

Geschmacksfrage
Welche Küchenhändler gehen wirklich auf die individuellen Kundenwünsche ein? DEUTSCHLAND TEST hat über 2000 Kundenurteile ausgewertet



Studie

Deutschlands beste Küchenanbieter

Kochen, reden, schlemmen: In vielen Haushalten ist die Küche der Mittelpunkt. Dabei greifen die Deutschen für ihre Koch-Oase immer tiefer ins Portemonnaie. Doch welche Küchenhändler sind eigentlich die besten des Landes? DEUTSCHLAND TEST hat die Kunden nach ihrer Einschätzung gefragt

Das Coronavirus ist das bestimmende Thema dieser Tage. Weltweit sind Millionen Menschen von den Auswirkungen der Pandemie betroffen: Warenströme wurden unterbrochen, Grenzen geschlossen, Reisebeschränkungen verhängt. Zwar wollen die Regierungen die Urlaubssperren lockern, doch vielen Verbrauchern ist das zu unsicher. So wollen laut einer Umfrage der Offerrista Group 61 Prozent der Deutschen 2020 ihr Geld in Möbel statt in Reisen investieren – 29 Prozent nehmen sich hier das „Projekt neue Küche“ vor.

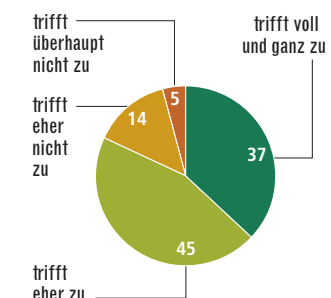
Die Moderne Küche e.V. (AMK) ist darauf vorbereitet: „Aus dem Kreis der AMK-Mitgliedsunternehmen kann ich berichten, dass alle produzierenden Unternehmen erfolgreich ihr Möglichstes geben, um den Handel und die Kunden mit Küchen zu beliefern“, so Volker Irle, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft AMK. Dabei komme es vor allem auf eine rechtzeitige und durchdachte Planung an.

Doch nicht nur das richtige Zeitfenster spielt dabei eine Rolle, auch die Wahl des Anbieters ist entscheidend. Kann ich mich auf das Unternehmen verlassen? Lassen sich meine Wünsche punkt-

Passt wie angegossen

Wer sich für eine neue Küche aus dem Fachhandel entscheidet, möchte, dass alles haargenau den eigenen Vorstellungen entspricht. 82 Prozent der Studienteilnehmer loben ihren Anbieter für die Umsetzung. Vor allem Höffner, Segmüller und Küche & Co schneiden hier positiv ab.

„Die von meinem Küchenanbieter geplante Küche entspricht meinen Wünschen und Vorstellungen.“
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue (2020)

genau umsetzen? Und was bekomme ich am Ende für mein Geld?

Genau das wollte DEUTSCHLAND TEST auch in diesem Jahr wissen. Hierfür hat das Kölner Analysehaus ServiceValue die Kunden nach ihren Erfahrungen beim Küchenkauf befragt. In der Online-Studie wurden insgesamt 15 Küchenfachhändler und 13 Möbelhäuser berücksichtigt.

Das Ergebnis zeigt: 18 Unternehmen schafften den Sprung in die Bestenliste – eines mehr als im vergangenen Jahr. Insgesamt sind 95 Prozent der Befragten mit ihrem Anbieter zufrieden. 84 Prozent würden ihren Küchenhändler an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Das gilt besonders für Ikea, Brucker und Segmüller.

Der Blick auf die einzelnen Kategorien verrät, dass die Anbieter nach wie vor ihre Stärke in der Breite des Sortiments haben. Erfreulich ist, dass die Anbieter in ihrer bislang schwächsten Kategorie – dem Preis-Leistungs-Verhältnis – leicht zulegen konnten. Abstriche sind aus Kundensicht hingegen beim Service zu verzeichnen.

