

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Küchen-Marken 2019

Produktqualität stellt Kunden zufrieden – Kritischere Sicht auf Image und Preise – Nolte Küchen ist beliebteste Marke

Hamburg, 20.03.2019 – Für mehr als die Hälfte der Befragten bildet die Küche den zentralen Ort, wo zuhause das Leben stattfindet. Mit der Produktqualität und dem Design der Küchen namhafter Hersteller zeigen sich die Verbraucher besonders zufrieden. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 20.03.2019, 18:35 Uhr*).

Kundenzufriedenheit mit Produktqualität

Die befragten Verbraucher zeigen sich mit ihrer Küche zufrieden: Trotz teils deutlicher Unterschiede in den einzelnen Bereichen erzielen alle Marken insgesamt ein gutes Qualitätsurteil. Sogar nur knapp das Kundenurteil „sehr gut“ verfehlt die Produktqualität der Küchen-Marken. Diese stellt für rund ein Viertel der Kunden ein mitentscheidendes Kriterium beim Kauf dar – lediglich ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis wird noch häufiger als Grund genannt. Beim Preis ist die Zufriedenheit allerdings weniger ausgeprägt: Mehr als jeder vierte Befragte bewertet diesen Aspekt nicht positiv.

Marken-Image nur selten top

Nur bei vier Marken nehmen die Kunden das Image als sehr positiv wahr; mehr als jede dritte Küche-Marke schneidet hier nur „befriedigend“ ab. Dagegen erweist sich ein anderer Bereich als Zufriedenheitsgarant: Ausgesprochen zufrieden zeigen sich die Kunden mit dem Produktdesign ihrer Küche, das die Aspekte Optik, Haptik und Funktionalität umfasst. Der Anteil an zufriedenen Befragungsteilnehmern liegt hier bei über 89 Prozent; zahlreiche Küchen-Marken erzielen in diesem Bereich sehr gute Resultate.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die von den Kunden gut bis sehr gut bewertete Produktqualität ist bei einem langlebigen Gut wie einer Küche essenziell. Dafür besteht oft die Bereitschaft, tiefer in die Tasche zu greifen. So hat fast jeder zweite Befragte für seine Küche einen fünfstelligen Betrag investiert.“

Die beliebtesten Küchen-Marken

Sieger und damit beliebteste Küchen-Marke ist Nolte Küchen (Qualitätsurteil: „gut“). Die Befragten zeigen sich mit der Produktqualität sehr zufrieden: Der Anteil an positiven Bewertungen liegt bei fast 89 Prozent. Die Marke schneidet zudem im Hinblick auf das Sortiment im Mitbewerbervergleich am besten ab. Eine überdurchschnittlich gute Bewertung der Preise, sehr gute Noten für das Design sowie der zweitbeste Eindruck vom Image der Marke ergänzen das positive Gesamtbild.

Auf Rang zwei platziert sich Bulthaup (Qualitätsurteil: „gut“). Die Küchen-Marke liegt aus Kundensicht beim Design vorne: 95 Prozent der Befragten drücken hier ihre Zufriedenheit aus. In puncto Produktqualität, Sortiment sowie

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,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Image platziert sich Bulthaup unter den drei besten Marken. Zudem zeigen die Kunden die höchste Bereitschaft, die Marke weiterzuempfehlen – der Net Promoter Score (NPS) fällt mit +50,0 sehr hoch aus.

Den dritten Rang belegt Poggenpohl, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Küchen-Marke erzielt im Vergleich Bestnoten für die Produktqualität und das Image. Darüber hinaus fällt der Anteil an Kunden mit Ärgernissen – nur gut ein Prozent – außerordentlich gering aus.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.213 Bewertungen von Küchenbesitzern ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preise, Produktqualität, Sortiment, Design und Image der Marke. Darüber hinaus flossen Kunden-ärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Küchen-Marken berücksichtigt, zu denen sich jeweils 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 14 von insgesamt 32 bewerteten Marken zu.

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.

Veröffentlichung 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
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