



**Breite Analyse**  
Für diese Studie wurden Millionen Urteile zu rund 1800 Händlern ausgewertet

Studie 2025

# Die Händler des Jahres

Service, Beratungsqualität, Nachhaltigkeit und vieles mehr – welche Händler in Deutschland **aus Kundensicht** herausragend sind

Die Lage im deutschen Einzelhandel bleibt auch 2025 angespannt. Die Konsumstimmung ist vielerorts trüb: Wie eine aktuelle Umfrage des Handelsverbands Deutschland (HDE) unter rund 650 Handelsunternehmen zeigt, gehen 42 Prozent der Händler für das zweite Halbjahr von stagnierenden Umsätzen aus. Ein gutes Drittel rechnet sogar mit rückläufigen Erlösen gegenüber dem Vorjahr.

Trotz der Herausforderungen bleibt der Einzelhandel aber ein zentraler Wirtschaftsfaktor: Prognosen zufolge wird die Branche 2025 einen Umsatz von rund 677 Milliarden Euro erzielen – das entspricht einem nominalen Plus von zwei Prozent gegenüber 2024. Die besten Perspektiven haben Händler mit einer hohen Kundenzufriedenheit. DEUTSCHLAND TEST wollte wissen, wer seinen Job am besten macht – und

ging dieser Frage gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut ServiceValue nach. Untersucht wurden vorwiegend Unternehmen, die in direktem und persönlichem Kundenkontakt stehen, etwa Fahrradhändler, Supermärkte, Mode- oder Möbelhäuser. Die folgenden Seiten zeigen, welche Anbieter herausragend abgeschnitten haben.

SANDRA LEINFELDER

## Methodik

**Datenerhebung**  
Die Datenerhebung für die Studie „Händler des Jahres“ erfolgte zweistufig. Zunächst wurden sämtliche Texte, die die zuvor definierten Suchbegriffe enthielten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich zum Beispiel hinter einer Bezahlschranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Das Quellen-set umfasste dabei unter anderem Zehntausende Online-Nachrichten sowie mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Anschließend wurden die Daten in drei Stufen analysiert: Welches Unternehmen/welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf? Die Zuordnung erfolgte mithilfe vorab definierter Schlüsselwörter beziehungsweise Suchbegriffe, die folgende Themengebiete abbilden und erfassen: Qualität der Produkte, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung, Arbeitgeber, Management, Vertrauen, Service, Kundenberatung, Produkt, Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit. Im letzten Schritt wurden die Erwähnungen mit einer sogenannten Sentiment-Analyse bewertet und anschließend den drei Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.

**Auswertung**  
Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurden für jedes Unternehmen zwei Werte ermittelt: der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen) und die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche). Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen. Eine Auszeichnung erhielten diejenigen Unternehmen, deren Performance überdurchschnittlich gut war. Für die Studie konnten circa 1800 Händler berücksichtigt werden (Juli 2025).

**Ergebnisse**  
In der vorliegenden Studie wurden stationäre und Online-Händler aus 38 Branchen genauer untersucht – darunter Lebensmittel- und Möbelhändler, Modehäuser, Schuh-, Reifen- und Weinhändler.



ler. Zu den Branchensiegern zählen bekannte Namen wie beispielsweise die Linda Apotheke, der Drogeriemarkt Müller, die Modekette Takko Fashion, Getränke Hoffmann, Woolworth, Segmüller oder etwa der Lebensmittel-Discounter Aldi Süd. Von den insgesamt 1800 untersuchten Händlern konnten am Ende der Studie rund 200 Anbieter ausgezeichnet werden (Ergebnisse s. unten und auf den folgenden Seiten).

