

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Parkhausbetreiber 2018

Zahlreiche Kritikpunkte in den Parkobjekten – Personal nur selten präsent – Testsieger ist Q-Park

Hamburg, 04.10.2018 – Reinfahren, parken, rausfahren – auf den ersten Blick haben Parkhäuser nur wenig mit Service zu tun. Doch das täuscht: Enge Stellplätze, verwirrende Wegführung und fehlendes Personal können für Frust sorgen. Und spätestens wenn der Autofahrer sein Parkticket verliert oder das eigene Auto beschädigt wurde, ist guter Service gefragt. Dass es hier aktuell noch deutliche Schwächen gibt, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das neun überregionale Anbieter getestet hat.

Unzuverlässige Auskünfte, mäßiger Gesamtservice

In allen Bereichen – Service vor Ort, am Telefon und per E-Mail – erreicht die Branche nur ein befriedigendes Ergebnis. Lediglich ein Parkhausbetreiber sichert sich insgesamt das Qualitätsurteil „gut“.

Weniger als die Hälfte der untersuchten Parkhäuser ist mit Personal besetzt – bei Problemen sind Autofahrer oft auf die Hotline oder den E-Mail-Kontakt angewiesen. Am Telefon erhalten Anrufer aber häufig nur oberflächliche, wenig individuelle und teils nicht einmal freundliche Auskünfte. Per E-Mail sind die Auskünfte zwar umfassender und fachkundiger, allerdings bleibt mehr als jede vierte Anfrage unbeantwortet.

Parkhaus-Defizite

In rund jedem vierten Objekt stoßen die Stellplatzbreite oder die Befahrbarkeit der Fahrwege und Rampen auf Kritik. Abzüge gibt es auch für fehlende Orientierungsmöglichkeiten und verbesserungsfähige Sicherheitsaspekte, etwa in puncto sichtbar installierter Videokameras oder Notrufmelder. Dürrtig ist zudem das spezielle Angebot, etwa an XXL- oder Dauerparkplätzen; noch eine echte Seltenheit sind E-Auto-Stellplätze mit Ladestation. Punkten können viele Parkobjekte aber mit einer guten Beleuchtungssituation, insgesamt ansprechender Atmosphäre und langen Öffnungszeiten von im Schnitt fast zwanzig Stunden täglich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Zu selten findet man im Parkhaus einen persönlichen Ansprechpartner. Das ist umso ärgerlich, da der Service am Telefon und per E-Mail häufig nur mittelmäßig ausfällt. Allerdings sind die Unternehmen unterschiedlich aufgestellt – ein Anbieter zeigt insgesamt eine gute Kundenorientierung.“

Die besten Parkhausbetreiber

Q-Park geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Per E-Mail und auch am Telefon ist der Service im Vergleich am besten: Die Mitarbeiter beraten über beide Kontaktwege kompetent und beantworten Fragen meist umfassend. In den Objekten überzeugt das Parkumfeld, etwa die Gestaltung des Innenbereichs, der Fahrpassagen und Rampen. Ebenfalls positiv: die angemessene Beleuchtung auf den Parkdecks und die sichtbar installierten Videokameras. Viele Parkhäuser verfügen zudem über ein internes Parkleitsystem.

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, Marianne Voigt
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

OPG Center-Parking belegt Platz zwei. Die Parkhäuser sind fahrerfreundlich gestaltet: Die Stellplatzbreite wird hier mit am besten bewertet, Sonderstellplätze sind ausreichend beschildert und sinnvoll platziert. Auch die gute Beleuchtung und die Sauberkeit überzeugen in den Objekten. Punkten kann das Unternehmen darüber hinaus mit einer zügigen E-Mail-Bearbeitung und ausnahmslos korrekten Antworten am Telefon.

Park One positioniert sich auf Rang drei. Der Betreiber bietet den besten Service vor Ort mit zahlreichen Zusatzservices, etwa XXL- und Dauerparkplätzen. Auch persönliche Ansprechpartner sind in der Mehrzahl der untersuchten Objekte präsent. Die getesteten Anlagen haben rund um die Uhr geöffnet, bieten sehr gute Orientierungsmöglichkeiten und verfügen in der Regel über sichtbare Videokameras und Notrufmelder.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun überregionale Parkhausbetreiber, die in mindestens zehn deutschen Städten vertreten sind und mehr als 20 Parkhäuser betreiben. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Parkobjekten eines jeden Anbieters. Im Fokus standen hier die Qualität des Umfelds und des Parkangebots sowie Zusatzservices wie Bonuskarte oder Parkerleichterung via App beziehungsweise RFID-Chip. Zudem wurden je zehn verdeckte Telefon- sowie E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 225 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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.