

PREIS-CHAMPIONS

WWW.PREIS-CHAMPIONS.DE

TRANSPARENZ UND FAIRNESS

PREISGESTALTUNG OHNE LIST UND TÜCKE

Verbraucherinnen und Verbrauchern wird hierzulande seit einigen Jahren ein erhebliches Maß an Leidensfähigkeit aberlangt: Inflation, Rezession und Stagnation beim Reallohn machen sich im Alltag bemerkbar und trüben die Konsumstimmung. Die Lebenshaltungskosten sind merklich gestiegen und halten sich auf vergleichsweise hohem Niveau. Nun kommen teilweise auch noch Shrinkflation und Skimpflation hinzu. All diese Entwicklungen führen dazu, dass beispielsweise der Einkauf im Supermarkt zu einer Wissenschaft für sich werden kann. Das fordert selbst diejenigen heraus, die nach jahrelanger Einkaufserfahrung routinierter stets zu denselben, bewährten Produkten greifen. So erweisen sich positiv klingende Produktin-

er anzuschauen. „Jetzt in neuer Verpackung!“ ist mitunter ein versteckter Hinweis darauf, dass zwar die Verpackung größer, nicht aber auch der Inhalt entsprechend mehr geworden ist. Ein neues Design wiederum kann darüber hinwegtäuschen, dass plötzlich sogar weniger Inhalt geboten wird – zum gleichen Preis wie vorher. In beiden Fällen bekommen Verbraucher weniger für ihr Geld als ihnen zuvor suggeriert wurde. Vermeintliche Preis-Leistungs-Vorteile werden somit zu einseitigen Vorteilen für die Anbieter, die durch solche Akte der Shrinkflation mit geschrumpftem Wareneinsatz höhere Preise erzielen. Auch bei einer neuen Rezeptur liegt die Verbesserung oftmals ausschließlich auf Anbieterseite, während Konsumentinnen und Konsumenten im wahrsten Sinne des Wortes billig abgepeist werden: Werden in einem verarbeiteten Lebensmittel-Produkt etwa hochwertige Zutaten durch minderwertige, dafür aber kostengünstigere ersetzt, führt das zu Qualitätseinbußen. Senkt der Anbieter in diesem Zuge

nicht auch den Verkaufspreis, geht diese so genannte Skimpflation auf Kosten der Endverbraucher und ist für diese ebenso wenig direkt ersichtlich wie eine Shrinkflation. Die Liste der Tricks ist lang und selbstverständlich nicht auf die Lebensmittel-Branche beschränkt. In beinahe jedem Wirtschaftszweig können Anbieter Preisänderungen nach oben rechtfertigen, indem sie den Kunden im Gegenzug ein Mehr an Leistung versprechen. Dass der Preis dabei mitunter stärker angehoben wird als der Gegenwert für Kundinnen und Kunden, lässt sich so verschleiern. Andersherum kann eine für den Kunden zunächst erfreuliche Kostensenkung mit einem unverhältnismäßig großen Qualitätsschwund einhergehen. Auch Laufzeiten und Konditionen für Neuverträge können diskret zu Ungunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher geändert werden. Ganz allgemein lassen sich jegliche wirtschaftliche Nachteile an die Kunden weitergeben, während positive Entwicklungen zuweilen ausschließlich auf Anbieterseite verbucht werden. Der unternehmerischen Fantasie sind da lediglich einige gesetzliche Grenzen gesetzt. Umso positiver ist es zu beurteilen, wenn Unternehmen und Anbieter sich nicht zu solchen unlauteren Praktiken hinreißen lassen, sondern ihre Preise stets transparent und fair gestalten. Unternehmen, die so handeln und auch schwierige wirtschaftliche Situationen nicht ausnutzen, um auf Kosten der Kunden die Margen zu

vergrößern, stehen für ihre Integrität hoch im Kurs und schaffen es so sogar, mit ihrer Preisgestaltung zu begeistern. Welchen Anbietern das aktuell gelingt, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue auch in diesem Jahr für das Ranking „Preis-Champions“ in einer großen Kundenbefragung ermittelt. Darin haben Kundinnen und Kunden mehr als 3700 namhafte Unternehmen aus 286 Branchen bewertet. Die Ergebnisse und das große Ranking finden Sie in der untenstehenden Auflistung sowie unter diesem QR-Code:



