

# DOKUMENTATION

## Deutscher Fairness-Preis 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 21. Oktober 2021

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut, verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>8</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>10</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>11</b>
<b>4. Gesamturteil Fairness</b>	<b>16</b>
■ Antivirus-Software-Anbieter	16
■ Autobanken	18
■ Autoglaswerkstätten	20
■ Autohändler	22
■ Autowaschanlagen	24
■ Baufinanzierung Filialbanken	26
■ Baumärkte	28
■ Bausparkassen	30
■ Beauty-Eigenmarken	32
■ Betten & Matratzen	34
■ Computer-Hersteller	36
■ Direktversicherer	38
■ ETF-Anbieter	40

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)</b>	
■ Fahrrad-Hersteller	42
■ Finanzberatung	44
■ Fitness-Studios	46
■ Fondsgesellschaften	48
■ Fotostudios	50
■ Gartenmärkte	52
■ Gasanbieter regional	54
■ Gasanbieter überregional	56
■ Gesetzliche Krankenversicherer	58
■ Giro- und Jugendkonten	60
■ Handy-/Elektronikversicherungen	62
■ Haushaltsgeräte	64
■ Internetanbieter	66
■ Juweliere	68
■ Kaffeevollautomaten	70
■ Kfz-Vertragswerkstätten	72
■ Kfz-Werkstätten (freie)	74
■ Kinderwagen & Zubehör	76

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)</b>	
■ Koffer/Reisegepäck	78
■ Kreditkarten (Emittenten)	80
■ Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	82
■ Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	84
■ Kundenkreditkarten	86
■ Mobilfunkanbieter	88
■ Online-Apotheken	90
■ Online-Autoankauf	92
■ Online-Blumenversandhändler	94
■ Online-Broker (Spezialisten)	96
■ Online-Druckereien	98
■ Personaldienstleister	100
■ Premium TV-Anbieter	102
■ Privatbanken	104
■ Private Krankenversicherer	106
■ Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	108
■ Schuhmarken	110
■ Schulranzen & Zubehör	112

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Fairness (Fortsetzung)</b>	
▪ Smartphone-Werkstätten	114
▪ Sparkassen	116
▪ Sport-Flatrate-Anbieter	118
▪ Stromanbieter regional	120
▪ Stromanbieter überregional	122
▪ Tankstellenshops	124
▪ Unterhaltungselektronik	126
▪ Versicherer mit Vermittlernetz	128
▪ Videokonferenzsysteme Anbieter	130
▪ Volks- und Raiffeisenbanken	132
▪ Wäsche & Strümpfe	134
▪ Wohnmobile/Wohnwagen	136
<b>5. Methodik</b>	<b>138</b>
<b>Anhang</b>	<b>144</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

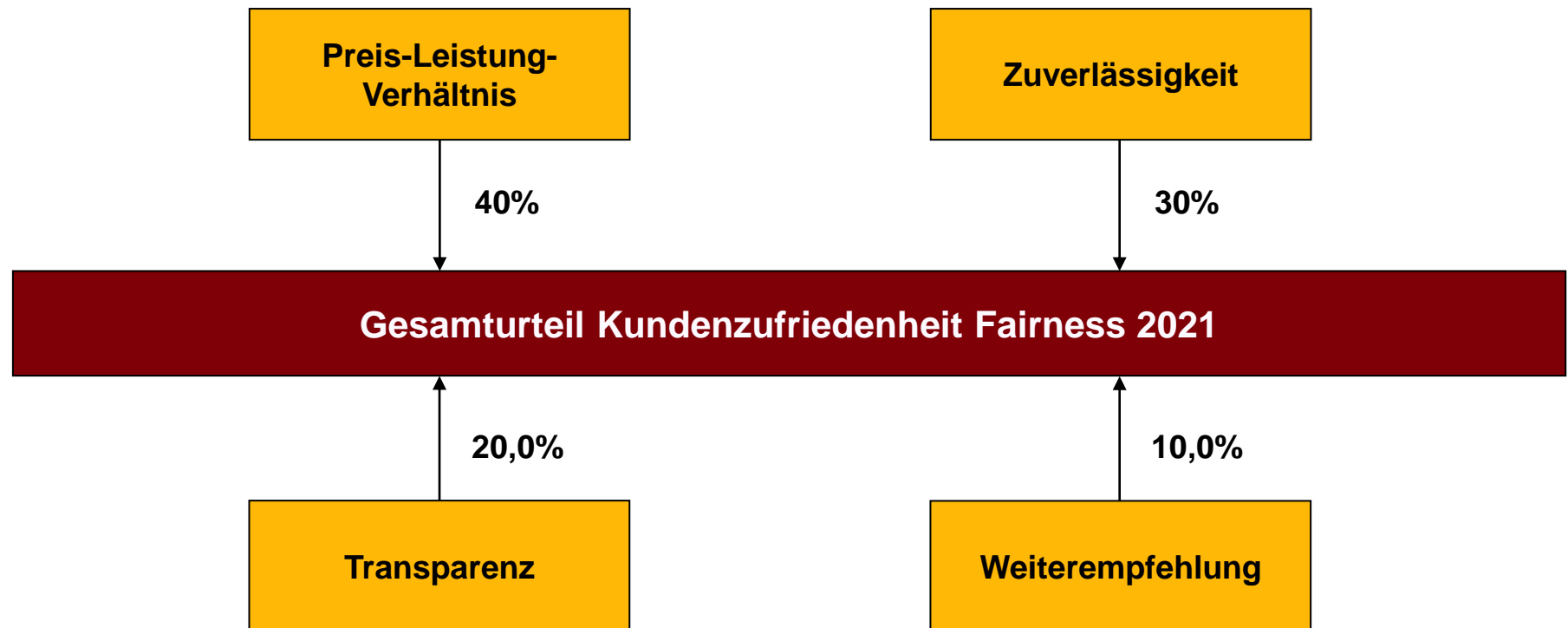
<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	834 Unternehmen. In der Einzelauswertung: 666 Unternehmen in 61 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	März bis August 2021
<b>Befragungszeit</b>	22. April bis 1. Juli 2021
<b>Befragte</b>	Personen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt in den letzten zwölf Monaten bzw. Nutzung von Produkten des Unternehmens)
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 63.513*
<b>Kriterien</b>	Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz, Weiterempfehlung
<b>Erhebung</b>	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

\* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.



# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



## 2. Zusammenfassung

- **Fairness durch Kunden honoriert:** Alle Branchen erreichten aus Kundensicht im Durchschnitt ein gutes Resultat. Nur einem Unternehmen gelang ein sehr gutes Ergebnis.
- **Zuverlässigkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis obenauf:** Jeweils über 77 Prozent der Kundenmeinungen präsentierten sich hierzu positiv. Der Anteil an Teilnehmern, welche die bestmögliche Antwortoption wählten, fiel für die Zuverlässigkeit erneut am höchsten aus.
- **Es geht noch transparenter:** Gut ein Viertel der Kundenmeinungen zur Transparenz fielen nicht positiv aus. Einigen Unternehmen bietet sich hier somit die Chance, ihre Kundendialoge etwa hinsichtlich Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen transparenter zu gestalten.
- **Weiterempfehlung – eher ja:** Diese Antwortoption wählten 71 Prozent der Befragten. Auffällig jedoch: Eine uneingeschränkte Weiterempfehlungsbereitschaft gab es hingegen selten (8,5 Prozent). Zudem schnitten in diesem Bereich einige Unternehmen nur „befriedigend“ ab.
- **Autowaschanlagen als Fairness-Leader:** Mit einem guten Qualitätsurteil erreichte diese Branche die höchste Zufriedenheit unter den Kunden, vor allem die Zuverlässigkeit der Unternehmen überzeugte. Mit einem insgesamt nur knapp guten Resultat schnitt hingegen die Branche der Finanzberatung als Schlusslicht hinsichtlich der Fairness ab.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Antivirus-Software-Anbieter	Kaspersky	McAfee	Avast
Autobanken	Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)	Opel Bank	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
Autoglaswerkstätten	Carglass	Junited Autoglas	
Autohändler	Ahg	Scherer	Graf Hardenberg
Autowaschanlagen	Clean Car	Best Carwash	Mr. Wash
Baufinanzierung Filialbanken	Commerzbank	Sparda-Bank West	BBBank
Baumärkte	Hellweg	Toom	Globus Baumarkt
Bausparkassen	Alte Leipziger Bauspar	Bausparkasse Mainz	Debeka Bausparkasse
Beauty-Eigenmarken	Yves Rocher	Rituals	
Betten & Matratzen	Schlaraffia	Tempur	Betten-ABC
Computer-Hersteller	Asus	Dell	Medion
Direktversicherer	R+V24	HUK24	Friday
ETF-Anbieter	BNP Paribas	Xtrackers	iShares

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Fahrrad-Hersteller	Cube	Canyon	Diamant
Finanzberatung	Interhyp	Dr. Klein	Swiss Life Select
Fitness-Studios	Injoy	McFit	Bodystreet
Fondsgesellschaften	Union Investment	Allianz Global Investors	Deka Investments
Fotostudios	Studioline	Sceneline	
Gartenmärkte	Grün erleben	Dehner Gartencenter	Pflanzen Kölle
Gasanbieter regional	ESB Energie Südbayern	EMB	Enso
Gasanbieter überregional	123energie	Gasag	DEW21
Gesetzliche Krankenversicherer	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse	Viactiv Krankenkasse	AOK Plus
Giro- und Jugendkonten	Hypovereinsbank	GLS Bank	DKB Deutsche Kreditbank
Handy-/Elektronikversicherungen	Friendsurance	Hepster	Wertgarantie
Haushaltsgeräte	Miele	Bosch	Severin
Internetanbieter	1&1	EWE	Easybell

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Juweliere	Fossil	Christ	123gold
Kaffeefvollautomaten	Bosch	Melitta	Krups
Kfz-Vertragswerkstätten	Vertragswerkstatt Ford	Vertragswerkstatt Hyundai	Vertragswerkstatt Opel
Kfz-Werkstätten (freie)	1a Autoservice	Bosch Car Service	Vergölst
Kinderwagen & Zubehör	Maxi-Cosi	Chicco	Quinny
Koffer/Reisegepäck	Samsonite	Hauptstadtkoffer	Titan
Kreditkarten (Emittenten)	Barclays (ehemals Barclaycard)	American Express	DKB Deutsche Kreditbank
Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)	1AVista	Nicko Cruises	Phoenix Flussreisen
Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)	AIDA Cruises	Hapag-Lloyd Cruises	MSC Cruises
Kundenkreditkarten	Ikea Kreditkarte (ehemals Ikea Family Bezahlkarte)	Tchibocard Plus	Payback Visa Karte
Mobilfunkanbieter	Aldi Talk	Tchibo mobil	Congstar
Online-Apotheken	Medikamente-per-Klick.de	Doc Morris	Medpex
Online-Autoankauf	Mobile.de	Citroen Ankaufservice	Renault Ankaufservice

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Online-Blumenversandhändler	Blume2000.de	Valentins	Flora Prima
Online-Broker (Spezialisten)	Trade Republic	Smartbroker	Captrader
Online-Druckereien	Cewe.de	Wir-machen-Druck.de	Flyeralarm
Personaldienstleister	Manpowergroup	Dekra Arbeit	ZAG
Premium TV-Anbieter	Telekom Magenta TV	Pjür Fernsehen	Waipu.tv
Privatbanken	HSBC Trinkaus & Burkhardt	Donner & Reuschel	Berenberg
Private Krankenversicherer	SDK	Debeka	Allianz
Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)	Advocard	Deurag	KS/Auxilia
Schuhmarken	Geox	Ecco	Timberland
Schulranzen & Zubehör	Ergobag	Scout	Sammies by Samsonite
Smartphone-Werkstätten	Phone Service Center	Handyreparatur123	Samsung Reparaturservice
Sparkassen	Die Sparkasse Bremen	Sparkasse Köln Bonn	Stadtsparkasse München
Sport-Flatrate-Anbieter	Sportnavi.de	Urban Sports Club	Hansefit

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträger*		
Stromanbieter regional	ESB Energie Südbayern	Drewag	Infracruth
Stromanbieter überregional	123energie	E wie einfach	Lekker Energie
Tankstellenshops	Jet	Star	Esso
Unterhaltungselektronik	Medion	Samsung	Panasonic
Versicherer mit Vermittlernetz	ADAC	SV Sparkassenversicherung	Debeka
Videokonferenzsysteme Anbieter	Cisco	Lifesize	Avaya
Volks- und Raiffeisenbanken	BBBank	Sparda-Bank Hamburg	Sparda-Bank West
Wäsche & Strümpfe	Hudson	Schiesser	Mey
Wohnmobile/Wohnwagen	Weinsberg	Dethleffs	Hymer

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Kunden bewerteten Anbieter werden bis zu drei Unternehmen pro Kategorie ausgezeichnet.

