

# 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 Produktinweise, die eigentlich einen Mehrwert für Kundinnen und Kunden versprechen, häufig als Anlässe zum Misstrauen. Bei Ankündigungen wie „Jetzt in neuer Verpackung!“ oder „Mit neuer Rezeptur!“ kann es sich durchaus lohnen, das Produkt und vor allem den Preis genau

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 Anspruchstellern (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%	schulranzenwelt.de	Schulranzen-Shops	56,6%
ROSSMANN	Drogerien	76,2%	zaunfuchs.de	Gartenzaun-Shops	60,1%	augenliebe.de	Kontaktlinsenversandhändler	56,6%
postenxxl.de	Fotografie	70,6%	eurorad.de	Dienstfahrad-Leasing	60,0%	HANSE HAUS	Fertighausanbieter	56,6%
verivox.de	Verbraucherschutz	70,1%	Vodafone	Internet-Provider	60,0%	babymarkt.de	Baby- und Kleinkindausstatter	56,6%
Action	Non-Food Discounter	69,7%	tintalarm.de	Druckerzubehör-Shops	60,0%	Itteamsports.com	Fußball-Shops	56,6%
otto.de	Online-Shops (Generalisten)	69,1%	LANDMANN	Grillhersteller	60,0%	mietcamper.de	Wohnmobilvermieter	56,5%
Flaming	Verbrauchermärkte + SB Warenhäuser	68,0%	solar.de	Solar-/Photovoltaik-Shops	59,9%	ramershoven.com	Küchen- & Haushaltswaren-Shops	56,5%
Primark	Fashion; Discounter	66,6%	fensterdepot24.de	Fenster-/Türen-Shops	59,8%	Session	Musik- und Instrumentenfachhandel	56,5%
Apollo-Optik	Optiker - stationär	65,5%	campingshop-24.de	Camping-Shops	59,7%	EDEKA	Lebensmittel-Einzelhändler	56,3%
vikings.de	Bürobereichshändler	65,5%	kayak.de	Hotel-Preisvergleichsportale	59,7%	Locaboat Holidays	Hausbuchvermieter	56,3%
Woolworth	Kaufhaus/Warenhaus	65,3%	cafiori.com	Kaffee-Shops	59,6%	onedaymore.de	Musik-Shops	56,3%
MEDION	Elektronikhersteller	65,2%	dzw-shop.de	Baumarkt-Shops	59,6%	bestsecret.com	Shopping-Clubs	56,3%
mattlatzen-concord.de	Betten und Zubehör	65,1%	travelzoo.com	Reise-Deal-Anbieter	59,5%	fischer.de	Spielzeughersteller	56,3%
DEICHMANN	Schuhhändler - stationär	64,7%	coupons.de	Rabattportale	59,3%	wesmarth.de	Smart-Home-Shops	56,2%
volkswagen-sand.de	Versandapotheke	64,7%	hirs.de	Fahrrad-Shops	59,3%	Autorenthaler.de	Autorenthaler	56,2%
ADLER	Fashion; Familienmode	64,6%	ABC Design	Kinderwagenhersteller	59,2%	Marco Tozzi	Schuhhersteller	56,2%
Opti-Wohnwelt	Möbelhändler	64,6%	HANSA-PARK	Freizeitsport	59,2%	Douglas	Parfümerie - stationär	56,2%
Beko	Haushaltsgerätehersteller	64,5%	naturtreu.de	Nahrungsergänzungsmittel	59,2%	EASTPAK	Koffer, Taschen & Rucksäcke	56,1%
weinuerst.de	Weinhändler	64,5%	reifen-pneus-online.de	Reifen-Shops	59,2%	LAGERBOX	Self-Storage-Anbieter	56,0%
notebooksbilliger.de	Consumer Electronics	64,5%	swodoo.com	Flugsuchmaschinen	59,1%	PUKY	Kinderfahrzeuge	55,9%
WENKO	Haushaltswarenhersteller	63,3%	hifi-regler.de	Hifi-Shops	59,0%	reer	Elektrogeräte für Gesundheit	55,9%