**Gut, besser, ausgezeichnet.**

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf [deutschlandtest.de](https://deutschlandtest.de) und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

## Die Testsieger nach Branchen

| Branche/Unternehmen/Anbieter       | Score |
|------------------------------------|-------|
| <b>Agrarprodukte (Großhändler)</b> |       |
| Wimex Group                        | 100,0 |
| Agravis Raiffeisen                 | 94,7  |
| BayWa                              | 89,0  |
| <b>Apotheken-Kooperationen</b>     |       |
| LINDA Apotheke                     | 100,0 |
| gesund leben-Apotheken             | 95,0  |
| easyApotheke                       | 91,8  |
| <b>Autohändler</b>                 |       |
| Nord-Ostsee Automobile             | 100,0 |
| Autohaus Seitz                     | 99,6  |
| Borgmann                           | 98,4  |
| Fischer Automobile                 | 97,2  |
| Scherer Gruppe                     | 96,0  |
| STERNPARTNER TESMER                | 94,3  |
| Spindler                           | 92,6  |
| Autohaus Gotthard König            | 90,8  |
| Glinicke                           | 81,5  |
| <b>Bäckereien</b>                  |       |
| Junge Die Bäckerei                 | 100,0 |
| pappert                            | 98,2  |
| Kamps                              | 95,7  |

| Branche/Unternehmen/Anbieter       | Score |
|------------------------------------|-------|
| Backstube Wünsche                  | 90,9  |
| BÜSCH                              | 88,7  |
| <b>Baumärkte</b>                   |       |
| BAUHAUS                            | 100,0 |
| toom Baumarkt                      | 96,6  |
| HORNBACH                           | 91,2  |
| GLOBUS Baumarkt                    | 90,1  |
| hagebau                            | 88,8  |
| <b>Betten- &amp; Zubehör-Shops</b> |       |
| stilbetten.de                      | 100,0 |
| matratzen-concord.de               | 99,2  |
| bettwaren-shop.de                  | 95,4  |
| emma-matratze.de                   | 93,8  |
| traumbetten-shop.de                | 87,9  |
| bettenrid.de                       | 85,3  |
| belama.de                          | 84,0  |
| <b>Buchhändler</b>                 |       |
| Osiander                           | 100,0 |
| Thalia                             | 90,7  |
| Hugendubel                         | 86,8  |
| <b>Bürobedarfshändler</b>          |       |
| Lyreco                             | 100,0 |

| Branche/Unternehmen/Anbieter  | Score |
|-------------------------------|-------|
| TAKKT                         | 96,8  |
| büroplus                      | 93,4  |
| office discount               | 90,0  |
| Schäfer Shop                  | 89,5  |
| Printus                       | 88,1  |
| <b>Drogeriemärkte</b>         |       |
| Drogeriemarkt Müller          | 100,0 |
| ROSSMANN                      | 96,7  |
| dm-drogerie markt             | 91,3  |
| <b>Elektrohändler</b>         |       |
| elektroshopwagner.de          | 100,0 |
| notebooksbilliger.de          | 98,9  |
| easynotebooks.de              | 97,2  |
| ElectronicPartner             | 94,8  |
| expert                        | 93,0  |
| EURONICS                      | 92,4  |
| Coolblue                      | 87,9  |
| MEDIMAX                       | 87,3  |
| MediaMarkt                    | 80,6  |
| <b>Elektronik-Großhändler</b> |       |
| Sonepar                       | 100,0 |
| Ingram Micro                  | 92,9  |

| Branche/Unternehmen/Anbieter | Score |
|------------------------------|-------|
| FEGA & Schmitt               | 91,3  |
| Rutronik                     | 88,5  |
| ALSO                         | 87,9  |
| Herweck                      | 85,5  |
| <b>Fahrradhändler</b>        |       |
| E-BIKE ONLY                  | 100,0 |
| Lucky Bike                   | 98,5  |
| Fahrrad XXL                  | 96,4  |
| bike24.de                    | 92,0  |
| MEGA Bike                    | 90,8  |
| bike-components.de           | 88,9  |
| staterabikes.de              | 86,2  |
| raddiscount.de               | 84,8  |
| <b>Fahrzeugteilehändler</b>  |       |
| daparto.de                   | 100,0 |
| mister-auto.de               | 99,0  |
| lott.de                      | 97,2  |
| autodoc.de                   | 92,8  |
| kfzteile24.de                | 90,4  |
| <b>Fashion-Discounter</b>    |       |
| Takko Fashion                | 100,0 |
| NKD                          | 90,5  |



