Studie „Produktqualität“

Ganze Arbeit

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

Foto: Depositphotos

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

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 anspruchsvoller 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

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 Stichprobengröße 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
Autoreifen	
Goodyear	2,49
Pirelli	2,50
Michelin	2,52
Kleber	2,53
Dunlop	2,58
Semperit	2,59
Continental	2,60
Bridgestone	2,61
Falken	2,62
Fulda	2,63
Hankook	2,64
Vredestein	2,65

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Barum	2,69
Firestone	2,70
Autowaschanlagen	
Clean Car	2,48
Mr. Wash	2,50
Best Carwash	2,52
Cosy-Wasch	2,56
Badarmaturen	
Kronenbach	2,21
Grohe	2,22
Villeroy & Boch	2,26
Hansgrohe	2,32
Geberit	2,35

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Keuco	2,36
Laufen	2,42
Puris	2,47
Duravit	2,54
Bausparkassen	
Schwäbisch Hall	2,45
Wüstenrot	2,48
BHW	2,52
BKM Bausparkasse Mainz	2,53
Start:Bausparkasse	2,65
Debeka	2,70
Blumenversender	
Valentins.de	2,48

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Fleurop.de	2,50
Blume2000.de	2,54
Blumenshop.de	2,56
Fioro.de	2,64
Blumenfee.de	2,65
Euroflorist.de	2,66
Bodenbeläge	
Haro	2,42
Parador	2,45
Meister	2,52
Kährs	2,57
Tarkett	2,58
Ziro	2,61

▷

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Kronotex	2,65
Dachziegel	
BMI Braas	2,56
Creaton	2,58
Laumans	2,64
Druckereien	
Onlineprinters.de	2,45
Saxoprint.de	2,49
Flyeralarm.com	2,50
Viaprinto.de	2,51
Flyerpilot.de	2,53
Online-druck.biz	2,54
Vistaprint.de	2,55
Druckdiscount24.de	2,56
Wir-machen-druck.de	2,58
Fahrzeugzubehör & -pflege	
Dr. O.K. Wack	2,52
Liqui Moly	2,55
WD-40	2,59
Caramba	2,61
Castrol	2,72
Sachs	2,73
Farben & Lacke	
Alpina	2,36
Schöner Wohnen Farbe	2,41
Akzo Nobel (Dulux, Consolan, Xylandecor)	2,43
Brillux	2,52

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Clou	2,55
Hammerite	2,59
Renovo	2,66
Remmers	2,70
Fashion-Discounter	
NKD	2,57
Takko	2,61
Kik	2,65
Fenster & Türen	
Schüco	2,53
Bayerwald	2,56
Gayko	2,58
Roto	2,61
Velux	2,62
Rehau	2,63
Fertighaus	
Rensch-Haus	2,34
Baufritz	2,36
Hanse Haus	2,38
Weber Haus	2,39
Streif Haus	2,40
SchwörerHaus	2,41
Gussek Haus	2,43
Haas Fertigbau	2,44
Luxhaus	2,44
Bien-Zenker	2,45
Okal Haus	2,46
Elk Haus	2,49

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Kampa	2,52
Isowoodhaus	2,55
Allkauf Haus	2,56
Finger Haus	2,57
Danhaus	2,63
Massa Haus	2,64
Finanzvertriebe	
DVAG Deutsche Vermögensberatung	2,47
MLP	2,49
Global-Finanz	2,55
Swiss Life Select	2,58
A.S.I. Wirtschaftsberatung	2,59
Bonnfinanz	2,60
Telis Finanz	2,61
Plansecur	2,62
Postbank Finanzberatung	2,64
Fleischversender	
Otto-gourmet.de	2,38
Gourmetfleisch.de	2,43
Mycow.de	2,46
Doncarne.de	2,54
Shop.block-house.de	2,57
Fleischlust.com	2,63
Fondsgesellschaften	
DWS	2,35
Deka Investments	2,38
Universal Investment	2,41

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Union Investment	2,43
J.P. Morgan	2,44
Goldman Sachs	2,46
Flossbach von Storch	2,48
Allianz Global Investors	2,53
Fotodienste	
Cewe.de	2,38
Meinfoto.de	2,44
Smartphoto.de	2,45
Meinxxl.de	2,47
Posterxxl.de	2,48
Pixelnet.de	2,49
Lidl-fotos.de	2,50
Myphotobook.de	2,51
Pixum.de	2,53
Fotoparadies.de	2,55
Whitewall.com	2,60
Garten- & Motorgeräte	
Gardena	2,45
Stihl	2,48
Denqbar	2,51
Wolf-Garten	2,55
Husqvarna	2,57
Fiskars	2,61
Grill	
Weber	2,25
Rösle	2,56
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