Flaming Tiger Copenhagen	Haushalts- und Geschenkkläden	63,3%	Duravit	Bad und Sanitär	59,0%	gefro.de	Gewürz-Shops	55,7%
BKK firmus	Krankenkassen	63,2%	Zastia	Steuersoftware	59,0%	dinnerly.de	Kochböden-Versender	55,6%
J&I	Telekommunikation	63,2%	BHW Bausparkasse	Bausparkassen	58,8%	DR. WACK	Fahrgewerkschaften	55,6%
Lernstudio Barbarossa	Nachhilfeanbieter	63,1%	regionforst.de	Blumenversender	58,6%	McDonald's	Fast Food Restaurants	55,6%
Ai Fitness	Fitness-Studios	62,7%	Qlick	Kreditmarktplätze	58,6%	orbisana.de	Gesundheitsartikel-Shops	55,6%
rebuy.de	Ankaufdienste	62,7%	guentstige-arbeitskleidung.de	Berufsbekleidungs-Shops	58,6%	heim24.de	Heiztechnik-Shops	55,6%
ILS	Weiterbildungsanbieter	62,6%	Geuther	Kinderbuchhersteller	58,6%	Fressnapf	Heimtierbedarf - stationär	55,5%
Wir machen DRUCK	Druckereien	62,6%	Cafe & Bar Celona	Freizeitgastronomie	58,6%	AVD (Automobilclub von Deutschland)	Verkehrsschlüs	55,4%
betz.de	Fahrrad-Shops - online	62,5%	WOLFF-Garten	Schmuckgeschäfte	58,6%	DACHSER & KOLB	Logistikunternehmen	55,4%
ALLES AUTO	Autoleasing-Portale	62,5%	Beauty-Shops	Beauty-Shops	58,6%	SEA LIFE	Themenparks	55,3%
Smartbroker	Depotbanken	62,2%	softwarekaufen24.de	Software	58,5%	Mr. Wash	Autowaschanlagen	55,2%
casamundo.de	Ferienwohnungsportale	62,0%	berggut.com	Delikatessen/Feinkost-Shops	58,5%	sportspare.de	Sportbekleidungs- & Sportartikel-Shops	55,2%
toom Baumarkt	Baumärkte	61,8%	Amplifon	Hörgeräteakustiker	58,5%	Polo Motorrad	Motorrad-Shops	55,1%
instanotion.com	Autoböden	61,7%	refurbed.de	Generalüberholte Elektronik	58,4%	Mobilize Financial Services	Auto-Banken	55,0%
baldui-garten.de	Pflanzenversender	61,7%	Roto	Fensterhersteller	58,3%	jumpmax.de	Trampolin-Shops	54,9%
Bodenwerkkauf.de	Bodenbelag-Spezialisten	61,6%	Schöner Wohnen Farbe	Farben & Lacke	58,3%	FREDDY FRESH	Pizza-Lieferservice	54,8%
GESUND-IST-BUNT	Apotheken-Kooperationen	61,6%	WOLF-Garten	Garten- und Motorgerätehersteller	58,2%	DACHSER & KOLB	Basiskonsumgüter	54,8%
flaschenpost.de	Getränkeliieferanten	61,5%	Trink & Spare	Getränkemärkte	58,1%	Hurtigruten	Kreuzfahrtschiffe	54,8%
AWG Mode	Fashion; Modehäuser	61,5%	Schüller	Küchenmöbelhersteller	58,1%	shop.block-house.de	Fleischversender	54,8%
zooplus.de	Heimtierbedarf - online	61,5%	lampenwelt.de	Lampen-Shops	58,1%	Commerzbank	Filialbanken	54,8%
PEGASUS Bikes	Fahrradhersteller	61,3%	smileunion	Zahnkliniken	58,0%	Hipp	Babynahrungsprodukte	54,7%
motorland.de	Motorgeräte-Shops	61,3%	Kia	Autohersteller	58,0%	metasport.de	Sportnahrung-Shops	54,7%
DECATHLON	Sport- und Freizeitgeschäfte	61,3%	Metabo	Werkzeughersteller	57,7%	STIEBEL ELTRON	Haustechnikhersteller	54,6%
Bauf24	Baufinanzierer	61,3%	hygi.de	Hygieneartikel-Shops - stationär	57,6%	rahnerversand.de	Bildschirmhersteller	54,6%
