

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Umzugsunternehmen

Gravierende Preisunterschiede, gute persönliche Beratung – Testsieger ist Hansetrans vor Zapf und UTS

Hamburg, 22.04.2013 (ots) – Mobilität ist Trumpf: So stehen schon bei 29 Prozent der Deutschen innerhalb von zehn Jahren mehr als zwei Tapetenwechsel an. Für Umzugsunternehmen ergibt sich so ein großer Markt. Dabei spielen für den Kunden neben den Leistungen auch Preise und Beratungsqualität eine entscheidende Rolle. In einem aufwändigen Test von sieben Umzugsunternehmen untersuchte das Deutsche Institut für Service-Qualität, wer den besten Mix aus Beratung und Konditionen bietet.

Die Preisanalyse zeigte: Gerät man ans falsche Unternehmen, lauert beim Umzug die Kostenfalle. Sich stets mehrere Angebote einzuholen, lohnt deshalb immer: „Allein bei den Kosten für Beladen, Transport und Entladen konnten Verbraucher bis zu 56 Prozent des Preises sparen“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Auch zusätzliche Leistungen, wie die Hilfe beim Einpacken oder das Einrichten eines Halteverbots, bieten teils erhebliche Einsparpotenziale.

Erfreulich: Die Beratungsqualität der Umzugsunternehmen fiel insgesamt gut aus. Punkten konnten die Testkandidaten vor allem in den persönlichen Gesprächen beim Kunden vor Ort. „Hier waren die Angestellten in ihrem Element und nahmen sich viel Zeit, um den Kunden individuelle Lösungen aufzuzeigen“, erläutert Expertin Bianca Möller. Auch telefonische Anfragen erwiesen sich in der Regel als hilfreich, um sich über die Leistungen und Services der Unternehmen zu informieren. Allerdings konnten komplizierte Sachverhalte wie Haftungsbestimmungen nicht immer schlüssig erklärt werden. Eklatante Mängel zeigten die Unternehmen in der Kommunikation per E-Mail. Häufig blieben auf diesem Wege gestellte Anfragen sogar unbeantwortet. Das größte Defizit bildeten die Internetauftritte der Unternehmen: Informationen rund um den Wohnungswechsel waren zumeist Mangelware.

Testsieger und damit „Bestes Umzugsunternehmen 2013“ wurde Hansetrans. Das Unternehmen bot sowohl ein günstiges Preisniveau als auch die beste Beratungsqualität. So gingen die Hansetrans-Mitarbeiter im persönlichen Gespräch wie auch am Telefon kompetent auf die Kundenwünsche ein. Den zweiten Rang sicherte sich Zapf – ausschlaggebend waren hier die vergleichsweise günstigsten Transportkosten. Dank einer sehr guten und individuellen Beratung vor Ort erreichte UTS Platz drei im Testfeld.

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,
Marcus Schad

Beirat:

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

Bei jedem Unternehmen wurde der Service anhand von jeweils drei persönlichen Gesprächen bei Testkunden zu Hause, je zehn verdeckten Tests per Telefon und je zehn per E-Mail überprüft. Darüber hinaus umfasste die Untersuchung einen eingehenden Test der Internetseiten. Insgesamt flossen 238 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Anschluss folgte eine Konditionenanalyse: Die Test-Experten erhoben von jedem Anbieter die Preise für fünf verschiedene Umzugsszenarien.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12

Mobil: +49 (0)170 / 29 33 85 7

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de