



Studie „Produktqualität“

Ganze Arbeit

DEUTSCHLAND TEST hat über 180 000 Kundenurteile ausgewertet: welche Marken aus Sicht der Verbraucher die **höchste Qualität** aufweisen

Heimwerker können ein Lied davon singen: Ohne vernünftiges Werkzeug sind Frusterlebnisse beim Basteln und Bauen programmiert. Wenn zum Beispiel dem Akkuschrauber nach ein paar Umdrehungen plötzlich Saft und Kraft ausgehen, ärgert man sich, bei der Anschaffung an der falschen Stelle gespart zu haben. Wie heißt es so schön: Wer billig kauft, kauft zweimal.

Dieses Sprichwort lässt sich sicher nicht auf alle Waren übertragen. Günstige Produkte sind nicht pauschal minderwertig. Auf der anderen Seite sind sie – und da sprechen viele Verbraucher aus Erfahrung – aber oft auch nicht von besonders guter Qualität. Zumindest nicht, wenn sie regelmäßig und dauerhaft im Einsatz oder in Benutzung sind.

Kein Wunder, dass der Trend in vielen Bereichen zu höherwertigen und höherpreisigen Produkten geht. Die Kunden sind anspruchsvol-

ler geworden. Kurz gesagt: Qualität hat Konjunktur. Dank des Internet sind viele Kunden überdies viel besser informiert als früher. Vor dem Kauf werden Testberichte gelesen, Meinungen gesammelt und Foren mit Erfahrungsberichten durchstöbert – ganz speziell bei größeren Anschaffungen.

Doch in welchen Marken steckt aus Verbrauchersicht die höchste Produktqualität? Auf wen – und auf wessen Produkte – kann man sich verlassen? Gemeinsam mit dem Analyse- und Beratungshaus ServiceValue hat DEUTSCHLAND TEST die Kunden auch in diesem Jahr nach ihrer subjektiven Einschätzung gefragt. Untersucht wurde die Qualitätswahrnehmung der Verbraucher gegenüber Markenprodukten. Auf den Prüfstand kamen über 1000 Hersteller-, Handels- und Dachmarken aus rund 60 verschiedenen Warengruppen. ■

THORSTEN JACOBS

Qualitätsurteil

180 000 Urteile zu über 1000 Marken – für Hersteller und Händler ein hervorragender Gradmesser der empfundenen Produktqualität



Foto: Depositphotos



Methodik

Welche Marken kommen bei den Verbrauchern in Deutschland in Sachen Produktqualität am besten an? Um diese Frage zu beantworten, führte DEUTSCHLAND TEST zusammen mit den Experten des Kölner Analyse- und Beratungshauses ServiceValue auch in diesem Jahr eine breit angelegte Online-Umfrage durch. Auf den Prüfstand kamen insgesamt 1066 Marken aus rund 60 verschiedenen Branchen beziehungsweise Warengruppen. Dabei konnten einzelne Marken – insbesondere Dachmarken – mehrmals abgefragt werden, wenn sie in verschiedenen Kategorien vertreten waren. Insgesamt basiert die Studie auf mehr als 180 000 Kundenbewertungen. Der Erhebungszeitraum reichte von März 2021 bis April 2021. Von den registrierten Teilnehmern liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden konnte. Die Kundenbefragung erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung oder gar Einflussnahme der Hersteller oder Händler. Durchgeführt wurde die Bevölkerungsumfrage über ein sogenanntes Online-Access-Panel.