Hier geht es lang: Der Weg nach oben und zu den Kundinnen und Kunden führt über Integrität und Vertrauen



GETTY IMAGES/REXCHARD DRAURY

BEWERTUNGSSYSTEM

DER PSS

Basis des Rankings ist der wissenschaftlich belastbare „Price Structuring Score“ (PSS). Er wird per Kundenbefragung ermittelt und ist ein klares, verständliches und effizientes Messinstrument. **Die entscheidende Frage: Bitte geben Sie an, ob Unternehmen XY Sie persönlich über die Gestaltung der Preise begeistert.** Die Befragten haben drei Antwortmöglichkeiten: „Ja“, „Nein“ oder „Ich kann die Gestaltung der Preise hier nicht beurteilen bzw. kenne das Unternehmen nicht.“ Als PSS ausgewiesen wird der prozentuale Anteil an Befragten, die von der Preisgestaltung begeistert sind. Die direkte Ja/Nein-Abfrage hat gegenüber der Messung über eine Zufriedenheits-Skala den Entscheidungsvorteil und gegenüber der Bildung eines Index aus einzelnen Aspekten den Vorzug, dass die Verteilung der Kundenurteile nicht durch vorsätzliche Gewichtung verfälscht werden kann. Da der Score von Branchen und Geschäftsmodellen unabhängig ist, gewährleistet er eindeutige Vergleichbarkeit. So wird über die Branchenrankings mit ihren jeweiligen Gewinnern (s. Tabelle u.) hinaus auch ein branchenübergreifendes Gesamt-Ranking gebildet. Dort rangieren die bestplatzierten Firmen auf Medaillenrängen (Gold, Silber, Bronze). Die Befragung erfolgt über ein Online-Panel mit über 900.000 registrierten Bürgerinnen und Bürgern. Grundsätzlich werden pro Unternehmen maximal 1000 und minimal 300 Stimmen – in Einzelfällen aufgrund Inzidenzrate und Kundenzahl auch weniger – eingeholt.

DER DIENSTLEISTER

DIE SERVICEVALUE GMBH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Anspruchsstellern (Stakeholder) spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Service-Effekte auf. Besondere Bedeutung kommt dabei der

optimalen Gestaltung der Servicequalität in alle Richtungen zu. ServiceValue bietet anwendungsbezogene Seminare und Inhouse-Schulungen zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. Zudem führt die Gesellschaft in Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft

und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern verschiedene Wettbewerbe und Ratings zur Kunden-, Mitarbeiter- und Partnerorientierung von Unternehmen durch. Darüber hinaus pflegt ServiceValue ein Verbraucherportal, welches über Meta-Analysen zu ausgewählten Branchen Orientierungshilfe schafft und interessante Blogposts anbietet.