## 4. Gesamturteil Fairness Antivirus-Software-Anbieter

In der Kategorie Antivirus-Software-Anbieter wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avast
- Avira
- Bitdefender
- F-Secure
- G Data
- Kaspersky
- McAfee
- Symantec Norton



# 4. Gesamturteil Fairness Antivirus-Software-Anbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Antivirus-Software-Anbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Antivirus-Software-Anbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Kaspersky	74,8	5	73,8	1	75,9	1	75,7	2	73,2
2	McAfee	74,3	2	74,4	3	74,7	2	73,6	1	74,1
3	Avast	73,9	1	75,9	5	73,2	3	72,4	4	71,1
4	Avira	73,0	2	74,4	4	73,8	6	69,0	3	72,6
5	G Data	72,7	6	73,5	2	75,0	5	69,7	7	68,8
6	Bitdefender	71,8	4	74,1	6	71,9	7	68,8	6	68,8
7	F-Secure	71,6	7	72,6	7	71,3	4	70,3	5	70,7
8	Symantec Norton	68,9	8	69,0	8	69,9	8	68,0	8	67,0
Gesamt		72,5	73,5		72,8		71,1		71,1	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Autobanken

In der Kategorie Autobanken wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Audi Bank  
(Audi Financial Services)
- BMW Bank  
(BMW Financial Services)
- Fiat Bank (FCA Bank)
- Ford Bank
- Hyundai Finance  
(Hyundai Capital Bank Europe)
- Mazda Finance  
(Santander Consumer Bank)
- Mercedes-Benz Bank
- Opel Bank
- Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)
- Renault Bank (RCI Banque)
- Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)
- Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)

# 4. Gesamturteil Fairness Autobanken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Autobanken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Autobanken			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Toyota Kreditbank (Toyota Financial Services)	75,3	2	75,9	2	76,5	4	73,5	3	72,6
2	Opel Bank	74,7	1	76,2	5	73,2	2	74,7	2	72,9
3	Peugeot Bank (PSA Bank Deutschland)	74,0	4	74,4	3	75,6	5	72,8	8	70,1
4	Volkswagen Bank (Volkswagen Financial Services)	73,9	6	72,6	1	77,4	6	72,3	4	71,4
5	BMW Bank (BMW Financial Services)	73,3	3	74,7	7	72,6	7	72,2	4	71,4
6	Ford Bank	73,2	5	73,8	6	72,9	3	74,1	7	70,1
7	Renault Bank (RCI Banque)	72,2	8	71,1	4	74,7	9	69,6	1	74,1
8	Mazda Finance (Santander Consumer Bank)	71,2	11	69,4	11	71,3	1	75,3	6	70,3
9	Hyundai Finance (Hyundai Capital Bank Europe)	71,0	9	70	7	72,6	8	70,8	9	69,3
10	Mercedes-Benz Bank	70,2	7	72	12	70,4	11	67,9	11	67,9
11	Audi Bank (Audi Financial Services)	70,2	9	70	10	71,4	10	69,1	10	68,2
12	Fiat Bank (FCA Bank)	68,2	12	68,2	9	71,9	12	64,5	12	64,8
<b>Gesamt</b>		<b>72,3</b>	<b>72,4</b>		<b>73,4</b>		<b>71,4</b>		<b>70,3</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Autoglaswerkstätten

In der Kategorie Autoglaswerkstätten wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Carglass
- Junited Autoglas
- KS Autoglas
- Scheiben-Doktor
- Wintec Autoglas

# 4. Gesamturteil Fairness Autoglaswerkstätten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Autoglaswerkstätten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Autoglaswerkstätten			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Carglass</b>	<b>75,0</b>	1	78,9	2	73,5	3	72,1	5	69,9
2	<b>Junited Autoglas</b>	<b>74,7</b>	2	76,9	3	73,5	2	73,2	1	72,5
3	<b>Wintec Autoglas</b>	<b>73,8</b>	3	73,2	1	75,0	1	74,0	2	72,3
4	<b>KS Autoglas</b>	<b>71,6</b>	4	73,1	5	70,3	4	70,9	4	70,6
5	<b>Scheiben-Doktor</b>	<b>70,8</b>	5	72,2	4	71,6	5	66,7	3	70,7
	<b>Gesamt</b>	<b>73,3</b>		74,6		73,2		72,0		71,3

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Autohändler

In der Kategorie Autohändler wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahg
- Autohaus Wolfsburg  
(Die Automeile Wolfsburg)
- Beresa-Gruppe
- Dello-Gruppe
- Feser-Graf Gruppe
- Fleischhauer Gruppe
- Graf Hardenberg
- Hahn Automobile
- Jacobs Gruppe
- Löhr
- Lueg
- Rosier
- Scherer
- Senger
- Tiemeyer
- Wellergruppe

# 4. Gesamturteil Fairness Autohändler

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Autohändler in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Autohändler			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Ahg	77,1	1	78,1	2	77,2	1	76,8	2	73,1
2	Scherer	75,9	4	75,3	1	78,1	4	75,0	1	73,2
3	Graf Hardenberg	75,3	3	75,3	3	75,3	2	76,7	3	72,2
4	Rosier	75,1	2	77,8	5	74,7	8	72,0	5	71,9
5	Wellergruppe	73,6	9	73,8	7	73,4	3	75,4	11	70,3
6	Dello-Gruppe	73,4	5	75,0	6	74,1	14	70,2	8	71,1
7	Beresa-Gruppe	73,1	6	74,4	8	72,9	5	73,1	14	68,2
8	Fleischhauer Gruppe	73,0	6	74,4	10	72,6	9	71,8	10	70,5
9	Senger	72,9	8	73,8	9	72,8	7	72,3	9	70,7
10	Lueg	72,2	13	70,7	4	75,3	13	70,8	6	71,3
11	Autohaus Wolfsburg (Die Automeile Wolfsburg)	72,1	12	72,9	12	71,6	10	71,4	4	72,0
12	Hahn Automobile	71,9	10	73,5	15	70,7	12	70,9	6	71,3
13	Jacobs Gruppe	71,6	11	72,9	13	71,4	15	69,9	12	70,2
14	Löhr	71,2	14	70,0	11	72,5	6	72,6	13	69,7
15	Feser-Graf Gruppe	69,8	15	68,4	14	71,3	11	70,9	15	68,1
16	Tiemeyer	67,4	16	67,3	16	69,0	16	65,6	16	66,7
	<b>Gesamt</b>	<b>72,6</b>		<b>73,2</b>		<b>72,9</b>		<b>72,0</b>		<b>70,2</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

In der Kategorie Autowaschanlagen wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Carwash
- Clean Car
- Cosy-Wasch
- Imo Car Wash
- Kärcher Clean Park
- Mr. Wash
- Nilfisk Wap Waschbär



# 4. Gesamturteil Fairness Autowaschanlagen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Autowaschanlagen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Autowaschanlagen			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Clean Car	76,9	1	77,4	2	77,4	1	77,1	2	72,9
2	Best Carwash	76,2	3	76,5	1	78,0	3	74,7	3	72,6
3	Mr. Wash	75,8	4	75,6	3	77,1	4	74,4	1	75,9
4	Kärcher Clean Park	75,7	2	76,5	6	75,9	2	75,6	5	72,0
5	Nilfisk Wap Waschbär	73,8	6	72,2	4	76,3	5	74,4	4	72,2
6	Cosy-Wasch	73,6	5	74,4	5	76,2	7	69,1	6	71,6
7	Imo Car Wash	71,6	7	71,0	7	72,0	6	73,1	7	69,8
	<b>Gesamt</b>	<b>75,0</b>		<b>75,2</b>		<b>76,1</b>		<b>74,4</b>		<b>72,5</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

In der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Hypovereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Postbank
- Santander
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank West
- Sparkasse Hannover
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtsparkasse München
- Targobank

# 4. Gesamturteil Fairness Baufinanzierung Filialbanken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Baufinanzierung Filialbanken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Baufinanzierung Filialbanken			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Commerzbank	76,9	4	77,1	2	77,4	1	78,0	8	72,9
2	Sparda-Bank West	76,5	1	78,9	9	75,0	5	74,7	1	74,7
3	BBBank	76,3	3	77,2	1	77,8	9	74,0	6	73,1
4	Berliner Sparkasse	76,0	5	76,5	4	76,9	3	75,3	9	72,8
5	Hypovereinsbank	75,8	6	75,6	5	76,5	2	76,3	3	73,5
6	Sparda-Bank Baden-Württemberg	75,7	2	77,8	8	75,6	12	73,1	10	72,6
7	Ostsächsische Sparkasse Dresden	74,9	6	75,6	9	75,0	8	74,1	3	73,5
8	Santander	74,4	14	73,5	3	77,2	10	73,8	15	71,3
9	Targobank	74,4	11	74,7	12	74,7	11	73,7	2	73,8
10	Frankfurter Sparkasse	73,9	16	72,8	7	75,6	7	74,3	11	72,2
11	Sparkasse Köln Bonn	73,9	13	73,8	6	75,9	15	71,3	5	73,2
12	Postbank	73,8	12	73,8	15	73,5	4	74,7	7	72,9
13	Stadtsparkasse München	73,7	8	75,0	13	74,1	13	72,5	18	69,7
14	Berliner Volksbank	73,6	10	74,7	11	74,7	19	70,7	13	71,6
15	Kreissparkasse Köln	73,3	9	75,0	16	72,2	14	72,5	14	71,6
16	Mittelbrandenburgische Sparkasse	72,8	19	71,6	13	74,1	6	74,7	17	70,0
17	Sparkasse Hannover	72,1	16	72,8	19	71,6	16	71,3	11	72,2
18	Deutsche Bank	71,9	18	72,6	18	71,7	17	71,1	16	70,8
19	Hamburger Sparkasse	71,8	15	73,2	17	72,0	18	70,9	19	68,0
	<b>Gesamt</b>	<b>74,2</b>		<b>74,8</b>		<b>74,7</b>		<b>73,4</b>		<b>72,1</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Baumärkte

In der Kategorie Baumärkte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauhaus
- Baywa Bau- & Gartenmärkte
- Globus Baumarkt
- Hagebaumarkt
- Hellweg
- Hornbach
- Obi
- Sonderpreis Baumarkt
- Tedox
- Toom

# 4. Gesamturteil Fairness Baumärkte

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Baumärkte in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Baumärkte			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Hellweg	75,8	3	76,8	3	75,6	1	75,8	3	72,9
2	Toom	75,6	4	76,2	2	75,6	2	75,0	2	74,4
3	Globus Baumarkt	74,8	5	75,3	5	75,0	6	73,3	1	75,0
4	Tedox	74,7	2	76,9	9	73,1	3	74,3	5	71,6
5	Sonderpreis Baumarkt	74,2	1	77,2	8	73,4	8	71,3	7	70,6
6	Hagebaumarkt	73,6	6	73,8	6	73,8	4	73,9	4	71,7
7	Obi	73,0	9	71,4	4	75,3	5	73,6	6	71,4
8	Baywa Bau- & Gartenmärkte	72,9	8	72,0	1	76,2	8	71,3	8	69,8
9	Hornbach	72,4	7	73,5	7	73,5	10	70,0	10	69,6
10	Bauhaus	70,2	10	68,8	10	71,3	7	71,6	9	69,6
	<b>Gesamt</b>	<b>73,8</b>		<b>74,2</b>		<b>74,2</b>		<b>73,3</b>		<b>71,8</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

In der Kategorie Bausparkassen wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alte Leipziger Bauspar
- Bausparkasse Mainz
- Bausparkasse Schwäbisch Hall
- BHW Bausparkasse
- Debeka Bausparkasse
- Deutsche Bausparkasse Badenia
- Signal Iduna Bauspar
- Start-Bausparkasse
- Wüstenrot Bausparkasse

# 4. Gesamturteil Fairness Bausparkassen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Bausparkassen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Bausparkassen			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Alte Leipziger Bauspar	76,1	1	79,5	1	76,8	8	71,0	4	71,1
2	Bausparkasse Mainz	75,5	3	75,9	3	75,3	1	75,3	1	75,0
3	Debeka Bausparkasse	75,0	2	77,7	5	74,1	6	72,0	3	72,9
4	Bausparkasse Schwäbisch Hall	74,3	6	73,5	4	74,7	2	75,0	1	75,0
5	BHW Bausparkasse	73,3	4	74,1	6	73,5	5	73,1	7	70,2
6	Signal Iduna Bauspar	73,1	7	73,2	2	75,3	7	71,1	8	70,1
7	Wüstenrot Bausparkasse	73,0	5	73,8	8	71,7	3	74,7	5	70,5
8	Deutsche Bausparkasse Badenia	72,3	8	73,1	9	71,3	4	73,1	6	70,4
9	Start-Bausparkasse	70,7	9	72,8	7	71,9	9	65,9	9	68,1
<b>Gesamt</b>		<b>74,1</b>	<b>75,1</b>		<b>74,3</b>		<b>72,9</b>		<b>72,0</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Beauty-Eigenmarken

In der Kategorie Beauty-Eigenmarken wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- L'Occitane
- Lush
- Rituals
- The Body Shop
- Yves Rocher



# 4. Gesamturteil Fairness Beauty-Eigenmarken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Beauty-Eigenmarken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Beauty-Eigenmarken			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Yves Rocher	76,1	1	76,5	1	77,7	2	74,4	1	73,2
2	Rituals	73,9	2	74,4	2	75,6	3	71,6	3	72,0
3	Lush	72,9	5	70,7	4	74,1	1	75,3	2	73,1
4	The Body Shop	72,0	3	72,0	3	74,1	5	69,3	4	71,4
5	L'Occitane	71,7	4	70,8	5	73,5	4	71,4	5	69,9
<b>Gesamt</b>		<b>73,4</b>			<b>75,1</b>		<b>72,5</b>		<b>72,0</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness Betten & Matratzen

In der Kategorie Betten & Matratzen wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betten-ABC
- Dunlopillo
- Hn8 Schlafsysteme
- Malie
- Matratzen Concord
- MFO Matratzen
- Ravensberger Matratzen
- Schlaraffia
- Tempur

# 4. Gesamturteil Fairness Betten & Matratzen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Betten & Matratzen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Betten & Matratzen			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Schlaraffia	77,0	5	75,9	1	80,1	2	76,9	4	72,5
2	Tempur	76,9	4	76,2	2	77,5	1	78,0	1	75,3
3	Betten-ABC	76,4	1	79,3	3	76,9	8	70,8	2	74,4
4	Matratzen Concord	75,2	2	77,9	5	73,5	3	73,2	3	73,3
5	MFO Matratzen	73,9	3	77,4	7	72,5	9	70,2	6	71,0
6	Hn8 Schlafsysteme	73,6	6	73,8	4	74,7	4	73,1	7	70,9
7	Dunlopillo	72,2	8	72,9	8	72,3	5	71,7	8	70,5
8	Malie	71,9	9	71,6	6	72,8	7	70,9	5	72,5
9	Ravensberger Matratzen	71,2	7	73,2	9	69,0	6	71,0	9	69,9
<b>Gesamt</b>		<b>74,1</b>	<b>75,0</b>		<b>74,2</b>		<b>72,9</b>		<b>72,2</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

In der Kategorie Computer-Hersteller wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple
- Asus
- Dell
- HP Hewlett-Packard
- Lenovo
- Medion

# 4. Gesamturteil Fairness Computer-Hersteller

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Computer-Hersteller in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Computer-Hersteller			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Asus	75,7	3	76,8	4	74,4	1	77,7	4	71,7
2	Dell	75,1	1	77,7	1	75,9	6	70,1	1	72,9
3	Medion	74,9	2	77,1	6	73,8	2	73,2	2	72,6
4	Acer	74,0	4	75,6	3	74,7	5	71,3	5	71,1
5	HP Hewlett-Packard	72,8	5	73,2	5	74,1	4	71,7	7	69,6
6	Lenovo	71,9	6	72,3	7	70,8	3	72,3	3	72,3
7	Apple	71,8	7	70,2	1	75,9	7	68,9	5	71,1
	<b>Gesamt</b>	<b>73,7</b>		<b>74,7</b>		<b>74,2</b>		<b>72,1</b>		<b>71,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Direktversicherer

In der Kategorie Direktversicherer wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AdmiralDirekt.de
- Allianz Direct
- Bavaria Direkt
- CosmosDirekt
- DA Direkt
- Europa
- Friday
- Hannoversche
- HUK24
- R+V24
- Sparkassen Direktversicherung
- Verti

