



Die vertrauenswürdigsten Marken der Schweizer
Eine Studie zum Konsumentenvertrauen





Zur Studie Trusted Brands 2019

2.361 Schweizer Konsumenten
geben Auskunft
über ihre Sicht auf Marken



Hintergrund, Studiendesign, Zielgruppe & Stichprobe

Hintergrund & Studiendesign

- Reader's Digest führt seit 2001 im Rahmen seiner Media-Vermarktung eine europaweite Konsumentenbefragung zu den vertrauensvollsten Marken durch.
- Für die Most Trusted Brands 2019 wurde nun zum vierten Mal eine strukturierte, quantitative Online-Befragung durchgeführt. In diesem Jahr haben 2.361 Personen aus der Schweiz an der Befragung teilgenommen.
- Die Rekrutierung der Teilnehmer erfolgte aus dem Reader's Digest Kundenstamm, dem Dialego Access Panel und Partner-Panels in der Schweiz.

Zielgruppe & Stichprobe

Zielgruppe:

- Männer und Frauen im Alter ab 18 Jahren
- Wohnhaft in der Schweiz

Quotierung:

- Repräsentative Verteilung nach Alter und Geschlecht in der schweizerischen Bevölkerung
- 50% Männer / 50% Frauen
- 20% 18-29 Jahre / 19% 30-39 Jahre / 18% 40-49 Jahre
19% 50-59 Jahre / 24% 60 Jahre und älter

Stichprobe:

n = 2.361 Interviews





Befragungsthemen Studie Trusted Brands 2019

Fragenkomplex 1 Allgemeine Warm Up-Fragen

Vertrauen in Berufe o Persönliche Werte und Wichtigkeit einzelner Bereiche

Fragenkomplex 2 Die vertrauenswürdigsten Marken in 20 generellen Produktkategorien

Zusätzlich Einschätzung der Nähe zur Marke o Kundenstatus ja / nein

Fragenkomplex 3 Vertrauen – was ist das?

Vertrauen in Institutionen o Vertrauen in Umfeld o Vertrauen in Branchen

Fragenkomplex 4 Leistungsdimensionen – Warum wird einer Marke vertraut?

Welcher Marke wird hinsichtlich verschiedener Leistungsdimensionen vertraut?

Fragenkomplex 5 Markennähe – Wieso stehen einige Marken dem Konsumenten näher als andere?

Touchpoints mit Marken o Gründe für Nähe zur Marke

Fragenkomplex 6 Gesellschaftliche Themen

Optimierungspotential Produkten / Services o Service-Qualität & After Sales o Einstellung gegenüber Nachhaltigkeit o Mediennutzungsverhalten

Abschließende statistische Fragen

Institut Dialago, Aachen o Erhebung online im Oktober / November 2018
Bevölkerungsrepräsentatives Sample – 2.361 Befragte



Die Basis für die Ergebnisse

	Fälle	%
Männlich	1.173	50%
Weiblich	1.188	50%
<hr/>		
Unter 30 Jahre	479	20%
30-39 Jahre	446	19%
40-49 Jahre	435	18%
50-59 Jahre	445	19%
60 Jahre und älter	556	24%
<hr/>		
Durchschnittsalter Ø 45,94 Jahre		
<hr/>		
Bis unter CHF 4'000.--	425	18%
CHF 4'000.-- bis unter CHF 8'000.--	882	37%
CHF 8'000.-- und mehr	536	23%
Keine Angabe	518	22%