Besonders viel Lob von ihren Kunden erhielten Alma Küchen, Plana Küchenland und Segmüller. Sie platzierten ▶

Der Test

Küchenausstatter im DEUTSCHLAND TEST: Das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue hat im Auftrag des Wirtschaftsmagazins FOCUS-MONEY im April 2020 die Kunden befragt: Insgesamt 2247 Käufer gaben ihre Urteile zu 28 verschiedenen Küchenausstattern ab. Über ein Online-Panel mussten sie ihren Küchenausstatter anhand von insgesamt 26 Service- und Leistungsmerkmalen (Items) bewerten. Diese Items sind folgenden fünf Kategorien zugeordnet:

- (1) Sortiment
- (2) Kundenservice
- (3) Kundenberatung
- (4) Montage
- (5) Preis-Leistungs-Verhältnis

Alle Urteile wurden systematisch ausgewertet. Dazu errechneten die Experten für alle Items einen Indexwert zwischen 0 und



Das Ergebnis

18 Anbieter schafften den Sprung in die Bestenliste. Küchen Aktuell platzierte sich dabei unter den „sehr guten“ Anbietern. Finke steigt auf ins Ranking der „Guten“

100. Innerhalb der fünf genannten Kategorien wurde aus den zugeordneten Items ein Durchschnittswert gebildet. Die Note „Gut“ erhalten alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Wert. Für Küchenausstatter, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschnitten, gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamt-Ranking (s. Tabelle rechts) wurden die Ergebnisse der fünf Kategorien gleichgewichtet zusammengeführt.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	74,8
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,7
Segmüller	Sehr Gut	73,7
Plana Küchenland	Sehr Gut	73,5
Küche & Co	Sehr Gut	73,3
Küchen Aktuell	Sehr Gut	73,2
Hardeck	Sehr Gut	73,1
Höffner	Sehr Gut	72,9
Schmidt Küchen	Gut	72,5
Porta Möbel	Gut	72,5
Ikea	Gut	72,3
Küchen Schaffrath	Gut	72,3
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	72,1
Reddy Küchen	Gut	72,1
Ostermann	Gut	71,5
Finke	Gut	71,4
Zurbrüggen	Gut	71,2
Brucker	Gut	70,8

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

sich in allen Kategorien im Top-Ranking und zählen damit zu den Spitzenanbietern Deutschlands. Bei ihnen stimmt der Mix aus breitem Sortiment, hilfreichem Kundenservice, exzellenter Beratung, fachkundiger Montage und überzeugendem Preis-Leistungs-Verhältnis. ■

SABRINA JUNGE



Präsentation im Küchenstudio
Ein guter Berater findet schnell das passende Ensemble

Sortiment

Schwarzer Schieferdekor, reduzierte Holzflächen, raffinierte Schubladentechnik: Jedes Jahr gibt es neue Küchentrends. Der Kunde möchte beim Kauf am liebsten die volle Auswahlmöglichkeit haben, um seine individuellen Küchen-Vorstellungen zu erfüllen. Ein umfangreiches Sortiment ist da unerlässlich. Hier liegt die große Stärke der Branche. In keiner anderen Teilkategorie punkten die Anbieter mehr – rund 90 Prozent der Befragten loben die große Auswahl an Küchen. Ein

besonders positives Feedback bei diesem Service- und Leistungsmerkmal erhielten Alma Küchen, Küchen Schaffrath sowie Marquardt Küchen.

Nicht nur schick, auch hochwertig soll die Küche sein. Den besten Eindruck hinterließen die Produkte von Segmüller, Alma Küchen und Hardeck. Nicht ganz so viel Lob gab es hingegen für die Auswahlmöglichkeiten bei Elektrogeräten. In einigen Küchenhäusern fehlt es offenbar an der gewünschten Vielfalt. Marquardt Küchen, Höffner, Hardeck, Küchen Schaffrath und Alma Küchen liegen im Einzelvergleich vorn.

