

Studie

Beliebteste Familienunternehmen

2019

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2019

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Auswertung und Rankings.....	5
TOP 150 Familienunternehmen 2019	6
Platzierungen 151 – 270	10
Anmerkungen.....	14

Einleitung

In Deutschland besitzen die Familienunternehmen hohe volkswirtschaftliche Bedeutung. Nach offizieller Begriffsdefinition stellen sie über 90 Prozent aller aktiven Unternehmen in Deutschland und über die Hälfte aller Arbeitnehmer in einem Familienunternehmen beschäftigt.¹

Die Expertengruppe Familienunternehmen der EU-Kommission definiert den Begriff wie folgt:

Ein Unternehmen beliebiger Größe ist ein Familienunternehmen, wenn:

1. sich die Mehrheit der Entscheidungsrechte im Besitz der natürlichen Person(en), die das Unternehmen gegründet hat/haben, der natürlichen Person(en), die das Gesellschaftskapital des Unternehmens erworben hat/haben oder im Besitz ihrer Ehepartner, Eltern, ihres Kindes oder der direkten Erben ihres Kindes befindet, und
2. die Mehrheit der Entscheidungsrechte direkt oder indirekt besteht, und/oder
3. mindestens ein Vertreter der Familie oder der Angehörigen offiziell an der Leitung bzw. Kontrolle des Unternehmens beteiligt ist.

Börsennotierte Unternehmen entsprechen der Definition eines Familienunternehmens, wenn die Person, die das Unternehmen gegründet oder das Gesellschaftskapital erworben hat oder deren Familien oder Nachfahren aufgrund ihres Anteils am Gesellschaftskapital 25 Prozent der Entscheidungsrechte halten.

Diese Definition umfasst auch Familienunternehmen, die die erste Generationsübertragung noch nicht vollzogen haben. Sie umfasst weiterhin Einzelunternehmer und Selbstständige (sofern eine rechtliche Einheit besteht, die übertragen werden kann).

Für diese Studie wurden nur solche Unternehmen ausgewählt, die der Definition der EU-Kommission entsprechen. Als weitere Bedingung wurde festgelegt, dass die untersuchten Unternehmen einen direkten Kontakt zum Endkunden (B2C) besitzen. Außerdem sollten sie einen Mindestjahresumsatz von 35 Mio. Euro erwirtschaftet haben.

Insgesamt wurden 270 Familienunternehmen identifiziert, welche die oben genannten Bedingungen erfüllen. Als Grundlage der Auswahl wurden die Auflistung „Top 1.000 – Die größten Familienunternehmen“ des Wirtschaftsmediums „Die Deutsche Wirtschaft“ sowie das TOFAM-Ranking der Matchbird GmbH verwendet.

Die Studie untersucht die Erfahrungen der Verbraucher mit eben diesen Familienunternehmen bzw. deren Hauptmarke(n). Als Ergebnis wird ein Ranking ermittelt, welches aus einer Vielzahl von Kundenstimmen valide Ergebnisse zu den individuellen Erfahrungen der Befragten mit dem jeweiligen Familienunternehmen liefert. Ausgewiesen und ausgezeichnet werden die 150 beliebtesten Familienunternehmen.

¹ Quelle: Mannheimer Unternehmenspanel, Berechnungen des ZEW

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung von Unternehmen bzw. deren Marke(n) eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Der Datenschutz wird durch die Freiwilligkeit der Befragungsteilnehmer nicht nur beachtet, sondern auch eingehalten.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen bzw. deren Marke(n) eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Familienunternehmen.

Je Unternehmen bzw. deren Marke(n) werden grundsätzlich mindestens 300 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Familienunternehmen kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch darunterliegen.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Familienunternehmen zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Unternehmen / Marke überhaupt Kunde war oder ist.

