



Studie

Die besten Küchenanbieter

Treffpunkt für Familie und Freunde, Raum für Kochkünstler, Lieblingsort: Die jährliche Kundenbefragung von DEUTSCHLAND TEST gibt Aufschluss über Stärken und Schwächen der Küchenausstatter

Der Trend ist seit Jahren zu beobachten – und hat sich in der Pandemie noch verstärkt: Küche ist mehr als kochen und backen, nämlich ein wichtiger Ort für zwischenmenschliche Begegnungen. So jedenfalls empfinden inzwischen vier von zehn Bundesbürgern. In urbanen Lebensräumen bestätigt sogar fast jeder Zweite den Bedeutungswandel von der reinen Küche hin zum Ort sozialer Begegnung und Lebensqualität.

Die Ergebnisse einer aktuellen Trendstudie, die das renommierte Zukunftsinstitut aus Frankfurt vorgelegt hat, sind plausibel. Die Küche, oft ohnehin schon Mittelpunkt des häuslichen Lebens, wurde endgültig zum zentralen Raum, der nun auch noch als Home-Office zusätzlich an Bedeutung gewonnen hat. Und so überrascht es nicht, dass auch der ästhetische Anspruch an Küchen steigt. Dabei geht es nicht nur um das Aussehen, wie die Trendforscher des Zukunftsinstituts herausgefunden haben: Gutes Design wird zunehmend mit Funktionalität und intuitiver Bedienbarkeit zusammengedacht.

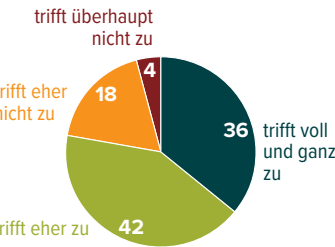
Optisch ansprechende und platzsparende Konstruktionen, leise Geräte, effektiver Dunstabzug und smarte

Qualitativ hochwertig

Der Kauf einer neuen Küche kann ganz schön ins Geld gehen, Preise von 10 000 Euro und mehr sind schnell erreicht. Entsprechend erwarten die Kunden hohe Qualität. Immerhin 78 Prozent der Studienteilnehmer bescheinigen ihrem Anbieter hier eine gute Leistung. Marquardt, Segmüller und Reddy führen das Feld an.

Die Produkte von meinem Küchenanbieter sind qualitativ hochwertig.

Angaben in Prozent.



Quelle: ServiceValue

Technologie sind außerdem wichtige Faktoren für die Kaufentscheidung. 36 Prozent der vom Zukunftsinstitut Befragten stehen auf eine hochwertige Küche – die ihnen sogar ein besseres Lebensgefühl vermitteln.

Küchenfachhändler und Möbelhäuser mit veritablen Küchenabteilungen sollten angesichts dieser Entwicklungen aufmerken. Jeder fünfte und in der Stadt sogar jeder dritte Haushalt plant in absehbarer Zukunft, in seine Küche zu investieren. Gleichzeitig aber lassen die Anbieter in ihrer Performance etwas nach. Das zeigt die aktuelle Studie „Die besten Küchenanbieter“.

Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY hat das Kölner Analysehaus ServiceValue zum achten Mal Kunden nach ihren Erfahrungen beim Küchenkauf befragt. In der Online-Studie wurden insgesamt 19 Küchenfachhändler und 14 Möbelhäuser berücksichtigt. Den Sprung in die Bestenliste schafften insgesamt 19 Unternehmen – eines mehr als im vergangenen Jahr.

Die Gesamtzufriedenheit mit der Branche ist mit 97 Prozent zwar außerordentlich hoch. Doch erst der Blick ►

Der Test

Küchenanbieter im Test. Das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue hat im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY im April und Mai 2021 insgesamt 2709 Kundenurteile zu 33 Küchenfachhändlern und Möbelhäusern erfasst. Über ein Online-Panel mussten die Studienteilnehmer ihren Küchenausstatter anhand von insgesamt 26 Service- und Leistungsmerkmalen (Items) bewerten. Diese wurden den fünf Kategorien Sortiment, Kundenberatung, Kundenservice, Montage und Preis-Leistungs-Verhältnis zugeordnet:

Alle Urteile wurden systematisch ausgewertet. Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Note „Gut“ erhalten alle Anbieter mit einem überdurchschnittli-



Das Ergebnis

19 Anbieter schafften den Sprung in die Bestenliste – einer mehr als in der Vorjahresstudie. Studienneuling Musterhaus Küchen erhielt unter anderen auf Anhieb eine „sehr gute“ Bewertung.