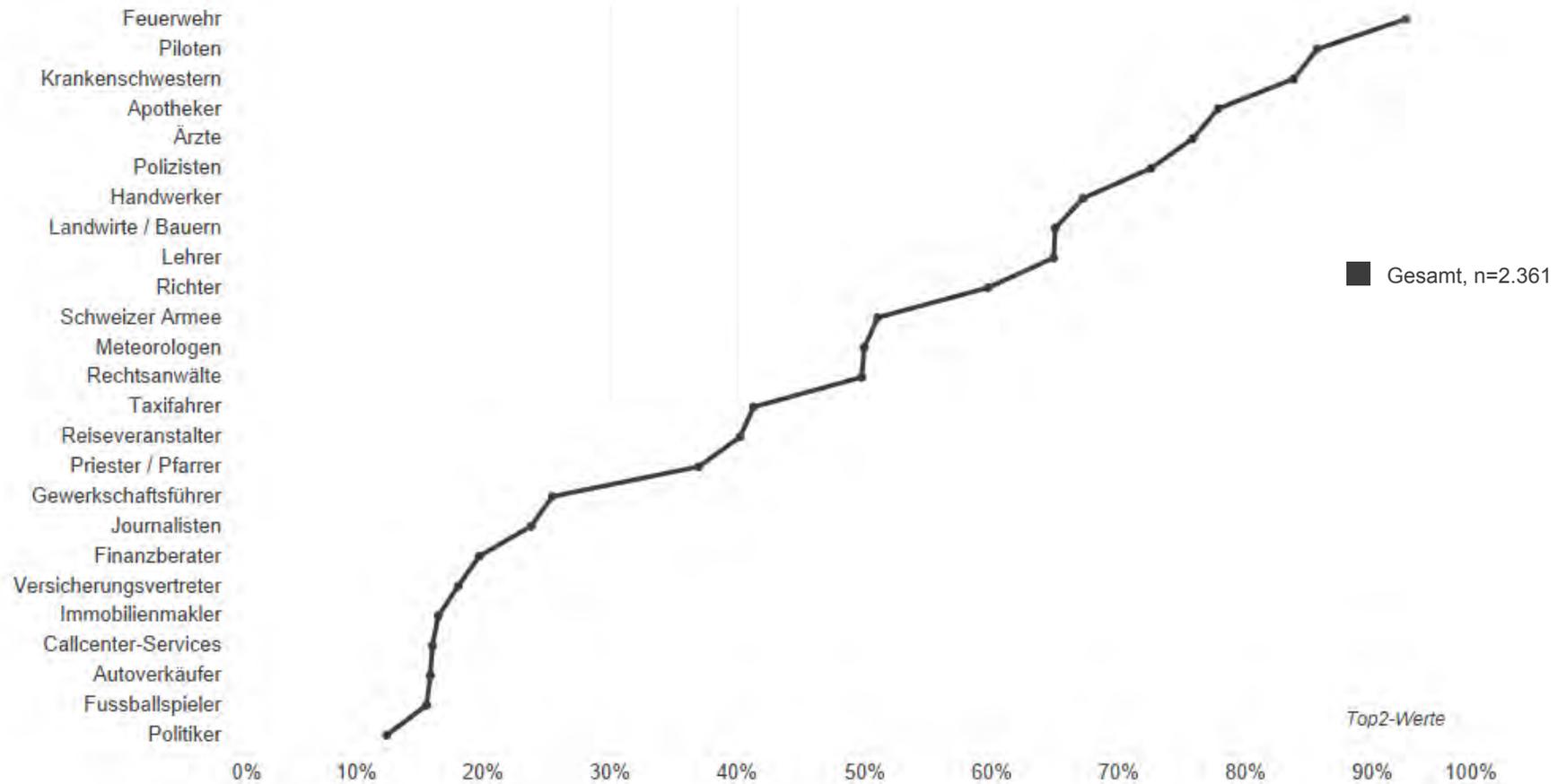




Wie werden Konsumenten für ihre Kaufentscheidung erreicht? Vertrauenswürdige Empfehlungsquellen