Die konkrete Fragestellung der Untersuchung lautet:

„Im Folgenden werden Familienunternehmen aufgeführt, die mit eigenen Namen oder anderslautenden Marken (in Klammern) am Verbrauchermarkt vertreten sind. Wie beurteilen Sie aus eigener Erfahrung insgesamt das jeweilige Unternehmen?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauten wie folgt:

- *ausgezeichnet*
- *sehr gut*
- *gut*
- *mittelmäßig*
- *schlecht*

- *kann ich nicht beurteilen*

Nähere Ausführungen zum Durchführungsweg, Repräsentativität etc. siehe Abschnitt „Anmerkungen“.

Auswertung und Rankings

Der Untersuchung zu den insgesamt 270 ausgewählten Unternehmen liegen 120.910 Kundenurteile zu Grunde. Für die Auswertung und das Ranking wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der Fragestellung, welche Erfahrungen sie mit dem Familienunternehmen bzw. deren Marke(n) gemacht haben, herangezogen.

Auswertung

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Kundenurteile auf einer 5-stufigen, links-schiefen und voll verbalisierten Antwortskala je untersuchtem Familienunternehmen berechnet. Nachdem die Befragten ihre Stimme abgegeben haben, sehen die Ergebnisse beispielhaft wie folgt aus („kann ich nicht beurteilen“ ist für die Berechnung des Mittelwertes nicht relevant.):

Skala (Wert)	ausgezeichnet (1)	sehr gut (2)	gut (3)	mittelmäßig (4)	schlecht (5)	Kann ich nicht beurteilen
Anzahl der Stimmen für Unternehmen XY	35	190	45	45	5	95

Der Mittelwert (MW) der Kundenzufriedenheit errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Unternehmen)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Kunden ausgezeichnete Erfahrungen mit dem Familienunternehmen gemacht haben. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass sämtliche Kunden schlechte Erfahrungen mit dem Unternehmen bzw. deren Marke(n) gemacht haben.

Im oben aufgeführten Beispiel ergibt sich ein Mittelwert von 2,4. Dieser gibt an, dass die Befragten Kunden ihre Erfahrungen mit dem Familienunternehmen XY auf der Skala zwischen sehr gut und gut einordnen.

Rankings

Anhand der errechneten Mittelwerte je Unternehmen bzw. deren Marke(n) wird ein Ranking über alle untersuchten Familienunternehmen erstellt. Die besten 150 Familienunternehmen erhalten die Auszeichnung „Beliebteste Familienunternehmen – TOP 150“.

TOP 150 Familienunternehmen 2019

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
1	dm-drogerie markt GmbH & Co. KG (DM)	2,03
2	Miele & Cie. KG (Miele)	2,07
3	STIHL Holding AG & Co. KG (Stihl)	2,10
4	Villeroy & Boch AG (Villeroy & Boch)	2,11
5	Alfred Kärcher GmbH & Co. KG (Kärcher)	2,12
6	Haribo GmbH & Co. KG (Haribo)	2,12
7	Faber-Castell AG (Faber Castell)	2,12
8	Alfred Ritter GmbH & Co. KG (Ritter Sport)	2,16
9	Dirk Rossmann GmbH (Rossmann)	2,19
10	Sennheiser electronic GmbH & Co. KG (Sennheiser)	2,20
11	Steiff Beteiligungsgesellschaft mbH (Steiff)	2,21
12	Ravensburger Aktiengesellschaft (Ravensburger)	2,22
13	Dr. August Oetker KG (Dr. Oetker, Coppenrath & Wiese, Henkell, etc.)	2,22
14	Bahlsen GmbH & Co. KG (Bahlsen)	2,23
15	Hansgrohe SE (Hansgrohe)	2,23
16	metabo AG (Metabo)	2,24
17	fischerwerke GmbH & Co.KG (Fischer - Befestigungssysteme)	2,25
18	EUROPA-PARK Freizeit- und Familienpark Mack KG (Europa Park)	2,27
19	Viessmann GmbH & Co. KG (Viessmann)	2,28
20	Esselte Leitz GmbH & Co KG (Leitz - Büromaterial)	2,28
21	Adolf Würth GmbH & Co. KG (Würth)	2,28
22	Engelbert Strauss GmbH & Co. KG (engelbert strauss)	2,28
23	Henkel AG & Co. KGaA (Persil, Vernel, etc.)	2,30
24	Liebherr-Hausgeräte GmbH (LIEBHERR)	2,30
25	Teekanne Holding GmbH (Teekanne)	2,31
26	Vaillant GmbH (Vaillant)	2,31
27	Trigema GmbH & Co. KG (Trigema)	2,32
28	Geobra Brandstätter GmbH & Co. KG (Playmobil)	2,33
29	E. Breuninger GmbH & Co. (breuninger)	2,34
30	Fielmann AG (Fielmann)	2,34
31	Aachener Printen- und Schokoladenfabrik Henry Lambertz GmbH (Lambertz, Kinkartz)	2,34
32	SCHWARTAUER WERKE GmbH & Co. KGaA (Schwartau)	2,34
33	Schöffel Sportbekleidung GmbH (Schöffel)	2,35
34	FROSTA AG (Frosta)	2,36
35	Alois Dallmayr KG (Dallmayr)	2,36
36	ZENTIS GmbH & Co. KG (Zentis)	2,36
37	Gabor Shoes Aktiengesellschaft (Gabor)	2,38

