

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Gerätevermieter 2019

Breit gefächertes Angebot, aber Service der Branche mit Schwächen – Testsieger ist Boels Rental

Hamburg, 13.09.2019 – Bohren, sägen, schweißen oder gar baggern – Heimwerken ist ungebrochen populär. Der Do-it-Yourself-Wunsch stößt aber an Grenzen: Nicht jedermann verfügt über das nötige Werkzeug und Spezialgerät. Abhilfe können Unternehmen schaffen, die sich auf die Vermietung dieser Produkte spezialisiert haben. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat jetzt sechs große Gerätevermieter getestet – zumindest das Angebot lässt das Herz von Hobby-Handwerkern höherschlagen.

Im Gesamtergebnis erzielen drei Anbieter das Qualitätsurteil „gut“, drei weitere schneiden mit „befriedigend“ ab. Dabei überzeugt die Branche in puncto Mietgerätangebot, allerdings trübt die oft nur durchwachsene Serviceleistung das Bild.

Angebot ist ein Trumpf

Die Auswahl an Mietgeräten ist bei allen Anbietern gut bis sehr gut. So verfügen alle Unternehmen beispielsweise über zahlreiche Kleinwerkzeuge wie diverse Bohrmaschinen und Fräsen wie auch über schwere Geräte wie Baumaschinen oder Arbeitsbühnen. Deutliche Unterschiede gibt es allerdings beim Angebot an Mietfahrzeugen, etwa Lkw oder Pkw-Anhänger, sowie bei der Anzahl der in Deutschland verfügbaren Mietstationen.

Service mit deutlichen Defiziten

Interessenten erhalten sowohl am Telefon als auch bei Anfragen per E-Mail fachlich korrekte Antworten. Allerdings fallen die Auskünfte nicht selten unvollständig und nur oberflächlich aus. Zudem zeigen sich große Defizite bei der Erfragung des Kundenbedarfs. In der Konsequenz ist die Beratung oft kaum bedarfsgerecht und wenig individuell. Besser aufgestellt sind die Gerätevermieter im Internet: Die Websites punkten häufig mit Übersichtlichkeit und verständlichen Inhalten. Auch der Informationswert ist – zumindest bei den Besten der Branche – hoch.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Für produktspezifische Informationen sind die Internetauftritte eine gute Anlaufstelle. Das Angebot an Werkzeugen und Geräten überzeugt zudem fast überall. In der Praxis hängt die Attraktivität für den Kunden letztlich aber auch davon ab, ob die Unternehmen über eine nahegelegene Mietstation verfügen.“

Die besten Gerätevermieter

Als Testsieger geht Boels Rental mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Der Gerätevermieter profiliert sich mit der besten Serviceleistung der Branche. Insbesondere der nutzerfreundliche und strukturierte Internetauftritt überzeugt und bietet einen sehr hohen Informationswert und hilfreiche Funktionen, beispielsweise die Möglichkeit einer Online-Reservierung von Geräten. Auch beim Service per E-Mail belegt der Testsieger den ersten Rang. Der insgesamt sehr gute Angebotsumfang, zu dem auch eine vergleichsweise große Anzahl an Mietstationen zählt, trägt ebenfalls zum positiven Gesamtergebnis bei.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Platz belegt Zeppelin Rental (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter überzeugt mit einem sehr guten Angebotsumfang. Neben einer vielfältigen Auswahl an Werkzeugen und Baugeräten stellt das Unternehmen auch Fahrzeuge wie LKWs oder Transporter zur Miete bereit. Beim telefonischen Service platziert sich das Unternehmen auf Rang zwei; der Internetauftritt punktet unter anderem mit einer hohen Bedienungsfreundlichkeit.

Auf Rang drei positioniert sich Klarx, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen verfügt über das beste Angebot aller untersuchten Gerätevermieter. Besonders die mit Abstand größte Anzahl an deutschlandweiten Mietstationen fällt positiv ins Gewicht. Im Bereich Service schneidet der Internetauftritt aus Nutzersicht positiv ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sechs große Anbieter von Mietgeräten, die sich an Privatkunden wenden und deutschlandweit über mindestens 20 Mietstationen verfügen. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Inhaltsanalyse der einzelnen Websites ermittelt. Es flossen insgesamt 186 Servicekontakte mit den Gerätevermietern in die Auswertung ein. Zudem erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung des auf den Websites dokumentierten Angebotsumfangs (Datenstand: 03. Juli 2019).

Veröffentlichung 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

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
www.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. Über 2.000 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.