Vertrauen in Berufsgruppen

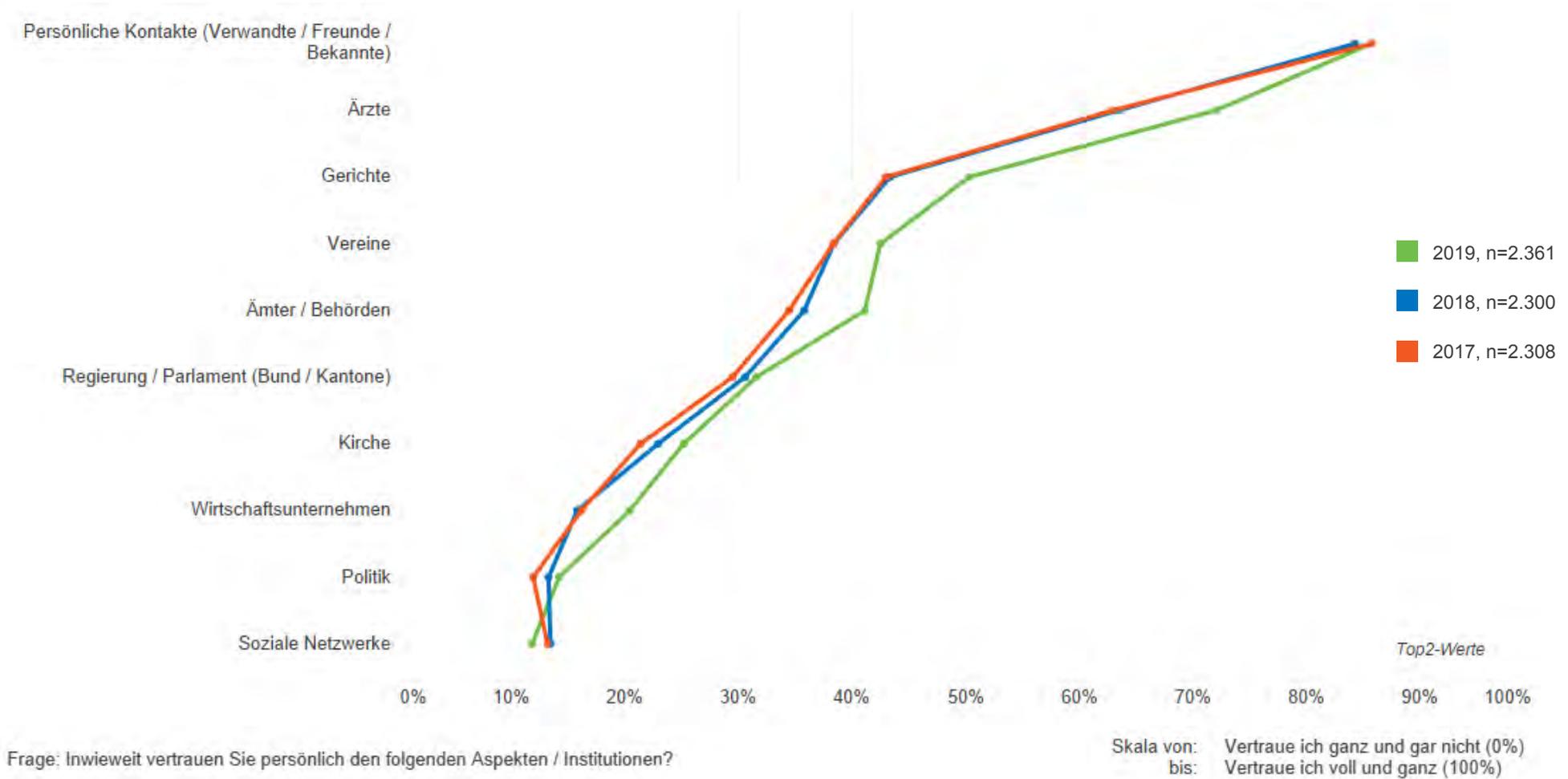


Frage: Wie hoch ist Ihr Vertrauen in folgende Berufsstände in Ihrem Land?

Skala von: Vertraue ich überhaupt nicht (0%)
 bis: Vertraue ich sehr (100%)

Top2-Werte

Vertrauen in Institutionen / Netzwerken





Welchen Marken vertrauen die Schweizer?



“Nennen Sie uns die Marken, denen Sie am meisten vertrauen”

Nachfolgend zeigen wir Ihnen einige Branchen.
Bitte nennen Sie uns spontan die Marke, der Sie in der jeweiligen Branche persönlich am meisten vertrauen und die Sie Freunden oder Familie weiterempfehlen würden.

