

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Umzugsunternehmen 2020

Große Ersparnis von teils über 50 Prozent möglich – Besichtigungstermine ratsam – Testsieger ist Hansetrans

Hamburg, 24.03.2020 – Ob berufsbedingt oder aus privaten Gründen, ob innerhalb einer Stadt oder quer durch die Republik – für einen Umzug werden häufig Profis beauftragt. Wer eine richtig gute Beratung wünscht, sollte Wert auf eine Besichtigung zuhause legen. Doch so überzeugend die Gespräche hier auch sind – nur ein Vergleich mehrerer Angebote schützt vor einem übersteuerten Umzug. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches neun überregionale Umzugsunternehmen getestet hat.

Lohnender Kostenvergleich

Ein Umzug kann kostspielig sein, muss er aber nicht: Zwischen den Anbietern gibt es deutliche Preisunterschiede. Das größte prozentuale Einsparpotenzial zeigt sich im Test für einen Umzug ohne Zusatzleistungen wie Einpackhilfe und Möbel(de)montage: In einem konkreten Szenario schwanken die Angebotspreise zwischen 450 und 960 Euro. Durch die Wahl des günstigsten gegenüber dem teuersten Anbieter können Kunden 53,1 Prozent (hier: 510 Euro) sparen. Die durchschnittliche Ersparnismöglichkeit liegt über alle untersuchten Fälle hinweg bei rund 46 Prozent. Aber selbst bei vermeintlich kleinen Zusatzleistungen gibt es nicht unerhebliche Unterschiede. So berechnen die Unternehmen zum Beispiel für die Einrichtung von Halteverbotszonen für den Umzug zwischen 198 und 340 Euro.

Starker Service nur vor Ort

In puncto Service sind die Unternehmen bei Vor-Ort-Terminen sehr gut aufgestellt. Die freundlichen, motivierten Mitarbeiter profilieren sich mit sehr kompetenten Beratungen. Sie erfragen detailliert die Kundenwünsche und beraten ausgesprochen bedarfsgerecht. Dagegen zeigen sich an anderen Stellen Schwächen: Fast ein Drittel der Anfragen per E-Mail werden im Test gar nicht beantwortet. Und hier – wie auch am Telefon – erhalten Interessenten häufig wenig lösungsorientierte Auskünfte.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, rät: „Vor einem Umzug sollten unbedingt Angebote mehrerer Unternehmen eingeholt werden, am besten verbunden mit einem Besichtigungstermin. Und um letztlich wirklich eine Auswahlmöglichkeit zu haben, sollten Interessenten die Vor-Ort-Termine zuhause möglichst frühzeitig vereinbaren.“

Die besten Umzugsunternehmen

Hansetrans geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Studie hervor und profiliert sich dabei mit der besten Serviceleistung der Branche. Besonders bei Terminen vor Ort spielen die freundlichen Mitarbeiter ihre Stärken aus und überzeugen mit sehr individuellen und verständlichen Beratungen. Das Fachpersonal nimmt sich dabei genügend Zeit für die Interessenten und erstellt meist schon direkt im Anschluss des Gesprächs ein Angebot. Außerdem bietet das Unternehmen für zwei der fünf untersuchten Umzugsszenarien den besten Preis.

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 Rang erzielt Zapf (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter besticht mit sehr attraktiven Umzugspreisen und den insgesamt besten Konditionen. In der Serviceanalyse punktet neben der guten Beratung vor Ort insbesondere auch der informative und übersichtliche Internetauftritt.

Den dritten Platz belegt ITO, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Der Anbieter zeigt eine gute Serviceleistung, insbesondere vor Ort. Die Mitarbeiter treten professionell auf und halten im Test die Termine pünktlich ein. In einem der fünf Szenarien offeriert ITO zudem den günstigsten Preis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Service und die Preise von neun überregional tätigen Umzugsunternehmen inklusive deren Kooperationspartner und Tochterunternehmen. Die Messung der Servicequalität erfolgte über jeweils drei Beratungen vor Ort, jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests sowie Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer Inhaltsanalyse der einzelnen Internetauftritte. Insgesamt flossen 306 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein. Darüber hinaus wurden die Preise anhand von fünf definierten Umzugsszenarien ermittelt und vergleichend bewertet (Erhebungszeitraum: 06.01.-06.02.2020).

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.