

## PRESSEMITTEILUNG

### **Kundenbefragung: Küchenmesser-Marken 2017**

#### **Produktqualität überzeugt – Kunden greifen häufig zu höherpreisigen Messern – WMF auf Platz eins**

**Hamburg, 02.11.2017** – Moderner Küchenmaschinen zum Trotz bleibt das Messer wohl das wichtigste Utensil in der heimischen Küche. Dabei haben hochwertige Messer ihren Preis – was Verbraucher nicht abschreckt, die vor allem von der Produktqualität überzeugt sind. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Drei Markenmesser „sehr gut“**

Die Verbraucher sind mit ihren Küchenmessern ausgesprochen zufrieden: Drei Marken sichern sich das Kundenurteil „sehr gut“; acht weitere schneiden mit „gut“ ab. Nur zwei Marken kommen über ein befriedigendes Gesamtergebnis nicht hinaus. Auf dem letzten Platz der insgesamt 13 Marken rangieren die Küchenmesser von Ikea.

Als Erfolgsfaktor erweist sich die Produktqualität: Rund 86 Prozent der Befragungsteilnehmer bewerten diesen Aspekt bei ihrem Küchenmesser positiv. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis stößt selten auf Kritik: Mehr als vier Fünftel der Befragten zeigen sich bei ihrem Messer mit dem Preis angesichts der Leistung zufrieden.

#### **Billigvarianten kaum gefragt**

Für ein gutes Küchenmesser greifen viele Befragten auch etwas tiefer in die Tasche: Fast 40 Prozent der Kunden investierten für ihr Messer 50 Euro oder mehr, von den Besitzern eines Messerblocks gaben 42 Prozent mindestens 150 Euro aus. „Angesichts der hohen Zufriedenheitswerte ist es wenig überraschend, dass über 95 Prozent der Befragten bei einem Neukauf ihrer Küchenmesser-Marke treu bleiben würden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Klingenschärfe wird vernachlässigt**

Die meisten Befragten nutzen ihr bewertetes Küchenmesser häufig – über 80 Prozent täglich oder mehrmals täglich. Dabei geben nur knapp sieben Prozent der Kunden an, sich schon einmal über ihr Küchenmesser geärgert zu haben. Der hier am häufigsten genannte Grund ist eine allgemein stumpfe Schneide (rund 24 Prozent der Ärgernisse). Allerdings sagen rund zwei Drittel der Befragten auch, dass sie trotz des häufigen Gebrauchs ihr Messer nur selten schärfen oder sogar noch nie nachgeschärft hatten. So kann der Kundenfrust aufgrund stumpfer Klingen teilweise auch hausgemacht sein.

#### **Die beliebtesten Küchenmesser-Marken**

Sieger und damit beliebteste Küchenmesser-Marke ist WMF (Qualitätsurteil: „sehr gut“). WMF schneidet beim Preis-Leistungs-Verhältnis besser ab als die anderen Marken – 96 Prozent der Nutzer äußern sich hierzu positiv. Neben sehr guten Resultaten in puncto Produktqualität und Sortiment wird auch das Image der Marke mit am positivsten wahrgenommen. Zudem fällt

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

der Anteil an Befragten, die sich schon einmal über WMF geärgert hatten, mit 2,5 Prozent am niedrigsten aus.

Auf dem zweiten Rang folgt Zwilling (Qualitätsurteil „sehr gut“). Die Produktqualität überzeugt die Kunden mehr als bei allen anderen Anbietern; beim Sortiment erzielt Zwilling ebenfalls das beste Resultat. Positiv wird zudem das Image der Marke wahrgenommen und auch die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ist stark ausgeprägt.

Den dritten Rang nimmt Wüsthof ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Mit dem Sortiment und der Produktqualität zeigen sich gut 91 bzw. 86 Prozent der Befragten zufrieden. Die Kunden äußern zudem eine hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung und auch der Anteil an Befragten, die über ein Ärgernis berichteten, ist gering.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.334 Bewertungen von Personen ein, die ein Küchenmesser besitzen. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 13 von insgesamt 37 bewerteten Küchenmesser-Marken zu. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Verbraucher zu den Aspekten Produktqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis, Sortiment und Image der Marke. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein.

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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.