

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Umzugsunternehmen 2016

Kompetente Beratung – Beachtliche Kostenunterschiede – Testsieger ist Zapf

Hamburg, 29.08.2016 – Jedes Jahr ziehen in Deutschland rund neun Millionen Bundesbürger um – das Geschäft der Umzugsunternehmen floriert entsprechend. Dabei lohnt es sich, vor einem Wohnungswechsel mehrere individuell erstellte Angebote der Profis zu vergleichen – die Preisdifferenzen sind zum Teil enorm. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das sieben Umzugsunternehmen getestet hat.

Gutes Branchenergebnis

Insgesamt erreichen die Umzugsunternehmen ein gutes Ergebnis. Oftmals schneiden die Anbieter in puncto Konditionen jedoch besser ab als in Sachen Service. Die Beratungsgespräche in der Wohnung der Interessenten lassen im Test wenig zu wünschen übrig. Schwächen offenbaren viele Umzugsfirmen aber bei der Beratung am Telefon, per E-Mail und beim Service im Internet: An der Hotline erhält nur etwa jeder zweite Anrufer auf seine Fragen vollständige und nachvollziehbare Antworten. Fast ein Drittel der E-Mail-Anfragen wird gar nicht beantwortet. Und auf den Websites der Unternehmen fehlen oft hilfreiche Tools wie eine Umzugscheckliste oder ein Glossar.

Erfreulich ist dagegen, wie kompetent, freundlich und motiviert die Angestellten in den Beratungsgesprächen vor Ort auftreten: „Die Mitarbeiter sind fast immer pünktlich, Fragen werden immer richtig und ausführlich beantwortet. Auch die relevanten Eckdaten zur Wohnungsgröße oder zur vereinbarten Umzugsleistung werden meist korrekt erfasst“, fasst Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zusammen.

Durchschnittsersparnis von fast 35 Prozent

Hinsichtlich der Transportkosten kann der Kunde einiges sparen, wenn er vorab vergleicht: Im Test liegt die durchschnittliche Ersparnis über alle fünf untersuchten Umzugsszenarien hinweg bei 34,5 Prozent. Im Einzelfall verlangt der günstigste Anbieter gut 645 Euro weniger als der teuerste. Obacht auch bei buchbaren Zusatzleistungen: Allein beim Einpacken von Umzugsgut lassen sich zum Beispiel schon 6,50 Euro pro Stunde einsparen, wenn man den preiswertesten Anbieter wählt.

Die besten Umzugsunternehmen

Testsieger ist Zapf mit dem Qualitätsurteil „gut“. Hauptgrund sind die im Vergleich sehr günstigen Preise für den Transport des Umzugsgutes. Die größte Preisersparnis bei einem Umzugsszenario liegt im Vergleich zum teuersten Mitbewerber im Test bei gut 40 Prozent (485 Euro). Auch die motivierten Mitarbeiter bei der Beratung vor Ort, die sehr schnelle Beantwortung von Fragen am Telefon und die Website, die beispielsweise auch einen Umzugsratgeber bietet, überzeugen. Den zweiten Rang nimmt Confern ein (Qualitätsurteil „gut“). Die größten Stärken liegen im Bereich Service, der bei keinem Konkurrenten besser ausfällt. Die glaubwürdigen Mitarbeiter punkten in den persönlichen Gesprächen mit ihrem Fachwissen, am Telefon beantworten sie die meisten Anfragen vollständig und korrekt. Platz drei belegt DMS (Qualitätsurteil: „gut“). Vor Ort analysieren die Angestellten gezielt den Kundenbedarf. Der Internetauftritt ist der beste im Testfeld.

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

Das gute Resultat resultiert auch aus vergleichsweise günstigen Umzugspreisen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Konditionen von sieben großen, überregional tätigen Umzugsunternehmen mit mindestens zehn Standorten in Deutschland. Mithilfe von Mystery-Tests wurde der Service bei Beratungen vor Ort Zuhause, am Telefon, per E-Mail und auf den Websites analysiert. Zu den Untersuchungsbereichen zählten beispielsweise die Kompetenz und Freundlichkeit der Angestellten sowie der Informationswert der Internetauftritte. Insgesamt flossen 238 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Hinsichtlich der Konditionen wurden die Preise für fünf definierte Umzugsszenarien ermittelt und bewertend verglichen.

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.