Zusätzlich möchten wir Sie noch bitten sich einmal vorzustellen, die Marke, der Sie am meisten vertrauen, wäre eine Person. Wie nah würden Sie sich dieser Person fühlen?

Sind Sie aktuell Kunde der Marke, der Sie in der jeweiligen Branche am meisten vertrauen?

Marke, der Sie am meisten vertrauen:	Ihre Nähe zur Marke					Kunde	
	Sehr fern (0%)	(25%)	(50%)	(75%)	Sehr nah (100%)	Ja	Nein
Handelsunternehmen	<input type="radio"/>						
Banken / Sparkassen	<input type="radio"/>						
Reiseveranstalter	<input type="radio"/>						
Haushalts- / Küchengeräte	<input type="radio"/>						
Mineralwasser	<input type="radio"/>						
Telekommunikationsanbieter	<input type="radio"/>						
Haushaltsreinger	<input type="radio"/>						
Automobil	<input type="radio"/>						
Nahrungsmittel	<input type="radio"/>						
Bekleidung	<input type="radio"/>						

Weiter →



Einzigartig die offene Frage nach den vertrauenswürdigen Marken.

Frage zur vertrauenswürdigen Marke in der Kategorie:

„Nachfolgend zeigen wir Ihnen einige Branchen.

Bitte nennen Sie uns spontan die Marke, der Sie in der jeweiligen Branche persönlich am meisten vertrauen und die Sie Freunden oder Familie weiterempfehlen würden.“ Keine Vorgabe von Markenlisten

Frage zur Nähe

„Zusätzlich möchten wir Sie noch bitten, uns mitzuteilen, wie nah Sie Ihrer vertrauenswürdigen Marke stehen.“

Zur Einschätzung wurde eine 5er-Skala von sehr fern = 0% bis sehr nah = 100% vorgegeben.

Kundenstatus

„Sind Sie aktuell Kunde der Marke, der Sie in der jeweiligen Branche am meisten vertrauen?“

