

## Deutscher Fairness-Preis 2014

### **Kundenbefragung zeigt die fairsten Unternehmen auf – Gewinner in 31 Branchen ausgezeichnet**

**Berlin, 07.10.2014** – Welche Unternehmen bieten ein besonders faires Preis-Leistungs-Verhältnis? Und wie ist es um die Transparenz und Zuverlässigkeit von Firmen bestellt? Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte in Kooperation mit dem Nachrichtensender n-tv eine umfangreiche Verbraucherbefragung zum Thema Fairness durch und holte mehr als 40.000 Kundenmeinungen ein. Rund 350 Unternehmen kamen in die Auswertung. Aufgrund des Urteils der Befragten wurden die fairsten Unternehmen in insgesamt 31 Branchen ausgemacht. Diese wurden am Dienstagabend in Berlin erstmals mit dem Deutschen Fairness-Preis 2014 ausgezeichnet.

Der Verbraucher selbst kann am besten einschätzen, ob beispielsweise Preise und Leistungen eines Unternehmens für ihn in einem fairen Verhältnis stehen oder ob er sich auf die Produktversprechen oder Dienstleistungen des Unternehmens verlassen kann. Aus diesem Grund zeichnet der Deutsche Fairness-Preis jene Unternehmen aus, die die Bezeichnung ‚fair‘ nach Meinung der Kunden verdient haben.

Zu den fairsten Unternehmen aus Kundensicht gehören unter anderem Dell (Computerhersteller), Toyota (Kfz-Vertragswerkstätten), Thomas Cook (Reiseveranstalter), AIDA Cruises (Kreuzfahrtanbieter), HSE24 (Online-Shops Generalisten), Flyeralarm (Online-Druckereien) und Naturgut (Bio-Märkte). Insgesamt waren fast 80 Prozent der Verbraucher mit der Zuverlässigkeit der Unternehmen zufrieden. Verbesserungsbedarf zeigte sich hingegen bei der Transparenz, zum Beispiel in Bezug auf Preise und Vertragsbedingungen. Hier gab rund jeder dritte Kunde an, nicht zufrieden zu sein.

Die Teilnehmer der Online-Befragung konnten jeweils ein Unternehmen pro Branche bewerten, zu dem sie in den letzten zwölf Monaten Kontakt beziehungsweise dessen Produkte sie genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen zu den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Zuverlässigkeit (der Produkte und Dienstleistungen, der Unternehmensaussagen, der Reaktion bei Problemen und Reklamationen) und Transparenz (bei der Information über Preise sowie Produkt- und Vertragsleistungen).

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 8. Oktober 2014, um 18:35 Uhr.

#### **Bilder zur Veranstaltung ab 8. Oktober 2014, 12 Uhr:**

<http://www.fnm.de/fairnesspreis-2014/>

Passwort: berlin0710

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH

Hauptstadtstudio

Schiffbauerdamm 22

10117 Berlin

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG

Dorotheenstraße 48

22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0

Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91

info@disq.de, www.disq.de