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
38	Knauf Gips KG (Knauf)	2,38
39	Wilh. Werhahn KG (Zwilling etc.)	2,38
40	KIND Hörgeräte GmbH u. Co. KG (Kind - Hörgeräte)	2,39
41	Ehrmann AG (Ehrmann)	2,39
42	Hipp GmbH & Co. Vertrieb KG (Hipp)	2,39
43	MEGGLE Aktiengesellschaft (Meggle)	2,39
44	beckers bester GmbH & Co KG (beckers bester)	2,39
45	Melitta Unternehmensgruppe Bentz KG (Melitta)	2,39
46	Intersnack Knabber-Gebäck GmbH & Co. KG (Chio Chips, Funny Frisch, gold fischli etc.)	2,39
47	Eckes AG (Granini, Hohes C, etc.)	2,40
48	Müller Ltd. & Co. KG (Müller)	2,40
49	Freudenberg & Co. KG (Vileda, Vildona, etc.)	2,40
50	Engbers GmbH & Co. KG (Engbers)	2,42
51	August Storck KG (Storck)	2,42
52	Heinrich Hugendubel GmbH & Co. KG (Hugendubel)	2,42
53	Seidensticker GmbH (Seidensticker)	2,42
54	Leitz-Gruppe (Leitz - Werkzeuge)	2,42
55	Fressnapf Holding SE (Fressnapf)	2,42
56	Hans Segmüller Polstermöbelfabrik GmbH & Co. KG (Möbel Segmüller)	2,43
57	Hornbach Holding Aktiengesellschaft (Hornbach - Baumärkte)	2,43
58	J. Bauer GmbH & Co. KG (Bauer, Knirps, etc.)	2,44
59	Katjes Fassin GmbH + Co. KG (Katjes)	2,44
60	Dehner GmbH & Co. KG (Dehner - Gartencenter)	2,45
61	Hörmann KG (Hörmann - Türen & Tore)	2,45
62	Musterring International Josef Höner GmbH & Co. KG (Musterring)	2,45
63	bugatti Holding Brinkmann GmbH & Co. KG (bugatti)	2,45
64	Krombacher Brauerei Bernhard Schadeberg GmbH & Co. KG (Krombacher)	2,46
65	CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (eventim)	2,46
66	hülsta-werke Hüls GmbH & Co. KG (hülsta)	2,46
67	Deutsche Amphibolin-Werke (Alpina, Caparol, etc.)	2,46
68	Zott Beteiligungs-GmbH (Zott)	2,47
69	Rotkäppchen-Mumm Sektkellereien GmbH (Rotkäppchen, Mumm etc.)	2,47
70	Hela Gewürzwerk Hermann Laue GmbH (Hela, L's)	2,47
71	AlnaturA Produktions- und Handels GmbH (Alnatura - Märkte)	2,47
72	Nolte moebel-industrie Holding GmbH & Co. KG (Nolte Möbel)	2,47
73	Maritim Hotelgesellschaft mbH (Maritim Hotels)	2,47
74	Marc O'Polo AG (Marc O' Polo)	2,47
75	FALKE KGaA (Falke)	2,48
76	Webasto SE (Webasto)	2,48
77	Erfurt & Sohn KG (Erfurt Tapeten)	2,48

