

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Küchenmarken 2015

#### **Preise provozieren Kritik – Design und Funktionalität als Zufriedenheitsgaranten – Nolte ist beliebteste Küchenmarke**

**Hamburg, 20.01.2015** – Markenküchen stellen ihre Besitzer zufrieden – nur der Preis bereitet relativ häufig Bauchschmerzen. Dies ergab eine aktuelle Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat. Gleich neun Marken erzielten in puncto Kundenzufriedenheit das Qualitätsurteil „gut“, zwei weitere schnitten mit „befriedigend“ ab.

Kochen liegt im Trend – das zeigt allein die Popularität der zahlreichen TV-Kochshows. Doch der Küchenkauf will wegen oft hoher Anschaffungskosten wohlüberlegt sein. Auch in der Befragung des DISQ waren ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und ein attraktiver Preis die am häufigsten genannten Kaufentscheidungsgründe. Als wichtig stuften die Kunden aber auch ein großes Sortiment, eine hohe Produktqualität und ein ansprechendes Design ein. Markenküchenbesitzer bereuen ihren Kauf jedoch selten: Fast 98 Prozent der Kunden würden wieder eine Küche der gleichen Marke kaufen.

Was führt zu dieser ausgeprägten Markentreue? Die höchsten Zufriedenheitswerte erzielten das Design und die Funktionalität der Küchen, zwei Aspekte der Produktqualität. Fast 86 Prozent der Befragungsteilnehmer bewerteten das Design positiv. Auch mit der Funktionalität der Küchen waren gut 81 Prozent der Kunden eher oder sehr zufrieden. Darüber hinaus stachen zwei weitere Kriterien heraus: Das Produktsortiment wie auch den Aspekt Gewährleistung/Garantie bewerteten 90 beziehungsweise 87 Prozent der befragten Markenküchenbesitzer positiv.

Trotz der guten Ergebnisse – rundum glücklich waren die Verbraucher nicht. Der Preis-Aspekt wurde insgesamt vergleichsweise kritisch gesehen – sehr zufrieden zeigten sich die Kunden hier mit keiner der bewerteten Marken. Und: Immerhin sieben Prozent der Befragten gaben an, sich schon einmal über ihre Küche geärgert zu haben. „Am häufigsten sorgten die Anfälligkeit für Beschädigungen und Kratzer für ein Frusterlebnis“, stellt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, fest.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 20.01.2015, 18:35 Uhr.*

Als Sieger und damit beliebteste Küchenmarke ging Nolte mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Die Marke schnitt beim Produktsortiment als beste der Branche ab. Ausgesprochen positiv beurteilten die Kunden zudem die Aspekte Produktqualität sowie Gewährleistung/Garantie. Mit den Preisen waren die Befragten darüber hinaus überdurchschnittlich zufrieden. Den zweiten Rang nahm Alma ein. Alle befragten Kunden würden die Marke wiederwählen. Sehr gute Resultate erzielte Alma unter anderem in puncto Produktqualität und Sortiment. Poggenpohl folgte auf Rang drei, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Marke profilierte sich durch die höchsten Kundenzufriedenheitswerte bei der Produktqualität und dem Image. Auch die Bereitschaft, Poggenpohl weiterzuempfehlen, war größer als bei jeder anderen Marke.

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:  
Bianca Möller, 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

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.252 Bewertungen von Kunden ein, die im Besitz einer Markenküche waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Produktqualität, Preis, Sortiment, Gewährleistung/Garantie und Image. Kundenängernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Küchenmarken, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf Marken zu.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)

[www.disq.de](http://www.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, B2B-Studien 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.