# 4. Gesamturteil Fairness Direktversicherer

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Direktversicherer in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Direktversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	R+V24	78,0	1	78,6	1	78,7	1	77,3	2	75,3
2	HUK24	77,2	2	77,1	2	77,7	2	77,2	1	76,5
3	Friday	75,4	5	75,6	3	77,5	10	72,2	3	74,4
4	AdmiralDirekt.de	74,8	8	74,4	3	77,5	8	72,9	5	72,5
5	Hannoversche	74,7	3	76,2	10	73,5	6	74,7	8	72,0
6	Sparkassen Direktversicherung	74,6	6	75,3	9	73,8	5	75,3	4	72,6
7	Europa	74,3	4	75,9	8	74,7	9	72,3	10	70,5
8	Verti	73,7	6	75,3	11	70,5	3	76,6	9	70,8
9	Allianz Direct	73,6	9	72,0	7	75,6	4	75,7	11	70,2
10	CosmosDirekt	73,1	10	71,1	6	75,9	7	73,0	6	72,3
11	Bavaria Direkt	72,0	12	69,7	5	76,9	11	69,3	7	72,2
12	DA Direkt	68,3	11	70,4	12	67,6	12	65,9	12	67,0
<b>Gesamt</b>		<b>73,7</b>	<b>74,1</b>		<b>74,3</b>		<b>73,2</b>		<b>71,8</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

In der Kategorie ETF-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amundi
- BNP Paribas
- Deka
- Fidelity
- Invesco
- iShares
- J.P. Morgan
- Lyxor
- UBS
- Vanguard
- Xtrackers



# 4. Gesamturteil Fairness ETF-Anbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie ETF-Anbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness ETF-Anbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>BNP Paribas</b>	<b>78,2</b>	1	80,2	2	77,8	2	76,1	1	75,3
2	<b>Xtrackers</b>	<b>77,0</b>	2	77,7	1	78,6	3	75,0	3	73,2
3	<b>iShares</b>	<b>75,9</b>	3	76,8	5	74,1	1	77,6	2	74,4
4	<b>Deka</b>	<b>75,8</b>	4	76,5	3	76,8	4	74,6	6	72,0
5	<b>Amundi</b>	<b>73,7</b>	7	72,8	4	75,0	5	74,2	4	72,2
6	<b>Lyxor</b>	<b>73,0</b>	6	75,3	6	72,8	10	69,1	4	72,2
7	<b>Invesco</b>	<b>71,3</b>	8	71,6	9	71,6	7	71,1	8	70,0
8	<b>J.P. Morgan</b>	<b>71,2</b>	5	75,6	10	70,5	11	63,7	7	70,2
9	<b>Fidelity</b>	<b>71,1</b>	10	70,2	7	72,0	6	74,0	11	66,4
10	<b>Vanguard</b>	<b>70,4</b>	9	71,4	11	69,6	8	69,9	9	69,6
11	<b>UBS</b>	<b>70,2</b>	11	69,4	8	71,8	8	69,9	10	69,4
	<b>Gesamt</b>	<b>73,4</b>		<b>74,4</b>		<b>73,7</b>		<b>72,2</b>		<b>71,4</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Fahrrad-Hersteller

In der Kategorie Fahrrad-Hersteller wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bergamont
- Canyon
- Cube
- Diamant
- Gazelle
- Ghost
- Giant
- Hercules
- Kalkhoff
- Kettler
- Merida
- Pegasus
- Rose Bike
- Scott
- Stevens
- Winora

# 4. Gesamturteil Fairness Fahrrad-Hersteller

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Fahrrad-Hersteller in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Fahrrad-Hersteller			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Cube	75,8	12	72,9	1	79,2	1	77,7	2	73,2
2	Canyon	75,7	1	76,2	3	76,9	4	74,4	4	72,9
3	Diamant	75,0	5	75,0	5	76,2	2	74,7	8	72,3
4	Pegasus	74,7	4	75,6	8	74,7	5	74,4	9	72,0
5	Winora	74,7	3	75,6	11	74,4	7	74,3	6	72,8
6	Bergamont	74,3	9	73,8	2	76,9	10	73,0	10	71,6
7	Scott	74,2	11	73,1	6	75,6	6	74,4	1	73,8
8	Giant	74,0	6	74,7	10	74,4	12	72,8	7	72,5
9	Gazelle	73,8	10	73,4	7	75,0	3	74,7	13	69,7
10	Ghost	73,7	7	74,4	4	76,2	14	70,1	11	71,0
11	Hercules	73,6	8	73,8	12	73,5	8	74,1	5	72,8
12	Kalkhoff	73,6	13	72,6	8	74,7	9	74,1	3	72,9
13	Kettler	73,2	1	76,2	15	70,5	11	72,9	12	69,9
14	Rose Bike	71,7	15	71,3	13	73,4	13	71,2	14	69,1
15	Merida	70,9	14	72,2	14	70,9	15	70,0	15	67,8
16	Stevens	66,4	16	67,7	16	65,9	16	64,7	16	66,8
	<b>Gesamt</b>	<b>72,9</b>		<b>73,1</b>		<b>73,7</b>		<b>72,3</b>		<b>70,9</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Finanzberatung

In der Kategorie Finanzberatung wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bonnfinanz
- Deutsche Vermögensberatung
- Dr. Klein
- Global-Finanz
- Interhyp
- MLP
- OVB Vermögensberatung
- Plansecur
- Postbank
- Swiss Life Select
- Telis Finanz

# 4. Gesamturteil Fairness Finanzberatung

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Finanzberatung in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Finanzberatung			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Interhyp	75,0	2	75,6	1	75,0	1	74,6	2	73,1
2	Dr. Klein	74,4	3	74,7	2	74,4	2	74,6	1	73,2
3	Swiss Life Select	74,2	1	75,6	4	73,1	3	73,9	3	71,9
4	Telis Finanz	73,0	5	73,8	6	71,9	4	73,8	4	71,6
5	Deutsche Vermögensberatung	72,7	6	72,6	3	73,8	6	71,9	5	71,4
6	Bonnfinanz	72,2	4	74,4	9	70,0	5	73,5	9	67,8
7	Postbank	70,7	7	71,7	7	71,7	8	67,6	8	69,3
8	Plansecur	70,5	9	70,3	5	72,5	9	67,3	6	71,3
9	Global-Finanz	69,9	8	70,9	8	70,6	11	66,3	7	70,3
10	MLP	67,2	10	66,7	10	69,0	10	66,5	11	65,2
11	OVV Vermögensberatung	66,3	11	66,6	11	64,7	7	68,4	10	65,9
	<b>Gesamt</b>	<b>71,1</b>		<b>71,5</b>		<b>71,3</b>		<b>70,6</b>		<b>69,8</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Fitness-Studios

In der Kategorie Fitness-Studios wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bodystreet
- Clever Fit
- Easyfitness
- Fit+
- Fitbox
- Fitness First
- FitX
- Injoy
- Kieser Training
- Körperperformen
- McFit
- Mrs. Sporty

# 4. Gesamturteil Fairness Fitness-Studios

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Fitness-Studios in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Fitness-Studios			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Injoy	76,7	2	76,2	1	76,2	1	79,2	2	75,3
2	McFit	76,5	1	78,3	2	75,6	3	74,6	1	75,6
3	Bodystreet	74,7	4	75,0	3	75,0	2	75,0	7	72,0
4	FitX	74,2	5	74,4	3	75,0	5	73,1	4	73,5
5	Fitbox	73,6	3	75,9	7	74,7	10	68,2	6	72,2
6	Clever Fit	73,3	6	74,1	8	72,3	4	73,5	5	72,3
7	Kieser Training	72,4	11	70,0	3	75,0	7	72,4	3	74,1
8	Fit+	72,2	7	72,9	9	72,3	8	70,8	7	72,0
9	Körperformen	71,2	10	70,9	10	71,6	6	72,6	11	68,4
10	Fitness First	70,2	8	72,3	11	69,6	12	65,8	9	71,7
11	Mrs. Sporty	70,1	12	68,8	6	75,0	11	67,8	12	65,2
12	Easyfitness	70,0	9	71,3	12	69,1	9	69,3	10	68,8
	<b>Gesamt</b>	<b>73,1</b>		<b>73,6</b>		<b>73,6</b>		<b>72,1</b>		<b>72,0</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

In der Kategorie Fondsgesellschaften wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz Global Investors
- Amundi
- Black Rock
- BNP Paribas
- Commerz Real
- Deka Investments
- DWS
- Fidelity
- Flossbach von Storch
- Hansainvest
- Union Investment
- Universal Investment



# 4. Gesamturteil Fairness Fondsgesellschaften

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Fondsgesellschaften in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Fondsgesellschaften			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Union Investment	75,7	1	75,9	1	77,7	2	73,8	1	72,9
2	Allianz Global Investors	73,7	2	73,8	5	74,7	3	73,8	7	69,9
3	Deka Investments	73,6	4	73,2	2	76,8	5	71,5	8	69,6
4	Hansainvest	73,0	5	73,1	6	73,5	4	72,2	2	72,8
5	Universal Investment	72,9	6	72,2	8	72,8	1	74,7	3	72,2
6	Flossbach von Storch	72,8	7	72,2	3	76,3	7	69,3	4	72,2
7	DWS	72,3	8	71,4	4	76,2	6	69,3	5	70,2
8	Black Rock	71,7	3	73,5	7	73,2	10	66,8	6	70,0
9	Amundi	69,9	9	71,3	9	70,6	8	67,3	9	67,2
10	Commerz Real	68,6	10	71,1	10	68,8	12	64,9	11	65,2
11	BNP Paribas	68,4	10	71,1	11	68,2	11	65,5	12	64,3
12	Fidelity	68,4	12	70,3	12	67,5	9	67,2	10	65,9
	<b>Gesamt</b>	<b>71,8</b>		<b>72,3</b>		<b>73,0</b>		<b>70,1</b>		<b>69,3</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Fotostudios

In der Kategorie Fotostudios wurden vier Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Picture People
- Sceneline
- Sonnenbild
- Studioline

# 4. Gesamturteil Fairness Fotostudios

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Fotostudios in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Fotostudios			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Studioline</b>	<b>79,0</b>	1	78,1	1	79,7	1	81,5	2	75,3
2	<b>Sceneline</b>	<b>76,1</b>	2	76,3	2	76,3	2	75,8	1	75,6
3	<b>Picture People</b>	<b>73,6</b>	3	73,2	3	74,4	3	74,7	3	70,5
4	<b>Sonnenbild</b>	<b>67,8</b>	4	66,4	4	69,4	4	68,9	4	66,4
<b>Gesamt</b>		<b>74,1</b>	73,5		74,9		75,1		71,9	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Gartenmärkte

In der Kategorie Gartenmärkte wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1A Garten
- Blumen Risse Gartencenter
- Dehner Gartencenter
- Gartencenter Meckelburg
- Grün erleben
- Mauk Gartenwelt
- Pflanzen Kölle

# 4. Gesamturteil Fairness Gartenmärkte

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Gartenmärkte in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Gartenmärkte			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Grün erleben</b>	<b>74,9</b>	1	76,2	3	74,4	3	73,7	2	73,8
2	<b>Dehner Gartencenter</b>	<b>74,5</b>	6	73,2	1	76,2	2	74,3	1	74,4
3	<b>Pflanzen Kölle</b>	<b>74,0</b>	3	74,1	2	74,7	4	73,4	4	72,6
4	<b>Blumen Risse Gartencenter</b>	<b>72,8</b>	5	73,5	4	73,2	7	71,5	5	70,8
5	<b>Mauk Gartenwelt</b>	<b>72,7</b>	2	74,7	7	71,3	5	72,3	6	69,7
6	<b>1A Garten</b>	<b>72,3</b>	4	73,8	6	71,7	6	72,1	7	68,2
7	<b>Gartencenter Meckelburg</b>	<b>71,4</b>	7	68,2	5	72,2	1	75,7	3	73,1
	<b>Gesamt</b>	<b>72,8</b>		73,1		73,0		72,9		71,2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Gasanbieter regional

In der Kategorie Gasanbieter regional wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Drewag
- EMB
- Enso
- ESB Energie Südbayern
- Hamburg Energie
- MVV Energie
- Nord Stadtwerke
- Rhein Energie
- Stadtwerke Bonn
- Stadtwerke Duisburg
- Stadtwerke Essen
- Stadtwerke Stuttgart
- WSW Wuppertaler Stadtwerke

# 4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter regional

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Gasanbieter regional in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Gasanbieter regional			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	ESB Energie Südbayern	76,9	2	77,4	2	77,1	1	77,0	2	74,1
2	EMB	76,7	3	75,6	1	79,4	2	75,7	1	74,7
3	Enso	76,0	1	77,7	5	74,7	3	75,7	3	73,8
4	Stadtwerke Duisburg	74,9	4	75,3	4	75,3	4	74,7	4	72,9
5	Hamburg Energie	73,9	11	72,3	3	76,5	5	74,7	5	70,8
6	Stadtwerke Stuttgart	73,2	8	73,5	6	73,2	6	74,0	9	69,9
7	Stadtwerke Essen	73,1	5	74,4	7	72,9	7	72,9	13	68,5
8	WSW Wuppertaler Stadtwerke	72,7	6	74,4	10	72,3	10	71,7	11	69,3
9	MVV Energie	72,1	8	73,5	8	72,6	12	69,2	6	70,5
10	Stadtwerke Bonn	72,0	10	73,2	13	71,0	9	71,8	7	70,4
11	Rhein Energie	71,6	13	71,0	11	72,3	8	72,7	12	69,2
12	Drewag	71,4	12	71,6	9	72,5	11	70,4	8	70,0
13	Nord Stadtwerke	71,3	7	73,8	12	71,8	13	66,6	10	69,4
	<b>Gesamt</b>	<b>73,2</b>		<b>73,8</b>		<b>73,7</b>		<b>72,6</b>		<b>70,8</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

In der Kategorie Gasanbieter überregional wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 18 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- Badenova
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- Eprimo
- Gasag
- Goldgas
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Lichtblick
- Maingau Energie
- Mainova
- Stadtwerke Düsseldorf
- Süwag
- Vattenfall



