

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Selfstorage-Center 2022

Lagerräume zu teils happigen Mietpreisen – Service mit Licht und Schatten – Testsieger ist My Storage

Hamburg, 17.03.2022 – Gerade in den Großstädten ist Wohnraum knapp und teuer. Wer hier nach zusätzlichen Lagermöglichkeiten sucht, stößt schnell auf Selfstorage-Center, die Räume in verschiedenen Größen vermieten. Mit Schnäppchen-Mietpreisen sollten Kundinnen und Kunden hier allerdings nicht rechnen, wie die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Selfstorage-Center-Ketten getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Erhebliche Preisunterschiede

Wer einen Lagerraum anmieten möchte, muss oft tief in die Tasche greifen. Dabei gilt: Je kleiner der gewählte Lagerraum, desto teurer ist der durchschnittliche Quadratmeterpreis. Konkret zeigt der Test, dass bei kleinen Räumen (ein bis drei m²) mit hohen monatlichen Kosten von im Schnitt rund 30 Euro pro Quadratmeter zu rechnen sind. Bei großen Lagerräumen (sieben bis zwölf m²) reduziert sich der durchschnittliche Preis auf rund 22 Euro.

Ein Vergleich ist ratsam: Der Quadratmeterpreis der kleinsten untersuchten Raumgröße liegt in der günstigsten Filiale bei gut sechs Euro, in der teuersten bei über 58 Euro pro Monat. Es gibt zudem große standortabhängige Differenzen – auch zwischen den Filialen der selben Kette. Ein Beispiel des Anbieters Lagerbox: Hier kostet ein fünf m² großer Raum an einem Berliner Standort monatlich gut 94 Euro, in Frankfurt a. M. dagegen rund 151 Euro.

Servicedefizite am Telefon und per E-Mail

Die Serviceleistungen der Selfstorage-Center fallen sehr gemischt aus. Auf ganzer Linie überzeugt die Branche bei den Beratungen vor Ort in den jeweiligen Filialen: Die motivierten, kommunikationsstarken Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beweisen Kompetenz und gehen sehr gut auf den Bedarf der Filialbesucher ein. Dagegen gibt es am Telefon (insgesamt „befriedigend“) und insbesondere bei Anfragen per E-Mail („ausreichend“) teils deutliche Schwächen in puncto Kundenorientierung.

Im Gesamtergebnis aus Service und Konditionen schneiden die Selfstorage-Center insgesamt gut ab (75,1 Punkte). Zwei Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, sechs Anbieter erreichen ein gutes Ergebnis und nur ein Selfstorage-Center fällt mit einem befriedigenden Resultat etwas ab.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Vergleichen sollte man am besten mehrere Selfstorage-Center im gewünschten Umkreis – sowohl preislich als auch in puncto Mietbedingungen. Allerdings haben Interessierte nicht immer die freie Auswahl. An einigen Standorten sind aktuell sämtliche Lagerräume bereits vermietet.“

Die besten Selfstorage-Center

Testsieger der Studie ist My Storage mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Beim Service vor Ort überzeugen die My-Storage-Angestellten mit einem souveränen Auftreten und sorgen für ein gutes Beratungserlebnis der Kundinnen und Kunden; die Lagerräume selbst erweisen sich als besonders ansprechend gestaltet. Zudem ist der Online-Service der zweitbeste der Branche. Attraktive Preise, insbesondere bei kleinen Lagerraumgrößen bis

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

drei Quadratmeter, und eine kundenfreundliche Mindestmietdauer von nur zwei Wochen tragen ebenfalls zum Testsieg bei.

Den zweiten Rang nimmt Safe-Box (Qualitätsurteil: sehr gut“) ein. Der Anbieter punktet insbesondere mit seinen Konditionen: Die durchschnittlichen Quadratmeterpreise fallen für Lagerräume von vier bis sechs wie auch von sieben bis zwölf Quadratmetern am günstigsten aus. Zudem sind die Serviceleistungen insgesamt gut. So kommt es etwa am Telefon nur zu kurzen Wartezeiten und die Mitarbeiter beraten kompetent sowie freundlich.

Auf Platz drei positioniert sich Lagerbox mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Online-Service ist dank des sehr bedienungsfreundlichen Internetauftritts, der über einen hohen Informationswert verfügt, führend; auch ein hilfreicher Mietraumrechner steht zur Verfügung. In den Filialen nehmen sich die Angestellten viel Zeit für das Anliegen der Interessenten. Die telefonische Beratung ist fachlich korrekt und inhaltlich verständlich. Positiv zudem: Die Mindestmietdauer beträgt nur eine Woche.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): First Elephant, My Place, Pickens, Rollsrein, Shurgard und Sirius Facilities.

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Selfstorage-Center-Ketten, die bundesweit an mehr als fünf Standorten vertreten waren. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Vor-Ort-Beratungen (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Bei einem Anbieter konnten nur sechs Filialtests durchgeführt werden, da im Testzeitraum nicht überall Besichtigungen möglich waren, was keinen Einfluss auf die Bewertung hatte. Außerdem wurden jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, eine detaillierte Analyse der Website sowie je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer durchgeführt. Es flossen insgesamt 365 Servicekontakte mit den Selfstorage-Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem wurden im Rahmen einer Konditionenanalyse die Preise (Mietkosten), der Leistungsumfang und die Vertragsbedingungen der getesteten Anbieter analysiert.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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 – Internet: 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.