

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Marken Töpfe und Pfannen 2022

Produktqualität überzeugt am meisten – 17 Marken mit Kundenurteil „gut“ – Schulte-Ufer auf Platz eins

Hamburg, 18.10.2022 – Der Trend zum Homeoffice, Gesundheitsaspekte oder Sparzwänge – es gibt zahlreiche Gründe, die für das Kochen zuhause sprechen. Auch wenn in vielen Haushalten die Küche an manchen Tagen kalt bleibt – die nötige Grundausstattung an Töpfen und Pfannen ist vorhanden. Häufig prägen hier Produkte bekannter Marken das Bild, denn der Qualitätsanspruch der Verbraucherinnen und Verbraucher ist oft kaufentscheidend. Das zeigt die aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Preis-Leistungs-Verhältnis durchweg gut

Die Zufriedenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Töpfen und Pfannen der Markenhersteller ist stark ausgeprägt. Zwar gibt es in allen Bewertungsbereichen sichtbare Unterschiede, in Summe erzielen aber sämtliche Marken ein gutes Kundenurteil. Vor allem in den Kernbereichen fallen die Beurteilungen positiv aus: Die insgesamt höchsten Zufriedenheitswerte erzielen die bewerteten Kochgeschirr-Marken in puncto Produktqualität, die Aspekte wie Funktionalität und Langlebigkeit umfasst.

Ausschließlich gute Noten gibt es auch für das Preis-Leistungs-Verhältnis, mit dem sich gut 84 Prozent der Kundinnen und Kunden zufrieden zeigen. Zudem wird das Produktsortiment positiv oder – bei zwei Marken – sogar sehr positiv bewertet. Am ehesten können die Hersteller noch am eigenen Image feilen: Immerhin fast jeder Fünfte der Befragten zeigt sich hiervon nicht überzeugt.

Nachhaltige Kaufentscheidung

Mit ausschlaggebend für die Wahl sind vor allem die Langlebigkeit (in 22,3 Prozent der Fälle) und die guten Produkteigenschaften der Töpfe und Pfannen (18,9 Prozent). Ein attraktiver Preis wird demgegenüber nur in 13,8 Prozent der Fälle als ein Kaufgrund genannt. Als Fehlkauf erweisen sich die Töpfe und Pfannen eher selten. Dafür spricht, dass trotz überwiegend mehrmaliger Nutzung pro Woche über 43 Prozent der Produkte schon drei Jahre oder länger im Besitz der Befragten sind.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Verbraucherinnen und Verbraucher sind augenscheinlich bereit, bei der Anschaffung von Töpfen und Pfannen weniger auf den Preis, sondern viel stärker auf die Qualität zu achten. Dass diese nachhaltige Sichtweise sich oft auszahlt, belegt die insgesamt hohe Kundenzufriedenheit.“

Das Top-3-Ranking

Schulte-Ufer erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit und ist damit die beliebteste Marke. In puncto Produktqualität sichert sich einzig Schulte-Ufer ein sehr gutes Ergebnis: Fast 89 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit eher oder sehr zufrieden. Das Preis-Leistungs-Verhältnis bewerten rund 88 Prozent der Kundinnen und Kunden positiv. Außerdem sind Ärgernisse bei dieser Marke sehr selten und die Weiterempfehlungsbereitschaft ist im Vergleich am höchsten (Net Promoter Score: +47,7).

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

Rang zwei belegt Tefal, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Insbesondere das Produktsortiment stellt sich hier als Zufriedenheitsgarant heraus – fast 98 Prozent der Befragten bewerten dieses positiv (Rang eins). Mit der Produktqualität zeigen sich knapp 88 Prozent der Kundinnen und Kunden zufrieden. Darüber hinaus berichten nur sehr wenige der Befragten (rund drei Prozent) über erlebte Ärgernisse – in diesem Punkt belegt Tefal den geteilten ersten Rang mit Schulte-Ufer.

WMF (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Die Marke punktet etwa beim Produktsortiment (88,2 Prozent zufriedene Kundinnen und Kunden) und einem als positiv wahrgenommen Image (94,3 Prozent der Bewertungen). Auch die Produktqualität erzielt einen hohen Zufriedenheitswert. Zudem bekunden die Befragten hier die zweithöchste Bereitschaft zur Weiterempfehlung (Net Promoter Score: +42,0).

Weitere Kochgeschirr-Marken mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Ballarini, Berndes, ELO, Fissler, Ikea, Karcher, Krüger, Le Creuset, Rohe Germany, Rösle, Silit, Stoneline, Woll und Zwilling.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.585 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten regelmäßig eigene Töpfe und/oder Pfannen verwendet haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Produktqualität, Produktsortiment und Image der Marke. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgergebnisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Kochgeschirr-Marken berücksichtigt, zu denen sich jeweils 80 Kundinnen und Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 17 von 22 bewerteten Marken zu.

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.

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