

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Staubsauger-Marken 2022

#### **Gute Noten für die Markenhersteller – Produktqualität überzeugt am stärksten – Vorwerk auf Platz eins**

**Hamburg, 07.01.2022** – Staubsaugen zählt für viele eher zu den lästigen Haushaltspflichten. Erstaunlich hoch ist aber die Kundenzufriedenheit mit den Markengeräten. Das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt durchgängig – sowohl bei den günstigeren als auch den hochpreisigen Marken. Das zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Saugleistung häufig ausschlaggebend**

Die Staubsauger bekannter Marken sorgen meist für eine ausgeprägte Kundenzufriedenheit: 16 der 19 Marken schneiden mit „gut“ ab, drei erzielen das Kundenurteil „sehr gut“. Dabei zählen eine starke Saugleistung und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu den am häufigsten genannten Gründen für die Wahl des Staubsaugers. Beides sorgt auch vergleichsweise oft für ein positives Kundenerlebnis. Zu Ärgernissen kommt es dagegen eher selten – tritt Kundenfrust auf, ist oft eine schwache Saugleistung der Auslöser.

#### **Gute Kundenurteile in den Kernbereichen**

In der Kundenbefragung überzeugen sämtliche Staubsauger-Marken sowohl in puncto Produktqualität (Reinigungsleistung, Funktionalität etc.) als auch Produktdesign (Optik, Handhabung etc.). Bei sechs Marken wird die Produktqualität sogar mit „sehr gut“ bewertet. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis sorgt meist – bei rund 87 Prozent der Befragten – für Zufriedenheit.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Angesichts der erfreulichen Ergebnisse für die Staubsauger-Hersteller überrascht, dass die Bereitschaft zur Weiterempfehlung seitens der Kundinnen und Kunden keine Selbstverständlichkeit ist. In diesem Punkt sind die Unterschiede erstaunlich hoch, wobei sich insbesondere die beiden erstplatzierten Marken profilieren können.“

#### **Die beliebtesten Staubsauger-Marken**

Vorwerk erreicht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ die höchste Kundenzufriedenheit aller Marken. Aus Verbrauchersicht punktet Vorwerk am meisten mit der Produktqualität sowie dem Produktdesign und erzielt hier die höchsten Zufriedenheitswerte (97,7 Prozent bzw. 97,6 Prozent eher oder sogar sehr zufriedene Kundinnen und Kunden). Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft mit einem Net Promoter Score (NPS) von +47,6 am stärksten ausgeprägt.

Den zweiten Rang belegt Dyson, ebenfalls mit einem sehr guten Qualitätsurteil. Mit dem Kundenservice sind die Befragungsteilnehmer ausgesprochen zufrieden: 92,0 Prozent wählen hierfür eine positive Antwortoption. In puncto Produktqualität und Weiterempfehlungsbereitschaft erreicht Dyson die jeweils zweitbesten Werte. Zudem geben 97,7 Prozent der Befragten für das Marken-Image eine positive Bewertung ab.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Miele (Qualitätsurteil: „sehr gut“) nimmt den dritten Rang ein. Aus Sicht der Befragungsteilnehmer überzeugt die Marke etwa in puncto Produktdesign (95,3 Prozent positive Bewertungen); die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist bei Miele am zweitstärksten ausgeprägt. Zudem berichten nur relativ wenige Befragte von Ärgernissen: Die Ärgernisquote fällt mit 4,8 Prozent im Markenvergleich am niedrigsten aus.

Weitere Staubsauger-Marken mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): AEG, Bissell, Bomann, Bosch, Clatronic, Dirt Devil, Electrolux, Fakir, Grundig, Hoover, Kärcher, Philips, Rowenta, Samsung, Severin und Siemens.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 1.567 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten einen Staubsauger genutzt hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität, Produktdesign, Kundenservice des Herstellers sowie Image der Marke. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Staubsauger-Marken berücksichtigt, zu denen sich mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 19 Marken zu.

Veröffentlichung 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

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  
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 und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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.