

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Fahrradhäuser 2020

#### **Guter Service dank überzeugender Mitarbeiter – Fünf Fahrradhäuser „sehr gut“ – Testsieger ist B.O.C. / Bikemax**

**Hamburg, 16.04.2020** – Vielen wird die eigene Wohnung zu eng. Um etwas Sport zu treiben und frische Luft zu tanken, ist Radfahren eine beliebte Option. Stand der Drahtesel im Winter untätig im Keller oder in der Garage, ist aber häufig eine Inspektion oder Reparatur fällig. Die Fahrradhäuser sind – neben dem Fahrradverkauf – auch für Werkstattdienste gerüstet. Erfreulich: Auf die Beratung und den Service vor Ort ist meist Verlass. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv neun Fahrradhaus-Ketten getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/ratgeber/tests](http://www.ntv.de/ratgeber/tests) und [www.disq.de](http://www.disq.de)*).

#### **Fachkundige Beratung**

Die Fahrradhäuser bieten insgesamt eine überzeugende Kundenorientierung und verfehlen mit 79,4 Punkten nur knapp ein sehr gutes Resultat. Fünf Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, vier weitere erzielen ein gutes Gesamtergebnis.

Mitentscheidend ist der Faktor Mensch, sprich: die Angestellten. Die freundlichen Fahrradexperten beraten verständlich und mit nur wenigen Ausnahmen fachlich korrekt. Dabei präsentieren sie sich auch bei aktuellen Fahrradthemen, wie E-Bikes und Lastenfahrräder, gut informiert. Bei vermeintlich leichteren Fragen zum Thema Diebstahlschutz bleiben die Angestellten im Test allerdings teilweise zu einsilbig. Auch die Vorstellung von Produktalternativen kommt in etlichen Beratungen noch zu kurz.

#### **Gutes Angebot – auch an Service-Extras**

Die ansprechend gestalteten Fahrradhäuser warten mit einem sehr vielfältigen Angebot an Fahrrädern, Fahrradteilen und Zubehör auf. Punkten können viele Filialen auch mit zahlreichen Zusatzleistungen. So ist in allen Filialen ein Montageservice vorhanden und auch eine Finanzierung per Ratenkauf wird überall angeboten. Besonders attraktiv: In über drei Viertel der getesteten Filialen steht auch eine Teststrecke zur Verfügung, um die Zweiräder direkt vor Ort ausprobieren zu können.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Stärken des stationären Handels kommen in den Fahrradhäusern voll zum Tragen, etwa die Beratung durch fachkundiges Personal und kundenfreundliche Zusatzservices. Ein Tipp für den Verbraucher: Spezielle Zweiräder, zum Beispiel Lastenfahrräder, sind nicht überall in ausreichendem Maße vorhanden. Hier sollte man vor dem Besuch den Bestand erfragen, um die Modelle vor Ort auch in Augenschein nehmen zu können.“

#### **Die besten Fahrradhäuser**

Als Testsieger geht B.O.C. / Bikemax mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Die motivierten Mitarbeiter beraten besonders lösungsorientiert: Sie erfragen den Bedarf gezielt, geben passgenaue Antworten und erklären den Produktnutzen im Vergleich am besten.

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

Außerdem nehmen die Angestellten ehrlich Anteil am Anliegen der Kunden und beraten mit Mehrwert. Die Filialen punkten mit sauberen, ansprechend gestalteten Räumlichkeiten sowie angenehmer Atmosphäre. Eine Erst-Inspektion ist beim Fahrradkauf zudem kostenlos.

Das Radhaus (Qualitätsurteil: „sehr gut“) positioniert sich auf Rang zwei. Die Mitarbeiter beraten sehr individuell und beweisen gute interaktive Fähigkeiten. Die Fahrradexperten beantworten Kundenfragen souverän sowie stets korrekt und ermitteln gezielt den Bedarf der Interessenten. Die Ausstellungsflächen präsentieren sich sehr gut gefüllt und es kommt nur zu kurzen Wartezeiten.

Rang drei nimmt Cube / Multicycle (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Das sehr freundliche Personal nimmt sich Zeit für das Anliegen der Kunden und geht auch mit Beschwerden professionell um. Darüber hinaus verfügt der Anbieter über ein sehr vielfältiges Angebot an Fahrrädern sowie Fahrradteilen und besticht durch ansprechend gestaltete Filialen.

Ebenfalls das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern sich Fahrrad XXL auf Rang vier und das fünfplatzierte Unternehmen Little John Bikes.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete neun Fahrradhaus-Ketten, die in Deutschland jeweils mehr als fünf stationäre Filialen betreiben. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, das Angebot, die Warte- und Öffnungszeiten, die Gestaltung und Sauberkeit der Filialen sowie Zusatzservices wie das Vorhandensein einer Teststrecke oder eines Werkstattdienstes. Es flossen insgesamt 90 Servicekontakte mit den Fahrradhäusern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**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.