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
78	Conrad Electronic SE (Conrad - Versand)	2,49
79	S.Oliver Bernd Freier GmbH & Co. KG. (s.Oliver)	2,49
80	SchwörerHaus KG (SchwörerHaus)	2,49
81	WeberHaus GmbH & Co. KG (WeberHaus)	2,49
82	GRIESSON de Beukelaer GmbH & Co. KG (Griesson)	2,49
83	Schön Klinik Verwaltung GmbH (Schön Kliniken)	2,50
84	ALBRECHT JUNG GMBH & CO. KG (Jung - Schalter & Systeme)	2,50
85	Vilsa-Brunnen GmbH & Co. KG (Vilsa)	2,50
86	Fuchs Gewürze GmbH (Fuchs Gewürze)	2,50
87	Dennree Gruppe (Denn's Biomarkt)	2,50
88	Warsteiner Brauerei Haus Cramer KG (Warsteiner)	2,50
89	Schwanhäußer Industrie Holding GmbH & Co.KG (Stabilo, Deuter, etc.)	2,51
90	DALLI-WERKE GmbH & Co. KG (Balea, Tandil, Cien etc.)	2,51
91	HOCHLAND SE (Hochland)	2,51
92	Görtz GmbH (Görtz)	2,52
93	Hamberger Industrierwerke GmbH (Haro - Holzböden)	2,52
94	frischli Milchwerke GmbH (frischli)	2,52
95	Richter + Frenzel GmbH & Co. KG (Richter+Frenzel)	2,52
96	Einhell Germany AG (Einhell)	2,52
97	Vorwerk & Co. KG (Vorwerk)	2,53
98	HYMER AG (Hymer)	2,53
99	STREIF Haus GmbH (STREIF Haus, SCHWABENHAUS)	2,53
100	Meffert AG Farbwerke (Tex-Color, Düfa, etc.)	2,53
101	Feser, Graf & Co. Automobil Holding GmbH (Feser Autohäuser etc.)	2,54
102	Hella KGaA Hueck & Co. (HELLA)	2,54
103	REISSER AG (Reisser)	2,54
104	Unternehmensgruppe Theo Müller GmbH & Co. KG (Müller, Nordsee, etc.)	2,54
105	Hassia Mineralquellen GmbH & Co. KG (Hassia, Rossbacher, etc.)	2,55
106	Bitburger Holding GmbH (Bitburger)	2,55
107	Otto GmbH & Co KG (Otto Versand)	2,55
108	KATHREIN-WERKE KG (Kathrein)	2,56
109	J. J. Darboven Holding AG & Co. KG (Idee Kaffee)	2,56
110	Wilhelm Hoyer KG (Hoyer - Heizöl)	2,56
111	GLOBUS Holding GmbH & Co. KG (Globus)	2,56
112	Alba Group plc & Co. KG (ALBA)	2,57
113	nobilia-Werke J. Stickling GmbH & Co. KG (Nobilia)	2,57
114	Interlübke GmbH & Co. KG (Interlübke - Möbel)	2,57
115	Verlagsgruppe Georg von Holtzbrinck GmbH (rowohlt, S.Fischer, gutefrage.net, etc.)	2,57
116	Kirchhoff Gruppe (WITTE Werkzeuge, KIRCHHOFF Mobility)	2,57