Ja / Nein

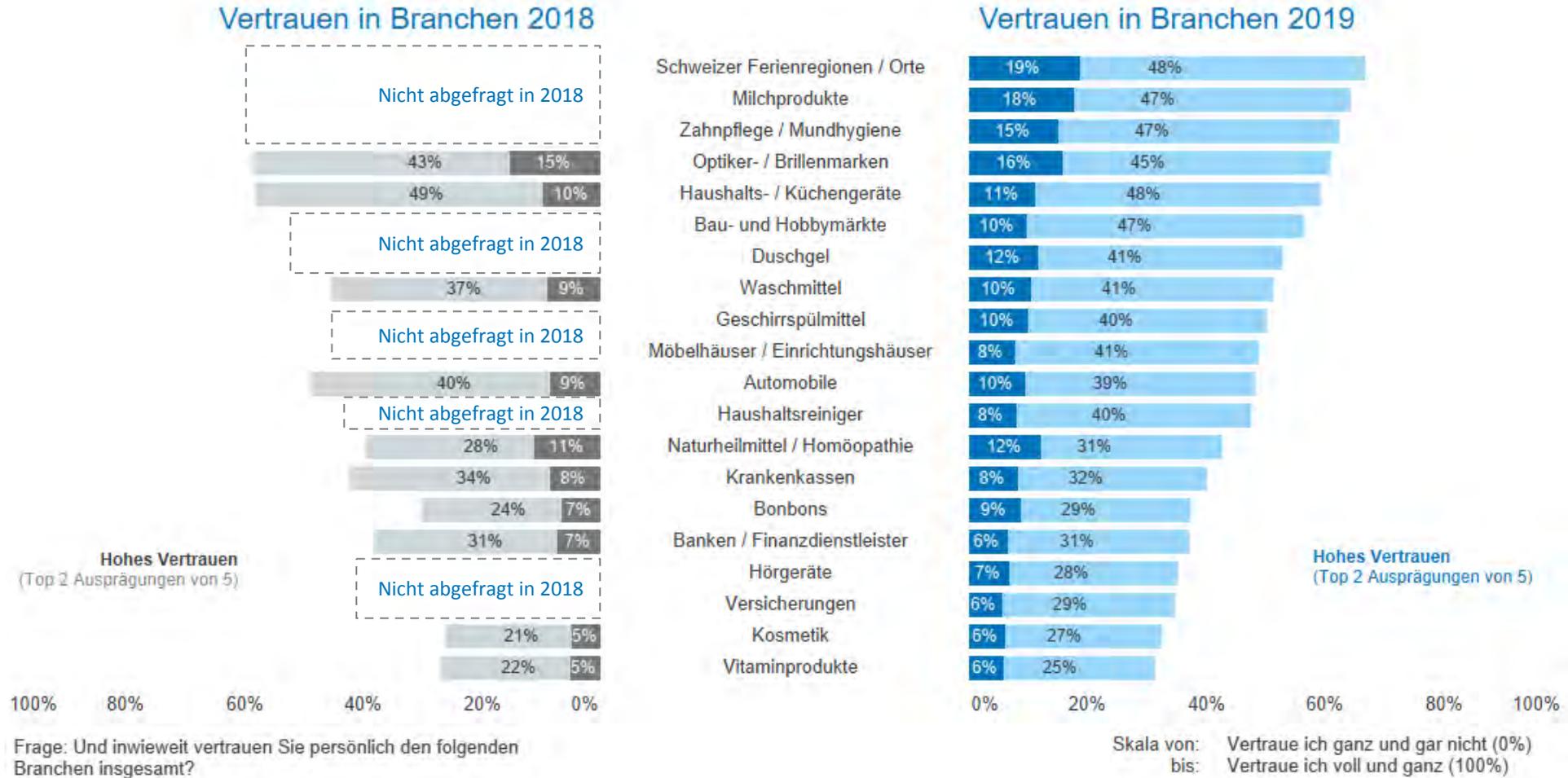
Die Most Trusted Brands 2019 aus Sicht der Schweizer Konsumenten

Über alle 20 erhobenen Produktkategorien hinweg wurden 1.985 verschiedene Marken genannt

		Anzahl verschieden genannter Marken
Kategorie	Most Trusted Brand	2019
Bau- und Hobbymärkte	Coop (Bau+Hobby)	33
Automobile	Volkswagen	54
Banken / Finanzdienstleister	Raiffeisen Bank	69
Bonbons	Ricola	68
Haushaltsreiniger	Meister Proper	130
Haushalts- / Küchengeräte	Miele	90
Schweizer Ferienregionen / Ferienorte	Tessin	164
Versicherungen	Mobiliar	46
Hörgeräte	Kind	58
Waschmittel	Ariel	90
Krankenkassen	Assura	56
Zahnpflege / Mundhygiene	Elmex	76
Naturheilmittel / Homöopathie	Similasan	113
Duschgel	Nivea	133
Möbelhäuser / Einrichtungsgeschäfte	Ikea	96
Optiker- / Brillenmarken	Fielmann	193
Kosmetik	Nivea	180
Vitaminprodukte	Burgerstein	160
Milchprodukte	Emmi	97
Geschirrspülmittel	Handymatic	79
Gesamtsumme		1.985

Frage: „Nachfolgend zeigen wir Ihnen einige Branchen. Bitte nennen Sie uns spontan die Marke, der Sie in der jeweiligen Kategorie persönlich am meisten vertrauen und die Sie Freunden oder Familie weiterempfehlen würden.“

Vertrauen in Branchen 2018 vs. 2019





Die Top 5 vertrauenswürdigsten Marken der Schweizer in 20 generellen Produktkategorien



Top 5 Trusted Brands - Automobile

2019 vs. 2018 vs. 2017



		2019		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.701		
1	Volkswagen	186	11%	8%
2	Audi	153	9%	6%
3	Mercedes Benz	120	7%	5%
4	Toyota	111	7%	5%
5	BMW	104	6%	4%