chen Wert. Für Küchenausstatter, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschnitten, gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamtranking (s. rechts) wurden die Ergebnisse der fünf Kategorien gleichgewichtet zusammengeführt. Mit Reddy Küchen, Musterhaus Küchen und Porta Möbel haben drei Anbieter neu den Sprung ins Top-Klassement geschafft.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	73,8
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,3
Segmüller	Sehr Gut	72,7
Küche & Co.	Sehr Gut	72,3
Küchen Aktuell	Sehr Gut	72,1
Reddy Küchen	Sehr Gut	72,1
Höffner	Sehr Gut	72,1
Porta Möbel	Sehr Gut	72,0
Musterhaus Küchen	Sehr Gut	72,0
Hardeck	Sehr Gut	71,9
Plana Küchenland	Gut	71,6
Küchen Schaffrath	Gut	71,5
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	71,5
Asmo Küchen	Gut	71,2
Ikea	Gut	71,1
Zurbrüggen	Gut	70,9
Möbel Kraft	Gut	70,8
Meda	Gut	70,4
Möbel Martin	Gut	70,3

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

auf die 26 Service- und Leistungsmerkmale und die fünf Kategorien verrät detailliert, wo die Anbieter ihre Stärken und Schwächen haben.

PETER LINDEMANN

Sortiment

Trotz Corona, Materialengpässen und Lieferschwierigkeiten: Die Auswahl an Küchen ist bei den Fachhändlern und Möbelhäusern gewaltig. Kein anderes Item weist in der Online-Studie eine bessere Bewertung auf. Von den gerankten Unternehmen hinterlassen hier Asmo Küchen, Alma Küchen und AB Küchen-Fachmarkt den stärksten Eindruck. Ein breit gefächertes Sortiment hilft bei der Ansprache, ist aber kein Garant für eine langfristige Kundenbeziehung. Das stellt sich beim Leistungsmerkmal Qualität der Produkte ganz anders dar. Erstklassige Bewertungen hier können erheblich zur Kundenbindung

Service- und Leistungsmerkmale

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



Kompetente Beratung
Eine Küche muss den unterschiedlichsten Anforderungen gerecht werden und standhalten



beitragen. Marquardt Küchen, Segmüller und Reddy Küchen werden von ihren Kunden hier ganz vorn platziert. Vergleichsweise schwach fallen die Durchschnittsnoten für die Items Präsentation der Küchen und Auswahl an Elektrogeräten aus. Hier sollten die Anbieter im Blick haben, dass Küchensfans sich weniger von technischen Spielereien leiten lassen, sondern auf konkreten Mehrwert stehen: Spüler, die das Geschirr, ohne Wasserflecken zu hinterlassen, perfekt trocknen, oder intelligente Kochfelder mit automatischer Temperaturregulierung. Die Bewertungen in der Kategorie Sortiment bleiben überdurchschnittlich, sind aber im Vergleich zum Vorjahr um einen Indexpunkt auf 71,1 abgesackt – die Leistungsdichte hat sich verringert.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Segmüller	Sehr Gut	75,4
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,2
Alma Küchen	Sehr Gut	74,4
Reddy Küchen	Sehr Gut	74,2
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,2
Plana Küchenland	Sehr Gut	73,1
Asmo Küchen	Sehr Gut	73,0
Höffner	Sehr Gut	73,0
Küche & Co.	Sehr Gut	72,9
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Sehr Gut	72,9
Küchen Schaffrath	Gut	72,5
Hardeck	Gut	72,5
Ikea	Gut	72,3
Musterhaus Küchen	Gut	72,3
Möbel Martin	Gut	72,1
Porta Möbel	Gut	72,0
Ostermann	Gut	71,6
AB Küchen-Fachmarkt	Gut	71,4
Möbel Kraft	Gut	71,3
Meda	Gut	71,1

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

Kundenberatung

Ist das schon ein Trend? Wie bereits 2019 und 2020 haben die Küchenausstatter auch in der aktuellen Befragung bei der Kundenberatung an Zuspruch eingebüßt. Bei allen sechs Service- und Leistungsmerkmalen, die in die Kategorienbewertung einfließen, fallen die Kundenurteile geringfügig niedriger aus als im

Service- und Leistungsmerkmale

- 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



Vorjahr. Als Sonderfaktor könnte hier die Corona-Krise eine Rolle gespielt haben – die pandemiebedingten Stressfaktoren für die Mitarbeiter im Einzelhandel waren erheblich. Nach wie vor schätzen die Kunden bei den Anbietern die hohe Passgenauigkeit der Planung zu den eigenen Wünschen und Vorstellungen. Das ist gut so – denn das Item trägt am stärksten zur Kundenbindung bei und hat mit 81 Prozent eine hohe Zustimmung. Immerhin 18 Unternehmen werden hier als überdurchschnittlich wahrgenommen. Die besten Bewertungen erhielten Marquardt Küchen, Neuzugang Musterhaus Küchen und der schwedische Möbelgigant Ikea.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	74,2
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,5
Küchen Aktuell	Sehr Gut	73,3
Höffner	Sehr Gut	73,2
Segmüller	Sehr Gut	73,2
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Sehr Gut	72,8
Porta Möbel	Sehr Gut	72,4
Hardeck	Sehr Gut	72,4
Plana Küchenland	Sehr Gut	72,3
Küche & Co.	Sehr Gut	72,1
Musterhaus Küchen	Gut	71,8
Reddy Küchen	Gut	71,7
Roller	Gut	71,2
Ikea	Gut	71,2
Möbel Kraft	Gut	71,0
Ostermann	Gut	70,9
Meda	Gut	70,9
Küchen Schaffrath	Gut	70,1