Rang	Familienunternehmen (Marke/n)	Kunden- zufrieden- heit (MW)
117	Berner GmbH (Berner)	2,58
118	Mast-Jägermeister AG (Jägermeister)	2,58
119	Hobby-Wohnwagenwerk Ing. Harald Striewski GmbH (Hobby-Caravan)	2,58
120	Hama Hamaphot Hanke & Thomas GmbH & Co KG (Hama)	2,58
121	Ströer SE & Co. KGaA (Ströer Media)	2,58
122	Bauerfeind AG (Bauerfeind - Medizinische Hilfsmittel)	2,58
123	KLENK HOLZ AG (Klenk - Holzbedarf)	2,58
124	Blumen-Risse GmbH & Co. KG (Blumen Risse - Gartencenter)	2,59
125	Marc Cain GmbH (MarcCain)	2,59
126	Malerwerkstätten Heinrich Schmid GmbH & Co. KG (Heinrich Schmid)	2,59
127	Heinrich Schmidt Holding GmbH & Co. KG (Optima - Haustechnik)	2,59
128	Peek & Cloppenburg KG, Düsseldorf (Peek & Cloppenburg)	2,59
129	Käserei Champignon Hofmeister GmbH & Co. KG (Käserei Champignon)	2,59
130	Ernsting's family GmbH & Co. KG (Ernsting's family)	2,59
131	ScanHaus Marlow GmbH (ScanHaus Marlow)	2,60
132	Hans Riegelein & Sohn GmbH & Co. KG (Riegelein)	2,60
133	Heinrich Deichmann-Schuhe GmbH & Co. KG (Deichmann)	2,60
134	ALB-GOLD Teigwaren GmbH (Alb Gold, Teigwaren Riesa)	2,61
135	FingerHaus GmbH (FingerHaus)	2,61
136	Fahrzeug-Werke Lueg AG (Lueg Autohäuser)	2,61
137	Delton AG (Heel)	2,61
138	Rofu Kinderland Spielwarenhandelsgesellschaft mbH (Rofu - Spielwarenhandel)	2,61
139	Iwan Budnikowsky GmbH & Co. KG (Budni)	2,61
140	Zurbrüggen Wohn-Zentrum GmbH (Zurbrüggen - Wohn Zentrum)	2,61
141	Merck KGaA (Merck)	2,61
142	SOLDAN Holding + Bonbonspezialitäten GmbH (Dr. C. Soldan , Em-eukal, etc.)	2,62
143	Krüger GmbH & Co. KG (Krüger)	2,62
144	Duravit Gruppe (Duravit)	2,62
145	schauinsland-reisen gmbH (schauinsland-reisen)	2,62
146	Nehlsen AG (Nehlsen - Entsorgung)	2,62
147	Agrarfrost GmbH & Co. KG (Agrarfrost)	2,62
148	Kettler Gruppe (Kettler)	2,63
149	Alltours Flugreisen GmbH (Alltours)	2,63
150	Vinzenz Murr Vertriebs GmbH (Vinzenzmurr)	2,63

