

Schweizer Branchenmonitor

Kundenzufriedenheit 2019 / 2020

Branchen-Champions 2019 / 2020

SIQT | Schweizer Institut für Qualitätstests
Zürich
Qualitaetstest.ch

Branchen-Champions Kfz & Mobilität

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Autoreifen-Service	Pneu Egger	7,39	1. Platz
Autoreifen-Service	Migrol	7,23	Herausragend
Autoreifen-Service	Adam Touring	7,15	Herausragend
KfZ-Werkstätten	Garage plus	6,83	1. Platz
KfZ-Werkstätten	CarExpert	6,69	Top 3
KfZ-Werkstätten	le Garage	6,63	Top 3
Online Reifenhändler	reifendirekt.ch	7,76	1. Platz
Online Reifenhändler	pneu-egger.ch	7,41	Top 3
Online Reifenhändler	pneuexperte.ch	7,05	Top 3
Tankstellen	Coop Pronto	7,97	1. Platz
Tankstellen	Migrol	7,75	Top 3
Tankstellen	Agrola	7,25	Top 3

Branchen-Champions Gesundheit

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Online Apotheken	zurrose.ch	8,11	1. Platz
Online Apotheken	amavita.ch	7,94	Top 3
Online Apotheken	onlineapotheke.ch	7,86	Top 3
Filialisten Optiker	Fielmann	7,65	1. Platz
Filialisten Optiker	Visilab	7,21	Herausragend
Filialisten Optiker	Mc Optic	6,98	Herausragend
Hörgeräte Akustiker	Neuroth	7,38	1. Platz
Hörgeräte Akustiker	Amplifon	7,11	Herausragend
Online Optiker	visilab.ch	7,20	1. Platz
Online Optiker	mcoptic.ch	6,98	Top 3

Branchen-Champions Banken & Versicherungen (1)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Anbieter Publikumsfonds	Raiffeisen	7,25	1. Platz
Anbieter Publikumsfonds	UBS	6,71	Top 3
Anbieter Publikumsfonds	Berner Kantonalbank	6,66	Top 3
Anbieter Publikumsfonds	Swisscanto	6,53	Top 5
Anbieter Publikumsfonds	Pictet Asset Management	6,52	Top 5
Kantonalbanken	Zürcher Kantonalbank	7,50	1. Platz
Kantonalbanken	Berner Kantonalbank	7,12	Top 3
Kantonalbanken	Aargauische Kantonalbank	7,11	Top 3
Kantonalbanken	Basellandschaftliche Kantonalbank	7,03	Top 5
Kantonalbanken	Graubündner Kantonalbank	6,86	Top 5
Kantonalbanken	St. Galler Kantonalbank	6,84	Herausragend
Kantonalbanken	Luzerner Kantonalbank	6,83	Herausragend
Krankenzusatzversicherungen	Swica Krankenversicherung AG	7,24	1. Platz
Krankenzusatzversicherungen	Helsana Zusatzversicherungen AG	7,03	Top 3
Krankenzusatzversicherungen	CSS Versicherung AG	6,94	Top 3
Krankenzusatzversicherungen	Sanitas Privatversicherungen AG	6,72	Herausragend

Branchen-Champions Banken & Versicherungen (2)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Lebensversicherer	Schweizerische Mobiliar Lebensversicherungs-Gesellschaft AG	7,39	1. Platz
Lebensversicherer	AXA Leben AG	6,88	Top 3
Lebensversicherer	Swiss Life AG	6,83	Top 3
Lebensversicherer	Zürich Lebensversicherungs- Gesellschaft AG	6,66	Herausragend
Nationale Banken	Raiffeisen	7,57	1. Platz
Nationale Banken	Migros Bank	7,17	Top 3
Nationale Banken	PostFinance	6,98	Top 3
Nationale Banken	Bank Cler	6,49	Top 5
Nationale Banken	Valiant Bank AG	6,41	Top 5
Onlineanbieter Ratenkredit	migrosbank.ch	7,11	1. Platz
Onlineanbieter Ratenkredit	bank-now.ch / credit-now.ch	6,14	Herausragend
Vermittler Privatkredite	Cashgate cashgate.ch	6,62	1. Platz

