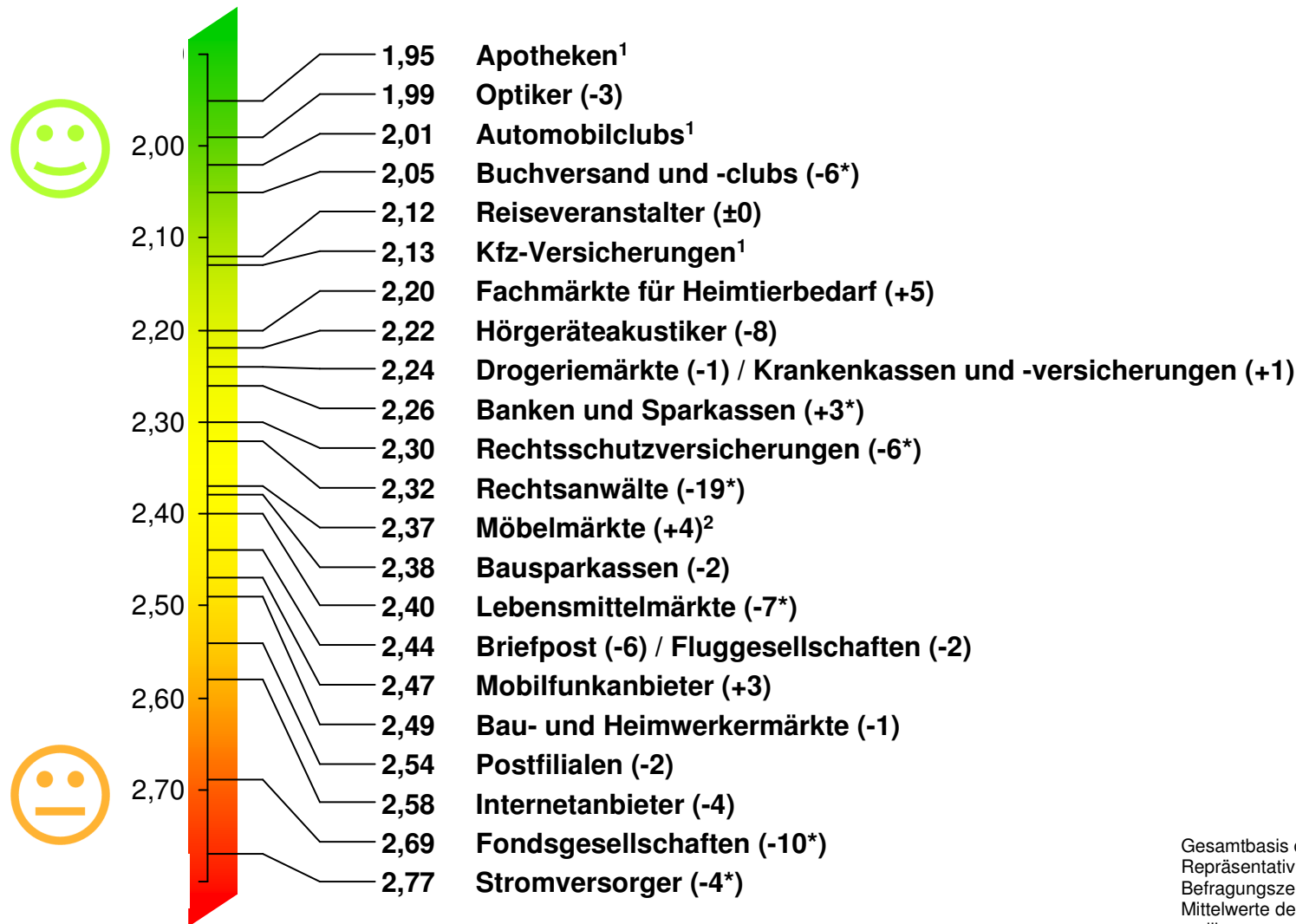


Kundenzufriedenheit in Deutschland 2008



Gesamtbasis der Studie: 22.928 Befragte ab 16 Jahren
 Repräsentativ für die deutsche Bevölkerung
 Befragungszeitraum: 25. März 2008 bis 13. September 2008
 Mittelwerte der Globalzufriedenheit von
 „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)
 In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2007 in Basispunkten
 * Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr (90%-Niveau)
¹ In 2006 und 2007 nicht untersucht
² Veränderung gegenüber 2006
 Detailinformationen: www.kundenmonitor.de