# 4. Gesamturteil Fairness Gasanbieter überregional

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Gasanbieter überregional in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Gasanbieter überregional			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	123energie	77,8	1	78,0	1	78,7	5	76,0	1	77,4
2	Gasag	77,7	3	77,1	2	78,0	1	78,6	2	77,1
3	DEW21	77,0	2	77,8	4	76,9	3	76,4	3	75,6
4	Badenova	75,7	5	76,5	8	76,2	6	75,0	8	72,9
5	E wie einfach	75,5	3	77,1	16	73,2	2	77,1	7	73,2
6	Lichtblick	75,4	7	75,9	7	76,2	8	74,3	6	73,5
7	Mainova	75,0	8	75,3	8	76,2	12	72,7	4	75,3
8	Eprimo	75,0	9	74,7	5	76,5	7	74,6	10	72,3
9	Lekker Energie	74,8	6	76,3	17	73,1	4	76,1	16	70,9
10	Grünwelt Energie	74,4	16	73,2	3	77,1	9	74,0	14	71,6
11	Vattenfall	73,6	14	73,5	6	76,5	16	70,4	11	72,0
12	Maingau Energie	73,6	12	74,1	10	74,7	15	71,2	9	72,8
13	Stadtwerke Düsseldorf	73,5	10	74,1	14	73,8	10	73,2	15	71,3
14	Immergrün Energie	73,4	15	73,5	11	74,1	14	71,6	5	74,4
15	Süwag	72,9	17	72,9	13	74,0	13	71,7	12	71,9
16	EnBW	72,9	10	74,1	11	74,1	17	70,1	17	69,8
17	Goldgas	71,6	13	73,8	18	71,4	18	67,5	13	71,7
18	E.ON Energie Deutschland	69,5	18	64,9	15	73,5	11	73,0	18	68,8
	<b>Gesamt</b>	<b>74,7</b>		<b>74,9</b>		<b>75,5</b>		<b>73,8</b>		<b>72,9</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Gesetzliche Krankenversicherer

In der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK Baden-Württemberg
- AOK Bayern
- AOK Hessen
- AOK Niedersachsen
- AOK Nordost
- AOK Nordwest
- AOK Plus
- AOK Rheinland/Hamburg
- AOK Rheinland-Pfalz/Saarland
- AOK Sachsen-Anhalt
- Audi BKK
- Barmer
- BKK Mobil Oil
- DAK-Gesundheit
- IKK Classic
- KKH Kaufmännische Krankenkasse
- Knappschaft
- SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
- Techniker Krankenkasse
- Viactiv Krankenkasse

# 4. Gesamturteil Fairness

## Gesetzliche Krankenversicherer

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Gesetzliche Krankenversicherer in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Gesetzliche Krankenversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	SBK Siemens-Betriebskrankenkasse	77,2	2	77,4	4	76,8	1	79,0	1	74,4
2	Viactiv Krankenkasse	76,9	1	77,4	1	78,0	3	76,4	6	72,6
3	AOK Plus	76,5	4	76,2	2	77,7	2	76,9	5	73,5
4	Techniker Krankenkasse	76,0	5	75,9	3	77,1	5	75,6	4	73,8
5	Knappschaft	75,8	3	76,5	6	75,6	6	75,3	2	74,1
6	Audi BKK	75,2	7	75,6	8	74,7	4	75,9	2	74,1
7	IKK Classic	74,8	5	75,9	6	75,6	7	73,7	10	70,2
8	KKH Kaufmännische Krankenkasse	73,0	11	73,2	5	76,5	16	68,8	8	70,5
9	BKK Mobil Oil	72,8	9	73,8	10	73,8	11	70,8	12	69,9
10	AOK Sachsen-Anhalt	72,6	10	73,8	12	72,6	9	71,8	14	69,2
11	AOK Rheinland/Hamburg	72,1	8	74,1	15	71,6	12	70,2	11	70,1
12	Barmer	71,9	15	70,8	9	74,1	10	70,9	7	71,4
13	AOK Bayern	71,1	13	71,1	11	73,8	17	68,2	16	69,0
14	AOK Nordwest	70,4	12	71,1	20	68,6	8	72,0	13	69,3
15	AOK Hessen	69,8	14	71,0	17	70,7	18	67,3	18	67,1
16	AOK Rheinland-Pfalz/Saarland	69,7	18	68,5	16	70,8	14	69,9	8	70,5
17	AOK Baden-Württemberg	69,5	16	69,5	14	71,6	20	66,3	14	69,2
18	AOK Nordost	69,1	20	68,0	13	72,0	15	68,8	20	65,5
19	DAK-Gesundheit	68,9	17	68,8	19	68,8	13	70,0	17	68,2
20	AOK Niedersachsen	67,9	19	68,3	18	68,9	19	66,7	19	66,2
	<b>Gesamt</b>	<b>72,6</b>		<b>72,9</b>		<b>73,5</b>		<b>71,8</b>		<b>70,5</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Giro- und Jugendkonten

In der Kategorie Giro- und Jugendkonten wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BW Bank
- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB Deutsche Kreditbank
- GLS Bank
- Hypovereinsbank
- Postbank
- Targobank

# 4. Gesamturteil Fairness Giro- und Jugendkonten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Giro- und Jugendkonten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Giro- und Jugendkonten			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Hypovereinsbank	75,2	3	74,7	1	75,6	1	76,5	1	73,8
2	GLS Bank	74,9	1	75,0	2	75,6	3	74,6	2	72,6
3	DKB Deutsche Kreditbank	74,1	2	75,0	3	75,6	7	71,2	6	71,4
4	BW Bank	74,0	6	73,5	5	74,4	2	75,4	3	72,3
5	Postbank	73,5	5	73,5	7	73,8	4	74,0	4	72,0
6	Targobank	73,2	7	72,5	6	74,4	5	73,6	5	71,6
7	Comdirect	72,5	8	72,0	4	74,7	8	70,6	7	71,1
8	Commerzbank	72,4	4	74,1	9	71,1	6	71,7	8	70,5
9	Deutsche Bank	70,2	9	70,2	8	72,6	9	67,9	9	67,9
<b>Gesamt</b>		<b>73,4</b>	<b>73,6</b>		<b>73,9</b>		<b>73,2</b>		<b>71,1</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

In der Kategorie Handy-/Elektronikversicherungen wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Easy Insurance
- Extrapolice24
- Friendsurance
- Handysecure
- Hepster
- Onlineversicherung.de
- Protect
- Schutzbrief24
- Schutzklick
- Wertgarantie

# 4. Gesamturteil Fairness Handy-/Elektronikversicherungen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Handy-/Elektronikversicherungen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Handy-/Elektronikversicherungen			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Friendsurance	75,8	1	77,4	4	75,6	5	73,7	1	74,1
2	Hepster	75,5	2	75,9	1	76,9	4	74,3	6	71,6
3	Wertgarantie	75,2	4	75,0	3	75,9	1	75,3	2	73,2
4	Schutzbrief24	75,1	3	75,3	2	76,2	2	75,0	5	71,7
5	Extrapolice24	74,3	5	74,7	7	73,8	2	75,0	4	72,3
6	Schutzklick	73,8	7	73,4	5	75,3	6	72,7	3	72,8
7	Handysecure	73,4	6	74,1	6	73,8	7	72,2	7	71,4
8	Protect	71,7	8	72,8	8	72,5	9	70,1	9	68,2
9	Onlineversicherung.de	71,4	9	71,3	9	72,2	8	70,7	8	70,4
10	Easy Insurance	69,2	10	69,4	10	70,4	10	67,2	9	68,2
	<b>Gesamt</b>	<b>73,8</b>		<b>74,2</b>		<b>74,6</b>		<b>72,9</b>		<b>71,9</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Haushaltsgeräte

In der Kategorie Haushaltsgeräte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AEG
- Bauknecht
- Bosch
- Electrolux
- Hoover
- Miele
- Privileg
- Severin
- Siemens



# 4. Gesamturteil Fairness Haushaltsgeräte

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Haushaltsgeräte in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Haushaltsgeräte			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Miele	77,0	3	75,9	1	78,3	1	77,6	1	76,2
2	Bosch	76,2	1	76,8	2	76,5	3	75,3	2	74,7
3	Severin	75,4	2	75,9	3	75,3	2	75,3	3	73,5
4	Siemens	74,7	5	75,3	4	75,0	4	73,8	4	72,9
5	Electrolux	73,6	6	75,0	5	74,1	7	70,8	6	72,5
6	Privileg	73,5	4	75,6	8	71,6	5	73,4	7	70,6
7	Bauknecht	72,8	8	72,0	6	73,8	6	72,9	5	72,6
8	AEG	71,6	7	72,6	7	72,3	8	70,5	9	67,6
9	Hoover	68,7	9	67,6	9	70,7	9	68,1	8	68,2
<b>Gesamt</b>		<b>74,0</b>	<b>74,3</b>		<b>74,6</b>		<b>73,4</b>		<b>72,5</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Internetanbieter

In der Kategorie Internetanbieter wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Congstar
- Easybell
- EWE
- Netcologne
- O2
- Pýur
- Telekom
- Vodafone

# 4. Gesamturteil Fairness Internetanbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Internetanbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Internetanbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>1&amp;1</b>	<b>76,9</b>	3	76,8	2	77,1	1	77,9	1	74,4
2	<b>EWE</b>	<b>76,3</b>	1	76,9	3	76,6	2	76,6	4	72,2
3	<b>Easybell</b>	<b>76,0</b>	2	76,8	4	76,5	3	75,0	2	72,9
4	<b>Congstar</b>	<b>74,2</b>	5	75,0	1	77,1	7	69,4	3	72,3
5	<b>Pjür</b>	<b>73,6</b>	5	75,0	6	74,4	6	71,0	7	70,9
6	<b>Netcologne</b>	<b>73,0</b>	7	72,8	5	74,7	5	71,3	6	71,9
7	<b>Vodafone</b>	<b>72,8</b>	4	75,6	8	69,9	4	72,7	8	70,2
8	<b>Telekom</b>	<b>71,3</b>	8	71,1	7	72,9	8	68,8	5	72,0
9	<b>O2</b>	<b>65,7</b>	9	68,5	9	62,2	9	66,9	9	63,1
<b>Gesamt</b>		<b>72,7</b>	<b>73,7</b>		<b>73,0</b>		<b>71,4</b>		<b>70,7</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Juweliere

In der Kategorie Juweliere wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123gold
- Christ
- Fossil
- Pandora
- Swarovski
- Thomas Sabo
- Trauringschmiede
- Wellendorff
- Wempe

# 4. Gesamturteil Fairness Juweliere

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Juweliere in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Juweliere			Preis-Leistungs-Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiterempfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Fossil	76,7	1	78,6	5	74,4	2	77,5	2	74,7
2	Christ	74,9	4	73,5	3	75,6	1	78,0	4	72,3
3	123gold	74,8	2	76,8	6	72,0	5	74,4	1	75,6
4	Wempe	74,6	6	72,6	1	78,0	3	75,0	6	71,1
5	Thomas Sabo	74,4	3	74,7	4	75,3	4	74,7	8	70,2
6	Pandora	74,4	5	72,9	2	77,1	6	74,0	3	72,6
7	Swarovski	71,7	9	71,3	7	71,6	8	73,4	7	70,7
8	Wellendorff	71,4	8	71,7	9	69,6	7	74,0	9	69,6
9	Trauringschmiede	71,3	7	72,0	8	71,1	9	69,7	5	72,0
<b>Gesamt</b>		<b>73,6</b>	<b>73,7</b>		<b>73,7</b>		<b>74,3</b>		<b>71,3</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Kaffeevollautomaten

In der Kategorie Kaffeevollautomaten wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AEG
- Bosch
- DeLonghi
- Jura
- Krups
- Melitta
- Miele
- Philips
- Siemens

# 4. Gesamturteil Fairness Kaffeevollautomaten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kaffeevollautomaten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kaffeevollautomaten 100%			Preis-Leistungs- Verhältnis 40,0%		Zuverlässigkeit 30,0%		Transparenz 20,0%		Weiter- empfehlung 10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Bosch</b>	<b>76,7</b>	1	77,1	1	77,1	2	76,2	2	75,3
2	<b>Melitta</b>	<b>76,2</b>	3	76,5	3	75,6	1	77,6	3	74,4
3	<b>Krups</b>	<b>75,5</b>	1	77,1	6	74,7	5	74,7	5	73,5
4	<b>DeLonghi</b>	<b>75,4</b>	4	75,3	2	76,5	6	73,7	1	76,2
5	<b>Miele</b>	<b>74,6</b>	5	73,8	3	75,6	3	75,3	4	73,8
6	<b>Jura</b>	<b>73,9</b>	7	72,9	5	75,3	4	75,0	7	71,4
7	<b>Philips</b>	<b>72,6</b>	6	73,2	7	72,9	7	71,4	6	71,7
8	<b>AEG</b>	<b>71,2</b>	8	72,0	8	71,7	8	70,8	9	67,3
9	<b>Siemens</b>	<b>69,4</b>	9	70,2	9	68,5	9	69,2	8	69,6
	<b>Gesamt</b>	<b>73,7</b>		74,1		73,7		73,6		72,4

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

In der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Vertragswerkstatt Audi
- Vertragswerkstatt BMW
- Vertragswerkstatt Citroen
- Vertragswerkstatt Fiat
- Vertragswerkstatt Ford
- Vertragswerkstatt Hyundai
- Vertragswerkstatt Mazda
- Vertragswerkstatt Mercedes
- Vertragswerkstatt Nissan
- Vertragswerkstatt Opel
- Vertragswerkstatt Peugeot
- Vertragswerkstatt Renault
- Vertragswerkstatt Seat
- Vertragswerkstatt Skoda
- Vertragswerkstatt Toyota
- Vertragswerkstatt Volkswagen



# 4. Gesamturteil Fairness Kfz-Vertragswerkstätten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kfz-Vertragswerkstätten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kfz-Vertragswerkstätten			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Vertragswerkstatt Ford	77,4	2	75,9	1	78,9	1	78,3	1	76,8
2	Vertragswerkstatt Hyundai	75,3	1	76,5	6	76,2	7	72,9	4	72,3
3	Vertragswerkstatt Opel	74,7	4	74,7	4	76,5	4	73,2	3	72,6
4	Vertragswerkstatt Toyota	74,6	7	73,2	2	77,4	2	74,1	2	73,2
5	Vertragswerkstatt Renault	74,5	5	74,4	8	75,6	2	74,1	4	72,3
6	Vertragswerkstatt Mazda	74,2	6	74,4	7	75,9	6	73,0	6	71,0
7	Vertragswerkstatt Peugeot	73,7	3	75,0	10	74,7	8	71,5	8	70,0
8	Vertragswerkstatt Fiat	73,5	8	72,9	3	76,8	10	71,1	7	70,5
9	Vertragswerkstatt Citroen	72,2	11	71,6	11	73,4	5	73,1	12	68,8
10	Vertragswerkstatt Skoda	72,0	10	72,0	12	73,2	9	71,3	9	69,5
11	Vertragswerkstatt Seat	71,8	9	72,9	9	75,0	15	66,5	11	68,9
12	Vertragswerkstatt BMW	71,8	13	69,6	5	76,5	12	70,5	10	69,0
13	Vertragswerkstatt Audi	70,3	12	70,9	15	70,3	11	70,6	13	67,5
14	Vertragswerkstatt Nissan	69,6	14	69,4	14	70,4	13	70,1	14	66,7
15	Vertragswerkstatt Mercedes	67,8	15	65,0	13	72,8	14	66,7	15	65,9
16	Vertragswerkstatt Volkswagen	65,3	16	64,0	16	68,5	16	64,3	16	62,8
Gesamt		72,4	72,0		74,5		71,3		69,9	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Kfz-Werkstätten (freie)