## Einzelhandel

Nur zufriedene Kunden kommen gern wieder

| Branche/Unternehmen/Anbieter         | Score |
|--------------------------------------|-------|
| TK Maxx                              | 86,8  |
| <b>Fenster &amp; Türen</b>           |       |
| fensterblick.de                      | 100,0 |
| fensterversand.com                   | 98,9  |
| fenstermaxx24.com                    | 94,3  |
| fenster24.de                         | 90,7  |
| <b>Fitnessgerätekändler</b>          |       |
| sportstech.de                        | 100,0 |
| kuebler-sport.de                     | 98,5  |
| Sport-Thieme                         | 95,1  |
| Gorilla Sports                       | 91,0  |
| Sport-Tec                            | 87,6  |
| <b>Gartencenter</b>                  |       |
| Dehner Gartencenter                  | 100,0 |
| Gartencenter Augsburg                | 96,8  |
| Gartencenter Nordharz/Grünwald       | 94,3  |
| Gartencenter Meckelburg              | 91,9  |
| Gartencenter Brockmeyer              | 88,0  |
| <b>Getränkemärkte</b>                |       |
| Getränke Hoffmann                    | 100,0 |
| FRISTO                               | 97,5  |
| Orterer Getränkemärkte               | 93,8  |
| logo Getränke-Fachmarkt              | 90,0  |
| HOL AB Getränkemarkt                 | 89,2  |
| alldrink                             | 87,9  |
| <b>Gold- &amp; Edelmetallhändler</b> |       |
| btn-muenzen.de                       | 100,0 |
| Degussa Goldhandel                   | 98,2  |
| Golden Gates Edelmetalle             | 97,0  |

| Branche/Unternehmen/Anbieter                     | Score |
|--------------------------------------------------|-------|
| metallorum.de                                    | 94,1  |
| Noble Metal Factory                              | 92,9  |
| ESG Edelmetall-Service                           | 91,0  |
| anlagegold24.de                                  | 88,8  |
| granvalora.de                                    | 87,2  |
| <b>Hörgeräteakustiker</b>                        |       |
| Hörgeräte Bonsel                                 | 100,0 |
| Hörgeräte Korallus                               | 99,0  |
| HörPartner                                       | 95,1  |
| Hörgeräte LANGER                                 | 91,8  |
| audibene                                         | 89,3  |
| <b>Küchenfachhändler</b>                         |       |
| ASMO KÜCHEN                                      | 100,0 |
| Küchen Aktuell                                   | 99,6  |
| MARQUARDT KÜCHEN                                 | 94,3  |
| Küche&Co                                         | 90,7  |
| Förde-Küchen                                     | 87,6  |
| PLANA Küchenland                                 | 85,9  |
| <b>Lebensmittel &amp; Getränke (Großhändler)</b> |       |
| EDEKA Foodservice                                | 100,0 |
| METRO                                            | 97,4  |
| Transgourmet                                     | 89,8  |
| Weiling                                          | 83,0  |
| <b>Lebensmittel-Discounter</b>                   |       |
| ALDI SÜD                                         | 100,0 |
| NORMA                                            | 94,7  |
| Netto Marken-Discount                            | 91,0  |
| <b>Lebensmitteleinzelhändler</b>                 |       |
| Kaufland                                         | 100,0 |