Jeder Teilnehmer erhielt eine für ihn überschaubare Auswahl von Markenartikeln zur Bewertung beziehungsweise zur Angabe, ob er als Konsument diese Markenartikel gekauft oder genutzt hat. Jede Marke wurde jeweils 1000 Verbrauchern zur Bewertung angezeigt. Die Stich-

probengröße für den Kundenzufriedenheitswert wurde in jeder Branche sowie für jeden Anbieter von der Inzidenzrate und der Kundenzahl bestimmt, sodass diese auch unterhalb von 1000 liegen kann. Die konkrete Fragestellung lautete: „Wie bewerten Sie insgesamt die Produktqualität der folgenden Marken aus dem Bereich [...] ? Bitte beurteilen Sie aus eigener Konsumenten- beziehungsweise Verbrauchererfahrung der letzten 24 Monate.“ Die Antwortmöglichkeiten waren: „ausgezeichnet“ (1), „sehr gut“ (2), „gut“ (3), „mittelmäßig“ (4), „schlecht“ (5), „sehr schlecht“ (6) sowie „kann ich nicht beurteilen“.

Für die Auswertung wurde für jeden Anbieter der Mittelwert der abgegebenen Noten berechnet. Anhand dieser Mittelwerte wurde ein Ranking über alle untersuchten Anbieter innerhalb der Branchen beziehungsweise Warengruppen erstellt. Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen das Prädikat „Ausgezeichnet“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, wird das Unternehmen das Prädikat „Herausragend“ ausgezeichnet. Unternehmen mit dem besten Mittelwert innerhalb ihrer Branche erhalten das Prädikat „Testsieger“ oder „Platz 1“.

Alle Testsieger nach Branchen

Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert
Autoreifen		Barum	2,69	Keuco	2,36	Fleurop.de	2,50
Goodyear	2,49	Firestone	2,70	Laufen	2,42	Blume2000.de	2,54
Pirelli	2,50	Autowaschanlagen		Puris	2,47	Blumenshop.de	2,56
Michelin	2,52	Clean Car	2,48	Duravit	2,54	Fioro.de	2,64
Kleber	2,53	Mr. Wash	2,50	Bausparkassen		Blumenfee.de	2,65
Dunlop	2,58	Best Carwash	2,52	Schwäbisch Hall	2,45	Euroflorist.de	2,66
Semperit	2,59	Cosy-Wasch	2,56	Wüstenrot	2,48	Bodenbeläge	
Continental	2,60	Badarmaturen		BHW	2,52	Haro	2,42
Bridgestone	2,61	Kronenbach	2,21	BKM Bausparkasse Mainz	2,53	Parador	2,45
Falcken	2,62	Grohe	2,22	Start:Bausparkasse	2,65	Meister	2,52
Fulda	2,63	Villeroy & Boch	2,26	Debeka	2,70	Kährs	2,57
Hankook	2,64	Hansgrohe	2,32	Blumenversender		Tarkett	2,58
Vredestein	2,65	Geberit	2,35	Valentins.de	2,48	Ziro	2,61



Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert
Kronotex	2,65	Clou	2,55	Kampa	2,52	Union Investment	2,43
Dachziegel		Hammerite	2,59	Isowoodhaus	2,55	J.P. Morgan	2,44
BMI Braas	2,56	Renovo	2,66	Allkauf Haus	2,56	Goldman Sachs	2,46
Creaton	2,58	Remmers	2,70	Finger Haus	2,57	Flossbach von Storch	2,48
Laumans	2,64	Fashion-Discounter		Danhaus	2,63	Allianz Global Investors	2,53
Druckereien		NKD	2,57	Massa Haus	2,64	Fotodienste	
Onlineprinters.de	2,45	Takko	2,61	Finanzvertriebe		Cewe.de	2,38
Saxoprint.de	2,49	Kik	2,65	DVAG Deutsche Vermögensberatung	2,47	Meinfoto.de	2,44
Flyeralarm.com	2,50	Fenster & Türen		MLP	2,49	Smartphoto.de	2,45
Viaprinto.de	2,51	Schüco	2,53	Global-Finanz	2,55	Meinxxl.de	2,47
Flyerpilot.de	2,53	Bayerwald	2,56	Swiss Life Select	2,58	Posterxxl.de	2,48
Online-druck.biz	2,54	Gayko	2,58	A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,59	Pixelnet.de	2,49
Vistaprint.de	2,55	Roto	2,61	Bonnfinanz	2,60	Lidl-fotos.de	2,50
Druckdiscount24.de	2,56	Velux	2,62	Telis Finanz	2,61	Myphotobook.de	2,51
Wir-machen-druck.de	2,58	Rehau	2,63	Plansecur	2,62	Pixum.de	2,53
Fahrzeugzubehör & -pflege		Fertighaus		Postbank Finanzberatung	2,64	Fotoparadies.de	2,55
Dr. O.K. Wack	2,52	Rensch-Haus	2,34	Fleischversender		Whitewall.com	2,60
Liqui Moly	2,55	Baufritz	2,36	Otto-gourmet.de	2,38	Garten- & Motorgeräte	
WD-40	2,59	Hanse Haus	2,38	Gourmetfleisch.de	2,43	Gardena	2,45
Caramba	2,61	Weber Haus	2,39	Mycow.de	2,46	Stihl	2,48
Castrol	2,72	Streif Haus	2,40	Doncarne.de	2,54	Dengbar	2,51
Sachs	2,73	SchwörerHaus	2,41	Shop.block-house.de	2,57	Wolf-Garten	2,55
Farben & Lacke		Gussek Haus	2,43	Fleischlust.com	2,63	Husqvarna	2,57
Alpina	2,36	Haas Fertigungsbau	2,44	Fondsgesellschaften		Fiskars	2,61
Schöner Wohnen Farbe	2,41	Luxhaus	2,44	DWS	2,35	Grill	
Akzo Nobel (Dulux, Consolan, Xylandecor)	2,43	Bien-Zenker	2,45	Deka Investments	2,38	Weber	2,25
Brillux	2,52	Okal Haus	2,46	Universal Investment	2,41	Rösle	2,56
		Elk Haus	2,49			Landmann	2,60

Breite Untersuchung

Von Autoreifen über Pool-Anbieter bis hin zu Zahnschienen – untersucht wurden Unternehmen aus rund 60 Branchen



Bekleidung

Umfragen zeigen, dass Kunden speziell bei Bekleidung einen hohen Anspruch an eine gute Produktqualität und ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis haben

Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert	Unternehmen/Marke	Mittelwert
Tepro	2,67	WMF	2,44	Die Continentale	2,61	Unternehmen/Marke	Mittelwert
Barbecook	2,68	Rotho	2,45	Die Bayerische	2,63	BGV Badische	2,59
Broil King	2,69	Zwilling	2,46	Basler	2,63	Basler	2,61
Haushaltsgeräte		Koziol	2,50	Basler	2,63	VHV	2,61
Siemens	2,09	Emsa	2,51	Haustechnik		Nexible	2,63
Bosch	2,11	Hailo	2,53	Vaillant	2,35	Ergo	2,65
Miele	2,16	Gefu	2,55	Brötje Heizung	2,36	AXA	2,66
Samsung	2,23	Königliche Porzellan-Manufaktur Berlin	2,56	Bosch Thermotechnik	2,37	WGV	2,67
Vorwerk (Thermomix)	2,26	Hausratversicherung		Weishaupt	2,50	Barmenia Direkt	2,67
Liebherr	2,29	HDI	2,37	Wolf Heiztechnik	2,53	Friday	2,67
Bauknecht	2,31	Generali	2,38	Hörgeräteakustiker		Kindermöbel	
Ritter	2,33	HUK24	2,39	Iffland hören	2,46	Schardt	2,48
Tefal	2,34	Arag	2,40	Kind	2,47	Geuther	2,50
WMF	2,35	LVM	2,41	Hörgeräte Langer	2,52	Skandic	2,54
Kenwood	2,36	Helvetia	2,43	Köttgen Hörakustik	2,55	Babybay	2,63
Philips	2,37	Barmenia Direkt	2,44	Geers	2,63	Kinderwagen	
Krups	2,38	Concordia	2,47	Kfz-Versicherung		Stokke	2,37
Neff	2,39	VHV Versicherungen	2,49	Provinzial	2,35	Hauck	2,40
AEG	2,39	Die Haftpflichtkasse	2,49	Generali	2,38	Hartan	2,42
Braun	2,41	Debeka	2,51	Zurich	2,40	Joolz	2,43
Bora	2,46	Cosmos Direkt	2,53	ADAC Versicherungen	2,42	ABC Design	2,45
Kitchen Aid	2,48	SV Sparkassenversicherung	2,54	HDI	2,43	Joie	2,47
Unold	2,50	InterRisk	2,55	Gothaer	2,44	TFK	2,49
Melitta	2,53	DEVK	2,55	HUK-Coburg	2,44	Quinny	2,52
Severin	2,54	Helden.de	2,57	LVM	2,45	Krankenkassen (regional)	
Graef	2,55	Württembergische	2,57	Cosmos Direkt	2,46	AOK Bayern	2,41
Dyson	2,56	AXA	2,59	SV Sparkassenversicherung	2,47	AOK Baden-Württemberg	2,42
Medion	2,58	VGH	2,59	Verti	2,48	AOK Plus	2,48
Haushaltswaren/Küchenutensilien		Alte Leipziger	2,59	DEVK	2,50	AOK Rheinland/Hamburg	2,50
Tupperware	2,39	Ergo	2,60	Admiral Direkt	2,51	AOK Niedersachsen	2,52
Elo	2,41	Signal Iduna	2,60	Kravag	2,52	AOK Hessen	2,54
Fackelmann	2,42			Versicherungskammer Bayern	2,55	AOK Nordost	2,57
				Allianz	2,56	AOK Nordwest	2,60

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Krankenkassen (überregional)	
IKK gesund Plus	2,36
Barmer	2,39
Knappschaft	2,44
TK Die Techniker	2,45
Die Schwenninger	2,46
DAK-Gesundheit	2,49
BIG direkt gesund	2,50
BKK Mobil Oil	2,51
KKH Kaufmännische Krankenkasse	2,54
IKK classic	2,56
Viactiv	2,58
HEK Hanseatische Krankenkasse	2,61
Küchenmöbel	
Nobilis	2,40
Nolte	2,42
Ballerina Küchen	2,46
Alno	2,53
Baufomat Küchen/ Burger Küchen	2,55
Bulthaup	2,61
Schüller	2,63
Massivhaus	
Heinz von Heiden	2,48
Arge-Haus	2,51
Dennert Massivhaus	2,52
Helma	2,53
Viebrockhaus	2,54
Hebel Haus	2,56
Hauser Massivbau	2,58
Favorit Massivhaus	2,58
Matratzen	
Schlaraffia	2,39
Badenia	2,44
Ravensberger	2,50
Bett1.de	2,52
Emma Matratze	2,52
Bruno	2,58
Möbel	
Natura	2,19
Musterring	2,40
Voglauer	2,47
Rolf Benz	2,52
Stressless	2,54
Hülsta	2,55
Interlübke	2,55
Vito-Möbel	2,57
Rauch Möbel	2,60
Decker	2,61
Hartmann Möbel	2,62
Möbel nach Maß	
Form.bar	2,34
De.mycs.com	2,48

Schreibwaren
In dieser Branche
schafften 2021
gut ein Dutzend
Unternehmen den
Sprung auf die
Bestenliste