Branchen-Champions Lebensmittel (1)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Online Lebensmittelshops	LeShop.ch	7,69	1. Platz
Online Lebensmittelshops	coopathome.ch	7,55	Herausragend
Schokoladen-Geschäfte	Läderach	8,42	1. Platz
Schokoladen-Geschäfte	Confiserie Bachmann	7,87	Herausragend
Schokoladen-Onlineshops	lindt.ch	8,14	1. Platz
Schokoladen-Onlineshops	spruengli.ch	8,09	Top 3
Schokoladen-Onlineshops	laederach.com	8,05	Top 3
Vitaminshops Online	nu3.ch	7,84	1. Platz
Vitaminshops Online	vitaminplus.ch	6,99	Herausragend
Bäckerei-Ketten	JOWA	7,72	1. Platz
Bäckerei-Ketten	Steiner Beck	7,71	Herausragend
Bäckerei-Ketten	Brezelkönig	7,64	Herausragend
Convenience Shops	Migrolino	7,99	1. Platz
Convenience Shops	Coop to go	7,71	Herausragend
Gourmet-Onlineshops	foodist.ch	6,88	1. Platz

Branchen-Champions Lebensmittel (2)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Lebensmittel-Händler	Migros	8,47	1. Platz
Lebensmittel-Händler	Coop	8,10	Top 3
Lebensmittel-Händler	Landi	7,71	Top 3
Lebensmittel-Händler	Denner	7,49	Herausragend
Online Bioshops	green-shop.ch	7,31	1. Platz
Online Bioshops	evas-apples.ch	7,29	Herausragend
Online Gewürzshops	gwuerzhuesli.ch	8,35	1. Platz
Online Teeshops	teehaus.ch	7,99	1. Platz
Online Teeshops	london-tea.ch	7,48	Herausragend
Tankstellenshops	Migrolino	8,10	1. Platz
Tankstellenshops	Coop Pronto	8,07	Top 3
Tankstellenshops	Migrol Shops	7,92	Top 3

Branchen-Champions Reisen

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Kreuzfahrt-Portale	cruisecenter.ch	6,57	1. Platz
Kreuzfahrt-Portale	cruisetour.ch	6,35	Top 3
Kreuzfahrt-Portale	e-hoi.ch	6,33	Top 3
Reiseveranstalter	Kuoni	7,49	1. Platz
Reiseveranstalter	HotelPlan	7,36	Top 3
Reiseveranstalter	TUI	7,29	Top 3
Reiseveranstalter	FTI Touristik	7,20	Top5
Reiseveranstalter	Globetrotter	7,17	Top5
Reiseveranstalter	Helvetic Tours	7,16	Herausragend
Reiseveranstalter - Supermarkt	Migros Ferien	7,35	1. Platz
Veranstalter Flussreisen	Excellence	7,79	1. Platz
Vermittler Flussreisen	Reisebüro Mittelthurgau	7,76	1. Platz
Kreuzfahrt-Anbieter	MSC	7,61	1. Platz
Kreuzfahrt-Anbieter	Aida	7,20	Herausragend
Lastminute Reiseportale	lastminute.ch	7,28	1. Platz
Reisebuchungsportale	hotelplan.ch	7,44	1. Platz
Reisebuchungsportale	holidaycheck.ch	7,29	Herausragend