DAS SIND DIE PREIS-CHAMPIONS AUS 286 BRANCHEN

3726 UNTERNEHMEN BEWERTET

Marke/Unternehmen	Branche	PSS*	Marke/Unternehmen	Branche	PSS*	Marke/Unternehmen	Branche	PSS*
LIDL	Lebensmittel-Discounter	77,9%	Dawonia	Schulranzen-Shops	60,1%	airline-direct.de	Flugbuchungsportale	53,6%
ROSSMANN	Drogerien	76,2%	zaunfuchs.de	Gartenzaun-Shops	60,1%	KlickEnergie	Gasversorger - bundesweit	53,6%
postenxxl.de	Fotografie	70,6%	eurorad.de	Dienstfahrtdienstleistungen	60,0%	wagner-sicherheit.de	Sicherheitstechnik-Shops	53,6%
verivox.de	Verbraucherschutz	70,1%	Vodafone	Internet-Provider	60,0%	JET	Tankstellen	53,4%
Action	Non-Food Discounter	69,7%	tintalarm.de	Druckerzubehör-Shops	60,0%	CASAMODA	Fashion: Herrenmode	53,4%
otto.de	Online-Shops (Generalisten)	69,1%	LANDMANN	Grillhersteller	60,0%	FINN	Auto-Abos	53,3%
Flaming	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	68,0%	solar.de	Solar-/Photovoltaik-Shops	59,9%	nemdenbox.de	Fashion: Hemden/Blusen - online	53,3%
Primark	Fashion: Discounter	66,6%	fensterdepot24.de	Fenster-/Türen-Shops	59,8%	scheurich24.de	Tür-/Vor-/Antriebs-Shops	53,3%
Apollo-Optik	Optiker - stationär	65,5%	campingshop-24.de	Camping-Shops	59,7%	Waipu.TV	Premium-TV-Anbieter	53,3%
vikings.de	Bürobereichshändler	65,5%	kayak.de	Hotel-Preisvergleichsportale	59,7%	MONTANA	Stromversorger - bundesweit	53,2%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	65,3%	cafari.com	Internet-Provider	59,6%	elektrograd.de	Haustechnik-Shops	53,2%
MEDION	Elektronikhersteller	65,2%	dwz-shop.de	Baumärkte	59,6%	LASCANA	Fashion: Wäsche und Strümpfe	53,0%
mattress-concord.de	Betten und Zubehör	65,1%	travelzoo.com	Reise-Deal-Anbieter	59,5%	Blumen Risse	Gartencenter	53,0%
DEICHMANN	Schuhhändler - stationär	64,7%	coupons.de	Rabattportale	59,3%	NUK	Baby-/Kinderbedarf	52,9%
versandpost.de	Versandpostpakete	64,7%	hirs.de	Falke	59,3%	finya.de	Single-Börsen	52,9%
ADLER	Fashion: Familienmode	64,6%	ABC Design	Kinderwagenhersteller	59,2%	Tally Weijl	Fashion: Damenmode	52,7%
Opti-Wohnwelt	Möbelhändler	64,6%	HANSA-PARK	Freizeitanbieter	59,2%	ADAC Versicherungen	Kfz-Versicherer	52,7%
Beko	Haushaltsgerätehersteller	64,5%	naturtreu.de	Nahrungsergänzungsmittel	59,2%	e-motion	Fahrrad-Shops - stationär	52,6%
weihnuerst.de	Weihnändler	64,5%	reifen-pneus-online.de	Reifen-Shops	59,2%	ETERNA	Fashion: Hemden/Blusen - stationär	52,6%
notebooksbilliger.de	Consumer Electronics	64,5%	swodoo.com	Flugsuchmaschinen	59,1%	KLUGO	Rechtsberatung - online	52,6%
WENKO	Haushaltswarenhersteller	63,3%	hifi-regler.de	Hifi-Shops	59,0%	weinor	Markisen- & Jalousiehersteller	52,6%
Flaming Tiger Copenhagen	Haushalts- und Geschenkkläden	63,3%	Duravit	Bad und Sanitär	59,0%	1AVisa	Flusskreuzfahrten	52,6%
BKK firmus	Krankenkassen	63,2%	Zastia	Steuersoftware	59,0%	VARTA	Batterietehersteller	52,5%
