

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Großelektrohersteller 2016

#### **Deutliche Mängel beim Service der Hersteller – Lange Wartezeiten sorgen oft für Frust – Testsieger ist Samsung**

**Hamburg, 12.05.2016** – Bei Herd, Kühlschrank, Waschmaschine und Co. sind die Hersteller gefragt – und zwar nicht nur im Garantiefall, sondern auch als Informationsquelle vor einer geplanten Neuanschaffung. Das kann für Kunden und Interessenten der E-Geräte aber in einer Enttäuschung münden, denn der Service der Unternehmen ist oft dürrtig. Das belegt die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv elf Großelektrohersteller getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 12.05.2016, 18:35 Uhr*).

#### **Zwei Hersteller „mangelhaft“**

Die Branche erreicht insgesamt nur ein ausreichendes Serviceergebnis. Dabei sind gleich zwei Unternehmen „mangelhaft“, zwei „ausreichend“ und das Gros auch nicht besser als „befriedigend“. Lediglich ein Unternehmen verdient sich das Prädikat „gut“. Am deutlichsten wird die nur dürrtliche Kundenorientierung der Großelektrohersteller an den Hotlines.

#### **Lange Wartezeiten, lückenhafte Beratungen**

Bis sich ein Mitarbeiter meldet, verbringen Anrufer in der Warteschleife oft eine gefühlte Ewigkeit – im Schnitt sind es über zwei Minuten. Dabei ist zudem längst nicht jeder Anrufversuch von Erfolg gekrönt. Auch bei Kunden, die per E-Mail Kontakt aufnehmen, ist Geduld gefragt: Im Test trifft die Antwort im Schnitt erst nach über zwei Tagen ein. Dabei geben die Mitarbeiter am Telefon und per E-Mail zwar keine falschen Auskünfte, aber viel zu oft werden Fragen nur unvollständig beantwortet. „Sowohl Kunden als auch Kaufinteressenten werden häufig einfach an einen Händler vor Ort verwiesen. Guter Herstellerservice sieht natürlich anders aus“, kritisiert Markus Hamer Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Internetauftritte als ordentliche Informationsquelle**

In puncto Service waren die Hersteller im Internet noch am besten aufgestellt. Produktbezogene Informationen sind meist zahlreich vorhanden. Technische Daten zu den Geräten sowie Gebrauchsanweisungen zum Download stellen beispielsweise alle untersuchten Hersteller zur Verfügung. Nutzer vergeben zudem gute Noten für die Bedienungsfreundlichkeit der Websites.

#### **Die servicebesten Hersteller**

Testsieger ist Samsung mit dem Qualitätsurteil „gut“. Ausschlaggebend ist vor allem der im Vergleich mit Abstand beste Service am Telefon. Die ausgesprochen freundlichen Hotline-Mitarbeiter beantworten alle Fragen korrekt und meist vollständig. Dabei führen sie aktiv durch die Gespräche und treten souverän auf. Zudem kommt es für die Kunden an der Samsung-Hotline zu den vergleichsweise kürzesten Wartezeiten. Der Internetauftritt punktete unter anderem mit vielen Basisinformationen und der Kontaktmöglichkeit per Chat als eine Besonderheit. Den zweiten Rang belegt Privileg. Das Unternehmen verfügt über den besten E-Mail-Service: Anfragen werden im Test am freundlichsten und schnellsten – durchschnittlich nach 10,6 Stunden – beantwortet. Zudem gehen die Mitarbeiter in den E-Mails überdurchschnittlich individuell auf das Anliegen des Absenders ein. Der Internetauftritt bietet unter anderem sehr umfangreiche Kontaktinformationen inklusive eines Rückrufservices.

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

Auf Rang drei positioniert sich Bauknecht. Die Stärke des Unternehmens liegt im Internetauftritt: Die Website bietet Funktionen und Inhalte, die nicht zum Branchenstandard zählten, wie Produktvergleich, Angabe der Garantieleistungen beim Produkt, Zubehörempfehlungen und Händler-Suchfunktion. Neben dem insgesamt hohen Informationswert punktet die Website auch bei den Nutzern, etwa hinsichtlich der Optik sowie der Struktur und Verständlichkeit der Inhalte. „Mangelhaft“ schneiden Bosch und Neff ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete elf bedeutende Hersteller von Großelektrogeräten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 331 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

**Pressekontakt:**

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