Unternehmen/Marke	Mittelwert
Deinschrank.de	2,52
Audena.de	2,58
Meine-mobelmanufaktur.de	2,67
Holzconnection.de	2,67
Mobilfunk-Discounter	
Fonic	2,43
Aldi Talk	2,43
Tchibo mobil	2,45
Lidl Connect	2,45
Edeka smart	2,46
Smartmobil.de	2,49
Nettokom	2,51
Otelo	2,52
Netclub	2,62
Winsim	2,62
Mode	
Gant	2,40
Tom Tailor	2,41
Tommy Hilfiger	2,44
Walbusch	2,46
Brax	2,47
Marc O'Polo	2,48
Street One	2,52
Babista	2,53
Hugo Boss	2,54
Camel active	2,54
Engbers	2,55
Ernsting's family	2,56
s.Oliver	2,57
Olymp	2,58
Only	2,59
Esprit	2,60
Vero Moda	2,60
Camp David	2,60
C&A	2,61

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Cecil	2,62
Gerry Weber	2,63
Promod	2,63
Guess	2,65
Ralph Lauren	2,65
Lacoste	2,67
Naturkosmetik	
Annemarie Börlind	2,32
Primavera	2,34
Weleda	2,36
Dr. Hauschka	2,41
Santa Verde	2,49
Bioturm	2,50
GMD Naturkosmetik	2,52
Speick	2,55
Benecos	2,58
Lavera	2,60
Non-Food-Discounter	
Thomas Philipps	2,50
Tedi	2,52
Action	2,56
Kodi	2,61
Jawoll	2,62
Optiker	
Matt Optik	2,40
Fielmann	2,41
Pro Optik	2,42
Brillen Rottler	2,48
Binder Optik	2,49
Abele Optik	2,52
Apollo Optik	2,57
Pizza-Lieferservice	
Mundfein Pizzawerkstatt	2,42
Freddy Fresh	2,42

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Smiley's Pizza	2,48
Call a Pizza	2,49
Domino's	2,50
Tele Pizza	2,59
Pool-Fachhändler	
Pool-Systems	2,44
Reps Pools	2,44
Veltmann	2,50
Riviera Pool	2,52
Pool Manufaktur	2,53
Starline Pool	2,54
Privat-Haftpflichtversicherung	
DFV Deutsche Familienversicherung	2,41
Cosmos Direkt	2,44
Provinzial	2,45
HDI	2,46
DA Direkt	2,46
VGH	2,47
SV Sparkassenversicherung	2,47
Generali	2,49
Zurich	2,50
HUK-Coburg	2,50
Nürnberger	2,50
LVM	2,52
GEV Grundeigentümer-Versicherung	2,53
Wefox	2,53
DEVK	2,56
BGV Badische	2,56
Barmenia Direkt	2,57
Allianz	2,59
AXA	2,63
WWK	2,63
Saarland Versicherungen	2,65
Basler	2,65

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Sauna	
Müther	2,40
Klafs	2,44
Teka-Sauna	2,45
Harvia	2,48
Erdmann	2,48
Karibu	2,49
Wille-Sauna	2,54
Schreibwaren & Bürobedarf	
Uhu	2,35
Faber-Castell	2,39
Lamy	2,42
Brunnen	2,42
Edding	2,44
Geha	2,45
Avery Zweckform	2,46
Herlitz	2,47
Filofax	2,49
3M (Post-it, Scotch)	2,50
Pritt	2,50
Leitz	2,52
Rotring	2,53
Schuhe	
Sioux	2,40
Geox	2,42
Gabor	2,44
Vivobarefoot	2,45
Tamaris	2,46
Birkenstock	2,49
Rieker	2,51
Timberland	2,52
Bama	2,55
Peter Kaiser	2,55
Rohde	2,56
Salamander	2,57