1&1	Telekommunikation	63,2%	BHW Bausparkasse	Bausparkassen	58,8%	EMS-MINUTES	EMS-Dienste	52,5%
Lernstudio Barbarossa	Nachhilfeanbieter	63,1%	regionforst.de	Blumenversender	58,6%	KeraTür	Türen, Tore, Garagen	52,5%
Ai Fitness	Fitness-Studios	62,7%	Qlick	Kreditmarktplätze	58,6%	CosmosDirekt	Lebensversicherer	52,5%
rebuy.de	Ankaufdienste	62,7%	guenstige-arbeitskleidung.de	Berufsbekleidungs-Shops	58,6%	Persil Service	Online-Textilreinigung	52,4%
ILS	Weiterbildungsanbieter	62,6%	Geuther	Kinderfahrräder	58,6%	cruse24.de	Kreuzfahrtporale	52,4%
Wir machen DRUCK	Druckereien	62,6%	Cafe & Bar Celona	Freizeitgastronomie	58,6%	wunderkarten.de	Grüßkarten-Shops	52,3%
betz.de	Fahrrad-Shops - online	62,5%	cashbackportale.de	Cashbackportale	58,6%	Planat	Flugtickets	52,3%
ALLES AUTO	Autoleasing-Portale	62,5%	Beauty-Shops	Beauty-Shops	58,6%	McCafé	Coffee-Shops	52,0%
Smartbroker	Depotbanken	62,2%	softwarekaufen24.de	Software	58,5%	phonedcare.com	Handyreparaturdienste (unabh.)	51,8%
casamundo.de	Ferienwohnungsportale	62,0%	berggut.com	Delikatessen/Feinkost-Shops	58,5%	Walbusch	Handy: Damen- und Herrenmode	51,6%
toom Baumarkt	Baumärkte	61,8%	Amplifon	Hörgeräteakustiker	58,5%	tennis-heine.de	Tennisshops	51,6%
instanotion.com	Autobörsen	61,7%	refurbed.de	Generalüberholte Elektronik	58,4%	Nelskamp	Dachziegelhersteller	51,6%
baldui-garten.de	Pflanzenversender	61,7%	Roto	Fensterhersteller	58,3%	loesdau.de	Reitsport	51,5%
Bodenwerkkauf.de	Bodenbelag-Spezialisten	61,6%	Schlöner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	58,3%	lieblingstasche.de	Taschen/Rucksack-Shops	51,5%
GESUND-IST-BUNT	Apotheken-Kooperationen	61,6%	WOLFF-Garten	Garten- und Motorgerätehersteller	58,2%	EuroParks	Ferienparks	51,5%
flaschenpost.de	Getränkelihersteller	61,5%	Trink & Spare	Getränkemärkte	58,1%	HELMA	Massivhausanbieter	51,5%
AWG Mode	Fashion: Modehäuser	61,5%	Schüller	Küchenmöbelhersteller	58,1%	PILZZA HUT	Full-Service Gastronomie	51,2%
zooplus.de	Heimtierbedarf - online	61,5%	lampenwelt.de	Lampen-Shops	58,1%	gymondo.de	Fitness-Studios - online	51,2%
PEGASUS Bikes	Fahrradhersteller	61,3%	smileunion	Zahnkliniken	58,0%	one.de	Computer-/Zubehör-Shops	51,1%
motorland.de	Motorgeräte-Shops	61,3%	Kia	Autohersteller	58,0%	eprimo	Ökostromanbieter	51,0%
DECATHLON	Sport- und Freizeitgeschäfte	61,3%	Metabo	Werkzeughersteller	57,7%	hochzeitshop.de	Hochzeiten-Shops	51,0%
Bauf24	Baufinanzierer	61,3%	hygi.de	Hygienemittel-Shops - stationär	57,6%	hepster	Elektronikversicherer	50,3%
bonprix.de	Fashion-Online	61,3%	expozed.de	Fliesenmarktplatz	57,6%	Euroswings	Flugtickets	50,3%
moebelmaster.de	Möbel-Shops	61,2%	sportnavi.de	Sport Flatrate Anbieter	57,6%	HUK24	Haftpflichtversicherer	50,3%
Picnic	Lebensmittellieferdienste	61,2%	santogsriils.de	Grill-Shops	57,6%	gutmarkiert.de	Personalisierte Etiketten	50,2%