Branchen-Champions Shopping, Mode & Lifestyle (1)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Einkaufszentren	Glattzentrum, Wallisellen (ZH)	7,58	1. Platz
Einkaufszentren	Sihlcity, Zürich	7,39	Top 3
Einkaufszentren	Shopping Arena, St. Gallen	7,37	Top 3
Einkaufszentren	Emmencenter, Emmen	7,34	Top 5
Einkaufszentren	Shopyland, Schönbühl	7,29	Top 5
Online Schuhgeschäfte	dosenbach.ch	7,98	1. Platz
Online Schuhgeschäfte	ochsner-shoes.ch	7,61	Top 3
Online Schuhgeschäfte	ch-de.voegele-shoes.com	7,50	Top 3
Online Versandhäuser	brack.ch	7,89	1. Platz
Online Versandhäuser	interdiscount.ch	7,81	Top 3
Online Versandhäuser	galaxus.ch	7,76	Top 3
Kindermode Onlineshops	tausendkind.ch	7,65	1. Platz
Modeschmuck Online-Shops	bijouteria.ch	7,70	1. Platz
Modeschmuck Online-Shops	urech.com	7,48	Herausragend
Modeshops Online	zalando.ch	7,93	1. Platz
Modeshops Online	espritshop.ch	7,50	Top 3
Modeshops Online	lehner-versand.ch	7,45	Top 3
Modeshops Online	jelmoli-shop.ch	7,39	Top 5
Modeshops Online	globus.ch	7,38	Top 5
Modeshops Online	angela-bruderer.ch	7,34	Herausragend

Branchen-Champions Shopping, Mode & Lifestyle (2)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Online Juweliere	rhomborg.ch	7,40	1. Platz
Online Juweliere	christ-swiss.ch	7,40	Top 3
Online Juweliere	schmuck.ch	6,70	Top 3
Online Streetwear & Boardshops	doodah.ch	7,13	1. Platz
Online Streetwear & Boardshops	metroboutique.ch	7,11	Herausragend
Sneaker Onlineshops	vans.ch	7,90	1. Platz
Sneaker Onlineshops	vans.ch	7,90	1. Platz
Sneaker Onlineshops	vans.ch	7,90	1. Platz
Jeans-Filialisten	Levis	7,83	1. Platz
Jeans-Filialisten	Blackout	7,05	Herausragend
Lingerie-Geschäfte	Calida	8,01	1. Platz
Lingerie-Geschäfte	Beldona	7,90	Herausragend
Online Jeansshops	jeans.ch	7,35	1. Platz
Online Jeansshops	jeans-factory.ch	6,97	Herausragend
Schuhgeschäfte	Dosenbach	7,72	1. Platz
Schuhgeschäfte	Ochsner	7,68	Herausragend
Schuhgeschäfte	Voegele	7,39	Herausragend
Blumenversand Online	fleurop.ch	8,02	1. Platz
Blumenversand Online	flower24.ch	6,91	Herausragend
Coiffure	haar-werk	6,40	1. Platz

Branchen-Champions Shopping, Mode & Lifestyle (3)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Coiffure	Hairstylist Pierre	6,36	Top 3
Coiffure	Gidor Coiffure	6,28	Top 3
Filialisten Kosmetik	The Body Shop	7,52	1. Platz
Filialisten Kosmetik	Marionnaud	7,51	Herausragend
Juweliere	Bucherer	7,89	1. Platz
Juweliere	Juwelier Christ	7,59	Top 3
Juweliere	Swarovski	7,50	Top 3
Kontaktlinsen Onlineshops	mrlens.ch	6,86	1. Platz
Kontaktlinsen Onlineshops	lensvision.ch	6,80	Top 3
Kontaktlinsen Onlineshops	discountlens.ch	6,72	Top 3
Modehändler	C&A	7,15	1. Platz
Modehändler	H&M	6,99	Top 3
Modehändler	PKZ	6,95	Top 3
Modehändler	Globus	6,88	Herausragend
Uhren Onlineshops	uhren-shop.ch	6,58	1. Platz
Uhren Onlineshops	uhrenschmuck24.ch	6,52	Herausragend