		2018		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.683		
	Volkswagen	201	12%	9%
	Audi	127	8%	6%
	BMW	122	7%	5%
	Toyota	117	7%	5%
	Mercedes Benz	92	5%	4%

		2017		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.861		
	Volkswagen	199	11%	9%
	Audi	166	9%	7%
	Toyota	142	8%	6%
	Mercedes Benz	131	7%	6%
	BMW	128	7%	6%

Top 5 Trusted Brands - Banken und Finanzdienstleister

2019 vs. 2018 vs. 2017



		2019		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.788		
1	Raiffeisen Bank	372	21%	16%
2	UBS	315	18%	13%
3	Postfinance / Postbank	306	17%	13%
4	Credit Suisse	116	6%	5%
5	Zürcher Kantonalbank (ZKB)	99	6%	4%

		2018		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.726		
	Raiffeisen Bank	378	22%	16%
	UBS	326	19%	14%
	Postfinance / Postbank	281	16%	12%
	Zürcher Kantonalbank (ZKB)	93	5%	4%
	Kantonalbank.	92	5%	4%

		2017		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.951		
	Raiffeisen Bank	465	24%	20%
	Postfinance / Postbank	319	16%	14%
	UBS	302	15%	13%
	Credit Suisse	134	7%	6%
	Zürcher Kantonalbank (ZKB)	107	5%	5%

Top 5 Trusted Brands - Bau- und Hobbymärkte 2019



2019			
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
n=1.676			
1 Coop Bau+Hobby / Brico+Loisirs	514	31%	22%
2 Jumbo	276	16%	12%
3 Obi	268	16%	11%
4 Hornbach	216	13%	9%
5 Do it (Migros) / M Do it	197	12%	8%

Top 5 Trusted Brands - Bonbons

2019 vs. 2018 vs. 2017

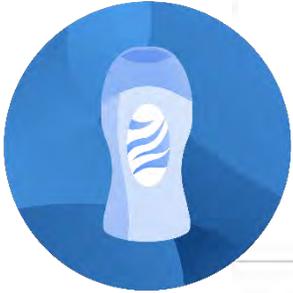


	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.389		
1 Ricola	499	36%	21%
2 Haribo	337	24%	14%
3 Sugus	145	10%	6%
4 Halter	120	9%	5%
5 Nimm 2	54	4%	2%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.277		
Ricola	503	39%	22%
Haribo	240	19%	10%
Sugus	147	12%	6%
Halter	117	9%	5%
Nimm 2	37	3%	2%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.420		
Ricola	506	36%	22%
Haribo	235	17%	10%
Halter	166	12%	7%
Sugus	153	11%	7%
Nimm 2	54	4%	2%

Top 5 Trusted Brands - Duschgel 2019



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans % n=1.584	Total Umfrage %
1 Nivea	398	25%	17%
2 Axe	160	10%	7%
3 Dove	107	7%	5%
4 Le Petit Marseillais	90	6%	4%
5 I am	67	4%	3%

Top 5 Trusted Brands - Geschirrspülmittel

2019



2019			
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
n=1.303			
1 Handymatic	304	23%	13%
2 Migros	116	9%	5%
3 Sun	111	9%	5%
4 Palmolive	102	8%	4%
5 Fairy	55	4%	2%

Top 5 Trusted Brands - Haushalts- und Küchengeräte

2019 vs. 2018 vs. 2017



		2019		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.579		
1	Miele	283	18%	12%
2	V-Zug	268	17%	11%
3	Bosch	147	9%	6%
	Electrolux	147	9%	6%
5	Siemens	114	7%	5%

		2018		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.494		
	Miele	291	19%	13%
	V-Zug	238	16%	10%
	Electrolux	132	9%	6%
	Bosch	109	7%	5%
	Siemens	86	6%	4%

		2017		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.666		
	Miele	293	18%	13%
	V-Zug	274	16%	12%
	Electrolux	164	10%	7%
	Bosch	138	8%	6%
	Siemens	96	6%	4%