bonprix.de	Fashion-Online	61,3%	expozed.de	Filzgeschäfte	57,6%	besser-beauty.de	Baumärkte - online	54,6%
moebelmaster.de	Möbel-Shops	61,2%	sportnavi.de	Sport Flatrate Anbieter	57,6%	EUROMASTER	Autoservice	54,5%
Picnic	Lebensmittellieferdienste	61,2%	santogsri.de	Grill-Shops	57,6%	koller24.de	Reisegepäck-Shops	54,4%
kessmit.de	Gartenartikel-Shops	61,0%	Berker	Schaltersystemhersteller	57,5%	Nike	Sportartikelhersteller	54,3%
vito Möbel	Möbelmarken	61,0%	Frick Fachmarkt	Wand-/Bodenfachmärkte	57,5%	svh24.de	Werkzeugversandhändler	54,3%
Motel One	Hotels - Budget	61,0%	Oil & Vinegar	Geschmacksmittel	57,4%	maskworld.com	Kostüm-Shops	54,3%
Scotto	Möbelhändler - Discount	61,0%	teppichversand24.de	Teppich-Shops	57,4%	kamd24.de	Öfen-/Kamin-Shops	54,3%
Mister Lady	Matratzenhersteller	60,9%	CHRIST	Hygieneartikel-Shops - stationär	57,3%	CHRIST	Kindermöbel-Shops	54,3%
norsbank	Bad-Shops	60,9%	fliesenverkauf.de	Fliesenverkäufer	57,3%	besser-preise.com	Badausstatter	54,2%
buero-moebel-experte.de	Büromöbel-Shops	60,4%	Barclays	Kreditkartengesellschaften	57,3%	MILES	Carsharing-Anbieter	54,2%
Küchen Aktuell	Küchenfachmärkte	60,4%	massivum.de	Massivholzmöbel-Shops	57,2%	foto-mundus.de	Kamera/Zubehör-Shops	54,2%
noffystore.de	Insektenschutz	60,3%	heizwelt24.de	Heizvergleichsportale	57,2%	Schöffel	Outdoorhersteller	54,2%
sportstech.de	Fitnessgeräte-Händler	60,3%	Spieleo2.de	Spieleverleiher	57,2%	Mövenpick Hotels & Resorts	Hotels - Premium	54,2%
noble-metal-factory.de	Münzen und Edelmetalle	60,3%	schuhplus.com	Schuhhändler - online	57,1%	Adam Riese	Rechtsschutzversicherer	54,2%
wandmotiv24.de	Wandmotiv-Shops	60,3%	lastminute.de	Reisebüros - online	57,1%	Amazon Prime Video	Streaming-Dienste	54,1%
knativ.de	Hotels - Kreativ/Bedarfe	60,2%	TEGA	Filzgeschäfte	57,1%	kindermobelt24shop.de	Kindermöbel-Shops	54,1%
H-Hotels	Hotels - Mittelklasse	60,2%	Enterprise Rent-A-Car	Autovermietungen	57,1%	my-spex.de	Optiker - online	54,0%
flaconi.de	Parfümerie - online	60,2%	Flores Discount	Fliesenfachmärkte	57,0%	Fujifilm	Kamerahersteller	54,0%
remind.me	Wechselsportale	60,2%	sparhandy.de	Handy/Zubehör	56,9%	OTT-Garagen	Fertiggaragenanbieter	53,9%
			onlineticketshop.de	Ticketshops	56,9%	origenelfotogeschenke.de	Fotogeschenke-Shops	53,9%
			poosana.de	Pool-Shops	56,7%	lielerando.de	Essens-Bestell-Plattformen	53,9%
			MAXI-COSI	Kinderstühle	56,7%	geschenke-online.de	Geschenke-Shops	53,8%
			naewelt.de	Nähmaschinen	56,6%	L'ÉTRET	Reiseveranstalter	53,7%
			naewelt.de	Bäckereien	56,6%	golfungstueck.de	Golf-Shops	53,7%
			COMCAVE.COLLEGE	E-Learning-Anbieter	56,6%	spiritus-superbillig.com	Spiritus-Shops	53,6%
			cyberSIM	Mobilefunk-Discounter	56,6%	Jakob Becker/Becker Umweltdienste	Entsorgungsdienstleister	53,6%

(\*) 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%).