Leistungs- und Servicemerkmale

- Auswahl an Küchen
- Auswahl an Elektrogeräten
- Qualität der Produkte
- Präsentation der Küchen
- Inspiration für eigene Küchenplanung



Anbieter	Bewertung	Punkte
Segmüller	Sehr Gut	75,8
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,5
Alma Küchen	Sehr Gut	75,2
Hardeck	Sehr Gut	74,9
Küchen Schaffrath	Sehr Gut	74,9
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,8
Plana Küchenland	Sehr Gut	74,5
Höffner	Sehr Gut	74,4
Küche & Co	Sehr Gut	74,2
Schmidt Küchen	Gut	73,8
Finke	Gut	73,6
Brucker	Gut	73,6
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	73,5
Ostermann	Gut	72,7
Porta Möbel	Gut	72,7
Reddy Küchen	Gut	72,4

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Kundenservice

Bei der Planung und Auswahl einer neuen Küche müssen zahlreiche Details beachtet werden. Schließlich kann schon ein kleiner Messfehler hohe Kosten nach sich ziehen. Ein hauseigener Kundenservice gehört deshalb bei allen Küchenhändlern zum guten Ton. In dieser wichtigen Kategorie hat die Branche jedoch

noch Luft nach oben. Während es bei der Zuverlässigkeit der Liefertermine wenig zu meckern gibt, wünscht sich jeder vierte Kunde mehr Entgegenkommen von seinem Anbieter bei Beschwerden. Am kulantesten sind Alma Küchen und Küchen Schaffrath. Hohe Zufriedenheitswerte fährt die Branche hingegen beim Aufmaßservice vor Ort ein. Besonders verlässlich arbeiten Höffner, Küchen Schaffrath und Segmüller. Neue Küchen liefern, alte abmontieren und entsorgen: ein besonders praktischer Service, den Küchen Schaffrath und Segmüller am gewissenhaftesten umsetzen.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	74,5
Küchen Schaffrath	Sehr Gut	72,4
Reddy Küchen	Sehr Gut	72,3
Küchen Aktuell	Sehr Gut	72,3
Hardeck	Sehr Gut	72,2
Plana Küchenland	Sehr Gut	71,5
Segmüller	Sehr Gut	71,4
Küche & Co	Sehr Gut	71,3
Höffner	Gut	71,1
Schmidt Küchen	Gut	70,9
Zurbrüggen	Gut	70,9
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	70,3
Finke	Gut	70,2
Marquardt Küchen	Gut	70,1
Porta Möbel	Gut	70,0
Brucker	Gut	69,9
Ikea	Gut	69,6

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Leistungs- und Servicemerkmale

- Wartezeiten auf einen Mitarbeiter in der Ausstellung
- Aufmaßservice vor Ort
- Entsorgung der alten Küche
- Einhaltung versprochener Leistungszusagen
- Zuverlässigkeit der Liefertermine
- Unkompliziertheit bei Änderungen in der Küchenplanung
- Kulanz bei Beschwerden/Reklamationen

Foto: AdobeStock

Kundenberatung

Welche Küche passt am besten zu den Räumlichkeiten? Kann auch noch ein Dampfgerärgar untergebracht werden? Professionelle Berater haben auf jede Kundenfrage die passende Antwort. Die Fachkompetenz ist nur ein Aspekt, auf den es bei einer guten Beratung ankommt. Auch die Freundlichkeit und die Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter spielen eine Rolle.

Insgesamt ist das Feld in dieser Kategorie auseinandergerückt: Während die Schlusslichter wie schon im vergangenen Jahr Federn lieben, legen die Top-Anbieter noch zu. Dazu gehören die Unternehmen Alma Küchen und Plana Küchenland.