Foto: Depositphotos

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Tepro	2,67
Barbecook	2,68
Broil King	2,69
Haushaltsgeräte	
Siemens	2,09
Bosch	2,11
Miele	2,16
Samsung	2,23
Vorwerk (Thermomix)	2,26
Liebherr	2,29
Bauknecht	2,31
Ritter	2,33
Tefal	2,34
WMF	2,35
Kenwood	2,36
Philips	2,37
Krups	2,38
Neff	2,39
AEG	2,39
Braun	2,41
Bora	2,46
Kitchen Aid	2,48
Unold	2,50
Melitta	2,53
Severin	2,54
Graef	2,55
Dyson	2,56
Medion	2,58
Haushaltswaren/Küchenutensilien	
Tupperware	2,39
Elo	2,41
Fackelmann	2,42

Unternehmen/Marke	Mittelwert
WMF	2,44
Rotho	2,45
Zwilling	2,46
Koziol	2,50
Emsa	2,51
Hailo	2,53
Gefu	2,55
Königliche Porzellan-Manufaktur Berlin	2,56
Hausratversicherung	
HDI	2,37
Generali	2,38
HUK24	2,39
Arag	2,40
LVM	2,41
Helvetia	2,43
Barmenia Direkt	2,44
Concordia	2,47
VHV Versicherungen	2,49
Die Haftpflichtkasse	2,49
Debeka	2,51
Cosmos Direkt	2,53
SV Sparkassenversicherung	2,54
InterRisk	2,55
DEVK	2,55
Helden.de	2,57
Württembergische	2,57
AXA	2,59
VGH	2,59
Alte Leipziger	2,59
Ergo	2,60
Signal Iduna	2,60

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Die Continentale	2,61
Die Bayerische	2,63
Basler	2,63
Haustechnik	
Vaillant	2,35
Brötje Heizung	2,36
Bosch Thermotechnik	2,37
Weishaupt	2,50
Wolf Heiztechnik	2,53
Hörgeräteakustiker	
Iffland hören	2,46
Kind	2,47
Hörgeräte Langer	2,52
Köttgen Hörakustik	2,55
Geers	2,63
Kfz-Versicherung	
Provinzial	2,35
Generali	2,38
Zurich	2,40
ADAC Versicherungen	2,42
HDI	2,43
Gothaer	2,44
HUK-Coburg	2,44
LVM	2,45
Cosmos Direkt	2,46
SV Sparkassenversicherung	2,47
Verti	2,48
DEVK	2,50
Admiral Direkt	2,51
Kravag	2,52
Versicherungskammer Bayern	2,55
Allianz	2,56

Unternehmen/Marke	Mittelwert
BGV Badische	2,59
Basler	2,61
VHV	2,61
Nexible	2,63
Ergo	2,65
AXA	2,66
WGV	2,67
Barmenia Direkt	2,67
Friday	2,67
Kindermöbel	
Schardt	2,48
Geuther	2,50
Skandic	2,54
Babybay	2,63
Kinderwagen	
Stokke	2,37
Hauck	2,40
Hartan	2,42
Joolz	2,43
ABC Design	2,45
Joie	2,47
TFK	2,49
Quinny	2,52
Krankenkassen (regional)	
AOK Bayern	2,41
AOK Baden-Württemberg	2,42
AOK Plus	2,48
AOK Rheinland/Hamburg	2,50
AOK Niedersachsen	2,52
AOK Hessen	2,54
AOK Nordost	2,57
AOK Nordwest	2,60

Foto: 123RF

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

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	
Nobilia	2,40
Nolte	2,42
Ballerina Küchen	2,46
Alno	2,53
Bauformat 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

Unternehmen/Marke	Mittelwert
Deinschrank.de	2,52
Audena.de	2,58
Meine-moebelmanufaktur.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
Netzclub	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
Alverde (dm-drogerie)	2,45
Santa Verde	2,49
Bioturm	2,50
CMD 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
Steiff	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
Bürstner	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

Foto: Depositphotos