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

Kundenservice

Die gute Nachricht: Das Feld der Wettbewerber ist dieses Jahr wieder enger zusammengerückt. Die schlechte Nachricht: Kundenservice bleibt die Kategorie mit der schwächsten Bewertung. Das liegt u. a. daran, dass viele Anbieter auf veränderte Planungswünsche, aber auch bei Reklamationen wenig geschmeidig reagieren. Und längst nicht immer werden Leistungszusagen auch eingehalten.

Service- und Leistungsmerkmale

- 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



Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	72,4
Reddy Küchen	Sehr Gut	72,2
Küchen Schaffrath	Sehr Gut	71,7
Zurbrüggen	Sehr Gut	70,8
Hardeck	Sehr Gut	70,7
Küche & Co.	Sehr Gut	70,6
Marquardt Küchen	Sehr Gut	70,4
Küchen Aktuell	Sehr Gut	70,3
Plana Küchenland	Gut	70,0
Möbel Kraft	Gut	70,0
Asmo Küchen	Gut	69,9
Höffner	Gut	69,8
Musterhaus Küchen	Gut	69,8
Brucker	Gut	69,7
Segmüller	Gut	69,7
Porta Möbel	Gut	69,7
Dassbach Küchen	Gut	69,6
AB Küchen-Fachmarkt	Gut	69,5
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	69,3
Ikea	Gut	69,2
Poco Einrichtungsmärkte	Gut	69,2

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

Montage

Freundlich und kompetent – so werden die Monteure, die zum Aufbau der Küchen anrücken, von den Kunden wahrgenommen. Auch in diesem Jahr schneidet die Kategorie Montage am besten ab. Die höchsten Bewertungen in puncto Freundlichkeit heimste das Personal von Brucker, AB Küchen-Fachmarkt und Porta Möbel ein. Bei der Fachkompetenz glänzen die Monteure von Alma Küchen, Brucker und Zurbrüggen.

Service- und Leistungsmerkmale

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



Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	76,3
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,7
Porta Möbel	Sehr Gut	74,5
Küche & Co.	Sehr Gut	74,2
Segmüller	Sehr Gut	74,0
Möbel Kraft	Sehr Gut	73,8
Höffner	Sehr Gut	73,5
Küchen Schaffrath	Sehr Gut	73,3
Küchen Aktuell	Sehr Gut	73,3
Musterhaus Küchen	Sehr Gut	73,2
Brucker	Gut	72,9
Asmo Küchen	Gut	72,8
Zurbrüggen	Gut	72,8
Plana Küchenland	Gut	72,8
Hardeck	Gut	72,5
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	72,3
Reddy Küchen	Gut	72,3
Roller	Gut	72,2
Ostermann	Gut	72,0
Meda	Gut	71,8
Möbel Martin	Gut	71,8
Poco Einrichtungsmärkte	Gut	71,6

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

Preis-Leistungs-Verhältnis

Die Tageszeitungen und Anzeigenblätter sind voll mit Prospekten von Küchenausstattern, die mit attraktiven Sonderangeboten, gewaltigen Rabatten und bequemen Finanzierungsmöglichkeiten locken. Die Studienteilnehmer beeindruckt das aber nur bedingt – die eher unterdurchschnittlichen Bewertungen deuten auf eine Grundskepsis der Kunden hin. Auf Item-Ebene wird AB Küchen-Fachmarkt, Ikea und Marquardt Küchen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bescheinigt. Die mit Abstand höchste Kostentransparenz bietet Newcomer Musterhaus Küchen.



Service- und Leistungsmerkmale

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

Anbieter	Bewertung	Punkte
Musterhaus Küchen	Sehr Gut	72,7
Ikea	Sehr Gut	72,4
Alma Küchen	Sehr Gut	71,8
Küche & Co.	Sehr Gut	71,8
Marquardt Küchen	Sehr Gut	71,7
Porta Möbel	Sehr Gut	71,5
Hardeck	Sehr Gut	71,4
Asmo Küchen	Sehr Gut	71,3
Segmüller	Sehr Gut	71,0
Höffner	Gut	70,7
Zurbrüggen	Gut	70,6
Roller	Gut	70,4
Poco Einrichtungsmärkte	Gut	70,4
XXXL Möbelhäuser/XXXLutz	Gut	70,1
Reddy Küchen	Gut	70,1
Küchen Schaffrath	Gut	70,0
Meda	Gut	69,8
Plana Küchenland	Gut	69,8
AB Küchen-Fachmarkt	Gut	69,7
Möbel Martin	Gut	69,5
Küchen Aktuell	Gut	69,5

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