Leistungs- und Servicemerkmale

- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Zeit der Mitarbeiter für Küchenplanung
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter
- Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung
- Passgenauigkeit der Planung zu Wünschen/Vorstellungen

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	76,1
Plana Küchenland	Sehr Gut	74,9
Segmüller	Sehr Gut	74,6
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,2
Ikea	Sehr Gut	74,0
Porta Möbel	Sehr Gut	74,0
Höffner	Sehr Gut	73,9
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,8
Hardeck	Sehr Gut	73,7
Küche & Co	Gut	73,4
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	73,2
Schmidt Küchen	Gut	73,1
Ostermann	Gut	72,3
Reddy Küchen	Gut	72,2
Finke	Gut	72,2
Küchen Schaffrath	Gut	72,0
Zurbrüggen	Gut	71,8

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Montage

Sobald die Monteure in die Wohnung kommen, wird es ernst. Dabei gilt: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser. Die befragten Kunden haben die Arbeit der Küchenprofis kritisch beäugt und anhand von vier Kriterien bewertet. Erfreulich: Das Leistungsniveau ist hoch. 18 Anbieter platzierten sich im Ranking. Das meiste Lob ging an die freundlichen Monteure von Küchen Aktuell und Schmidt Küchen. In Sachen Sauberkeit sind die Handwerker offenbar besser als ihr Ruf. Nur jeder sechste Befragte beklagte sich über Rückstände der Wohnung. Besonders wichtig ist den Kunden der fehlerfreie Kucheneinbau. Hier punkten Marquardt Küchen und Porta Möbel.



Leistungs- und Servicemerkmale

- Freundlichkeit der Monteure
- Fachkompetenz der Monteure
- Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs
- Fehlerfreier Einbau der Küche

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	75,7
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,6
Porta Möbel	Sehr Gut	74,9
Plana Küchenland	Sehr Gut	74,6
Küche & Co	Sehr Gut	74,6
Schmidt Küchen	Sehr Gut	74,3
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,3
Höffner	Sehr Gut	74,0
Segmüller	Sehr Gut	73,8
Brucker	Gut	73,3
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	72,9
Ikea	Gut	72,6
Reddy Küchen	Gut	72,4
Hardeck	Gut	72,2
Küchen Schaffrath	Gut	72,1
Ostermann	Gut	72,0
Zurbrüggen	Gut	71,7
Möbel Kraft	Gut	71,6

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut

Preis-Leistungs-Verhältnis

So individuell sich die Küchen konfektionieren lassen, so groß sind auch die Preisspannen. Schlichte Küchenblöcke ohne Elektrogeräte und Spüle gibt es schon für unter 2000 Euro. Komplett ausgestattete Premium-Küchen fangen dagegen erst bei Preisen um die 15 000 Euro an. Maßgeblich ist das Preis-Leistungs-Verhältnis.

In dieser Kategorie steigerten sich die Anbieter im Vergleich zum Vorjahr. Im gleichnamigen Item bescheinigten die Kunden Küche & Co, Ikea und Marquardt Küchen die beste Preispolitik. Der Anbieter Küche & Co bewies auch in puncto Sonderangebote einen guten Kundenrieher. Auf den Plätzen folgen Hardeck und Ostermann.



Leistungs- und Servicemerkmale

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Sonderangebote/Rabatte
- Kostentransparenz
- Finanzierungsmöglichkeiten

Anbieter	Bewertung	Punkte
Ikea	Sehr Gut	73,6
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,4
Küche & Co	Sehr Gut	73,2
Segmüller	Sehr Gut	72,8
Hardeck	Sehr Gut	72,5
Alma Küchen	Sehr Gut	72,4
Plana Küchenland	Sehr Gut	72,2
Reddy Küchen	Gut	71,2
Höffner	Gut	71,2
Ostermann	Gut	71,1
Porta Möbel	Gut	71,0
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	70,8
Finke	Gut	70,8
Küchen Aktuell	Gut	70,5
Schmidt Küchen	Gut	70,4
Zurbrüggen	Gut	70,2
Küchen Schaffrath	Gut	70,1

Quelle: ServiceValue; 0 bis 100 Punkte möglich; Bewertung: über Durchschnitt = Gut; über Durchschnitt der „Guten“ = Sehr Gut