

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Küchen-Marken 2017

Design und Produktqualität top – Preise werden kritischer gesehen – Nolte Küchen ist beliebteste Marke

Hamburg, 14.03.2017 – Die Küche ist mehr als nur ein Funktionsraum: Für über 40 Prozent der Befragten bildet die Küche zuhause sogar den zentralen Ort, wo das Leben stattfindet. Die Küchen namhafter Hersteller überzeugen vor allem hinsichtlich Design und Produktqualität. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16.03.2017, 18:35 Uhr*).

Gutes Zeugnis für die Küchenbranche

In der Kundenbefragung erzielen die analysierten Küchen-Marken ein gutes Gesamturteil. Insbesondere die Anforderungen und Produktwünsche der Kunden in puncto Qualität und Design werden erfüllt. So erzielen Funktionalität, Verarbeitung und Materialien der Küchen hohe Zufriedenheitswerte. Noch mehr überzeugt sogar das Design: Fast 90 Prozent der Befragungsteilnehmer zeigen sich hiermit zufrieden. Auch hinsichtlich des Sortiments sind die Marken aus Kundensicht gut bis sehr gut aufgestellt, etwa in Bezug auf die angebotene Vielfalt an Küchenelementen und -stilen.

Preise bereiten noch am ehesten Bauchschmerzen

Aus Kundensicht sorgen die Preise der Küchen für die geringste Zufriedenheit: Fast ein Viertel der Kunden äußerte sich hierzu nicht positiv. Doch nicht wenige Verbraucher bewerten die Preise im Verhältnis zur Qualität der Markenküchen differenzierter: Rund 30 Prozent der Befragten geben sogar an, sich auch aufgrund eines guten Preis-Leistungs-Verhältnisses für die Marke entschieden zu haben. Ein ebenfalls häufig genannter Kaufentscheidungsgrund ist ein ansprechendes Design – dieses hat bei über einem Viertel der befragten Verbraucher die Wahl mitbestimmt.

Auf ein weiteres Ergebnis weist Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, hin: „Kundentreue ist im Segment der Markenküchen augenscheinlich stark ausgeprägt. In der Befragung äußern fast 97 Prozent der Verbraucher, dass sie erneut eine Küche der von ihnen bewerteten Marke wählen würden.“

In der Kundengunst vorn

Als Sieger und damit beliebteste Küchen-Marke geht Nolte Küchen mit dem Gesamturteil „gut“ aus der Befragung hervor. Ausgesprochen gute Werte erzielt die Marke hinsichtlich Design und Produktqualität. Mit letzterem zeigen sich fast 89 Prozent der Kunden zufrieden. Das Sortiment wird von den Kunden im Vergleich am besten bewertet – über 40 Prozent der Kunden wählen hier die bestmögliche Antwortoption. Ein positives Urteil fällen die Befragten auch in puncto Preise und Image. Die zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden komplettiert das Bild.

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

Der zweite Platz geht an Poggenpohl Küchen mit einem guten Gesamturteil. Die Produktqualität schneidet im Markenvergleich am besten ab: Sämtliche Poggenpohl-Kunden zeigen sich hiermit zufrieden. Führend ist die Küchen-Marke auch beim Image – die Kunden nehmen diese als besonders und von guter Qualität wahr. Das Sortiment des Anbieters stellt fast 90 Prozent der Befragten zufrieden. Poggenpohl Küchen punktet auch mit dem niedrigsten Anteil an Befragten, die über ein Ärgernis berichten.

Den dritten Rang belegt Bulthaup Küchen (Qualitätsurteil: „gut“). Die Marke positioniert sich in puncto Design mit einem Anteil an zufriedenen Kunden von gut 96 Prozent an der Spitze. Auch im Hinblick auf die Produktqualität erzielt die Marke ein ausgesprochen gutes Resultat. Das Image wird von allen Befragten dieser Marke als positiv wahrgenommen. Der Anteil an Kunden mit Ärgernissen fällt außerdem sehr gering aus, und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist höher als bei allen anderen Küchen-Marken.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.134 Bewertungen von Küchenbesitzern ein. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Preis, Produktqualität, Sortiment, Design und Image der Marke. Darüber hinaus flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamturteil ein. Bewertet wurden insgesamt 23 Küchen-Marken. Zwölf Marken, die 80 Kundenmeinungen erreichten, kamen in die Einzelauswertung.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

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.