Platzierungen 151 – 270

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 270 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
Adolf Präg GmbH & Co KG (Präg - Heizöl)	2,74
Ahlers AG (Pioneer, pierre cardin, etc.)	2,75
Albert Reiff GmbH & Co. KG (Reifendiscout.de, A/B/S Autoservice, etc.)	2,71
ANSON'S Herrenhaus KG (Anson's Modehäuser)	2,65
apetito-Gruppe (apetito)	2,89
ARAG Aktiengesellschaft (ARAG)	2,65
Asklepios Kliniken GmbH (Asklepios Kliniken)	2,64
AWG Allgemeine Warenvertriebs-GmbH (AWG - Mode)	3,09
B. & C. Tönnies Fleischwerk GmbH & Co. KG (Tönnies)	2,99
Bardusch GmbH & Co. KG (Bardusch - Berufsbekleidung)	2,83
Bartels-Langness Handelsgesellschaft mbH & Co. KG (Hofgut)	2,69
Bau-Fritz GmbH & Co. KG (Baufritz)	2,84
Bijou Brigitte modische Accessoires AG (Bijou Brigitte)	2,70
bofrost Josef H. Boquoi Deutschland West GmbH (bofrost)	2,70
Brüder Schlau GmbH & Co. KG (Hammer - Baumärkte)	2,75
Bruno Bader Gruppe (Versandhaus Bader)	2,89
Bruns Pflanzen-Export GmbH & Co. KG (Bruns Pflanzen)	2,75
C. H. Boehringer Sohn AG & Co. KG (Boehringer Ingelheim)	2,65
Dello-Dürkop-Hansa-Gruppe (Dello, Dürkop etc.)	2,78
Deutsche Vermögensberatung Holding GmbH (DVAG)	3,13
dodenhof Kaltenkirchen KG (Dodenhof - Shoppingcenter)	2,72
Dohle Handelsgruppe Holding GmbH & Co. KG (Hit)	2,73
Dr. Becker Klinikgesellschaft mbH & Co. KG (Dr. Becker Kliniken)	2,70
Droege International Group AG (Weltbild)	3,08
Einrichtungshaus Ostermann GmbH & Co. KG (Möbelhaus Ostermann)	2,68
Einrichtungsmusterhaus Braun Möbel-Center GmbH u. Co. KG (Möbelhaus Braun)	2,69
ElectronicPartner Handel SE (ElectronicPartner, Medimax)	2,65
Feneberg Lebensmittel GmbH (Feneberg)	2,73
Fertighaus WEISS GmbH (Fertighaus WEISS)	2,97
Fingerhut Haus GmbH & Co. KG (Fingerhut)	2,77
finke Das Erlebnis-Einrichten GmbH & Co. KG (Finke Möbelhaus)	2,77
Franz Gussek GmbH & Co. KG (GUSSEK-HAUS)	2,84
Frisör Klier GmbH (Klier)	2,94
Fruchtimport van Wylick GmbH (Selecta, Paradiso, etc.)	2,64
FTI GROUP (FTI Touristik)	2,73
Gauselmann-Gruppe (Gauselmann)	2,87
Gausepohl Fleisch GmbH (Gausepohl)	2,85
Gebr. Brass GmbH (Brass Autohäuser)	2,84

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 270 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
Gebr. Heinemann (Heinemann)	2,83
Georg Jos. Kaes GmbH (V-Markt)	2,72
Gerry Weber International Aktiengesellschaft (Gerry Weber)	2,67
Gottfried Schultz Automobilhandels SE (Gottfried Schultz)	2,87
H. Kemper GmbH & Co. KG (Kemper)	2,95
Haas GmbH & Co. Beteiligungs KG (HAAS FERTIGBAU)	2,72
Hansa Heemann AG (Hella, St. Michaelis)	2,82
Harry Brot GmbH (Harry)	2,63
Heinrich Nölke GmbH & Co. KG (Gutfried)	2,75
heristo holding gmbh (Heristo)	2,89
HUF HAUS GmbH & Co. KG (HUF HAUS)	2,72
Hugo Pfohe GmbH (Hugo Pfohe Autohäuser)	2,93
J. Bunting Beteiligungs AG (familia, Combi etc.)	2,71
Jibi Handel GmbH & Co. KG (Jibi Markt)	3,06
K & L Ruppert Stiftung & Co. (Livre, Michéle Boyard, etc.)	2,73
K+K Klaas & Kock B.V. & Co. KG (K+K Märkte)	3,10
Karlsberg Brauerei KG Weber (Karlsberg)	2,73
KATAG AG (Commander, In Linea, etc.)	2,72
Kienast Unternehmensgruppe (Kienast Schuhe)	2,76
Kliniken Schmieder KG (Kliniken Schmieder)	2,79
König + Neurath AG (König+Neurath)	2,71
Krieger-Gruppe (Höffner, Möbel Kraft, etc.)	2,70
Kronenbrot KG Franz Mainz (Kronenbrot)	2,78
Kuchenmeister GmbH (Kuchenmeister)	2,69
Lindner Hotels AG (Lindner Hotels)	2,65
Löhr & Becker AG (Löhr & Becker Autohäuser)	2,96
LUXHAUS Vertrieb GmbH & Co. KG (LUXHAUS)	2,86
MAHAG Münchener Automobil-Handel Haberl GmbH & Co. KG (Mahag Autohäuser)	2,63
Mann & Schröder GmbH (Fruttini, Sanosan, etc.)	2,71
Marseille-Kliniken Aktiengesellschaft (Marseille Kliniken)	2,76
Max Weishaupt GmbH (Weishaupt - Heiz- und Solarsysteme)	2,76
Maxingvest AG (Beiersdorf, Tchibo etc.)	2,75
McPaper AG (Mc Paper)	2,65
Meisterbäckerei-Steinecke GmbH & Co. KG (Steinecke)	2,67
Mineralquellen und Getränke H. Hövelmann GmbH (Rheinfels, Sinalco, etc.)	2,74
mister * lady GmbH (mister lady)	3,05
MKD Vermögensverwaltungs Beteiligungs GmbH (Hellweg - Baumärkte)	2,70
Möbel Inhofer GmbH & Co. KG (Möbel Inhofer)	2,73
Möbel Martin GmbH & Co. KG (Möbel Martin)	2,70
multiline Textil GmbH (HAKA, Heimtex, etc.)	2,75

