

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Treppenliftanbieter 2021

### **Kompetente persönliche Beratungen – Kostenvergleich ratsam – Testsieger ist Sanimed**

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

**Hamburg, 08.10.2021** – Treppen können zum Problem werden, nämlich bei eingeschränkter Mobilität, etwa im Alter. Für Eigenheimbesitzer stellen in solchen Fällen Treppenlifte eine mögliche Lösung dar. Doch mit welchen Kosten muss man rechnen? Und welche Unternehmen bieten einen guten Service? Antworten gibt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches fünf große Treppenliftanbieter getestet hat.

#### **Teils hohe Ersparnis möglich**

Die Kosten für einen Treppenlift inklusive Montage sind sehr variabel und hängen immer von den baulichen Voraussetzungen beim Kunden ab. In den vier Testszenarien bewegen sich die Angebotspreise grob im Bereich zwischen 10.000 und 15.000 Euro. Die Preisunterschiede zwischen den Anbietern sind jedoch nicht unerheblich. Bei den untersuchten Treppenlift-Angeboten liegt das Einsparpotenzial zwischen dem günstigsten und teuersten Unternehmen im Schnitt bei gut 16 Prozent. In einem Fall gehen die Angebote sogar um 4.561 Euro auseinander, was hier eine maximale Ersparnis von nahezu einem Drittel der Kosten bedeutet.

#### **Überzeugende Beratungsleistungen**

Treppenlifte sind immer individuelle Lösungen, die im Vorwege einer kompetenten und professionellen Beratung bedürfen. Alle Anbieter können hier mit guten bis sehr guten Leistungen überzeugen. Ob beim Interessenten zu Hause oder bei detaillierten Beratungen am Telefon – die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter treten nicht nur motiviert und freundlich, sondern auch ausgesprochen kompetent auf; sie vermitteln die Informationen zum Treppenlifteinbau souverän und leicht verständlich. Ein Wermutstropfen: In zwei Drittel der Beratungen werden die Kosten nicht transparent erläutert. Oft wird auf das Angebot verwiesen, welches im Anschluss erstellt werden soll. In jedem fünften Fall bleibt ein solcher Kostenvoranschlag im Test jedoch aus.

Die separat getestete Kundenorientierung am Telefon und insbesondere der Service per E-Mail fallen dagegen schwächer aus. So bleibt zum Beispiel fast jede dritte E-Mail-Anfrage unbeantwortet. Zudem sind die eingegangenen Antworten häufig unvollständig und verweisen teils nur auf eine persönliche Beratung. „Ein Treppenlift ist eine kostspielige Investition. Deshalb sollte man sich von mehreren Spezialisten beraten lassen, um den Service beurteilen und die Preise vergleichen zu können“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten Treppenliftanbieter**

Testsieger ist Sanimed mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Bei den Beratungen zum Treppenlifteinbau treten die Außendienst-Fachkräfte sehr motiviert auf und ermöglichen eine einfache Lösung des Kundenanliegens. Im Test erhalten die Interessenten anschließend stets ein Angebot, welches in drei von vier Fällen das preisgünstigste ist; die Ersparnis gegenüber dem jeweils teuersten Mitbewerber beträgt bis zu 31,9 Prozent. Der Online-Service ist, etwa dank sehr hohem Informationswert der Website, im Vergleich führend. Zudem bietet einzig Sanimed einen insgesamt guten telefonischen Service.

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

Auf Rang zwei positioniert sich Garaventa Lift, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Ausschlaggebend ist vor allem das Preisniveau: Der Treppenliftanbieter ist in allen vier Testszenarien am zweitgünstigsten. Für die Beratungen zum Einbau nehmen sich die Mitarbeitenden ausreichend Zeit und geben stets korrekte, vollständige und strukturierte Auskünfte. Der Internetauftritt überzeugt insbesondere in der Nutzerbetrachtung mit sehr guten Bewertungen.

Den dritten Platz nimmt Thyssenkrupp Home Solutions (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Die kompetenten und freundlichen Mitarbeitenden sorgen hier für eine insgesamt gute Beratung. Das Unternehmen ist sowohl bei der Beratung und dem telefonischen Service als auch in der Preisanalyse der im Vergleich drittbeste Anbieter.

Auf den folgenden Rängen platziert sich Hiro Lift (Qualitätsurteil: „gut“) vor Lifta („befriedigend“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf überregional tätige Treppenliftanbieter. Basis der Studie bildeten jeweils sechs verdeckte Beratungen, die nach Terminabsprache bei den Interessenten zu Hause durchgeführt wurden. In acht Fällen konnte kein Hausbesuch stattfinden; mittels eingesandter Fotos von den räumlichen Gegebenheiten erfolgten stattdessen detaillierte Beratungsgespräche per Telefon. Jeder Test beinhaltete den Wunsch eines individuellen Angebots für den Einbau eines Treppenlifts. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen außerdem anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests, je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites untersucht. Zudem wurde die Versandqualität angeforderter Informationsunterlagen analysiert. Insgesamt flossen 215 Servicekontakte mit den Treppenliftanbietern in die Auswertung ein. In einem weiteren Schritt wurden die Angebote der Unternehmen im Rahmen einer Preisanalyse untersucht und bewertet.

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.