Top 5 Trusted Brands - Haushaltsreiniger 2019



		2019		
		Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
		n=1.220		
1	Meister Proper	207	17%	9%
2	Migros	106	9%	4%
3	Potz	87	7%	4%
4	Cillit Bang	86	7%	4%
5	Ajax	79	6%	3%

Top 5 Trusted Brands - Hörgeräte

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=634		
1 Kind	145	23%	6%
2 Phonak	142	22%	6%
3 Amplifon	117	18%	5%
4 Audika	28	4%	1%
5 Neuroth	25	4%	1%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=406		
Phonak	102	25%	4%
Kind	100	25%	4%
Amplifon	72	18%	3%
Sonova	22	5%	1%
Neuroth	20	5%	1%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=455		
Kind	115	25%	5%
Phonak	98	22%	4%
Amplifon	67	15%	3%
Neuroth	23	5%	1%
Sonova	20	4%	1%

Top 5 Trusted Brands - Kosmetik

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.372		
1 Nivea	385	28%	16%
2 L'Oreal	137	10%	6%
3 Yves Rocher	49	4%	2%
4 I am	35	3%	1%
Maybelline	35	3%	1%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.361		
Nivea	322	24%	14%
L'Oreal	136	10%	6%
Yves Rocher	56	4%	2%
Mac	50	4%	2%
Essence	39	3%	2%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.461		
Nivea	413	28%	18%
L'Oreal	123	8%	5%
Maybelline	60	4%	3%
Yves Rocher	56	4%	2%
Weleda	50	3%	2%

Top 5 Trusted Brands - Krankenkassen

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.796		
1 Assura	304	17%	13%
2 CSS	235	13%	10%
3 Swica	219	12%	9%
4 Helsana	209	12%	9%
5 Groupe Mutuel	125	7%	5%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.757		
CSS	236	13%	10%
Assura	232	13%	10%
Swica	197	11%	9%
Helsana	190	11%	8%
Groupe Mutuel	122	7%	5%

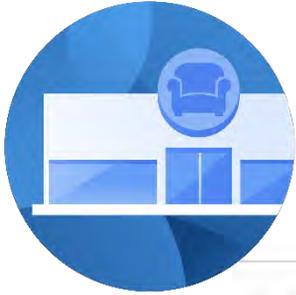
	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.945		
Assura	274	14%	12%
CSS	223	11%	10%
Helsana	220	11%	10%
Swica	190	10%	8%
Groupe Mutuel	155	8%	7%

Top 5 Trusted Brands - Milchprodukte 2019



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.239		
1 Emmi	490	40%	21%
2 Migros	183	15%	8%
3 Coop	74	6%	3%
4 Nestlé	33	3%	1%
5 Valflora	32	3%	1%

Top 5 Trusted Brands - Möbelhäuser & Einrichtungsgeschäfte 2019



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.650		
1 Ikea	870	53%	37%
2 Möbel Pfister	264	16%	11%
3 Conforama	96	6%	4%
4 Micasa	63	4%	3%
5 Interio	52	3%	2%

Top 5 Trusted Brands - Naturheilmittel & Homöopathie

2019 vs. 2018 vs. 2017



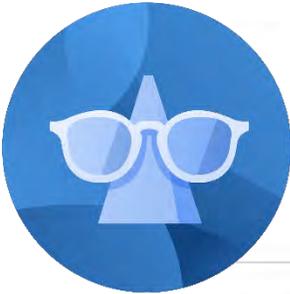
	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=773		
1 Similasan	199	26%	8%
2 A. Vogel	90	12%	4%
3 Weleda	87	11%	4%
4 Schüsslersa..	42	5%	2%
5 Burgenstein	30	4%	1%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=808		
Similasan	234	29%	10%
Weleda	85	11%	4%
A. Vogel	78	10%	3%
Schüsslersal..	50	6%	2%
Omida	49	6%	2%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=884		
Similasan	249	28%	11%
A. Vogel	108	12%	5%
Weleda	90	10%	4%
Schüsslersal..	64	7%	3%
Bolron	41	5%	2%

