



Welchen Unternehmen vertrauen die Deutschen?

Das Vertrauen des Kunden zu haben ist die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Welche Unternehmen besonders viel Kundenvertrauen genießen, hat ServiceValue im fünften Jahr in Folge anhand Deutschlands größtem Vertrauensranking ermittelt.

Für die Auszeichnung „hohes Kundenvertrauen“ muss das Unternehmen bzw. die Marke einen KVI ausweisen, welcher im Verhältnis zum Mittelwert der Branche / Kategorie überdurchschnittlich ausfällt.

Unternehmen mit höchstem Kundenvertrauen

Im Gesamt-Ranking aller Unternehmen weist REWE mit einem KVI von 93,1 das höchste Kundenvertrauen auf, dicht gefolgt von Samsung (91,9) und AEG (91,3).

Ebenfalls einen KVI von 90 oder höher haben erreicht: Sony, Rossmann, Siemens, dm-drogerie markt und Bosch. In den Top 12 halten sich des Weiteren auf: Acer, amazon, Canon und EDEKA.

Insgesamt liegt der durchschnittliche KVI bei 53,1, das heißt, Verbraucher und Kunden vertrauen mehrheitlich den untersuchten Unternehmen. Dennoch sollten vertrauensbildende Maßnahmen auf der Tagesordnung stehen und insbesondere Branchen, die Verbraucherdaten speichern oder bearbeiten, haben im Ranking noch deutlich Luft nach oben.

Versicherer im Ranking

Der KVI für Versicherer – Multikanal liegt derzeit bei 52,0 Prozent. Das höchste Kundenvertrauen weist Allianz auf.

Die Top-10:

- Allianz
- R+V
- Gothaer
- AXA
- ERGO
- ARAG
- SIGNAL IDUNA
- HanseMerkur
- Advocard
- Nürnberger

Der KVI für Versicherer – Makler liegt derzeit bei 37,5 Prozent und damit unter dem durchschnittlichen KVI insgesamt. Dabei weist die VHV das höchste Kundenvertrauen auf.

Die Top-10:

- VHV
- Volkswohl Bund

- ROLAND Rechtsschutz
- KRAVAG
- Die Stuttgarter
- Skandia
- Würzburger
- Condor Versicherungen
- Uelzener
- uniVersa

Dussmann (Contract-Caterer) und 1&1 Internet (Webhosting-Anbieter).

Bild: © Olivier Le Moal / fotolia.com

Der KVI für Versicherer – Exklusiv liegt derzeit bei 53,1 Prozent. Das höchste Kundenvertrauen weist ADAC Versicherungen auf. Dabei weicht bei acht Versicherungen der Wert vom Branchenmittelwert ab, bei sieben entspricht der Wert dem KVI.

Die Top-8:

- ADAC Versicherungen
- HUK-COBURG
- Debeka
- DEVK
- AachenMünchener
- SV SparkassenVersicherung
- VGH Versicherungen
- LVM

Branchenvergleich

Die Branche mit dem höchsten Kundenvertrauen bilden die Kamera-Hersteller mit einem Branchenmittelwert von 79,2. Es folgen die Branchen Unterhaltungselektronik (76,8) und Werkzeug-Hersteller (75,8). Drogerien, Hotels-Mittelklasse, Kreditkartengesellschaften, Haushaltskleingerätehersteller, Kaffeefullautomatenhersteller, Haushaltsgeräte und Lebensmittel-Discounter zeigen ebenfalls einen Branchenmittelwert von über 70,0 auf.

Neueinsteiger

Von den Neueinsteigern, die zum ersten Mal untersucht und im Ranking aufgeführt werden, weisen Rossmann, Bosch Power Tools und OBI den höchsten Abstand zum eigenen Branchenmittelwert auf. Weitere erstmalig geführte Unternehmen, denen in Bezug auf ihre – ebenfalls erstmalig geführte – Branche das höchste Kundenvertrauen attestiert wird, sind Tefal (Haushaltskleingerätehersteller), Ravensburger Buchverlag (Buchverlage), holidaycheck.de (Online-Reisebüros), Velux (Fensterhersteller), hülsta (Möbelhersteller), CARE Vision (Augenlaser-Kliniken),

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4945506/welchen-unternehmen-vertrauen-die-deutschen/>