In der Kategorie Kfz-Werkstätten (freie) wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1a Autoservice
- ATU
- Auto Dienst
- Autofit
- Bosch Car Service
- Euromaster
- Meisterhaft Autoreparatur
- Pitstop
- Point S
- Vergölst

# 4. Gesamturteil Fairness

## Kfz-Werkstätten (freie)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kfz-Werkstätten (freie) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kfz-Werkstätten (freie)			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	1a Autoservice	76,0	1	78,6	2	75,3	3	73,7	2	72,3
2	Bosch Car Service	74,9	6	73,5	1	77,7	2	75,0	4	71,7
3	Vergölst	74,8	2	75,3	5	74,1	1	76,3	2	72,3
4	Meisterhaft Autoreparatur	74,0	3	74,7	3	74,7	3	73,7	8	69,3
5	ATU	73,3	6	73,5	4	74,4	8	71,6	1	72,3
6	Autofit	73,2	5	74,1	6	73,8	7	71,8	6	70,2
7	Euromaster	73,0	6	73,5	6	73,8	6	72,4	7	69,9
8	Pitstop	73,0	4	74,4	9	71,7	5	72,6	4	71,7
9	Point S	70,2	9	71,1	8	71,7	10	68,4	10	65,5
10	Auto Dienst	69,2	10	69,8	10	68,8	9	69,0	9	68,8
	<b>Gesamt</b>	<b>73,2</b>		<b>73,9</b>		<b>73,7</b>		<b>72,5</b>		<b>70,5</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Kinderwagen & Zubehör

In der Kategorie Kinderwagen & Zubehör wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abc-Design
- Baby Jogger
- Bugaboo
- Chic 4 Baby
- Chicco
- Hartan
- Hauck
- Maxi-Cosi
- Moon
- Peg Perego
- Quinny

# 4. Gesamturteil Fairness Kinderwagen & Zubehör

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kinderwagen & Zubehör in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kinderwagen & Zubehör			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Maxi-Cosi	74,7	3	74,1	2	76,2	1	74,7	2	72,3
2	Chicco	74,4	2	74,4	3	75,6	2	74,1	5	71,4
3	Quinny	74,2	5	73,8	1	76,6	7	72,2	1	73,1
4	Abc-Design	74,0	1	74,7	4	75,0	6	72,6	6	71,0
5	Peg Perego	72,5	4	74,1	9	70,4	4	72,8	4	71,9
6	Hauck	72,5	9	72,0	5	74,1	5	72,6	7	69,0
7	Baby Jogger	71,3	6	73,2	8	71,1	8	67,6	3	72,0
8	Chic 4 Baby	71,3	8	72,8	6	74,1	10	66,0	10	67,3
9	Hartan	70,9	11	68,8	7	73,2	3	73,2	8	68,2
10	Bugaboo	70,0	7	73,2	10	68,9	9	66,5	9	68,0
11	Moon	68,0	10	70,5	11	68,8	11	63,7	11	64,3
	<b>Gesamt</b>	<b>71,8</b>		<b>72,3</b>		<b>72,7</b>		<b>70,2</b>		<b>69,5</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

In der Kategorie Koffer/Reisegepäck wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- American Tourister
- Hauptstadtkoffer
- Pack Easy
- Rimowa
- Samsonite
- Stratic
- Titan
- Travelite
- Tumi

# 4. Gesamturteil Fairness Koffer/Reisegepäck

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Koffer/Reisegepäck in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Koffer/Reisegepäck			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Samsonite	76,1	1	76,8	4	76,5	1	75,4	2	73,5
2	Hauptstadtkoffer	75,8	3	75,9	3	76,5	2	75,3	1	74,1
3	Titan	75,1	4	75,3	5	75,6	3	74,6	2	73,5
4	Tumi	73,8	7	71,3	1	77,5	6	73,6	5	73,5
5	Stratic	73,7	5	73,1	6	74,7	4	74,0	6	72,8
6	Rimowa	73,5	8	70,8	2	76,8	5	73,7	2	73,5
7	Travelite	71,9	6	72,3	8	71,7	7	72,0	7	70,2
8	American Tourister	71,1	2	76,5	9	67,0	9	67,6	8	68,5
9	Pack Easy	70,0	9	69,7	7	71,9	8	69,0	9	67,8
<b>Gesamt</b>		<b>72,9</b>	<b>73,3</b>		<b>73,1</b>		<b>72,5</b>		<b>71,2</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Kreditkarten (Emittenten)

In der Kategorie Kreditkarten (Emittenten) wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Advanzia Bank
- American Express
- Barclays (ehemals Barclaycard)
- Comdirect
- Consors Finanz
- Diners Club
- DKB Deutsche Kreditbank
- Hanseatic Bank
- ICS International Card Services
- ING



## 4. Gesamturteil Fairness Kreditkarten (Emittenten)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kreditkarten (Emittenten) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kreditkarten (Emittenten)			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Barclays (ehemals Barclaycard)	75,7	2	75,0	2	76,2	1	76,5	1	75,3
2	American Express	75,3	1	76,2	4	75,6	7	73,8	5	73,5
3	DKB Deutsche Kreditbank	74,8	5	73,8	3	75,9	2	75,9	7	72,9
4	ICS International Card Services	74,5	6	73,5	1	76,2	5	74,4	6	73,5
5	Consors Finanz	74,2	8	72,6	5	75,3	3	75,3	2	75,0
6	ING	74,2	3	74,7	7	73,5	6	74,4	3	73,5
7	Hanseatic Bank	73,8	7	73,2	6	73,8	4	75,3	3	73,5
8	Diners Club	72,6	4	74,1	8	71,4	9	72,0	8	71,4
9	Advanzia Bank	70,6	9	69,6	9	70,8	8	72,3	9	70,2
10	Comdirect	69,4	10	69,4	10	68,8	10	70,6	10	69,4
	<b>Gesamt</b>	<b>72,8</b>		<b>72,7</b>		<b>73,1</b>		<b>73,0</b>		<b>72,1</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1AVista
- Amadeus
- A-Rosa
- Croisi Europe
- DCS Flussreisen
- Nicko Cruises
- Phoenix Flussreisen
- SE-Tours
- Viva Cruises

# 4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Flusskreuzfahrten)			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	1AVista	76,3	1	79,5	4	74,7	1	74,3	5	72,0
2	Nicko Cruises	75,3	2	76,3	2	75,0	3	73,9	1	74,7
3	Phoenix Flussreisen	74,5	3	74,1	1	75,3	2	74,0	2	74,4
4	A-Rosa	74,0	4	73,8	3	74,7	4	73,7	3	73,8
5	Amadeus	72,3	5	72,5	5	73,8	6	70,6	7	70,6
6	SE-Tours	71,2	7	70,9	6	71,9	7	70,4	4	72,2
7	Croisi Europe	70,8	6	71,3	7	71,3	9	68,5	6	71,9
8	DCS Flussreisen	69,2	8	70,1	9	69,2	8	68,8	9	66,8
9	Viva Cruises	68,5	9	65,2	8	70,8	5	72,0	8	67,6
<b>Gesamt</b>		<b>72,5</b>	<b>72,6</b>		<b>73,0</b>		<b>71,9</b>		<b>71,5</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

In der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AIDA Cruises
- Carnival Cruise Line
- Celebrity Cruises
- Costa Kreuzfahrten
- Hapag-Lloyd Cruises
- Hurtigruten
- MSC Cruises
- Princess Cruises
- Royal Caribbean
- Silversea Cruises
- TUI Cruises

# 4. Gesamturteil Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kreuzfahrtveranstalter (Hochseekreuzfahrten)			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	AIDA Cruises	75,9	3	76,2	1	77,4	4	74,0	1	74,1
2	Hapag-Lloyd Cruises	75,5	2	76,5	2	75,9	2	74,3	5	72,3
3	MSC Cruises	75,2	1	76,9	4	75,0	6	73,5	3	72,8
4	TUI Cruises	74,9	5	75,0	3	75,3	1	75,0	2	73,5
5	Hurtigruten	74,5	5	75,0	5	74,7	3	74,3	6	72,2
6	Princess Cruises	74,0	4	75,3	6	74,1	5	73,6	9	69,6
7	Celebrity Cruises	73,7	7	74,1	7	73,8	7	73,1	3	72,8
8	Carnival Cruise Line	72,6	10	73,1	8	73,1	8	71,3	7	71,6
9	Silversea Cruises	72,1	9	73,5	9	72,3	10	70,5	10	69,2
10	Royal Caribbean	72,1	8	73,5	10	71,4	9	71,3	8	69,9
11	Costa Kreuzfahrten	69,8	11	71,6	11	68,4	11	69,6	11	67,5
	<b>Gesamt</b>	<b>73,3</b>		<b>74,3</b>		<b>73,6</b>		<b>72,2</b>		<b>71,1</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Kundenkreditkarten

In der Kategorie Kundenkreditkarten wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Kreditkarte
- Amazon.de Visa Karte
- Bahncard Kreditkarte
- Eurowings Kreditkarte
- Ikea Kreditkarte  
(ehemals Ikea Family Bezahlkarte)
- Lufthansa Miles & More Credit Card
- Payback American Express
- Payback Visa Flex+ Kreditkarte
- Payback Visa Karte
- Tchibocard Plus
- TUI Card

# 4. Gesamturteil Fairness Kundenkreditkarten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Kundenkreditkarten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Kundenkreditkarten			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Ikea Kreditkarte (ehemals Ikea Family Bezahlkarte)	76,5	1	77,4	1	77,1	3	74,7	1	75,3
2	Tchibocard Plus	75,9	4	76,3	5	76,6	1	75,0	3	74,1
3	Payback Visa Karte	75,7	3	76,5	4	76,8	7	73,1	2	74,4
4	Payback Visa Flex+ Kreditkarte	75,4	4	76,3	3	76,9	6	73,1	5	71,9
5	Payback American Express	75,1	2	76,8	8	75,0	4	74,4	10	70,2
6	Amazon.de Visa Karte	74,4	6	74,7	6	75,9	8	72,0	4	73,8
7	Lufthansa Miles & More Credit Card	74,0	8	72,6	1	77,1	5	73,8	7	70,8
8	TUI Card	73,6	7	74,1	10	72,8	1	75,0	6	70,9
9	ADAC Kreditkarte	72,9	8	72,6	7	75,6	9	71,3	11	69,3
10	Bahncard Kreditkarte	71,7	10	71,9	9	73,4	10	69,6	9	70,3
11	Eurowings Kreditkarte	70,1	11	69,3	11	72,3	11	67,9	7	70,8
	<b>Gesamt</b>	<b>73,7</b>		<b>74,1</b>		<b>75,0</b>		<b>72,1</b>		<b>71,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Mobilfunkanbieter

In der Kategorie Mobilfunkanbieter wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Aldi Talk
- Blau
- Congstar
- Handyvertrag.de
- Klarmobil
- Lidl Connect
- Mobilcom-Debitel
- O2
- Otelo
- Smartmobil.de
- Tchibo mobil
- Telekom
- Vodafone
- WinSIM



# 4. Gesamturteil Fairness Mobilfunkanbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Mobilfunkanbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Mobilfunkanbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Aldi Talk	80,0	1	80,7	1	78,6	1	82,2	1	77,4
2	Tchibo mobil	77,8	2	79,2	2	77,8	2	76,3	2	75,6
3	Congstar	76,7	2	79,2	4	75,6	5	74,1	2	75,6
4	Klarmobil	75,6	4	78,3	6	74,4	3	75,0	5	69,9
5	1&1	73,9	6	74,7	8	73,8	4	74,4	5	69,9
6	Lidl Connect	73,5	5	76,8	10	71,4	8	70,7	4	72,6
7	Blau	73,0	6	74,7	5	75,0	10	69,0	8	68,5
8	Mobilcom-Debitel	72,4	9	73,4	7	74,1	9	70,4	12	67,5
9	WinSIM	72,3	8	73,8	9	71,6	6	72,1	9	68,3
10	Telekom	70,6	15	65,5	3	77,1	7	71,4	5	69,9
11	Vodafone	68,2	12	68,5	13	67,8	11	68,9	13	67,0
12	Smartmobil.de	67,9	11	69,4	11	68,4	14	64,3	10	67,8
13	Otelo	67,8	10	69,9	12	68,2	15	63,0	11	67,6
14	O2	66,0	14	67,3	15	63,7	12	66,7	14	66,1
15	Handyvertrag.de	65,8	13	67,6	14	63,9	13	65,5	15	65,1
<b>Gesamt</b>		<b>72,5</b>	<b>73,7</b>		<b>72,4</b>		<b>71,2</b>		<b>70,3</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Online-Apotheken

In der Kategorie Online-Apotheken wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apo-Discounter.de
- Aponeo
- Apo-Rot
- Apotal.de
- Besamex
- Doc Morris
- Eurapon
- Mediherz.de
- Medikamente-per-Klick.de
- Medpex
- Mycare.de
- Sanicare
- Shop-Apotheke.com
- Volksversand.de
- Zurrose.de

