

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Staubsauger-Marken 2017

Hohe Zufriedenheit der Verbraucher – Produktqualität als großes Plus – Dyson ist beliebteste Staubsauger-Marke

Hamburg, 04.01.2017 – Zur Lieblingsbeschäftigung der Deutschen zählt Staubsaugen sicher nicht. Doch wählerisch beim Gerät zeigen sich die meisten Verbraucher. Eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt nun: Vor allem die Staubsauger renommierter Marken schneiden in der Gunst der Verbraucher am besten ab.

Drei Marken hervorragend

Dreimal „sehr gut“, zwölfmal „gut“ und lediglich einmal „befriedigend“ – so das Ergebnis der Kundenbefragung. Die Produktqualität stellt sich dabei als große Stärke heraus: Rund 88 Prozent der Kunden zeigen sich hiermit zufrieden. Eigenschaften wie Handhabung, Langlebigkeit oder auch Design erweisen sich als Pluspunkte. Zur Reinigungsleistung, dem wohl wichtigsten Aspekt der Produktqualität, äußerten sich rund 84 Prozent positiv – über 30 Prozent der Befragten wählen hier sogar die bestmögliche Antwortoption. Drei Staubsaugermarken stechen letztlich hervor. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die drei Erstplatzierten schneiden nicht nur in puncto Produktqualität und Markenimage am besten ab, bei ihnen gibt es auch die wenigsten Ärgernisse und die höchste Bereitschaft der Kunden zur Weiterempfehlung.“

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Beachtlich sind auch die Beurteilungen des Preis-Leistungs-Verhältnisses: Insgesamt zeigen sich damit 86 Prozent der befragten Kunden zufrieden. Marktforschungsexperte Markus Hamer weist noch auf einen anderen Aspekt hin: „Den Kundenservice, zu dem auch der Kundendienst zählt, sieht die überwiegende Mehrheit zwar positiv, aber hier zeigt sich Verbesserungspotenzial – die bestmögliche Antwortoption wählen hier nur neun Prozent der Verbraucher.“

Treue Kundschaft

Warum dieser und kein anderer Staubsauger? Auf die Frage, was beim Gerätekauf ausschlaggebend ist, werden am häufigsten die Reinigungsleistung sowie das gute Preis-Leistungs-Verhältnis genannt. Die insgesamt hohe Kundenzufriedenheit schlägt sich im Übrigen auch in der Markentreue nieder: 93 Prozent der Befragten würden sich wieder für einen Staubsauger der gleichen Marke entscheiden.

Die beliebtesten Marken

Als Sieger und damit beliebteste Staubsauger-Marke geht Dyson mit dem Gesamturteil „sehr gut“ aus der Befragung hervor. Die Marke schneidet hinsichtlich der Produktqualität am besten ab – alle befragten Dyson-Kunden bewerten diese positiv. Auch in den Teilaspekten Optik/Design, Reinigungsleistung, Staubsauger-Zubehör und Handhabung liegt Dyson vorn. Zudem erreicht die Marke bei der Bewertung des Images das beste Ergebnis und verfehlt beim Aspekt Preis-Leistungs-Verhältnis nur knapp eine sehr gute Bewertung. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden ist sehr stark ausgeprägt. Auf dem zweiten Rang folgt Miele, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Die Produktqualität stellt aus Kundensicht eine große Stärke dar: Rund 99 Prozent zeigen sich hiermit eher oder sehr

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

zufrieden. Auch in puncto Image schneidet die Marke gut ab und wird von den Kunden unter anderem als besonders sympathisch wahrgenommen. Kaum ein Kunde berichtet von einem Ärgernis mit einem Miele-Staubsauger; die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist zudem so hoch wie bei keiner anderen Marke. Den dritten Rang nimmt Vorwerk („sehr gut“) ein. Die Marke erreicht ein sehr gutes Resultat bei der Produktqualität und schneidet hier hinsichtlich der Langlebigkeit am besten ab. Als einzige Marke erzielt Vorwerk auch beim Aspekt Gewährleistung/Garantie ein sehr gutes Kundenurteil. Auch Vorwerk punktet mit einem geringen Anteil an Kunden, die über ein Ärgernis berichten, sowie mit einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.518 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten einen Staubsauger genutzt haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität, Gewährleistung/Garantie, Image der Marke und Kundenservice. In die Gesamtwertung flossen zudem die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse ein. In der Einzelauswertung wurden alle Staubsauger-Marken berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 80 Nutzer geäußert hatten. Dies traf auf 16 von insgesamt 39 bewerteten Marken zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.