

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Selfstorage-Center 2025

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

### **Lagerraum-Miete teils kostspielig – Service vor Ort überzeugt – Testsieger ist My Storage (Safestore)**

**Hamburg, 21.03.2025** – Stauraum gesucht? Besonders in Großstädten, wo Wohnraum knapp und teuer ist, wird zusätzlicher Platz zur Mangelware. Eine Lösung bieten Selfstorage-Center, die Lagerräume in unterschiedlichen Größen vermieten. Wie eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt, gibt es teils große Unterschiede, vor allem bei den Kosten. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das DISQ acht Selfstorage-Ketten getestet. (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

In der Untersuchung von Service und Konditionen sichern sich die Einlagerungsspezialisten im Schnitt ein gutes Ergebnis (72,4 Punkte). Sechs Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und nur zwei Selfstorage-Center schneiden mit einem befriedigenden Resultat etwas schlechter ab.

#### **Deutliche Preisunterschiede**

Wer einen Lagerraum anmieten möchte, kann durch einen Vergleich viel sparen. Je nach Raumgröße beträgt die Ersparnis zwischen dem günstigsten und teuersten Unternehmen bis zu gut 63 Prozent pro Quadratmeter. Es zeigen sich extreme Unterschiede, etwa in der Kategorie 1 bis 3 m<sup>2</sup>: Während die günstigste Filiale im Test knapp neun Euro pro Quadratmeter und Monat verlangt, liegt der teuerste Anbieter bei rund 76 Euro.

Zudem variieren die Preise auch innerhalb eines Unternehmens – und zwar abhängig vom Standort. Generell gilt aber: Je größer der gemietete Raum, desto günstiger ist der Quadratmeterpreis. So beträgt die durchschnittliche Monatsmiete in der Kategorie 1 bis 3 m<sup>2</sup> etwa 30 Euro pro Quadratmeter, während der Preis für größere Einheiten (7 bis 12 m<sup>2</sup>) auf rund 21 Euro sinkt.

#### **Service mit Licht und Schatten**

Die Serviceleistungen fallen unterschiedlich aus. Besonders positiv ist die Beratung vor Ort: Die freundlichen, motivierten Mitarbeitenden überzeugen mit hoher Kompetenz. Ein zusätzlicher Vorteil ist die flexible Verfügbarkeit – teils waren Beratungen sogar ohne Voranmeldung möglich. Schwächer präsentieren sich andere Kontaktkanäle: Die Websites boten zwar hilfreiche Informationen rund um Selfstorage, zeigten aber auch Lücken, insbesondere bei den Kontaktmöglichkeiten. Der Service am Telefon kann ebenfalls nicht überall überzeugen; die größten Defizite gibt es jedoch bei Anfragen per E-Mail, von denen über ein Drittel gar nicht beantwortet wird.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei Selfstorage-Centern sollte man neben den Preisen immer auch die Vertragsbedingungen der Anbieter im gewünschten Gebiet vergleichen.“

#### **Das Ranking**

Platz 1: My Storage (Safestore) ist Testsieger mit dem Qualitätsurteil „gut“ und bietet die beste Beratung vor Ort, die durch hohe Kompetenz und

#### **Geschäftsführung:**

Bianca Möller

#### **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

Lösungsqualität überzeugt. Zudem punktet My Storage mit dem besten E-Mail-Service – die Antworten sind ausgesprochen informativ und verständlich. Preislich gehört der Anbieter in der Lagerraumgröße von 4–6 m<sup>2</sup> zu den günstigeren Optionen. Flexible Vertragsbedingungen, zum Beispiel mit einer Mindestmietdauer von nur zwei Wochen, runden das Angebot ab.

Platz 2: Safe-Box (Qualitätsurteil: „gut“) bietet die günstigsten Preise im Durchschnitt über alle getesteten Lagerraumgrößen hinweg. Der Service per E-Mail landet auf Platz drei und überzeugt durch glaubwürdige und kompetente Antworten. Positiv ist zudem die telefonische Erreichbarkeit: Die Wartezeit an der Hotline beträgt im Schnitt nur sechs Sekunden.

Platz 3: Lagerbox (Qualitätsurteil: „gut“) erreicht in fünf Bereichen eine Top-3-Platzierung: Beratung vor Ort, Telefonischer Service, Online-Service, Leistungsumfang und Vertragsbedingungen. Die persönliche Beratung zeichnet sich durch hohe Kompetenz aus. Die Vertragsbedingungen bieten mit einer Mindestmietdauer von nur einer Woche sehr hohe Flexibilität.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): First Elephant, My Place, Rollsrein, Shurgard und Sirius Facilities.

### **Fakten zur Studie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat acht große Selfstorage-Center-Ketten getestet. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Vor-Ort-Beratungen (Mystery-Tests) in verschiedenen Filialen eines jeden Unternehmens. Bei einem Anbieter konnten aufgrund eingeschränkter Standortverfügbarkeit nur neun Filialtests durchgeführt werden, was keinen Einfluss auf die Bewertung hatte. Außerdem wurden jeweils zehn Telefon- und E-Mail-Tests, eine detaillierte Analyse der Website sowie je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzerinnen und -nutzer durchgeführt. Es flossen insgesamt 327 Servicekontakte mit den Selfstorage-Unternehmen in die Auswertung ein. Zudem wurden im Rahmen einer Konditionenanalyse die Preise (Mietkosten), der Leistungsumfang und die Vertragsbedingungen der getesteten Anbieter analysiert.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **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  
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. 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.