| Branche/Unternehmen/Anbieter       | Score |
|------------------------------------|-------|
| REWE                               | 98,0  |
| GLOBUS                             | 95,8  |
| tegut                              | 91,8  |
| EDEKA                              | 89,6  |
| <b>Möbelhändler</b>                |       |
| SEGMÜLLER                          | 100,0 |
| OSTERMANN                          | 99,1  |
| BRAUN Möbel-Center                 | 97,6  |
| XXXLutz                            | 94,3  |
| Höffner                            | 93,8  |
| Möbel RIEGER                       | 90,5  |
| MÖBEL KRAFT                        | 88,8  |
| Möbel Inhofer                      | 87,1  |
| buss wohnen                        | 85,4  |
| <b>Möbelhändler – Discount</b>     |       |
| mömax                              | 100,0 |
| POCO Einrichtungsmärkte            | 96,7  |
| SCONTO                             | 90,4  |
| <b>Mode- &amp; Textilhäuser</b>    |       |
| ADLER                              | 100,0 |
| engbers                            | 98,0  |
| KRESS Modezentrum                  | 96,5  |
| engelhorn                          | 95,3  |
| Modehaus ZINSER                    | 94,4  |
| Ernsting's family                  | 94,1  |
| Thomas i Punkt                     | 86,9  |
| G&A                                | 86,3  |
| H&M                                | 78,6  |
| <b>Modehändler (online)</b>        |       |
| bonprix                            | 100,0 |
| zalando                            | 91,2  |
| ABOUT YOU                          | 88,9  |
| <b>Non-Food-Discounter</b>         |       |
| Woolworth                          | 100,0 |
| ACTION                             | 99,2  |
| CENTERSHOP                         | 95,6  |
| TEDi                               | 92,8  |
| KODi                               | 89,0  |
| <b>Online-Shops (Generalisten)</b> |       |
| hse.de                             | 100,0 |
| tchibo.de                          | 99,1  |
| bader.de                           | 96,8  |
| amazon.de                          | 92,3  |
| otto.de                            | 89,0  |
| pearl.de                           | 87,8  |
| qvc.de                             | 86,7  |
| <b>Optiker</b>                     |       |
| Brillen RÖTLER                     | 100,0 |
| pro optik                          | 96,6  |
| MATT                               | 93,5  |
| Binder Optik                       | 91,2  |
| neusehland                         | 90,0  |
| fielmann                           | 88,4  |
| Abele Optik                        | 85,9  |

| Branche/Unternehmen/Anbieter                             | Score |
|----------------------------------------------------------|-------|
| <b>Pool-Shops</b>                                        |       |
| poolspecial.de                                           | 100,0 |
| pool-systems.de                                          | 99,0  |
| poolmegastore.de                                         | 96,4  |
| pool-chlor-shop.de                                       | 93,6  |
| pools.shop/de                                            | 90,9  |
| poolsana.de                                              | 88,7  |
| <b>Reifengroßhändler</b>                                 |       |
| GEWE Reifen- und Rädergroßhandel                         | 100,0 |
| Best4Tires                                               | 98,4  |
| Bohnenkamp                                               | 96,9  |
| Reifen Göggel                                            | 92,8  |
| Gamma Reifen                                             | 89,7  |
| IHLE Tires                                               | 88,1  |
| <b>Reifenhändler</b>                                     |       |
| CHECK24 Autoteile                                        | 100,0 |
| reifen.com                                               | 97,5  |
| tirendo.de                                               | 94,1  |
| reifen24.de                                              | 90,0  |
| reifendirekt.de                                          | 88,7  |
| <b>Schuhhändler</b>                                      |       |
| Siemes Schuhcenter                                       | 100,0 |
| QUICK SCHUH                                              | 98,8  |
| TRETTNER                                                 | 95,3  |
| DEICHMANN                                                | 91,2  |
| Görtz                                                    | 90,0  |
| <b>Stahl- &amp; Metall-Großhändler</b>                   |       |
| Hoberg & Driesch                                         | 100,0 |
| Klöckner                                                 | 97,5  |
| SÜLZLE                                                   | 91,6  |
| <b>Technische &amp; chemische Produkte (Großhändler)</b> |       |
| Biesterfeld                                              | 100,0 |
| TD SYNEX                                                 | 92,5  |
| PROGAS                                                   | 88,9  |
| <b>Weinhändler</b>                                       |       |
| weinfuerst.de                                            | 100,0 |
| HAWESKO                                                  | 98,4  |
| vinos.de                                                 | 94,3  |
| weinfreunde.de                                           | 92,9  |
| vineshop24.de                                            | 89,7  |
| Jacques' Wein-Depot                                      | 88,1  |
| VOM FASS                                                 | 87,4  |
| ludwig-von-kapff.de                                      | 85,9  |

Quelle: ServiceValue (2025); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche einen überdurchschnittlich hohen Score erreicht haben; eingefärbt = Branchensieger (100 Punkte)

Anmerkung: Unsere Tests und Studien werden journalistisch unabhängig durchgeführt und redaktionell veröffentlicht. Die positiv bewerteten Anbieter können nach Abschluss der Untersuchung ggf. eine Lizenz zur werblichen Nutzung von Testergebnissen erwerben. Die Lizenzierung hat aber weder Einfluss auf die Methodik noch auf die Ergebnisse