

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Selfstorage-Center 2016

Lagerraum-Preise teils happig – Filialen mit sehr gutem Service und Rabatten vor Ort – Testsieger ist Pickens

Hamburg, 02.05.2016 – Wohin mit überschüssigen Möbeln, Umzugskisten oder großen Sportgeräten? Die Antwort lautet immer häufiger: Selfstorage, die Anmietung von Lagerraum in entsprechenden Centern. Gerade in Metropolen, wo Wohn- und Stauraum längst zum Luxus geworden ist, gibt es ein immer breiteres Angebot. Die gute Nachricht: In den Filialen vor Ort ist der Service insgesamt sehr gut, ein günstiges Vergnügen ist das Einlagern jedoch bei weitem nicht immer. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches sechs Selfstorage-Filialunternehmen getestet hat.

Größere Lagerräume mit Kostenvorteil

Enorme Preisunterschiede deckt der Test auf: Je nach Raumgröße können Privatkunden bei der Wahl des günstigsten anstelle des teuersten Anbieters im Schnitt bis fast 60 Prozent sparen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Je größer der angemietete Lageraum, desto günstiger ist in der Regel der Preis pro Quadratmeter.“ Der durchschnittliche Quadratmeterpreis liegt in Lagerräumen von sieben bis zwölf Quadratmetern bei rund 17 Euro pro Monat, bei kleinen Boxen von ein bis drei Quadratmetern aber schon bei fast 26 Euro.

Auch Standort bestimmt den Preis

Bei den effektiven Kosten ist zudem der regionale Faktor wichtig. Sprich: Je nach Standort variieren die Preise stark – auch innerhalb eines Unternehmens. So kostet beispielsweise ein 7,5 Quadratmeter großer Lagerraum in Essen 157 Euro, in Hamburg beim gleichen Anbieter dagegen nur 107 Euro pro Monat. „Häufig werden dem Interessenten aber vom Berater vor Ort auch Rabatte oder Aktionspreise bei Vertragsabschluss eingeräumt“, so Marktforschungsexperte Markus Hamer.

Überzeugender Service vor Ort

Fünf von sechs Selfstorage-Unternehmen bieten an ihren Standorten eine insgesamt sehr gute Beratung. Führungen durch die Lagerräumlichkeiten sind überall möglich. Auch der telefonische Service der Branche ist gut. Dagegen werden E-Mail-Anfragen häufig nur mit unpersönlichen Standardauskünften beantwortet, und auch die Internetseiten bieten einen vergleichsweise geringen Informationswert. Für den Interessenten ist es deshalb ratsam, der Filiale einen persönlichen Besuch abzustatten.

Die besten Selfstorage-Center

Testsieger ist Pickens mit dem Qualitätsurteil: „sehr gut“. Das Unternehmen bietet den besten Service aller untersuchten Anbieter. Die Vor-Ort-Tests fallen ausgesprochen gut aus. Die Mitarbeiter beraten hier wie auch am Telefon sehr fachkundig sowie individuell. Zudem ist der Internetauftritt unter anderem dank eines hohen Informationswerts der beste im Anbietervergleich. Ein überzeugendes Leistungsspektrum und attraktive Preise führen auch bei der Konditionenanalyse zu einem sehr guten Ergebnis. Den zweiten Rang belegt Rolls Rein (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend für diese Platzierung sind insbesondere die im Vergleich äußerst günstigen Preise. Mittlere und große Lagerräume (vier bis sechs bzw. sieben bis zwölf Quadratmeter) kosten hier im Schnitt am wenigsten. Der Service verfehlt nur knapp ein gutes Urteil. Die

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:
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

Mitarbeiter vor Ort präsentieren sich freundlich und hilfsbereit. Am Telefon fallen unter anderem die kurzen Wartezeiten positiv auf. Rang drei nimmt Sirius Facilities ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Preise des Anbieters liegen im Test stets unter dem Branchenschnitt und sind insgesamt die zweitbesten. Die Beratung vor Ort punktet mit ausgesprochen kompetenten und freundlichen Mitarbeitern, die den Kundenbedarf gut ermitteln. Auch sind die untersuchten Lagerboxen stets unkompliziert erreichbar und von den Kunden rund um die Uhr zu betreten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Selfstorage-Anbieter, die bundesweit über mindestens fünf Filialen verfügten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Tests an verschiedenen Filial-Standorten, am Telefon sowie per E-Mail ermittelt. Zudem wurden je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites durchgeführt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 246 Servicekontakte mit den Selfstorage-Anbietern in die Auswertung ein. Im Analysebereich Konditionen erfolgte darüber hinaus eine umfassende Bewertung von Preisangeboten (Standard-Quadratmeterpreise), des Leistungsspektrums sowie der Vertragsbedingungen (Erhebungszeitraum: 11.02.-12.03.2016)

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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.