

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Umzugsunternehmen 2018

Gravierende Preisunterschiede – Besichtigungstermine oft mit sehr guter Beratung – Testsieger ist Zapf

Hamburg, 19.03.2018 – Ganz gleich, ob innerhalb einer Stadt oder Hunderte Kilometer in die Ferne – wer umzieht, ist oft auf Hilfe von Umzugsprofis angewiesen. Positiv: Die Beratungen vor Ort und am Telefon überzeugen. Ein Umzug kann aber ein kostspieliges Vergnügen werden. Wichtig: Auf einen Preisvergleich sollte kein Kunde verzichten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches acht überregionale Umzugsunternehmen getestet hat.

Angebotsvergleich fast unumgänglich

Die Wahl des Umzugsunternehmens will gut überlegt sein, denn die Preisunterschiede sind erheblich. Allein bei den Transportkosten können Kunden beim günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter im Schnitt gut ein Drittel sparen. Ein Beispiel: Bei einem Umzug aus einer 3-Zimmer-Wohnung (18 km Distanz und weitere definierte Angaben) verlangt das teuerste Unternehmen 2.291 Euro, das günstigste lediglich 1.170 Euro. Das Sparpotenzial beträgt in diesem Fall fast 50 Prozent. Auch bei Zusatzleistungen wie Einpackhilfe oder Einrichtung von Halteverbotszonen weichen die Angebote preislich stark voneinander ab.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für den Verbraucher ist ein Vergleich mehrerer Angebote wichtig, aber leider nicht immer schnell gemacht. Im Test haben die Unternehmen in 30 Prozent der Fälle ein Angebot ohne vorherigen Besichtigungstermin verweigert.“ Stimmt man einem Termin vor Ort zu, wird der Interessent allerdings selten enttäuscht: In den Beratungsgesprächen überzeugen die motivierten und freundlichen Mitarbeiter mit sehr guten Fachkenntnissen; im Test werden alle Kundenfragen korrekt und vollständig beantwortet.

Service mit Stärken und Schwächen

Beim Service der Branche fällt insbesondere die E-Mail-Bearbeitung mit oft mäßigen Leistungen negativ auf. Häufig wird nur unvollständig auf das Anliegen der Kunden eingegangen; schlimmer noch: 40 Prozent der E-Mail-Anfragen bleiben gänzlich unbeantwortet. Empfehlenswert sind dagegen die Hotlines: „Anrufer müssen meist nur kurze Wartezeiten in Kauf nehmen und erhalten eine individuelle, kompetente Beratung“, so Marktforschungsexperte Hamer.

Die besten Umzugsunternehmen

Zapf geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Ausschlaggebend sind die insgesamt günstigsten Preise und der gute Service. Beim Transport des Umzugsgutes können Kunden gegenüber dem teuersten Anbieter im Schnitt über ein Viertel der Kosten (26,4 Prozent) sparen. Auch die Leistung der Einpackhilfe ist bei Zapf am günstigsten. Der Testsieger bietet zudem den besten E-Mail-Service, kompetente Beratungen am Telefon und eine zügige Angebotserstellung nach den Vor-Ort-Terminen.

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:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang belegt Dachser & Kolb (Qualitätsurteil: „gut“) mit insgesamt sehr günstigen Preisen. Bei den Umzugstransportkosten liegt das Einsparpotenzial im Einzelfall bei bis zu 35,9 Prozent. Auch der Service überzeugt, insbesondere bei den Terminen vor Ort und mit vollständigen und individuellen Beratungen am Telefon.

Rang drei nimmt Hansetrans ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Bei einem der fünf Umzugsszenarien ist das Unternehmen preislich das mit Abstand beste; insgesamt sind die Preise am zweitgünstigsten. Beim guten Service stechen vor allem die Beratungen vor Ort heraus: Die sehr freundlichen Hansetrans-Mitarbeiter erfragen detailliert die Kundenwünsche.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte den Service und die Preise von acht großen, überregional tätigen Umzugsunternehmen inklusive deren Kooperationspartner und Tochterunternehmen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils drei Beratungen vor Ort, jeweils zehn verdeckte Telefon-Tests, E-Mail-Tests und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer Inhaltsanalyse der einzelnen Internetauftritte. Insgesamt flossen 272 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden die Preise anhand von fünf definierten Umzugsszenarien ermittelt und vergleichend bewertet (Erhebung: 21.11.2017 bis 20.12.2017).

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.