kessmit.de	Gartenartikel-Shops	61,0%	Berker	Schaltersystemhersteller	57,5%	allours Reizecenter	Reisebüros - stationär	50,1%
vito Möbel	Möbelmarken	61,0%	Frick Fachmarkt	Wand-/Bodenfachmärkte	57,5%	thejewelershop.com	Schmuckgeschäfte - online	49,8%
Hotel One	Hotels - Budget	61,0%	Oil & Vinegar	Genusschäler	57,4%	Kabs	Polstermöbelspezialisten	49,8%
Scotto	Möbelhändler - Discount	61,0%	teppichversand24.de	Teppich-Shops	57,4%	TUJI KIDS CLUB	Cluburlaub	49,5%
Mister Lady	Matratzenhersteller	60,9%	CHRIST	Hygienemittel-Shops - stationär	57,3%	Mainova	Stromversorger - regional	49,2%
norsbank	Bad-Shops	60,9%	TEGA	Fliesenmarktplatz	57,3%	deussouforyou.de	Fashion: Dessous-Shops	48,6%
bueroemoebel-experte.de	Büromöbel-Shops	60,4%	Barclays	Kreditkartengesellschaften	57,3%	livoneo.de	Fensterlichtschutz-Shops	48,6%
Küchen Aktuell	Küchenfachmärkte	60,4%	massivum.de	Massivholzmöbel-Shops	57,2%	hepster	E-Bike Versicherer	48,6%
noffystore.de	Insektenschutz	60,3%	heizwelt24.de	Heizvergleichsportale	57,2%	Octopus Energy	Ökostromanbieter	47,6%
sportstech.de	Fitnessgeräte-Händler	60,3%	SpieleoX	SpieleoX	57,2%	24-Autohote	Verkehrsgastronomie	47,5%
noble-metal-factory.de	Münzen und Edelmetalle	60,3%	schuhplus.com	Schuhhändler - online	57,1%	Bürkle Keller	Fertigkelleranbieter	47,4%
wandmotiv24.de	Wandmotiv-Shops	60,3%	lastminute.de	Reisebüros - online	57,1%	Amazon Prime Video	Gasversorger - regional	47,3%
knativ.de	Hotels - Kreativ/Bedarfl	60,2%	TEGA	Flüssiggasanbieter	57,1%	Partnervermittlung	Partnervermittlung	47,0%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	60,2%	Enterprise Rent-A-Car	Autovermietungen	57,1%	Fast Casual Restaurants	Fast Casual Restaurants	46,7%
flaconi.de	Parfümerien - online	60,2%	Flores Discount	Fliesenfachmärkte	57,0%	Peter Pane	Burger-Restaurants	46,5%
remind.me	Wechselsportale	60,2%	sparhandy.de	Handy/Zubehör	56,9%	VITALIA	Natur- und Biomärkte	45,9%
			originellticketshop.de	Ticketshops	56,9%	meine-moebelmanufaktur.de	Möbel nach Maß	45,6%
			poolvana.de	Pool-Shops	56,7%	UCI Kinowelt	Kinoketten	45,3%
			MAXI-COZI	Kinderstühle	56,7%	Deutsche Vermögensberatung (DVG)	Finanzverbriebe	44,6%
			naewelt.de	Nähmaschinen	56,6%	ARLT Computer	Computer-Fachmärkte	44,5%
			Junge Die Bäckerei	Bäckereien	56,6%	Debska	Private Krankenversicherer	44,3%
			COMCAVE.COLLEGE	E-Learning-Anbieter	56,6%	Pool-Systeme	Pool-Fachhändler	43,9%
			cyberSIM	Mobilefunk-Discounter	56,6%	eismann	Lebensmittel-Heimservice	38,0%

(*) Price Structuring Score. Die Tabellen listen die 286 Bestplatzierten je Branche nach PSS (s. r. o.) auf. Im Vergleich mit allen mehr als 3700 untersuchten Unternehmen liegen die meisten Branchengewinner zusätzlich in Abhängigkeit ihres PSS auf einem entsprechenden Medaillenrang (Gold +58,2%, Silber +55,5%, Bronze +53,6%).