Branchen-Champions Sport, Hobby & Freizeit

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Eventgeschenke-Anbieter	mydays.ch	7,53	1. Platz
Eventgeschenke-Anbieter	weekend4two.ch	7,39	Herausragend
Online Geschenkeshops	geschenkparadies.ch	8,08	1. Platz
Online Geschenkeshops	geschenkidee.ch	8,03	Top 3
Online Geschenkeshops	monsterzeug.ch	7,96	Top 3
Online Spielzeugshops	pastorini.ch	7,63	1. Platz
Online Spielzeugshops	spielzeug24.ch	7,43	Herausragend
Online Ticketshops	ticketcorner.ch	8,11	1. Platz
Sportshops Online	ochsnersport.ch	7,96	1. Platz
Sportshops Online	sportxx.ch	7,96	Top 3
Sportshops Online	sportscheck.ch	7,50	Top 3
Online Fahrradhändler	veloplus.ch	7,74	1. Platz
Online Fahrradhändler	bikester.ch	7,24	Herausragend
Online Fahrradhändler	bikeworld.ch	7,01	Herausragend
Outdoor-Onlineshops	transa.ch	7,94	1. Platz
Outdoor-Onlineshops	campz.ch	7,90	Top 3
Outdoor-Onlineshops	jack-wolfskin.ch	7,85	Top 3
Sportgeschäfte	Ochsner Sport	7,86	1. Platz
Sportgeschäfte	SportXX	7,86	Herausragend
Sportgeschäfte	Mammut	7,51	Herausragend
Filialisten Spielzeug	Franz Carl Weber	7,67	1. Platz

Branchen-Champions Technik & Kommunikation

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Handyankauf und Verkauf Online	revendo.ch	7,32	1. Platz
Handyankauf und Verkauf Online	mobilezone.ch	7,08	Herausragend
Elektronik-Onlineshops	digitec.ch	8,12	1. Platz
Elektronik-Onlineshops	melectronics.ch	7,93	Top 3
Elektronik-Onlineshops	microspot.ch	7,77	Top 3
Online Buchhändler	exlibris.ch	8,25	1. Platz
Online Buchhändler	orellfuessli.ch	8,23	Top 3
Online Buchhändler	weltbild.ch	7,84	Top 3
Online Büroschops	officeworld.ch	8,09	1. Platz
Online Büroschops	iba.ch	7,76	Herausragend
Online Büroschops	postshop.ch	7,73	Herausragend
Onlineshops Handyzubehör	apfelkiste.ch	8,34	1. Platz
Onlineshops Handyzubehör	mobile-universe.ch	7,80	Herausragend
Onlineshops Haushaltsgeräte	nettoshop.ch	7,69	1. Platz
Onlineshops Haushaltsgeräte	frankenspalter.ch	6,58	Top 3
Onlineshops Haushaltsgeräte	super-discount.ch	6,52	Top 3
Alternative Mobilfunkanbieter	m-budget.migros.ch	7,12	1. Platz
Alternative Mobilfunkanbieter	coopmobile.ch	6,42	Top 3
Alternative Mobilfunkanbieter	quickline.ch	6,26	Top 3
Alternative Mobilfunkanbieter	aldi-mobile.ch	6,05	Herausragend
Alternative Mobilfunkanbieter	yallo.ch	5,97	Herausragend
Buchhändler	Orell Füssli	8,17	1. Platz

Branchen-Champions Wohnen & Leben (1)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Badaustellungen	Sanitas Troesch	7,61	1. Platz
Badaustellungen	SABAG	7,51	Top 3
Badaustellungen	Richner	7,41	Top 3
Gartenbedarf Onlineshops	wyssgarten.ch	7,47	1. Platz
Gartenbedarf Onlineshops	gartencenter.ch	7,43	Herausragend
Küchenausstellungen	Sanitas Troesch	7,81	1. Platz
Küchenausstellungen	Herzog Küchen	7,53	Top 3
Küchenausstellungen	Alpnachküchen	7,33	Top 3
Lampen Onlineshops	lumimart.ch	7,64	1. Platz
Lampen Onlineshops	lampenwelt.ch	7,48	Top 3
Lampen Onlineshops	leuchtenwelt.ch	6,33	Top 3
Online Möbelhändler	ikea.com	8,00	1. Platz
Online Möbelhändler	micasa.ch	7,71	Top 3
Online Möbelhändler	toptip.ch / livique.ch	7,55	Top 3
Online Möbelhändler	pfister.ch	7,45	Herausragend
Onlineshops Gartenmöbel	hunn.ch	7,33	1. Platz
Onlineshops Gartenmöbel	gartenmoebel.ch	7,08	Herausragend
Onlineshops Gartenmöbel	rattanshop.ch	7,04	Herausragend
Onlineshops Tierbedarf	zooplus.ch	8,36	1. Platz
Badaustellungen	Sanitas Troesch	7,61	1. Platz

