

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Studie: Selfstorage-Center 2018**

#### **Top-Beratung in Filialen vor Ort – Professionelle Lagerlösung nicht zum Schnäppchenpreis – Testsieger ist Pickens**

**Hamburg, 28.02.2018** – Wohnen ist teuer und Stauraum fast schon Luxus. Gerade in größeren Städten lautet die Antwort auf Lagerprobleme immer häufiger: Selfstorage-Center. Die zeitlich befristete Raummietung kann Probleme lösen, die etwa durch einen Umzug oder Auslandsaufenthalt auftreten können. Gut zu wissen: Der Service in den Selfstorage-Centern überzeugt; ein Preisvergleich ist aber dringend geboten. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sechs Selfstorage-Center-Anbieter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 28.02.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Preisvergleich lohnt**

Der Test deckt beachtliche Sparpotenziale auf: Bei der Wahl des jeweils günstigsten anstelle des teuersten Unternehmens können Kunden je nach Größe des Lagerraums im Schnitt zwischen rund 48 und 61 Prozent sparen. Ein wichtiger Faktor ist zudem der Standort, sprich: die Preise können je nach Filiale stark variieren. So kostet beispielsweise ein zehn Quadratmeter großer Lagerraum beim Anbieter Lagerbox in Frankfurt am Main 271 Euro pro Monat, in Chemnitz dagegen weniger als 190 Euro.

Am Preisbeispiel sieht man allerdings auch, dass Selfstorage-Center keine Lagerlösung für den schmalen Geldbeutel sind. Eine Faustregel: Je größer der angemietete Lagerraum, desto günstiger ist in der Regel auch der Quadratmeterpreis. So liegt die Monatsmiete bei kleinen Boxen im Schnitt bei rund 30 Euro pro Quadratmeter, bei größeren Räumen (sieben bis zwölf Quadratmeter) sinkt der Basispreis im Schnitt auf rund 17 Euro.

#### **Große Leistungsunterschiede**

Alle sechs Anbieter erreichen das Qualitätsurteil „gut“. In den einzelnen Testbereichen sind die Unterschiede zwischen den Unternehmen allerdings groß. So bewegen sich die Ergebnisse im Bereich Service je nach Anbieter zwischen „sehr gut“ und „ausreichend“. Insgesamt sehr überzeugend sind die Beratungen vor Ort: Die Mitarbeiter nehmen sich in der Regel ausreichend Zeit, beraten umfassend und individuell; alle Fragen werden im Test korrekt beantwortet. Defizite gibt es aber am Telefon und per E-Mail. So beantworten beispielsweise zwei der sechs Unternehmen nicht einmal die Hälfte der E-Mail-Anfragen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Interessenten sollten einen Termin in der Filiale vereinbaren. Die Beratung ist meist professionell und man kann sich von den Lagerbedingungen für das eigene Hab und Gut direkt überzeugen.“

#### **Die besten Selfstorage-Center**

Pickens geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und zeigt dabei einen sehr guten Service. Vor Ort geben die kompetenten Mitarbeiter korrekte und umfassende Auskünfte, E-Mail-Anfragen beantwortet das Unternehmen zügig und die Internetseite punktet mit umfangreichen Funktionen und Informationen wie einem Mietraumrechner und einer

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

Fotogalerie zur Visualisierung der Räumlichkeiten. In der Preisanalyse schneidet Pickens als drittbesten Anbieter ab.

Den zweiten Platz belegt Lagerbox mit einem guten Gesamtergebnis. Vor Ort nehmen sich die Mitarbeiter Zeit für die Interessenten und beraten fachkundig. Der telefonische Service ist der beste im Testfeld und auch die E-Mail-Bearbeitung erfolgt professionell. Positiv sind zudem kundenfreundliche Vertragsbedingungen wie eine Mindestmietdauer von nur einer Woche.

Sirius Facilities nimmt den dritten Rang ein (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen ist in puncto Konditionen das zweitbeste und bietet bei zwei der drei untersuchten Anmietenszenarien im Schnitt den günstigsten Preis. Die Vor-Ort-Beratungen sind freundlich und kompetent. Zudem ist der Zugang zu den Lagerräumlichkeiten jeden Tag rund um die Uhr möglich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs Selfstorage-Center-Unternehmen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen eines jeden Anbieters. Zudem wurden je zehn verdeckte Telefon-Tests, E-Mail-Tests und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je eine Inhaltsanalyse der Websites durchgeführt. Insgesamt flossen 246 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden Preise, Leistungsumfang und Vertragsbedingungen anhand standardisierter Rollenspiele bewertet (Erhebung: 28.11.2017 bis 19.01.2018).

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.