Top 5 Trusted Brands - Optiker & Brillenmarken

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.535		
1 Fielmann	690	45%	29%
2 Visilab	182	12%	8%
3 Mc Optik	103	7%	4%
4 Optic 2000	96	6%	4%
5 Ray Ban	42	3%	2%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.473		
Fielmann	628	43%	27%
Visilab	191	13%	8%
Mc Optik	101	7%	4%
Optic 2000	57	4%	2%
Ray Ban	41	3%	2%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.640		
Fielmann	699	43%	30%
Visilab	202	12%	9%
Mc Optik	129	8%	6%
Optic 2000	83	5%	4%
Berdoz	41	3%	2%

Top 5 Trusted Brands - Schweizer Ferienregionen 2019



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans % n=1.450	Total Umfrage %
1 Tessin	218	15%	9%
2 Wallis	181	12%	8%
3 Graubünden	169	12%	7%
4 Berner Oberland	76	5%	3%
5 Davos	59	4%	2%

Top 5 Trusted Brands - Versicherungen 2019



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.743		
1 Mobiliar	438	25%	19%
2 AXA / AXA Winterthur	357	20%	15%
3 Zurich	218	13%	9%
4 Helvetia	162	9%	7%
5 Allianz	119	7%	5%

Top 5 Trusted Brands - Vitaminprodukte

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=798		
1 Burgerstein	186	23%	8%
2 Berocca	61	8%	3%
3 Supradyn	54	7%	2%
4 Migros	52	7%	2%
5 Actilife	36	5%	2%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=784		
Burgerstein	183	23%	8%
Migros	61	8%	3%
Berocca	54	7%	2%
Supradyn	41	5%	2%
Actilife	31	4%	1%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=891		
Burgerstein	170	19%	7%
Berocca	70	8%	3%
Supradyn	67	8%	3%
Migros	61	7%	3%
Actilife	42	5%	2%

Top 5 Trusted Brands - Waschmittel

2019 vs. 2018 vs. 2017



	2019		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.532		
1 Ariel	322	21%	14%
2 Persil	239	16%	10%
3 Total	206	13%	9%
4 Omo	180	12%	8%
5 Migros	62	4%	3%

	2018		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.379		
Persil	193	14%	8%
Ariel	189	14%	8%
Total	136	10%	6%
Omo	117	8%	5%
Migros	85	6%	4%

	2017		
	Anzahl der Datensätze	Total Markenfans %	Total Umfrage %
	n=1.556		
Ariel	237	15%	10%
Persil	213	14%	9%
Total	166	11%	7%
Omo	157	10%	7%
Migros	101	6%	4%



Was müssen Marken leisten, damit sie das Vertrauen der Konsumenten gewinnen?

Die Befragten sollten eine Rangfolge bilden aus diesen Leistungsdimensionen:

Qualität: Produkte / Services haben hohe Qualität, sind gut / fehlerfrei produziert und gestaltet

Reputation / Prestige: Die Marke hat einen guten Ruf / Ich kann mich mit der Marke sehen lassen

Umweltschutz: Produkte werden umweltverträglich (sowohl ökologisch als auch sozial verträglich) produziert und verkauft, die Unternehmen übernehmen gesellschaftliche Verantwortung

Preis-Leistungs-Verhältnis: Die erbrachte Leistung rechtfertigt den Preis

Produkte erfüllen Bedürfnisse: Produkte sind für mich und mein Leben relevant, es werden Produkte angeboten, die auf mich zugeschnitten sind und meine individuellen Bedürfnisse befriedigen

Service / Kundenzentrierung: Unternehmen bieten einen ansprechenden Service (auch nach dem Kauf), sind gut zu erreichen, beantworten meine Fragen, sind nah am Konsumenten

Innovationskraft / Fortschrittlichkeit: Unternehmen treiben Fortschritt voran, gehen neue Wege, sind „up-to date“

Trusted Brand 2019: Welche Leistungsdimensionen sind die wichtigsten?