# 4. Gesamturteil Fairness Online-Apotheken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Online-Apotheken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Online-Apotheken 100%			Preis-Leistungs- Verhältnis 40,0%		Zuverlässigkeit 30,0%		Transparenz 20,0%		Weiter- empfehlung 10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Medikamente-per-Klick.de	77,7	1	79,8	3	77,1	1	76,0	3	75,0
2	Doc Morris	77,3	3	78,0	1	78,9	8	73,7	1	77,1
3	Medpex	77,0	2	78,6	4	76,5	3	75,0	2	76,2
4	Apotal.de	76,6	4	77,7	2	78,0	9	73,4	4	74,7
5	Volksversand.de	75,7	5	76,5	6	75,6	3	75,0	5	73,8
6	Apo-Rot	75,5	8	75,6	7	75,6	2	76,0	6	73,5
7	Besamex	74,5	6	75,9	11	73,5	7	74,0	7	73,2
8	Mycare.de	74,4	8	75,6	10	73,8	5	74,7	12	71,1
9	Mediherz.de	73,7	14	72,2	5	75,9	6	74,0	9	72,5
10	Shop-Apotheke.com	73,7	6	75,9	14	72,3	12	71,7	8	72,9
11	Aponeo	73,6	11	73,4	8	75,0	11	72,2	9	72,5
12	Zurrose.de	73,3	10	73,5	11	73,5	10	73,0	11	72,3
13	Sanicare	72,1	12	73,1	13	73,4	13	70,3	14	67,8
14	Apo-Discounter.de	71,8	13	72,8	9	74,1	15	67,2	13	70,6
15	Eurapon	68,9	15	69,1	15	69,4	14	68,8	15	66,9
	<b>Gesamt</b>	<b>74,3</b>		<b>74,9</b>		<b>74,8</b>		<b>73,0</b>		<b>72,4</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Online-Autoankauf

In der Kategorie Online-Autoankauf wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autoscout24
- Citroen Ankaufservice
- Jetztautoverkaufen.de
- Mobile.de
- Renault Ankaufservice
- Wirkaufendeinauto.de

# 4. Gesamturteil Fairness Online-Autoankauf

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Online-Autoankauf in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Online-Autoankauf			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Mobile.de</b>	<b>79,5</b>	1	80,4	1	78,6	1	80,1	1	77,7
2	<b>Citroen Ankaufservice</b>	<b>74,7</b>	3	74,7	2	75,3	2	75,3	2	72,0
3	<b>Renault Ankaufservice</b>	<b>73,9</b>	2	75,0	5	73,4	4	73,9	3	70,8
4	<b>Jetztautoverkaufen.de</b>	<b>73,7</b>	4	74,1	3	73,8	3	74,7	4	70,2
5	<b>Autoscout24</b>	<b>70,6</b>	5	68,8	4	73,5	5	70,1	5	69,9
6	<b>Wirkaufendeinauto.de</b>	<b>67,8</b>	6	67,9	6	68,2	6	66,9	6	68,2
	<b>Gesamt</b>	<b>74,2</b>		74,2		75,0		74,2		72,2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Online-Blumenversandhändler

In der Kategorie Online-Blumenversandhändler wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldi-Blumen.de
- Bloom & Wild
- Blume Ideal
- Blume2000.de
- Euroflorist
- Fleurop.de
- Flora Prima
- Rewe Blumen
- Valentins

# 4. Gesamturteil Fairness Online-Blumenversandhändler

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Online-Blumenversandhändler in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Online-Blumenversandhändler			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Blume2000.de	75,4	2	75,9	4	75,0	1	76,5	5	72,3
2	Valentins	75,3	1	76,5	5	74,7	2	75,0	3	73,2
3	Flora Prima	75,0	3	75,3	2	75,9	4	74,0	1	73,5
4	Bloom & Wild	74,9	4	75,0	3	75,6	3	74,6	4	73,1
5	Fleurop.de	74,0	6	72,6	1	76,2	5	73,5	1	73,5
6	Aldi-Blumen.de	72,9	4	75,0	7	71,9	7	72,5	8	68,4
7	Rewe Blumen	71,7	7	70,9	6	72,5	6	72,8	6	69,7
8	Blume Ideal	69,9	9	69,1	9	70,9	8	70,6	7	68,8
9	Euroflorist	69,7	8	69,2	8	71,6	9	69,3	9	66,2
<b>Gesamt</b>		<b>73,4</b>	<b>73,3</b>		<b>74,1</b>		<b>73,5</b>		<b>71,4</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

In der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Captrader
- Degiro
- Flatex
- FX Flat
- Lynx
- Maxblue
- Onvista Bank
- S Broker
- Scalable Capital
- Smartbroker
- Trade Republic



# 4. Gesamturteil Fairness Online-Broker (Spezialisten)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Online-Broker (Spezialisten) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Online-Broker (Spezialisten) 100%			Preis-Leistungs- Verhältnis 40,0%		Zuverlässigkeit 30,0%		Transparenz 20,0%		Weiter- empfehlung 10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Trade Republic	77,8	1	82,1	5	74,4	3	75,3	1	75,3
2	Smartbroker	77,2	2	78,6	2	76,2	1	76,9	2	75,0
3	Captrader	75,7	4	75,9	3	75,9	2	75,7	4	73,8
4	Onvista Bank	75,5	5	75,3	1	77,1	4	74,7	5	72,9
5	Degiro	75,3	3	76,5	4	74,7	5	74,6	3	74,1
6	Flatex	73,7	6	74,7	7	73,8	7	72,7	8	71,1
7	Maxblue	73,3	7	72,8	6	74,4	6	73,0	6	72,2
8	S Broker	71,7	8	72,7	8	72,4	8	69,7	9	69,4
9	Scalable Capital	70,6	10	70,3	9	71,9	10	69,0	7	71,3
10	Lynx	69,2	9	70,4	11	68,3	9	69,5	11	66,5
11	FX Flat	68,7	11	69,4	10	69,1	11	67,5	10	66,9
	<b>Gesamt</b>	<b>73,6</b>		<b>74,6</b>		<b>73,3</b>		<b>73,0</b>		<b>71,7</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

In der Kategorie Online-Druckereien wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe.de
- Druckdiscount24.de
- Easyprint.com
- Flyeralarm
- Flyerpilot
- Online-Druck.biz
- Onlineprinters
- Overnightprints
- Primus-print.de
- Print24
- Saxoprint
- Vistaprint
- Wir-machen-Druck.de

# 4. Gesamturteil Fairness Online-Druckereien

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Online-Druckereien in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Online-Druckereien			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Cewe.de	78,0	2	77,7	1	78,6	1	78,8	1	76,2
2	Wir-machen-Druck.de	77,2	1	79,3	3	77,2	2	75,8	5	71,3
3	Flyeralarm	76,4	4	77,1	2	77,4	3	74,7	3	74,1
4	Onlineprinters	75,1	3	77,5	6	74,7	11	70,9	2	75,6
5	Vistaprint	74,4	6	74,4	4	75,6	4	74,3	6	71,1
6	Saxoprint	73,9	5	75,0	7	74,4	6	72,5	7	70,7
7	Easyprint.com	73,1	8	73,2	5	75,0	10	71,1	4	71,6
8	Primus-print.de	72,8	7	73,5	8	73,5	8	71,6	7	70,7
9	Druckdiscount24.de	72,3	9	72,8	9	73,4	9	71,5	10	68,8
10	Flyerpilot	70,5	11	70,0	13	70,3	7	72,5	9	69,4
11	Print24	70,5	12	69,0	11	71,4	5	73,1	11	68,2
12	Overnightprints	70,4	10	71,6	10	71,5	12	68,0	12	67,2
13	Online-Druck.biz	67,8	13	66,6	12	70,6	13	67,4	13	65,6
<b>Gesamt</b>		<b>73,0</b>	<b>73,4</b>		<b>73,8</b>		<b>72,0</b>		<b>70,4</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Personaldienstleister

In der Kategorie Personaldienstleister wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adecco
- Dekra Arbeit
- Hays
- Manpowergroup
- Persona Service
- Randstad
- Robert Half
- Runtime
- Tempton
- Unique Personalservice
- ZAG

# 4. Gesamturteil Fairness Personaldienstleister

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Personaldienstleister in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Personaldienstleister			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Manpowergroup	75,2	3	74,7	3	75,6	3	75,3	1	75,3
2	Dekra Arbeit	75,0	4	74,4	1	76,6	2	75,4	4	71,9
3	ZAG	74,8	1	75,3	4	75,3	5	73,6	2	73,8
4	Adecco	74,5	5	72,9	2	76,5	1	75,7	3	72,9
5	Randstad	73,0	1	75,3	7	73,2	10	70,1	9	69,0
6	Tempton	72,5	9	71,3	8	73,1	4	74,3	5	71,6
7	Robert Half	72,4	10	71,3	5	74,4	6	73,4	7	69,4
8	Runtime	72,0	6	72,9	10	71,3	7	72,7	8	69,2
9	Persona Service	71,9	8	71,3	6	73,8	8	71,2	6	69,8
10	Hays	71,6	7	71,9	9	73,1	9	70,8	10	67,8
11	Unique Personalservice	68,7	11	70,1	11	69,2	11	66,1	11	67,1
	<b>Gesamt</b>	<b>73,2</b>		<b>73,3</b>		<b>73,9</b>		<b>73,0</b>		<b>71,3</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Premium TV-Anbieter

In der Kategorie Premium TV-Anbieter wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Joyn/Joyn+
- Pÿur Fernsehen
- Sky
- Telekom Magenta TV
- Vodafone Giga TV
- Waipu.tv
- Zattoo

# 4. Gesamturteil Fairness Premium TV-Anbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Premium TV-Anbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Premium TV-Anbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Telekom Magenta TV	75,1	4	74,4	1	76,5	4	74,0	1	75,9
2	Pÿur Fernsehen	74,7	2	74,7	2	75,9	5	73,4	3	73,8
3	Waipu.tv	74,5	1	74,7	3	74,4	1	74,7	4	73,2
4	Joyn/Joyn+	73,9	3	74,4	5	72,9	2	74,1	2	74,1
5	Vodafone Giga TV	73,6	5	74,1	5	72,9	3	74,1	5	72,6
6	Sky	71,5	6	71,4	7	72,0	6	72,3	7	68,8
7	Zattoo	71,4	7	70,2	4	73,2	7	72,0	6	69,9
	<b>Gesamt</b>	<b>73,5</b>		<b>73,6</b>		<b>73,9</b>		<b>73,1</b>		<b>72,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

In der Kategorie Privatbanken wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bankhaus Ellwanger & Geiger
- Bankhaus Metzler
- Berenberg
- Donner & Reuschel
- Hauck & Aufhäuser
- HSBC Trinkaus & Burkhardt
- M. M. Warburg & Co.
- Merck Finck Privatbankiers



# 4. Gesamturteil Fairness Privatbanken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Privatbanken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Privatbanken			Preis-Leistungs-Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiterempfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	HSBC Trinkaus & Burkhardt	76,0	3	74,7	1	79,0	1	75,7	5	73,2
2	Donner & Reuschel	75,9	1	75,6	2	78,3	3	74,4	4	73,2
3	Berenberg	74,4	2	75,0	5	73,8	2	74,7	3	73,5
4	Hauck & Aufhäuser	74,3	5	74,1	4	74,4	4	74,3	1	75,3
5	Bankhaus Metzler	74,3	6	73,2	3	77,7	7	71,5	2	74,1
6	M. M. Warburg & Co.	73,1	4	74,4	7	73,1	6	72,9	8	68,8
7	Merck Finck Privatbankiers	70,9	8	69,1	8	71,8	5	73,6	6	70,1
8	Bankhaus Ellwanger & Geiger	70,4	7	70,8	6	73,2	8	65,7	7	69,9
<b>Gesamt</b>		<b>73,2</b>	<b>72,8</b>		<b>74,6</b>		<b>72,5</b>		<b>71,8</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 4. Gesamturteil Fairness

## Private Krankenversicherer

In der Kategorie Private Krankenversicherer wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz
- Axa
- Barmenia
- BBKK
- Continentale
- Debeka
- DKV
- Ergo
- Gothaer
- Hallesche
- Hanse-Merkur
- HUK-Coburg
- Inter
- R+V
- SDK
- Signal Iduna

# 4. Gesamturteil Fairness Private Krankenversicherer

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Private Krankenversicherer in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Private Krankenversicherer			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	SDK	75,6	4	75,0	1	77,1	1	75,3	1	73,8
2	Debeka	75,2	1	75,9	3	76,5	6	73,2	3	72,3
3	Allianz	74,8	5	74,4	2	76,8	2	74,4	9	71,1
4	Hanse-Merkur	74,7	2	75,3	5	75,3	4	73,8	4	72,0
5	HUK-Coburg	74,2	2	75,3	8	73,2	3	74,1	2	72,6
6	Continental	73,4	7	74,1	7	74,7	9	70,8	6	71,6
7	Ergo	72,9	11	72,5	4	75,9	14	69,9	7	71,6
8	Signal Iduna	72,6	13	72,3	6	75,0	15	69,8	5	72,0
9	Hallesche	72,2	6	74,1	10	71,4	9	70,8	12	69,9
10	R+V	72,2	8	74,1	13	70,5	7	72,0	10	70,4
11	Gothaer	71,8	9	73,2	11	71,1	12	70,5	11	70,2
12	Inter	71,4	9	73,2	12	70,5	11	70,5	14	68,5
13	Barmenia	71,3	11	72,5	9	71,6	13	69,9	15	68,2
14	BBKK	71,0	15	70,7	14	70,4	4	73,8	13	69,1
15	DKV	70,9	14	70,9	15	69,9	8	72,0	8	71,5
16	Axa	68,5	16	70,3	16	67,5	16	67,0	16	67,5
	<b>Gesamt</b>	<b>72,0</b>		<b>72,8</b>		<b>72,2</b>		<b>70,9</b>		<b>70,2</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)

In der Kategorie Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten) wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Advocard
- D.A.S. (Ergo)
- Deurag
- KS/Auxilia
- NRV Neue Rechtsschutz
- Örag
- Roland Rechtsschutz

# 4. Gesamturteil Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten) in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Rechtsschutzversicherungen (Spezialisten)			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Advocard	77,2	1	77,7	1	78,3	1	76,5	1	73,2
2	Deurag	76,1	2	76,5	2	77,4	2	75,6	5	71,4
3	KS/Auxilia	75,3	3	76,2	4	75,3	3	74,7	1	73,2
4	D.A.S. (Ergo)	74,5	4	75,9	3	75,3	6	72,6	7	70,4
5	Roland Rechtsschutz	74,4	6	74,7	5	75,0	5	73,7	3	72,6
6	Örag	74,1	5	74,7	6	74,1	4	74,4	6	71,1
7	NRV Neue Rechtsschutz	72,5	7	72,9	7	72,8	7	71,5	4	71,6
	<b>Gesamt</b>	<b>74,7</b>		<b>75,6</b>		<b>75,1</b>		<b>74,0</b>		<b>71,4</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Schuhmarken

In der Kategorie Schuhmarken wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Birkenstock
- Buffalo
- Ecco
- Gabor
- Geox
- Lloyd
- Rieker
- Salamander
- Tamaris
- Timberland

