

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Treppenliftanbieter 2023

Beratungen vor Ort häufig top – Kostenvergleich dringend geboten – Testsieger ist Sanimed

Hamburg, 10.10.2023 – Bei eingeschränkter Mobilität, etwa im Alter, können Treppen zu einer Herausforderung werden. Für Betroffene, die im Eigenheim mit diesem Problem konfrontiert sind, kann ein Treppenlift die Lösung darstellen. Das A und O ist aber zunächst eine professionelle und individuelle Beratung. Doch welche Unternehmen bieten einen Top-Service und zudem vergleichsweise günstige Angebote? Antworten gibt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das den Service und die Preise von fünf großen Treppenliftanbietern untersucht hat.

Kompetente Beratungen, passende Lösungsvorschläge

Die getesteten Treppenlift-Spezialisten schneiden mit einem im Schnitt guten Gesamtergebnis ab; auch in puncto Service erreicht die Branche ein gutes Niveau. Zwei Unternehmen sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei weitere schneiden mit „gut“ ab und lediglich ein Anbieter kommt über ein befriedigendes Resultat nicht hinaus.

Positiv sticht insbesondere die Beratung bei den Kundinnen bzw. Kunden zu Hause hervor: Die motivierten, freundlichen Mitarbeitenden geben verständliche, fachlich korrekte und zumeist auch vollständige Auskünfte. In 90 Prozent der Fälle präsentieren die Treppenliftexperten bedarfsgerechte Lösungsvorschläge. Ein Kritikpunkt allerdings: In fast jeder zweiten Beratung wird die Kostenstruktur nicht transparent erläutert; häufig wird lediglich ein Gesamtpreis mitgeteilt. So stark die Beratung vor Ort ausfällt, so schwach ist dagegen der Service per E-Mail: Gleich drei der fünf Unternehmen beantworten im Testzeitraum weniger als die Hälfte der E-Mail-Anfragen und sind in diesem Bereich somit „mangelhaft“.

Mehrere tausend Euro Ersparnis möglich

Treppenlifte und deren Einbau sind generell eine kostspielige Investition, aber deutliche Preisunterschiede zwischen den Anbietern eröffnen ein erhebliches Sparpotenzial. Dieses liegt bei jedem der sechs konkreten Testszenarien bei gleich mehreren tausend Euro, wenn der jeweils preisgünstigste anstelle des teuersten Anbieters gewählt wird. In einem Test-Fall beträgt die maximale Differenz sogar fast 10.000 Euro (7.521 Euro gegenüber 17.396 Euro – Sparpotenzial: rund 57 Prozent)!

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Alle Treppenliftanbieter profilieren sich mit einer ausgezeichneten Beratung vor Ort. Aufgrund des Kostenaspekts sollten Interessenten dennoch nicht gleich das erste Angebot in gutem Glauben akzeptieren, sondern zumindest das Angebot eines zweiten Treppenliftprofis einholen und vergleichen.“

Die Top 3 der Treppenliftanbieter

Sanimed geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Das Unternehmen bietet den insgesamt besten Service, wobei insbesondere die Vor-Ort-Beratungen überzeugen: Die Mitarbeitenden nehmen die Termine bei den Kundinnen und Kunden pünktlich wahr und führen sehr verständliche Gespräche zu den Treppenliften. Sie erfragen

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer, Dimitri Geibel

Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

**Persönlich haftende
Gesellschafterin:**
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

umfassend den Kundenbedarf und gehen optimal darauf ein. Auch der Online-Service ist führend, u. a. dank der Vielzahl an themenspezifischen Informationen auf der Website. Die Preise fallen bei Sanimed im Schnitt am zweitgünstigsten aus.

Rang zwei belegt Garaventa Lift, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. In fünf von sechs konkreten Testszenarien bietet das Unternehmen die niedrigsten Preise; im Vergleich zu den jeweils teuersten Angeboten liegt das Einsparpotenzial bei bis zu 39 Prozent. Die Beratungen vor Ort stellen sich als stärkster Servicebereich heraus – die sehr freundlichen Mitarbeitenden präsentieren bedarfsgerechte Lösungen.

Lifta (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bearbeiten E-Mail-Anfragen mit der höchsten Qualität und die Beratungen vor Ort führen meist zu einer einfachen Lösung des Kundenanliegens. Die Preise sind im Schnitt am drittgünstigsten.

Hiro Lift sichert sich ebenfalls das Qualitätsurteil „gut“ und positioniert sich auf Platz vier vor TK Home Solutions („befriedigend“).

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete fünf bundesweit tätige Treppenliftanbieter. Basis der Studie bildeten jeweils sechs Beratungen, die nach Terminabsprache bei den Interessenten zu Hause durchgeführt wurden. Bei jedem der Mystery-Tests wurde ein individuelles Angebot für den Einbau eines Treppenlifts erbeten. 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 Analysebereich 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
Leiter Kommunikation und Media Relations
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 – Internet: 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.