

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Treppenliftanbieter 2017

Sehr gute Vor-Ort-Beratungen, große Preisunterschiede – Testsieger ist Sanimed

Hamburg, 04.09.2017 – Viele Menschen wünschen sich, auch im Alter in den eigenen vier Wänden wohnen zu bleiben. Doch nicht immer ist die gewohnte Umgebung auch altersgerecht gestaltet. In mehrstöckigen Eigenheimen können Treppenlifte eine Lösung sein. Aber welcher Anbieter bietet einen guten Service und günstigste Angebote? Das beantwortet die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das fünf große Treppenliftanbieter getestet hat.

Preisunterschiede von mehreren Tausend Euro

Die Treppenliftkosten hängen von den baulichen Voraussetzungen ab; eine individuelle Anpassung ist immer nötig. Nicht selten bewegen sich die Preise aber in der Region eines neuen Kleinwagens. So liegt der Durchschnittspreis für den Treppenlift inklusive Montage in allen sechs konkreten Testszenarien bei etwa 12.000 Euro. Allerdings sind die Preisunterschiede zwischen den Anbietern erheblich. Bei allen untersuchten Treppenlift-Angeboten liegt das Einsparpotenzial zwischen dem günstigsten und teuersten Unternehmen durchschnittlich bei fast 32 Prozent. In Zahlen: Die Angebote gehen oft um bis zu 5.000 Euro, im Einzelfall sogar um 6.100 Euro, auseinander.

Überzeugende Beratung beim Kunden

Für individuelle Treppenliftlösungen ist eine professionelle Beratung vor Ort das A und O. Hier kann die Branche überzeugen: Beim Interessenten zu Hause präsentieren sich die Mitarbeiter durchweg freundlich, hilfsbereit und nehmen sich ausreichend Zeit. Und auch die Beratungskompetenz ist fast immer ausgesprochen hoch – der Kundenbedarf wird gezielt erfragt und es werden individuelle Lösungsvorschläge unterbreitet.

Service in Teilbereichen mit Defiziten

Gegenüber den Vor-Ort-Beratungen beim Kunden ist der Service am Telefon und insbesondere per E-Mail deutlich schwächer. Oft beantworten die Mitarbeiter nur oberflächlich die Eingangsfrage und verweisen auf die persönliche Beratung. Bei E-Mail-Anfragen warten die Kunden zudem in fast einem Viertel der Fälle vergeblich auf eine Antwort.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Branche überzeugt mit einem insgesamt guten Service-Ergebnis – insbesondere bei der wichtigen Beratung vor Ort. Angesichts des Preisgefälles zwischen den Anbietern sollten Interessenten aber unbedingt mehrere Kostenvoranschläge einholen und vergleichen.“

Die besten Treppenliftanbieter

Sanimed geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen bietet insgesamt die günstigsten Treppenliftlösungen und ist bis zu rund 39 Prozent preiswerter als der Hersteller mit dem teuersten Angebot. Vor Ort erfragen die sehr

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

kompetenten Berater gezielt den Kundenbedarf und beantworten Fragen stets korrekt und vollständig. Auch E-Mail-Anfragen werden individuell und zügig beantwortet.

Den zweiten Platz belegt Hiro Lift, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen unterbreitet im Schnitt die zweitgünstigsten Angebote. Im Gespräch vor Ort nehmen sich die kompetenten Berater Zeit und gehen ausführlich auf Produktalternativen ein. Auch der informative und bedienungsfreundliche Internetauftritt überzeugt und Informationsunterlagen werden zudem sehr schnell zugesendet.

AS Seniorenprodukte nimmt den dritten Rang ein (Qualitätsurteil: „gut“). Attraktive Angebote, insgesamt die drittgünstigsten im Test, sorgen für ein sehr gutes Abschneiden in der Preisanalyse. Beim Service überzeugen vor allem die sehr kurzen Wartezeiten am Telefon und die schnelle Reaktion auf Anfragen per E-Mail.

Als einziges Unternehmen bietet der viertplatzierte Anbieter Lifta einen Service mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ – dank außerordentlich guter Ergebnisse in der Beratung vor Ort, per E-Mail, am Telefon und im Internet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf große, überregional tätige Treppenliftanbieter. Basis der Studie bildeten jeweils sechs verdeckte Beratungen („Mystery-Tests“) bei den Interessenten zu Hause. Jeder Test beinhaltete den Wunsch eines individuellen Angebots für den Einbau eines Treppenlifts. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen auch anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Zudem wurde die Versandqualität angeforderter Informationsunterlagen analysiert. Insgesamt flossen 215 Servicekontakte mit den Treppenliftanbietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt wurden die Angebote der Unternehmen im Rahmen einer Preisanalyse untersucht und bewertet (Erhebung: Juli 2017).

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.