

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Marken Töpfe und Pfannen 2020

Produktqualität und Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugen – Zwei Marken „sehr gut“ – Schulte-Ufer auf Platz eins

Hamburg, 16.10.2020 – In aktuellen Zeiten, in denen viele Beschäftigte im Homeoffice arbeiten, gewinnt auch das Kochen am eigenen Herd an Zuspruch. Wer in die Küchen deutscher Haushalte schaut, stößt dabei häufig auf Produkte bekannter Hersteller. Bei Töpfen und Pfannen ist der Qualitätsanspruch der Verbraucher hoch – und dieser wird von den renommierten Marken häufig erfüllt, wie eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) zeigt.

Zufriedenheit der Kunden ausgeprägt

Die Verbraucher sind mit den Töpfen und Pfannen der Markenhersteller ausgesprochen zufrieden: Zwei Marken schneiden mit „sehr gut“ ab, die weiteren 17 erreichen ein gutes Kundenurteil. Gerade in den Kernbereichen fallen die Beurteilungen positiv aus: Die insgesamt höchsten Zufriedenheitswerte erzielen die bewerteten Töpfe und Pfannen in puncto Produktqualität, welche Aspekte wie Funktionalität sowie Langlebigkeit umfasst. Gute Noten gibt es auch für das Preis-Leistungs-Verhältnis, mit dem sich gut 82 Prozent der Kunde zufrieden zeigen.

Günstiger Preis weniger wichtig

Langlebigkeit und gute Produkteigenschaften haben bei den befragten Kunden starken Einfluss auf die Kaufentscheidung. Ein günstiger Preis ist demgegenüber ein weniger wichtiger Faktor. Dies äußert sich auch im konkreten Kaufverhalten: So haben über 80 Prozent der Verbraucher mindestens 50 Euro, immerhin rund 30 Prozent sogar 100 Euro oder mehr für ihr bewertetes Kochgeschirr-Produkt ausgegeben.

Kundenärger selten

Weniger als sieben Prozent der Befragten geben an, schon einmal eine negative Erfahrung mit den bewerteten Töpfen oder Pfannen gemacht zu haben. In diesen seltenen Fällen sorgt am ehesten für Kundenfrust, wenn der Qualitätsanspruch nicht erfüllt wird: Betroffene ärgern sich am häufigsten über schlechte Produkteigenschaften der Töpfe und Pfannen. Deutlich mehr Kunden berichten dagegen über positive Erfahrungen, und zwar gerade in Bezug auf die Langlebigkeit und die Eigenschaften der Produkte.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Töpfe und Pfannen sind langlebige Konsumgüter und die Verbraucher sind augenscheinlich bereit, für gute Qualität etwas tiefer in die Tasche zu greifen. Die hohe Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis des Kochgeschirrs zeigt, dass sich die Investition in vielen Fällen gelohnt hat.“

Die beliebtesten Kochgeschirr-Marken

Schulte-Ufer erreicht die höchste Kundenzufriedenheit aller Marken und erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“. In puncto Preis-Leistungs-Verhältnis und Produktqualität setzt sich die Kochgeschirr-Marke an die Spitze (92,6 bzw. 95,1 Prozent zufriedene Kunden). Das Image von Schulte-Ufer ergibt

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

ebenfalls hohe Zufriedenheitswerte: Die Marke wird beispielsweise als besonders sympathisch beurteilt. Zudem ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung mit einem Net Promoter Score (NPS) von +40,0 im Vergleich mit am höchsten.

Rang zwei nimmt Fissler ein, ebenfalls mit dem Kundenurteil „sehr gut“. Eine Stärke der Marke stellt die Produktqualität mit einem sehr hohen Anteil an zufriedenen Kunden dar. Hinsichtlich Preis-Leistungs-Verhältnis, Image der Marke und Produktsortiment erzielt Fissler die drittbesten Bewertungen. Die Ärgernisquote ist im Vergleich mit am niedrigsten. Auch zeigen die Befragten im Markenvergleich eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft.

Den dritten Rang belegt Tefal (Qualitätsurteil: „gut“). Hohe Zufriedenheit bei den Kunden erreicht die Marke insbesondere in puncto Produktsortiment (Platz eins), Image und Produktqualität. Zudem fällt der Anteil an Tefal-Kunden mit einem Ärgernis – nur 2,5 Prozent – mit am niedrigsten aus.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 1.598 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten regelmäßig eigene Töpfe und/oder Pfannen verwendet haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Kunden zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität, Image der Marke und Produktsortiment. Zudem flossen Kundenärgernisse und die Weiterempfehlungsbereitschaft in das Gesamtergebnis ein. In der Einzelauswertung wurden alle Kochgeschirr-Marken berücksichtigt, zu denen sich jeweils 80 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 19 von 20 bewerteten Marken zu.

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.