

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Großelektrohersteller 2014

#### **Herstellerservice mit deutlichen Schwächen – Testsieger ist Bauknecht gefolgt von AEG und Siemens**

**Hamburg, 03.04.2014** – Ein Leben ohne Kühlschrank oder Waschmaschine? Ein kaum vorstellbarer Gedanke, zählen diese Geräte doch heute in jedem Haushalt zur Standardausstattung. Geht es um Elektrogroßgeräte, zu denen etwa auch Geschirrspüler, Elektroherde und Wäschetrockner zählen, sind Fachhandel oder Elektromärkte die erste Anlaufstelle. Doch welchen Service bieten eigentlich die Hersteller? Erhält dort der Verbraucher an der Hotline und per E-Mail eine kompetente Beratung? Und wie kundenorientiert sind die Internetauftritte der Unternehmen? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Großelektrohersteller getestet hat.

Insgesamt fiel die Servicequalität der Branche lediglich befriedigend aus. Nur ein einziger Hersteller erhielt das Qualitätsurteil „gut“. Mit vergleichsweise großem Abstand dahinter erzielten gleich sieben Unternehmen ein befriedigendes Resultat, während zwei Anbieter nicht über ein das Urteil „ausreichend“ hinaus kamen. Dabei leisteten sich die Großelektrohersteller Schwächen in allen getesteten Servicebereichen.

Bei der E-Mail-Bearbeitung zeigten sich Kompetenzmängel: Die Hälfte der eingegangenen Antworten war unvollständig, und rund sechs Prozent enthielten sogar Falschinformationen, wie die Aussage, dass der Herdanschluss zu Hause selbst durchgeführt werden kann. „Auch die Bearbeitungszeit fiel mit durchschnittlich gut 45 Stunden deutlich zu lang aus. Noch bedenklicher war, dass ein Viertel der Anfragen komplett unbeantwortet blieb“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Hersteller-Hotlines zeigten ebenfalls deutliches Verbesserungspotenzial, beispielsweise aufgrund der im Test langen Wartezeiten. So mussten sich Anrufer im Schnitt anderthalb Minuten gedulden, bis sie mit einem Mitarbeiter verbunden waren. Ein weiteres Manko: In 42 Prozent der Gespräche erhielten die Anrufer nur unvollständige Informationen. Auch kam es in Einzelfällen zu Falschaussagen.

Dagegen verfehlten die Internetauftritte der Großelektrohersteller insgesamt nur knapp ein gutes Urteil. „Gebrauchsanleitungen, Produktvergleiche und weitere nützliche Informationen zu den Geräten zählten zum Standard und halfen dem Kunden bei der Produktentscheidung“, findet Marktforschungsexpertin Bianca Möller auch lobende Worte.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 03.04.2014, 18:35 Uhr.

Bauknecht (Qualitätsurteil: „gut“) ging als Testsieger aus der Servicestudie „Großelektrohersteller 2014“ hervor. Der Internetauftritt erzielte das im Anbietervergleich beste Ergebnis, beispielsweise dank einer sehr hohen Bedienungsfreundlichkeit und eines großen Informationsumfangs. Am Telefon gaben die Berater kompetente und verständliche Auskünfte. Zudem punktete Bauknecht mit einer kurzen Reaktionszeit auf E-Mail-Anfragen. Auf dem zweiten Rang positionierte sich AEG. Der Anbieter überzeugte mit einem insgesamt guten Internetauftritt, insbesondere im Bereich der speziellen

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer  
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

produktbezogenen Informationen. Siemens folgte auf dem dritten Rang mit einem ebenfalls guten Internetauftritt. Bei der E-Mail-Bearbeitung erzielte der Hersteller das im Vergleich drittbeste Resultat.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zehn marktrelevante Hersteller von Großelektrogeräten, die in Produktsegmenten wie etwa Kühlschränke, Elektroherde, Waschmaschinen, Geschirrspülmaschinen und Trockner präsent waren. Der Service wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn verdeckten Kunden- und Interessentenanfragen über Telefon sowie über E-Mail (Mystery-Tests) ermittelt. Darüber hinaus erfolgten eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website eines jeden Anbieters und jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte in die Analyse ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12  
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://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, B2B-Studien 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.