# 4. Gesamturteil Fairness Schuhmarken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Schuhmarken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Schuhmarken			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Geox	75,1	1	75,3	3	75,6	2	75,0	4	73,5
2	Ecco	74,8	4	74,7	4	75,3	2	75,0	4	73,5
3	Timberland	74,6	6	73,2	2	76,2	1	75,3	4	73,5
4	Gabor	74,4	3	75,0	4	75,3	4	73,8	9	70,8
5	Tamaris	74,2	5	74,1	7	74,7	5	73,5	2	74,1
6	Rieker	74,1	1	75,3	8	74,4	10	70,9	1	74,4
7	Birkenstock	73,7	7	72,3	1	76,8	9	71,6	3	73,8
8	Lloyd	72,0	9	69,6	4	75,3	8	72,0	7	71,7
9	Salamander	71,0	8	71,4	10	69,8	6	72,5	10	69,6
10	Buffalo	70,7	10	68,2	9	72,9	7	72,3	8	71,1
	<b>Gesamt</b>	<b>73,2</b>		<b>72,8</b>		<b>74,2</b>		<b>72,9</b>		<b>72,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Schulranzen & Zubehör

In der Kategorie Schulranzen & Zubehör wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 4You
- Ergobag
- Herlitz
- Sammies by Samsonite
- School Mood
- Scooli
- Scout



# 4. Gesamturteil Fairness Schulranzen & Zubehör

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Schulranzen & Zubehör in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Schulranzen & Zubehör			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Ergobag</b>	<b>76,0</b>	2	76,5	1	77,1	1	75,0	2	72,3
2	<b>Scout</b>	<b>75,5</b>	3	76,2	2	75,9	3	74,4	1	73,5
3	<b>Sammies by Samsonite</b>	<b>74,1</b>	4	75,9	3	75,0	5	70,0	4	72,0
4	<b>4You</b>	<b>73,8</b>	5	74,1	4	74,7	4	72,7	2	72,3
5	<b>Herlitz</b>	<b>73,0</b>	1	77,2	6	71,9	6	68,1	5	69,8
6	<b>School Mood</b>	<b>70,7</b>	7	67,9	5	73,2	2	74,4	7	67,6
7	<b>Scooli</b>	<b>69,8</b>	6	71,4	7	69,9	7	66,8	6	68,8
	<b>Gesamt</b>	<b>72,6</b>		73,7		73,0		71,3		70,2

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

In der Kategorie Smartphone-Werkstätten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Reparaturservice
- EDV Repair
- Handyreparatur123
- McRepair
- One-Handyrepair.de
- Phone Service Center
- Samsung Reparaturservice
- Smartphone-Werkstatt.de
- Sony Reparaturservice
- W-Support.com

# 4. Gesamturteil Fairness Smartphone-Werkstätten

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Smartphone-Werkstätten in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Smartphone-Werkstätten			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Phone Service Center	76,1	2	76,2	2	77,4	1	75,9	2	72,6
2	Handyreparatur123	75,8	1	78,0	6	75,3	4	74,4	6	71,1
3	Samsung Reparaturservice	75,3	3	75,0	3	76,8	2	75,3	4	72,0
4	EDV Repair	74,9	4	74,7	5	75,9	3	74,7	1	73,5
5	Apple Reparaturservice	73,3	10	68,8	1	79,2	5	74,1	3	72,3
6	One-Handyrepair.de	72,9	8	70,9	4	76,3	6	73,1	8	70,3
7	Sony Reparaturservice	72,3	6	72,6	7	72,3	7	72,6	7	70,4
8	W-Support.com	71,9	5	73,8	9	70,3	9	70,9	5	71,6
9	McRepair	70,4	7	72,5	8	70,6	10	66,9	10	68,8
10	Smartphone-Werkstatt.de	69,8	9	69,9	10	69,0	8	71,0	9	69,3
	<b>Gesamt</b>	<b>73,3</b>		<b>73,2</b>		<b>74,2</b>		<b>73,1</b>		<b>71,1</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Sparkassen

In der Kategorie Sparkassen wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Sparkasse
- Die Sparkasse Bremen
- Frankfurter Sparkasse
- Hamburger Sparkasse
- Kreissparkasse Köln
- Mittelbrandenburgische Sparkasse
- Nassauische Sparkasse
- Ostsächsische Sparkasse Dresden
- Sparkasse Aachen
- Sparkasse Köln Bonn
- Stadtparkasse Düsseldorf
- Stadtparkasse München

# 4. Gesamturteil Fairness Sparkassen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Sparkassen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Sparkassen			Preis-Leistungs-Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiterempfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Die Sparkasse Bremen	75,2	1	75,9	3	75,0	1	75,0	1	72,8
2	Sparkasse Köln Bonn	73,9	3	73,8	1	75,6	5	72,3	2	72,6
3	Stadtsparkasse München	73,7	2	74,1	3	75,0	6	71,8	3	71,7
4	Hamburger Sparkasse	73,6	4	73,4	6	74,7	2	74,3	9	69,4
5	Stadtsparkasse Düsseldorf	73,2	5	73,2	8	74,1	3	73,2	5	70,5
6	Mittelbrandenburgische Sparkasse	72,7	6	72,3	5	74,7	9	71,2	3	71,7
7	Berliner Sparkasse	72,6	8	71,7	2	75,3	8	71,5	5	70,5
8	Sparkasse Aachen	71,4	11	69,8	9	73,1	4	73,0	8	69,4
9	Nassauische Sparkasse	70,9	7	71,9	12	70,4	10	70,6	10	69,2
10	Ostsächsische Sparkasse Dresden	70,9	9	70,2	11	72,0	7	71,7	11	68,5
11	Frankfurter Sparkasse	70,8	12	68,8	7	74,4	11	69,9	7	70,1
12	Kreissparkasse Köln	70,2	10	70,0	10	72,8	12	68,1	12	67,8
	<b>Gesamt</b>	<b>72,0</b>		<b>72,1</b>		<b>72,8</b>		<b>71,5</b>		<b>69,7</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Sport-Flatrate-Anbieter

In der Kategorie Sport-Flatrate-Anbieter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fitfox
- Gympass
- Gympool
- Hansefit
- Qualitrain
- Sportnavi.de
- Urban Sports Club

# 4. Gesamturteil Fairness Sport-Flatrate-Anbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Sport-Flatrate-Anbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Sport-Flatrate-Anbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	<b>Sportnavi.de</b>	<b>74,8</b>	2	74,7	1	75,6	1	74,3	1	73,8
2	<b>Urban Sports Club</b>	<b>74,3</b>	1	75,0	4	74,1	4	73,9	2	73,2
3	<b>Hansefit</b>	<b>74,1</b>	3	74,7	3	74,4	2	74,3	5	70,6
4	<b>Qualitrain</b>	<b>73,7</b>	4	73,2	2	74,7	5	73,6	2	73,2
5	<b>Gympool</b>	<b>72,4</b>	6	72,0	5	73,8	6	71,9	4	71,1
6	<b>Gympass</b>	<b>71,1</b>	7	68,1	6	73,4	3	73,9	6	70,3
7	<b>Fitfox</b>	<b>71,0</b>	5	72,2	7	72,5	7	68,2	7	67,0
	<b>Gesamt</b>	<b>73,1</b>		72,9		74,1		72,9		71,4

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

In der Kategorie Stromanbieter regional wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berliner Stadtwerke
- Rhein Energie
- Drewag
- Stadtwerke Bonn
- EMB
- Stadtwerke Duisburg
- Enso
- Stadtwerke Essen
- ESB Energie Südbayern
- Stadtwerke Münster
- Hamburg Energie
- Stadtwerke Stuttgart
- Infracfürth
- SWB Stadtwerke Bremen
- MVV Energie



# 4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter regional

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Stromanbieter regional in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Stromanbieter regional			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	ESB Energie Südbayern	75,7	1	77,4	3	75,9	6	74,1	6	71,6
2	Drewag	75,2	2	75,9	1	76,3	8	72,7	2	73,8
3	Infra fürth	75,0	3	75,6	2	76,3	10	72,2	1	74,7
4	Stadtwerke Stuttgart	74,9	5	75,0	7	75,0	1	75,3	3	73,5
5	Stadtwerke Duisburg	74,6	6	74,7	5	75,3	2	74,7	4	72,3
6	EMB	73,9	4	75,6	8	74,4	11	71,3	9	70,7
7	Enso	73,9	7	74,7	4	75,6	12	71,1	7	71,0
8	MVV Energie	73,8	8	74,4	9	74,4	7	72,7	5	71,9
9	Hamburg Energie	73,8	9	73,5	6	75,0	4	74,3	10	70,2
10	Stadtwerke Münster	72,4	11	71,9	11	73,4	9	72,4	8	70,9
11	Stadtwerke Essen	72,3	10	73,2	14	70,8	3	74,7	13	68,7
12	Stadtwerke Bonn	71,2	13	70,1	13	71,3	5	74,3	11	69,2
13	SWB Stadtwerke Bremen	70,7	12	70,4	12	72,8	14	69,0	14	68,5
14	Berliner Stadtwerke	70,5	15	69,3	10	73,8	13	69,3	15	67,3
15	Rhein Energie	69,3	14	69,6	15	69,9	15	67,7	12	68,8
<b>Gesamt</b>		<b>72,8</b>	<b>72,9</b>		<b>73,8</b>		<b>72,1</b>		<b>70,6</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

In der Kategorie Stromanbieter überregional wurden 23 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 20 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123energie
- DEW21
- E wie einfach
- E.ON Energie Deutschland
- EnBW
- EnergieGut
- ESWE Versorgung
- Extraenergie
- Grünwelt Energie
- Immergrün Energie
- Lekker Energie
- Maingau Energie
- Mainova
- Naturstrom
- Stadtwerke Düsseldorf
- Stadtwerke München
- Süwag
- SWK Energie
- Vattenfall
- Yello Strom

# 4. Gesamturteil Fairness Stromanbieter überregional

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Stromanbieter überregional in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Stromanbieter überregional			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	123energie	77,9	1	79,8	1	80,1	10	73,6	5	72,6
2	E wie einfach	77,8	2	78,8	2	79,1	2	76,0	3	73,8
3	Lekker Energie	76,2	4	77,7	5	75,6	5	75,0	2	74,1
4	Naturstrom	76,1	4	77,7	8	75,0	1	76,3	7	72,3
5	Stadtwerke München	75,6	3	77,8	11	74,4	8	74,7	8	71,9
6	EnBW	75,5	6	75,9	7	75,3	4	75,3	1	74,7
7	Extraenergie	74,4	12	74,4	9	74,7	5	75,0	6	72,5
8	Yello Strom	74,2	7	75,3	15	73,5	5	75,0	10	70,5
9	DEW21	74,2	16	71,7	3	76,8	3	75,6	4	72,9
10	Grünwelt Energie	74,1	8	74,7	4	75,6	11	72,6	13	70,1
11	Stadtwerke Düsseldorf	73,2	11	74,4	14	73,8	12	71,2	12	70,4
12	Mainova	73,0	9	74,7	19	71,9	9	73,9	19	67,8
13	Immergrün Energie	72,8	13	74,1	17	73,1	13	71,0	14	70,1
14	Maingau Energie	72,6	10	74,4	15	73,5	18	69,6	15	69,0
15	Süwag	72,5	14	72,5	6	75,3	14	70,3	18	68,1
16	SWK Energie	71,9	15	71,9	12	74,4	16	70,1	17	68,4
17	Vattenfall	70,8	17	70,8	13	74,1	20	66,0	10	70,5
18	ESWE Versorgung	70,8	19	69,7	18	72,5	15	70,3	9	71,3
19	EnergieGut	70,8	17	70,8	10	74,4	19	68,0	20	65,5
20	E.ON Energie Deutschland	69,9	20	69,3	20	71,1	17	69,9	16	68,8
	<b>Gesamt</b>	<b>73,7</b>		<b>74,4</b>		<b>74,7</b>		<b>72,5</b>		<b>70,9</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

In der Kategorie Tankstellenshops wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agip
- Aral
- Avia
- Esso
- HEM
- Jet
- Oil!
- OMV
- Q1
- Shell
- Star
- Total
- Westfalen

# 4. Gesamturteil Fairness Tankstellenshops

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Tankstellenshops in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Tankstellenshops			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Jet	78,4	1	79,5	1	79,8	1	75,6	1	75,9
2	Star	76,1	2	77,1	2	76,5	4	74,4	2	74,1
3	Esso	74,6	3	74,4	3	75,9	3	74,4	3	72,3
4	Total	73,9	4	73,8	6	74,1	2	74,7	5	72,2
5	Shell	73,5	7	73,2	5	74,4	5	73,5	3	72,3
6	Q1	73,0	5	73,5	7	73,8	7	73,0	8	69,0
7	Westfalen	72,4	6	73,4	11	72,8	9	71,5	7	69,1
8	HEM	72,1	9	71,4	8	73,8	8	72,2	6	69,3
9	OMV	71,1	11	69,3	8	73,8	6	73,3	13	65,2
10	Avia	70,3	10	70,2	10	73,5	12	67,7	12	66,7
11	Agip	70,1	8	71,7	13	71,1	13	66,1	9	69,0
12	Oil!	69,5	12	68,8	12	72,6	11	67,7	11	67,0
13	Aral	69,5	13	66,4	4	74,7	10	68,9	10	67,6
	<b>Gesamt</b>	<b>72,7</b>		<b>72,5</b>		<b>74,4</b>		<b>71,7</b>		<b>70,0</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Unterhaltungselektronik

In der Kategorie Unterhaltungselektronik wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bang & Olufsen
- Bose
- Canton
- Harman Kardon
- JBL
- LG
- Medion
- Panasonic
- Philips
- Pioneer
- Samsung
- Sony
- Teufel
- Yamaha

# 4. Gesamturteil Fairness Unterhaltungselektronik

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Unterhaltungselektronik in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Unterhaltungselektronik			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Medion	75,3	1	75,9	5	75,3	4	74,4	2	74,7
2	Samsung	75,1	10	73,8	1	76,8	1	75,4	1	75,0
3	Panasonic	74,9	2	75,0	3	75,9	5	74,1	6	73,2
4	JBL	74,7	3	75,0	4	75,3	9	73,1	3	74,7
5	Bose	74,6	4	74,7	2	76,2	10	73,0	8	72,9
6	Teufel	74,5	5	74,7	7	74,7	2	74,7	7	73,1
7	Yamaha	74,2	6	74,4	8	74,4	7	74,0	5	73,5
8	Sony	74,1	8	74,1	5	75,3	12	72,5	4	73,5
9	LG	73,5	11	72,9	10	74,1	3	74,7	10	71,7
10	Bang & Olufsen	73,1	12	72,3	10	74,1	6	74,0	11	71,1
11	Harman Kardon	72,8	13	72,3	12	73,8	11	72,9	9	72,3
12	Canton	72,6	9	74,1	9	74,4	14	68,2	13	70,6
13	Pioneer	72,2	7	74,4	13	72,3	13	69,7	14	68,0
14	Philips	71,7	14	70,8	14	72,0	8	73,8	12	70,8
	<b>Gesamt</b>	<b>73,6</b>		<b>73,7</b>		<b>74,4</b>		<b>72,9</b>		<b>71,9</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Versicherer mit Vermittlernetz