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Elefanten	2,60
Caprice	2,60
Superfit	2,62
Ecco	2,63
Högl	2,63
Sicherheitstechnik	
Abus	2,47
Burg-Wächter	2,48
Somfy	2,50
Hoppe	2,51
Dom	2,60
Gigaset	2,62
Honeywell	2,64
Winkhaus	2,65
Sonnenschutzsysteme	
Weinor	2,52
Warema	2,54
Markilux	2,68
Spielwaren	
Fischertechnik	2,40
Schmidt Spiele	2,42
Ravensburger	2,42
Playmobil	2,43
Lego	2,43
Haba	2,43
Steff	2,44
Eichhorn	2,44
Schleich	2,45
Brio	2,46
Zapf Creation	2,46
Fisher-Price	2,46
Geomag	2,48
Götz	2,48
Kosmos	2,49
Hape	2,51
Schuco	2,52
Sigikid	2,52
Bullyland	2,53
Mattel	2,53
Simba	2,53
V Tech	2,53
Goki	2,54
Hasbro	2,55
Carrera	2,55
Big	2,56
Sport- & Freizeitbekleidung	
Adidas	2,40
Nike	2,40
Puma	2,42
The North Face	2,43
Brooks Sports	2,44
Asics	2,45
Jack Wolfskin	2,46
Hanwag	2,49

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Vaude	2,49
Mammut	2,50
Reebok	2,50
Fjällräven	2,51
Salomon	2,53
Schöffel	2,54
New Balance	2,55
O'Neill	2,59
Killtec	2,60
Tapeten	
Erfurt	2,61
E-Delux	2,63
Schöner Wohnen	2,64
Decofun	2,68
Marburg	2,71
A.S. Création	2,71
Lars Contzen	2,73
Graham & Brown	2,76
Erismann	2,78
Telekommunikation	
1&1	2,38
Vodafone	2,40
Tele 2	2,43
Congstar	2,44
Net Cologne	2,61
Teppichböden	
Vorwerk	2,40
Schöner Wohnen	2,66
Dekowe	2,68
Brink & Campman	2,73
Tretford	2,82
Andiamo	2,84
Unterhaltungselektronik	
Samsung	2,29
Asus	2,35
Sony	2,35
Sonos	2,36
LG	2,39
Medion	2,39
Panasonic	2,40
Sony	2,41
Sennheiser	2,41
Acer	2,43
Nikon	2,44
HP	2,46
Bose	2,46
Microsoft	2,48
Lenovo	2,51
Fujitsu	2,53
Dell	2,54
Kenwood	2,56
Ben Q	2,58
Wäsche	
Lascana	2,38

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Triumph	2,39
Falke	2,40
Schiesser	2,43
Hunkemöller	2,43
Bee Dees	2,48
La Perla	2,49
Sloggi	2,50
Passionata	2,54
Nur Die	2,56
Calzedonia	2,57
Calida	2,60
Webhosting	
1&1 Ionos Webhosting	2,38
All-inkl.com	2,41
Strato	2,49
One.com	2,50
1 Blu	2,53
Webgo	2,54
Checkdomain	2,59
Host Europe	2,61
Weiterbildung	
IST-Studieninstitut	2,41
Fernakademie für Erwachsenenbildung	2,43
Wilhelm Büchner Hochschule	2,44
Akad University	2,46
SGD Studiengemeinschaft Darmstadt	2,53
Fernuniversität Hagen	2,57
Werkzeug	
Bosch Power Tools	2,37
Hilti	2,43
Festool	2,50
Black+Decker	2,52
Metabo	2,59
Wohnwagen	
Pössl	2,52
Dethleffs	2,55
Knaus	2,55
Fendt-Caravan	2,57
Hobby-Wohnwagenwerk	2,58
Büirstner	2,58
Carthago	2,63
Zahnschienen	
Dr Smile	2,48
Plus Dental	2,52
Smileunion	2,63

Quelle: ServiceValue (2021);
Färbungen in den Tabellen:
dunkelgrün = Prädikat „Testsieger“ oder
„Platz 1“, hellgrün = Prädikat „Herausragend“,
weiß = Prädikat „Ausgezeichnet“; nicht abgebildet
sind Marken, die unter dem Durchschnitt der
jeweiligen Warengruppe liegen