

**P R E S S E M I T T E I L U N G****Kundenbefragung: Kaffee-Marken (Pads/Kapseln) 2014****Gute Qualität, aber Imageproblem – Nespresso beliebteste Kapsel-Marke, Mövenpick liegt bei Pads vorne**

**Hamburg, 30.05.2014** – Kaffee-Pads und -Kapseln sind besonders praktisch, wenn man es morgens eilig hat: Schnell die Maschine eingeschaltet – und kurz darauf lassen sich Caffè Crema, Cappuccino oder andere koffeinhaltige Spezialitäten frisch zubereitet genießen. Doch wie zufrieden sind die Verbraucher mit dem Geschmack und dem Aroma ihres Kaffees aus Pads und Kapseln? Stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis? Und wie gut ist das Produktsortiment? Diesen und weiteren Fragen ging das Deutsche Institut für Service-Qualität in einer Kundenbefragung nach.

Insgesamt schnitten die Kaffee-Marken für Pads und Kapseln gut ab. Am höchsten fiel die Kundenzufriedenheit mit der Produktqualität aus – insbesondere in Bezug auf den Geschmack. Rund 88 Prozent der Befragungsteilnehmer bewerteten diesen Punkt positiv. Aber auch mit dem Duft und der Verträglichkeit der Kaffee-Produkte zeigten sich besonders viele Befragte eher oder sehr zufrieden. Sogar das Preis-Leistungs-Verhältnis der Marken wurde aus Kundensicht gut beurteilt. Rund 82 Prozent der Verbraucher waren hier zufrieden. Mit dem Handling und dem Design der Verpackungen sowie mit dem Produktsortiment punkteten die Marken ebenfalls bei jeweils rund 82 Prozent der Befragten.

Das größte Verbesserungspotenzial bestand in den Augen der Konsumenten beim Image der Kaffee-Marken. Rund 35 Prozent der Kunden bewerteten dieses Kriterium nicht positiv. „Hier schnitt nur Nespresso sehr gut ab. Die groß angelegte Werbekampagne scheint sich also bezahlt zu machen. Alle übrigen Marken folgten mit weitem Abstand mit guten oder sogar nur befriedigenden Resultaten“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Nichtsdestotrotz zeigten sich die Verbraucher von ihren Kaffee-Pads und -Kapseln überzeugt: Nahezu alle Befragten würden sich wieder für die von ihnen bewertete Kaffee-Marke entscheiden.

Als beliebteste Kaffee-Marke im Bereich Pads und Kapseln insgesamt ging Nespresso mit einem sehr guten Gesamturteil aus der Kundenbefragung hervor und war damit auch der beliebteste Kapsel-Anbieter. Die Verbraucher waren mit der Produktqualität sehr zufrieden und hatten einen positiven Eindruck vom Markenimage sowie vom Produktsortiment. Mövenpick belegte den ersten Rang im Bereich der Kaffee-Pads und platzierte sich insgesamt auf dem zweiten Rang. Rund 99 Prozent der Kunden gaben für den Geschmack des Kaffees eine positive Bewertung ab. Im Bereich Verpackung erreichte die Marke den ersten Rang. Senseo wurde Zweiter bei den Pads und erreichte insgesamt Platz drei. Die Konsumenten dieser Marke zeigten sich besonders zufrieden mit der Produktqualität. Gut 96 Prozent der Kunden gaben etwa für die Verträglichkeit eine positive Bewertung ab.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.090 Bewertungen von Verbrauchern ab 20 Jahren ein, die in den vergangenen zwölf Monaten Kaffee aus Kaffee-Pads oder -Kapseln konsumiert hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Bereichen Produktqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Image, Produktsortiment sowie Verpackung. Kundenärgernisse sowie die Weiterempfehlungsquote flossen

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:  
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

ebenfalls in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Marken, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf elf Kaffee-Marken zu.

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

**Ansprechpartner:**

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.