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 270 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
NEW YORKER S.H.K. Jeans GmbH (New Yorker)	2,86
NORDMANN Unternehmensgruppe GmbH & Co. KG (Ratsherrn, etc.)	2,75
Oettinger Brauerei GmbH (Oettinger)	3,02
PAPSTAR-Vertriebsgesellschaft mbH & Co. KG (Papstar - Party- & Gastronomiebedarf)	2,67
Peek & Cloppenburg KG, Hamburg (Peek & Cloppenburg)	2,64
Pfeifer & Langen KG (Diamant Zucker)	2,64
PHW-Gruppe LOHMANN & CO. AG (Wiesenhof)	3,12
POCO-Domäne Holding GmbH (Poco Domäne)	3,14
Popken Verwaltungsgesellschaft mbH (Ulla Popken, Gina Laura, etc.)	2,88
Porta Holding GmbH & Co. KG (Porta Möbel)	2,82
ProHaus GmbH & Co. KG (ProHaus)	2,69
Rauch Möbelwerke GmbH (Rauch Möbel)	2,69
RECKE Fleischwaren-Spezialitäten Vertriebs GmbH & Co. KG (Recke, Halina, etc.)	2,80
Reinert Beteiligungsgesellschaft mbH (Reinert)	2,72
RENSCH-HAUS GMBH (RENSCH-HAUS)	2,77
Rethmann SE & Co. KG (Remondis)	2,71
riha Richard Hartinger Getränke GmbH & Co. Handels-KG (Weser Gold, Extaler, etc.)	2,64
Rudolf Wöhrl AG (Wöhrl - Modehäuser)	2,75
Scharr Gruppe (Scharr - Heizöl)	2,76
Schwarz Cranz GmbH & Co. KG (Schwarz Cranz)	3,02
Severin-Elektrik GmbH & Co. KG (Severin)	2,66
Siemes Schuhcenter GmbH & Co. KG (Siemes Schuhcenter)	2,71
Sixt SE (Sixt)	2,65
tedox KG (Tedox)	2,66
Tengelmann Warenhandelsgesellschaft KG (Obi, Kik, TEDi, etc.)	2,71
Tessner Gruppe (ROLLER, MEDA Küchen, Schulenberg, tejo)	3,01
Town & Country Haus Lizenzgeber GmbH (Town & Country Haus)	2,65
United Internet AG (I&I, GMX, Web.de, etc.)	2,65
Uzin-Utz AG (Uzin, Wolff, etc.)	2,75
Veltins Gruppe (Veltins)	2,70
Vitanas GmbH & Co. KGaA (Vitanas - Pflegeheime)	2,73
VIVIL A. MÜLLER GMBH & CO. KG (Vivil)	2,65
Wellendorff Gold-Creationen GmbH & Co. KG (Wellendorff Schmuck)	2,72
Wellergruppe GmbH & Co. KG (Auto-Weller, B&K, Max Moritz)	2,74
Wepa Papierfabrik P. Krenzel GmbH & Co. KG (Wepa - Hygienepapiere)	2,67
Wernsing Unternehmensgruppe (WERNSING)	2,69
Westfalen AG (Westfalen)	2,63
WIV Wein International Aktiengesellschaft (Vino etc.)	2,71
Wolf-Haus-GmbH (Wolf-Haus)	2,76

