

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Umzugsunternehmen 2014

Große Preisdifferenzen, Pluspunkte für persönliche Beratung – Hanstrans ist Testsieger vor Zapf und Confern

Hamburg, 22.10.2014 – Arbeitnehmer müssen heutzutage flexibel sein – auch räumlich. Das bedeutet häufig: Sachen packen und zwar im wahrsten Sinne des Wortes. Auch die Umzugsbranche profitiert davon. So kletterten die Umsatzzahlen in den letzten Jahren deutlich nach oben. Der Markt ist heiß umkämpft, was aber dem Verbraucher die Entscheidung nicht erleichtert. Wo erhalten die Interessenten im Vorfeld eine kompetente Beratung im persönlichen Gespräch? Wie ist es um den Service insgesamt bestellt? Und nicht zuletzt: Welche Umzugsunternehmen überzeugen mit einem attraktiven Preisniveau? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das sieben große Umzugsunternehmen unter die Lupe genommen hat.

Der Test deckte starke Unterschiede bei den Preisen für Umzugstransporte der untersuchten Unternehmen auf: Der Kunde konnte je nach Ausgangssituation mehrere Hundert Euro sparen. Die durchschnittliche Ersparnis zwischen dem günstigsten und teuersten Angebot lag bei über 40 Prozent. Frappierend waren die Differenzen insbesondere bei Umzügen über große Entfernungen. So lag die maximale Ersparnis bei einem Privatumzug mit festen Rahmendaten (Distanz: 500 Kilometer, Umzugsgut: 40 Kubikmeter u. a.) bei rund 1.200 Euro. „Der günstigste Anbieter verlangte hier deutlich unter zweitausend Euro, der teuerste 3.150 Euro – und das bei direkt vergleichbaren Leistungen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der bilanziert: „Ein Angebotsvergleich ist dringend geboten.“

Auch der Bereich Service spielt bei Umzügen eine große Rolle. Die Beratungsqualität der Branche fiel im Durchschnitt befriedigend aus. Vier Unternehmen erzielten das Qualitätsurteil „gut“, während drei weitere nicht über ein befriedigendes Resultat hinauskamen. Der letztplatzierte Anbieter schrammte dabei nur knapp an einem lediglich ausreichenden Ergebnis vorbei.

In puncto Beratung stellte sich das persönliche Gespräch als Stärke der Unternehmen heraus. Insgesamt waren die Leistungen im persönlichen Kundenkontakt gut. Die Mitarbeiter punkteten beispielsweise mit ausgeprägter Freundlichkeit sowie einer meist hohen Kompetenz. Lediglich in drei von 21 Fällen blieben noch Fragen zur Haftung bei Transportschäden offen. Anlass zur Kritik gab jedoch die Kostentransparenz: „Rund die Hälfte der Kunden erhielt keine ausreichenden Informationen zu den anfallenden Kosten. Teils bekamen die Kunden selbst auf Nachfrage nicht einmal eine ungefähre Größenordnung genannt“, kritisiert Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Hanstrans ging als Testsieger aus der Studie „Umzugsunternehmen 2014“ hervor. Ausschlaggebend war die im Test beste Beratungsleistung in Verbindung mit vergleichsweise günstigen Preisen. In den persönlichen Gesprächen erfragten die motivierten Mitarbeiter gezielt die Kundenwünsche und berieten ausgesprochen individuell. Auch der Internetauftritt überzeugte, beispielsweise mit strukturierten und verständlichen Inhalten. Den zweiten Rang belegte Zapf, vor allem aufgrund des positiven Ergebnisses der Preisuntersuchung. Die Beratungsanalyse erbrachte zudem ein gutes Resultat, wobei die Mitarbeiter Fragen im persönlichen Gespräch vollständig und sehr verständlich

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

beantworteten. Auf dem dritten Rang positionierte sich Confern. In der Beratungsanalyse erzielte das Unternehmen das zweitbeste Ergebnis mit guten Leistungen. Der Service per E-Mail sowie die Qualität des Internetauftritts fielen sogar besser aus als bei allen untersuchten Konkurrenten. Die im Test überdurchschnittlich hohen Preise verhinderten eine noch bessere Platzierung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte sieben große, überregional tätige Umzugsunternehmen mit bundesweit mindestens zehn Standorten. Die Qualität des Services wurde unter anderem im Rahmen von je drei persönlichen Beratungen ermittelt, wobei insbesondere die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter im Fokus standen. Den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung ermittelten die Marktforscher durch jeweils zehn Testanfragen. In die Bewertung der Servicequalität flossen zudem die Internetauftritte der Anbieter ein, die anhand von jeweils zehn Prüfungen durch geschulte Testnutzer sowie jeweils einer detaillierten Inhaltsanalyse untersucht wurden. Insgesamt lagen der Studie 238 Servicekontakte zugrunde. Darüber hinaus erfolgte eine Preisanalyse basierend auf jeweils fünf Angebotsanfragen für Privatanzüge auf der Grundlage festgelegter Testprofile.

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: m.hamer@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, 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.