

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Fahrradhäuser 2022**

#### **Ausgezeichnetes Serviceniveau – Acht Fahrradhäuser „sehr gut“ – Testsieger ist B.O.C. / Bikemax**

**Hamburg, 21.04.2022** – Ob der Umwelt zuliebe, aus gesteigertem Gesundheitsbewusstsein oder um den hohen Spritpreisen ein Schnippchen zu schlagen – Fakt ist: Fahrradfahren liegt im Trend. Profiteur dieser Lust am Zweirad ist besonders der Fachhandel. Doch wo finden Interessenten die kompetenteste Beratung und den insgesamt besten Service? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zehn große Fahrradhaus-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 21.04.2022, 18:35 Uhr*).

Erfreuliches Ergebnis: Die Fahrradhäuser erreichen insgesamt ein sehr hohes Servicelevel und verbesserten damit nochmals das gute Resultat aus der Vorstudie (aktuell: 82,9 Punkte, 2020: 79,4 Punkte). Gleich acht Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei weitere erzielen ein gutes Gesamtergebnis.

#### **Professionelle Beratungen**

Eine große Stärke des Fahrradfachhandels sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Experten beweisen in den Kundenberatungen ihr Fachwissen; Fachfragen rund ums Rad beantworten die Angestellten im Test fast ausnahmslos korrekt und souverän und auch die Produktberatungen zu E-Bikes verlaufen überzeugend. Dabei erfragen sie häufig gezielt den individuellen Bedarf der Interessenten und sorgen letztlich in 82,0 Prozent der Fälle für eine einfache Lösung des Kundenanliegens.

#### **Vielfältiges Angebot und etliche Zusatzservices**

Das Angebot kann in der Breite überzeugen: Die Fahrradhäuser bieten eine sehr große Vielfalt an verschiedenen Fahrradtypen. Auch Zubehör und Helme kommen im Sortiment nicht zu kurz. Zudem offerieren viele der oft ansprechend gestalteten Filialen diverse Service-Extras, beispielsweise Teststrecken zum Probefahren, Finanzierungsmöglichkeiten beim Kauf sowie Montage- und Werkstatteleistungen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Auch wenn das Angebot insgesamt überzeugt, kann es jetzt im Frühjahr, wenn die Fahrradsaison richtig Fahrt aufnimmt, zu Wartezeiten kommen. Der Grund liegt neben der hohen Nachfrage auch an den globalen Lieferkettenproblemen, die für einen Waren- und Materialmangel sorgen. Dies zeigt sich besonders bei speziellen Fahrradwünschen, wie den stark nachgefragten Lastenrädern, oder auch bei Reparaturen.“

#### **Die servicebesten Fahrradhäuser**

B.O.C. / Bikemax geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfragen gezielt den Kundenbedarf, beraten sehr lösungsorientiert und zeigen dabei häufig auch Produktalternativen auf. Der Umgang mit Beschwerden erfolgt professionell. Auch das Filialumfeld überzeugt, etwa in puncto Sauberkeit und Raumgestaltung. Der Testsieger punktet zudem mit umfangreichen Zusatzservices und einem sehr vielfältigen Produktangebot.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang nimmt Das Radhaus (Qualitätsurteil: „sehr gut“) ein. Die Fahrradexperten überzeugen mit ihrer Fachkunde: Sämtliche Beratungen fallen vollständig sowie strukturiert aus und Kundenfragen werden ausnahmslos korrekt beantwortet. Zudem treten die Angestellten ausgesprochen freundlich und motiviert auf, sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre und bieten Beratungen mit Mehrwert.

Rang drei belegt Fahrrad XXL, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Unternehmen profiliert sich mit dem im Vergleich umfangreichsten Angebot sowie dem attraktivsten Filialumfeld. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten darüber hinaus fachlich korrekt und inhaltlich verständlich.

Weitere Fahrradhäuser-Ketten im Test (alphabetisch): Bikesboards, Cube / Multicycle, Little John Bikes, Lucky Bike / Radlbauer, Mega Bike, Rabe Bike und Stadler.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn große Fahrradhaus-Ketten. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Angestellten, 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 100 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 Testerinnen und 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.