Familienunternehmen der Plätze 151 bis 270 in alphabetischer Reihenfolge	Kunden- zufrieden- heit (MW)
Wortmann AG (terra)	2,64
Wortmann Schuh-Holding KG (Wortmann Schuhe)	3,07
Wrede Industrieholding GmbH & Co. KG (INTERPRINT, OKT)	2,83

Anmerkungen

Status der Befragten

Die Erfahrung mit den jeweiligen Familienunternehmen bzw. deren Marke(n) kann logischerweise nur von Personen geleistet werden, die die Dienstleistung / Produkte „am eigenen Leib“ erlebt haben. ServiceValue geht bei der Einschätzung der Urteilsfähigkeit deshalb sehr streng vor: In die Auswertung gehen daher keine Aussagen von Befragten ein, die keine Erfahrungen mit dem jeweiligen Unternehmen bzw. deren Marken(n) gemacht haben.

Repräsentativität

Für die Repräsentativität einer Studie müssen zunächst einmal für alle zu beurteilenden Familienunternehmen bzw. deren Marken die gleichen Fragen gestellt werden. Deshalb erhält jeder Befragte zu den Unternehmen bzw. deren Marken, mit denen er Erfahrungen gemacht hat, die gleiche Aussage „Wie beurteilen Sie aus eigener Erfahrung insgesamt das jeweilige Unternehmen?“. Die Befragung zu den einzelnen Unternehmen bzw. deren Marken ist somit für jedes Unternehmen bzw. deren Marken völlig identisch, es handelt sich daher – wissenschaftlich gesprochen – um eine „objektiv vergleichbare Situation“.

Repräsentativ ist lt. Brockhaus eine „*statist. Teilerhebung, bei der die untersuchte Teilmasse die Bedingung der Repräsentativität erfüllt, d.h., daß die Teilmenge die Struktur der Gesamtmenge richtig widerspiegelt.*“ Eine solche repräsentative Stichprobe kann durch ein Zufalls-Verfahren erreicht werden, es kann aber auch – wie z.B. beim GfK Haushaltspanel – ein Quota-Verfahren eingesetzt werden: Liegen nämlich hinreichende Kenntnisse über die Zusammensetzung der Grundgesamtheit (hier: Bevölkerung in Deutschland) nach bestimmten Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Haushaltseinkommen etc. vor, kann auch eine Quotierung der Stichprobe nach diesen Merkmalen vorgenommen werden. Die Quotenauswahl bildet daher auch das in der Marktforschung am häufigsten angewandte Auswahlverfahren. Es hat sich vielfach bewährt und in einer Reihe von Testversuchen gezeigt, dass die Repräsentativität der Ergebnisse denen einer Zufallsstichprobe in nichts nachsteht. Aus wissenschaftlicher Sicht erfüllt somit eine gut gezogene Quota-Stichprobe den notwendigen Anspruch der Repräsentativität voll und ganz.

Online-Access-Panel

Beim Durchführungsweg der Befragung handelt es sich um ein Online-Access-Panel, d.h. um eine Gruppe von Personen, die ex ante ihre Bereitschaft zur Teilnahme an Befragungen bekundet haben und auf die situativ für Befragungen zugegriffen (access) werden kann. Somit liegt für jede Befragung im Zeitablauf eine neue, lediglich strukturgleiche (aber nicht personengleiche) Stichprobe vor. Auf diese Weise wird so genannten „Panel-Effekten“ vorgebeugt, d.h. der langfristig verhaltens- oder zumindest antwortbeeinflussende Effekt einer wiederholten Teilnahme an inhaltsgleichen Befragungen kann somit vermieden werden.