In der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 19 Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC
- Allianz
- ARAG
- Axa
- Debeka
- DEVK
- Ergo
- Generali
- Gothaer
- Hanse-Merkur
- HDI
- HUK-Coburg
- LVM
- Nürnberger
- R+V
- Signal Iduna
- SV Sparkassenversicherung
- VHV
- Württembergische



# 4. Gesamturteil Fairness Versicherer mit Vermittlernetz

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Versicherer mit Vermittlernetz in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Versicherer mit Vermittlernetz			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	ADAC	76,5	2	76,6	1	76,6	1	77,1	2	75,0
2	SV Sparkassenversicherung	76,2	1	76,9	2	76,6	3	75,7	6	73,4
3	Debeka	75,6	6	75,6	6	75,6	2	75,7	1	75,6
4	Signal Iduna	75,5	4	76,3	10	75,0	3	75,7	5	73,8
5	DEVK	75,3	3	76,5	5	75,9	6	74,7	15	70,2
6	HUK-Coburg	75,1	5	75,9	9	75,3	10	73,5	3	74,7
7	R+V	75,0	8	74,7	8	75,3	5	75,6	4	74,4
8	LVM	74,6	7	75,6	16	73,8	6	74,7	7	73,2
9	VHV	74,2	10	74,1	10	75,0	8	74,4	10	71,4
10	Axa	73,5	12	73,2	3	76,2	16	70,3	8	72,9
11	HDI	73,5	9	74,4	10	75,0	14	70,7	13	70,9
12	Ergo	73,4	11	73,8	17	73,8	12	73,2	14	70,8
13	Allianz	73,3	13	71,7	3	76,2	11	73,2	10	71,4
14	Württembergische	72,6	14	71,6	14	74,4	13	71,9	9	72,8
15	ARAG	72,2	17	69,4	7	75,3	9	74,4	16	69,4
16	Gothaer	71,8	15	70,2	13	75,0	17	70,1	10	71,4
17	Nürnberger	70,7	16	69,4	18	73,7	15	70,3	17	67,9
18	Hanse-Merkur	70,1	18	68,8	14	74,4	18	68,5	18	65,7
19	Generali	65,0	19	64,0	19	65,9	19	65,5	19	65,2
	<b>Gesamt</b>	<b>73,4</b>		<b>73,1</b>		<b>74,7</b>		<b>72,9</b>		<b>71,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness

### Videokonferenzsysteme Anbieter

In der Kategorie Videokonferenzsysteme Anbieter wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Avaya
- Cisco
- Dekom
- Lifesize
- Pascom
- Poly

# 4. Gesamturteil Fairness

## Videokonferenzsysteme Anbieter

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Videokonferenzsysteme Anbieter in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Videokonferenzsysteme Anbieter			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Cisco	75,5	2	75,6	2	75,6	1	75,3	2	74,7
2	Lifesize	74,8	1	75,6	1	75,9	6	70,8	1	75,6
3	Avaya	74,4	4	74,1	3	75,6	2	74,4	6	71,7
4	Pascom	74,2	5	74,0	4	75,0	4	73,7	3	73,5
5	Poly	73,9	3	74,7	5	74,1	5	72,8	4	72,9
6	Dekom	73,2	6	72,6	6	73,8	3	74,0	5	72,6
	<b>Gesamt</b>	<b>74,3</b>		<b>74,2</b>		<b>75,1</b>		<b>73,5</b>		<b>73,6</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Volks- und Raiffeisenbanken

In der Kategorie Volks- und Raiffeisenbanken wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BBBank
- Berliner Volksbank
- Frankfurter Volksbank
- Hamburger Volksbank
- Sparda-Bank Baden-Württemberg
- Sparda-Bank Berlin
- Sparda-Bank Hamburg
- Sparda-Bank München
- Sparda-Bank Südwest
- Sparda-Bank West

# 4. Gesamturteil Fairness Volks- und Raiffeisenbanken

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Volks- und Raiffeisenbanken in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Volks- und Raiffeisenbanken			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	BBBank	74,8	2	75,0	1	75,9	4	73,5	1	73,8
2	Sparda-Bank Hamburg	74,2	1	75,0	3	74,4	6	72,9	2	73,2
3	Sparda-Bank West	74,0	3	74,7	4	74,1	5	73,4	5	72,3
4	Sparda-Bank Berlin	73,8	6	72,9	2	75,0	2	74,4	3	73,2
5	Hamburger Volksbank	73,4	5	74,4	6	73,5	6	72,9	7	70,5
6	Sparda-Bank Baden-Württemberg	72,6	4	74,7	10	70,5	8	72,8	8	69,9
7	Sparda-Bank Südwest	72,4	7	72,8	8	71,9	3	73,7	10	69,4
8	Berliner Volksbank	72,4	8	71,7	5	73,8	9	72,0	6	71,1
9	Sparda-Bank München	72,3	9	71,3	8	71,9	1	74,4	4	73,1
10	Frankfurter Volksbank	71,3	10	71,0	7	72,9	10	70,3	9	69,8
	<b>Gesamt</b>	<b>72,5</b>		<b>72,8</b>		<b>72,7</b>		<b>72,2</b>		<b>71,1</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Wäsche & Strümpfe

In der Kategorie Wäsche & Strümpfe wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BeeDees
- Calida
- Falke
- Hudson
- Hunkemöller
- Kunert
- Lascana
- Mey
- Schiesser
- Sloggi
- Triumph

# 4. Gesamturteil Fairness Wäsche & Strümpfe

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Wäsche & Strümpfe in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Wäsche & Strümpfe			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Hudson	75,6	1	77,5	9	74,4	2	75,0	2	73,1
2	Schiesser	75,2	2	75,9	5	75,3	1	75,3	4	72,0
3	Mey	74,6	4	74,4	4	75,3	2	75,0	3	72,9
4	Falke	74,3	5	74,1	2	76,2	9	72,3	1	73,8
5	Triumph	73,9	8	72,9	3	75,6	4	74,4	6	71,7
6	Kunert	73,7	7	73,2	1	76,5	10	71,1	5	72,0
7	Lascana	73,6	3	74,7	10	72,8	5	74,3	8	70,4
8	Sloggi	73,3	9	72,6	7	75,0	6	73,7	10	69,6
9	BeeDees	72,8	6	73,4	11	72,2	7	73,6	7	70,6
10	Calida	72,5	11	71,3	7	75,0	8	72,6	9	69,8
11	Hunkemöller	71,9	10	71,4	5	75,3	11	69,4	11	68,5
	<b>Gesamt</b>	<b>73,9</b>		<b>73,8</b>		<b>75,0</b>		<b>73,4</b>		<b>71,4</b>

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

## 4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

In der Kategorie Wohnmobile/Wohnwagen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Unternehmen, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bürstner
- Dethleffs
- Fendt-Caravan
- Hobby-Wohnwagenwerk
- Hymer
- Knaus
- Pössl
- Sunlight
- Weinsberg



# 4. Gesamturteil Fairness Wohnmobile/Wohnwagen

Die folgende Tabelle zeigt, wie die Unternehmen in der Kategorie Wohnmobile/Wohnwagen in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie Weiterempfehlung abgeschnitten haben:

Ergebnis Fairness Wohnmobile/Wohnwagen			Preis-Leistungs- Verhältnis		Zuverlässigkeit		Transparenz		Weiter- empfehlung	
100%			40,0%		30,0%		20,0%		10,0%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Weinsberg	75,2	2	75,3	2	75,9	2	75,7	5	71,7
2	Dethleffs	74,9	1	75,9	3	75,0	6	74,0	4	72,3
3	Hymer	74,4	8	72,3	1	76,5	1	76,0	1	73,5
4	Hobby-Wohnwagenwerk	74,3	3	75,0	8	74,1	4	74,6	5	71,7
5	Fendt-Caravan	74,2	5	74,7	7	74,4	5	74,4	7	71,4
6	Pössl	74,0	6	74,7	6	74,7	7	72,3	3	72,5
7	Bürstner	73,7	9	71,9	3	75,0	3	75,7	2	73,1
8	Sunlight	73,0	3	75,0	9	72,8	9	70,4	8	70,3
9	Knaus	72,8	7	73,1	3	75,0	8	71,2	9	68,1
<b>Gesamt</b>		<b>74,1</b>	<b>74,2</b>		<b>74,8</b>		<b>73,9</b>		<b>71,7</b>	

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100. Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht. Die Gesamtwerte bilden jeweils den Mittelwert über alle Bewertungen, einschließlich der sonstigen Unternehmen, die aufgrund einer zu geringen Anzahl von Kundenmeinungen in der Auswertung nicht berücksichtigt werden konnten.

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Das Konstrukt Fairness umfasst im geschäftlichen Bereich viele Facetten: Dazu zählt nicht nur die Fairness gegenüber Mitarbeitern und Geschäftspartnern, sondern vor allem auch gegenüber den Kunden.\* Auf Kundenebene ist dieses Konstrukt relevant, da Fairness bzw. wahrgenommene Unfairness die Wahlentscheidung beeinflussen kann. Eine Studie zeigt, dass Kaufentscheidungen für ein Produkt oder eine Dienstleistung häufig von der vermuteten oder nachweislichen Fairness-Qualität des Unternehmens abhängig sind.\*\* Nicht zuletzt kann auch der faire Umgang mit Kunden helfen, eine langfristige und wertvolle Beziehung zum Unternehmen zu etablieren oder zu zerstören. Langfristige Kundenbindung und -loyalität hängen in entscheidendem Maße von fair wahrgenommenen Interaktionsbeziehungen ab. Voraussetzung für zufriedene Kunden sind eine intensive und aktive Beratung sowie eine Erhöhung der Transparenz von unternehmenspolitischen Aktivitäten.

Doch bei welchen Unternehmen können die Verbraucher einen fairen Umgang erwarten? Bei wem erhalten die Kunden ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis? Wer gilt als zuverlässig? Und welche Anbieter stellen ihren Kunden transparente Informationen über Verträge und Produkte zur Verfügung? Kurz gesagt: Wer sind die fairsten Unternehmen Deutschlands?

Dies beantwortete eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv, die die fairsten Unternehmen Deutschlands küren.

\* Vgl. Zukunftsinstitut (2013): Fair Von der Nische zum Mainstream. Online unter: [https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Fair\\_Trendstudie\\_web.pdf](https://www.zukunftsinstitut.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Auftragsstudien/Fair_Trendstudie_web.pdf), S. 18 (Abrufdatum: 9.8.2021).

\*\* Vgl. Fairness-Stiftung (2011): Fairness-Barometer 2011. Online unter: <https://www.fairness-barometer.de/> (Abrufdatum: 9.8.2021).

# 5. Methodik

## Vorgehensweise

Der Kunde selbst kann am besten beurteilen, ob Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen, ob er sich auf die Aussagen des Unternehmens in der Kundenbeziehung verlassen kann, er transparent informiert wird und es bei Problemen zu einer fairen Reaktion kommt. Zwischen April und Juli 2021 erfolgte die Erhebung der Kundenmeinungen anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Unternehmen in den vier Leistungsbereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit, Transparenz sowie der Weiterempfehlungsbereitschaft. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von der Preisgestaltung und den Verzicht auf versteckte Kosten sowie Lockangebote über die Zuverlässigkeit der Produkte, die Einhaltung von Absprachen, die Vollständigkeit und Verständlichkeit von Produktinformationen, die Transparenz von Verträgen bis hin zur Kulanz bei Reklamationen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Unternehmen aus 61 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – etwa Energie, Technik, Reise und Finanzen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx\*?  
(Preis und Leistung der angebotenen Produkte bzw. der angebotenen Dienstleistungen stehen in einem passenden, für den Kunden fairen Verhältnis zueinander)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 63.464

\* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Zuverlässigkeit des Unternehmens xxx\*?  
(Zuverlässigkeit der Produkte und Dienstleistungen, Verbindlichkeit von Aussagen, Einhaltung von Absprachen und versprochenen Leistungen – auch hinsichtlich von Produktleistungen oder Vertragsleistungen, faire Reaktion bei Problemen und Beschwerden, Kulanz bei Reklamationen)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Zuverlässigkeit: n = 63.335

\* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Transparenz der Preise und Produkte bei xxx\*?  
(Transparente Preise, u. a. keine versteckten Kosten, keine Lockangebote, die sich später verteuern; transparente Produktleistungen/Dienstleistungen/Vertragsleistungen; Schaffung der Möglichkeit eines leichten Preisvergleichs/Leistungsvergleichs; Vollständigkeit und Verständlichkeit von Informationen zum Produkt/zur Dienstleistung z. B. im Internet, auf Verpackungen, in Informationsbroschüren, bei der Warenauszeichnung, in Verträgen)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Transparenz: n = 58.228

\* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Würden Sie den Anbieter/das Unternehmen xxx\* guten Gewissens weiterempfehlen?

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Weiterempfehlung: n = 63.512

\* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Unternehmen.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 63.513. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>145</b>
<b>B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)</b>	<b>147</b>



# A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	50,5%
Weiblich	49,5%
Divers	0,0%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,9%
Bayern	11,7%
Berlin	7,7%
Brandenburg	2,9%
Bremen	3,2%
Hamburg	6,7%
Hessen	8,3%
Mecklenburg-Vorpommern	2,8%
Niedersachsen	8,6%
Nordrhein-Westfalen	12,9%
Rheinland-Pfalz	4,4%
Saarland	2,1%
Sachsen	5,4%
Sachsen-Anhalt	3,9%
Schleswig-Holstein	3,9%
Thüringen	3,5%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	14,2%
30 bis 39 Jahre	26,6%
40 bis 49 Jahre	25,4%
50 bis 59 Jahre	20,8%
60 Jahre und älter	12,6%

# A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule	0,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	1,9%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,3%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	29,2%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	35,6%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	19,9%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	0,8%
Angestellt (Vollzeit)	64,1%
Angestellt (Teilzeit)	11,1%
Selbstständig	15,8%
Schüler/Student	2,0%
Rentner	6,2%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	27,4%
Zwei Personen	47,5%
Drei Personen	18,9%
Vier oder mehr Personen	6,2%

# B. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personengruppen werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kunden ein.