

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Kühlschranks-Marken 2015

#### **Hohe Zufriedenheit mit der Produktqualität – Image häufiger Kaufgrund – Miele ist beliebteste Kühlschranks-Marke**

**Hamburg, 24.03.2015** – Die Verbraucher attestierten ihren Kühlschranks-Marken eine sehr gute Produktqualität. Auffällig: Die Geräte deutscher Markenhersteller sind am beliebtesten. Dies ergab eine aktuelle Kundenbefragung, die das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) durchgeführt hat.

Ein edler Kühlschrank kann ein echter Blickfang in der Küche sein. Doch sehr wichtig bleibt letztlich die Produktqualität. Und von der zeigten sich die Verbraucher überzeugt: Gut 87 Prozent der Befragungsteilnehmer bewerteten Aspekte wie die Funktionalität oder die Langlebigkeit der Kühlschranks positiv. Form und Funktion stehen dabei nicht im Widerspruch, denn auch das Design der Kühlschranks erzielte ausgesprochen positive Bewertungen – gut 86 Prozent der Kunden waren hiermit eher oder sehr zufrieden.

Etwas schwächer bewertet wurde das Preis-Leistungs-Verhältnis der Geräte – sehr zufrieden zeigte sich in diesem Punkt nicht einmal jeder fünfte Verbraucher. Auch als Grund für ein Frusterlebnis wurde am häufigsten ein schlechtes Preis-Leistungs-Verhältnis genannt. Allerdings berichteten nur gut sieben Prozent der Befragten überhaupt über ein Ärgernis.

Im Durchschnitt fiel die Kundenzufriedenheit mit dem Image der bewerteten Marken am vergleichsweise schwächsten aus. Dieses Kriterium sahen über ein Drittel der Befragungsteilnehmer nicht positiv. Dabei ist das Image ein wichtiger Erfolgsfaktor: Auffallend häufig wurde ein gutes Markenimage von den Kunden als ein kaufentscheidender Grund angegeben.

„Insgesamt stellten die Verbraucher ihren Kühlschranks-Marken ein gutes Zeugnis aus“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, der auf ein weiteres Ergebnis hinweist: „Made in Germany hatte die Nase vorn – deutsche Markenhersteller machten die ersten drei Plätze unter sich aus.“

Als Sieger und damit beliebteste Kühlschranks-Marke ging Miele mit dem Gesamturteil „sehr gut“ aus der Kundenbefragung hervor. Der Anbieter belegte in allen Teilbereichen Rang eins. Besonders hohe Werte erreichte die Marke in puncto Produktqualität und Design, mit denen sich 99 beziehungsweise 98 Prozent der Kunden zufrieden zeigten. Eine weitere Stärke zeigte sich beim Image, und auch die Bereitschaft zur Weiterempfehlung fiel im Branchenvergleich am höchsten aus. Zudem war der Anteil an Kunden, die über ein Ärgernis berichteten, so gering wie bei keiner anderen Marke. Den zweiten Rang nahm Liebherr, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“, ein. Besonders zufrieden waren die Kunden mit dem Design. Auch die Produktqualität sowie die Angebotsvielfalt erzielten sehr gute Ergebnisse. Zudem war die Weiterempfehlungsbereitschaft stark ausgeprägt. Siemens folgte auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“) und profilierte sich unter anderem mit der im Vergleich jeweils zweithöchsten Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Produktqualität und die Angebotsvielfalt.

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

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.527 Bewertungen von Kunden ein, die im Besitz eines Kühlschranks oder einer Kühlgefrierkombination waren. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Produktqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Design, Angebotsvielfalt und Image. Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft flossen ebenfalls mit in die Gesamtbewertung ein. Berücksichtigt wurden alle Kühlschrank-Marken, zu denen sich jeweils mindestens 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 13 Marken zu.

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](mailto:m.hamer@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 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.