Branchen-Champions Wohnen & Leben (2)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Onlineshops Tierbedarf	fressnapf.ch	8,10	Top 3
Onlineshops Tierbedarf	qualipet.ch	8,05	Top 3
Onlineshops Wohnaccessoires	impressionen.ch	7,65	1. Platz
Onlineshops Wohnaccessoires	beliani.ch	7,46	Top 3
Onlineshops Wohnaccessoires	manufactum.ch	7,44	Top 3
Pflanzenshops Online	biogarten.ch	7,92	1. Platz
Pflanzenshops Online	baldur-garten.ch	6,81	Herausragend
Tierbedarf Filialisten	Qualipet	7,73	1. Platz
Tierbedarf Filialisten	Fressnapf	7,71	Herausragend
Wohnaccessoire Filialisten	Depot	7,83	1. Platz
Wohnaccessoire Filialisten	Cachet	7,44	Herausragend
Babyausttatter Online	4mybaby.ch	8,12	1. Platz
Babyausttatter Online	baby-walz.ch	8,07	Top 3
Babyausttatter Online	babyjoe.ch	7,80	Top 3
Drogerien	Drogerie Müller	8,24	1. Platz
Drogerien	Dropa	8,05	Top 3
Drogerien	Naturdrogerien	7,34	Top 3
Fotobuch Onlineshops	ifolor.ch	8,49	1. Platz
Fotobuch Onlineshops	cewe-fotobuch.ch	7,94	Top 3
Fotobuch Onlineshops	smartphoto.ch	7,90	Top 3

Branchen-Champions Wohnen & Leben (3)

Branche	Preisträger	Kundenzufriedenheits-Score	Ergebnis
Online Posterhsops	myposter.ch	8,05	1. Platz
Online-Drogerien	mueller.ch	7,80	1. Platz
Online-Drogerien	drogi.ch	7,35	Herausragend
Online-Drogerien	puravita.ch	7,28	Herausragend
Tierfutter-Marken	Purina	7,40	1. Platz
Tierfutter-Marken	Purina	7,40	1. Platz
Tierfutter-Marken	Purina	7,40	1. Platz
Tierfutter-Marken	Royal Canine	7,40	Top 3
Tierfutter-Marken	Royal Canine	7,40	Top 3
Tierfutter-Marken	Hill's	7,22	Top 3
Tierfutter-Marken	Hill's	7,22	Top 3
Tierfutter-Marken	Navita	7,18	Herausragend
Online Druckereien	vistaprint.ch	7,66	1. Platz
Online Druckereien	flyerline.ch	7,03	Top 3
Online Druckereien	onlineprinters.ch	6,85	Top 3

SIQT im Profil

Das Schweizer Institut für Qualitätstests (SIQT) verfolgt zwei Ziele:

- Unterstützung von Verbrauchern bei ihren Entscheidungen – auf Basis objektiver Analysen
- Unterstützung von Unternehmen zur Verbesserung ihrer Beratungs- und Servicequalität – auf Basis objektiver Wettbewerbsvergleiche

Die Untersuchungsmethodik wird entsprechend den Prüfobjekten gewählt. Einerseits werden objektive Prüfmethoden genutzt, zum Beispiel Tests nach einheitlichen Verfahren, Laboranalysen und Mystery Shopping. Ebenfalls werden subjektive Verfahren genutzt, wie repräsentative Befragungen von Kunden oder Marktteilnehmern.

SIQT agiert vollständig anbieterunabhängig und führt alle Untersuchungen neutral auf Basis der von Experten entwickelten Kriterien durch.