlung
Windows Live Hotmail	31,3	Hohe Weiterempfehlung
1&1 Internet	31,0	Hohe Weiterempfehlung
Yahoo! Mail	30,9	Hohe Weiterempfehlung
Kabelnetzbetreiber		
Vodafone	29,5	Höchste Weiterempfehlung
unitymedia	27,9	Hohe Weiterempfehlung
Mobilfunk-Discounter		
Aldi Talk	29,3	Höchste Weiterempfehlung
Blau	18,9	Hohe Weiterempfehlung
Fonic	18,2	Hohe Weiterempfehlung
otelo	16,9	Hohe Weiterempfehlung
Lidl connect	16,8	Hohe Weiterempfehlung
Tchibo Mobil	16,7	Hohe Weiterempfehlung
Premium-TV-Anbieter		
Sky	29,5	Höchste Weiterempfehlung
Telekom Entertain	28,6	Hohe Weiterempfehlung
Telekommunikation		
Deutsche Telekom	36,9	Höchste Weiterempfehlung
Vodafone	35,0	Hohe Weiterempfehlung
O2	32,8	Hohe Weiterempfehlung
1&1	31,2	Hohe Weiterempfehlung
unitymedia	25,7	Hohe Weiterempfehlung
mobilcom debitel	25,6	Hohe Weiterempfehlung
Webhosting-Anbieter		
1&1 Internet	23,4	Höchste Weiterempfehlung
Strato	19,6	Hohe Weiterempfehlung
1blu.de	15,7	Hohe Weiterempfehlung
Host Europe	15,5	Hohe Weiterempfehlung
checkdomain	15,4	Hohe Weiterempfehlung
domainFactory	15,3	Hohe Weiterempfehlung

Unternehmen	Empfehlungsquote	Bewertung
Autovermieter		
Europcar	28,3	Höchste Weiterempfehlung
Hertz	26,8	Hohe Weiterempfehlung
Avis	26,5	Hohe Weiterempfehlung
Sixt	22,4	Hohe Weiterempfehlung
Carsharing-Anbieter		
DriveNow	21,3	Höchste Weiterempfehlung
Car2go	20,3	Hohe Weiterempfehlung
teilAuto	18,6	Hohe Weiterempfehlung
Cluburlaub		
TUI Magic Life	21,2	Höchste Weiterempfehlung
Riu Clubhotels	20,8	Hohe Weiterempfehlung
Robinson Club	20,6	Hohe Weiterempfehlung
Club Calimera	19,4	Hohe Weiterempfehlung

1-2-Fly Fun Club	19,0	Hohe Weiterempfehlung
Ferienparks		
Center Parcs	27,3	Höchste Weiterempfehlung
Landal GreenParks	20,2	Hohe Weiterempfehlung
Fernbusreiseanbieter		
Flixbus	30,0	Höchste Weiterempfehlung
IC Bus	21,1	Hohe Weiterempfehlung
DeinBus.de	20,2	Hohe Weiterempfehlung
Fluggesellschaften		
Lufthansa	34,5	Höchste Weiterempfehlung
Air Berlin	30,7	Hohe Weiterempfehlung
Condor Flugdienst	27,2	Hohe Weiterempfehlung
TUIfly	26,9	Hohe Weiterempfehlung
Eurowings	25,9	Hohe Weiterempfehlung
Flusskreuzfahrten		
Phoenix Flussreisen	16,9	Höchste Weiterempfehlung
A-Rosa	16,1	Hohe Weiterempfehlung
Hotelbuchungsportale		
HRS.de	25,4	Höchste Weiterempfehlung
booking.com	25,3	Hohe Weiterempfehlung
hotel.check24.de	21,9	Hohe Weiterempfehlung
hotel.de	21,5	Hohe Weiterempfehlung
travelscout24.de	19,0	Hohe Weiterempfehlung
agoda.de	18,5	Hohe Weiterempfehlung
Hotelvergleichsportale		
trivago.de	26,8	Höchste Weiterempfehlung
tripadvisor.de	25,6	Hohe Weiterempfehlung
momondo.de	21,6	Hohe Weiterempfehlung
swoodoo.com	20,7	Hohe Weiterempfehlung
kayak.de	20,1	Hohe Weiterempfehlung
Kreuzfahrtanbieter		
Aida Cruises	22,5	Höchste Weiterempfehlung
TUI Cruises	21,9	Hohe Weiterempfehlung
Hurtigruten	20,5	Hohe Weiterempfehlung
MSC Kreuzfahrten	19,7	Hohe Weiterempfehlung

**Abbildung:** Multiplikatoren: Ein erfolgreicher Kauf macht stolz – davon erzählen Verbraucher gern

**Abbildung:** Lieferung: Bestelltes sollte pünktlich und unversehrt eintreffen

**Abbildung:** Qualität: Gute Berater gehen auf Kundenbedürfnisse ein

**Wörter:** 1361

**Urheberinformation:** Alle Rechte: Focus Money