



Fehlersuche
Im Idealfall löst der Profi das Problem mit einem kleinen Eingriff in die Systemtechnik

Studie

Wo der Kunde König ist

Ob Heizung, Elektrogerät oder Telefonanlage: Geht ein Gerät kaputt, schicken die Hersteller ihren **mobilen Kundenservice**. Drei Branchen, drei Studien, drei Bestenlisten: welche Techniker einen Top-Eindruck hinterlassen

Fotos: stock.adobe.com

Wenn Kühlschrank, Herd oder Heizung streiken, ist der gemeine Technik-Laie aufgeschmissen. Auch im Fall einer defekten Telefonanlage muss der Profi ran. Schuld ist die komplizierte Technik, schließlich werden Elektrogeräte von Generation zu Generation vielseitiger und ausgeklügelter.

Neuester Trend: die Integration der Geräte in ein sogenanntes Smart-Home-System. Im Winter lässt sich beispielsweise die Heizung bequem per Smartphone-App steuern, im Sommer die Klimaanlage hochregeln. Wer sich nicht sicher ist, ob der Backofen aus- oder der Trockner angeschaltet ist, tippt

einfach auf die Smart-Home-App auf dem Handy oder Tablet. Längst gibt es auch intelligente Kühlschränke. Geht etwa der Milchvorrat zur Neige, sendet ein solches Gerät mal eben eine Push-Nachricht aufs Handy. Aber auch hier gilt: Sobald die Technik versagt, war's das mit dem Zugriff von unterwegs. Im schlimmsten Fall entpuppt sich der Defekt als besonders hartnäckig, und der Kundendienst muss mehrmals anrücken – so manch frustrierter DSL-Kunde kann davon ein Lied singen.

Selbst ältere und puristischer ausgestattete Elektrogeräte sind nicht immer mit einem Handgriff wieder hergestellt. Fehlt ein besonders rares Bauteil, muss

die Waschmaschine oder der Trockner eine längere Zwangspause einlegen. Ein Alptraum, vor allem für Familien mit Kindern.

Aus Verbrauchersicht stellt sich die Frage: Macht es bei Defekten eigentlich einen Unterschied, ob mein Elektrogerät von Firma A oder Firma B stammt? Die Antwort lautet: ja. Denn nicht alle Kundendienst-Teams erledigen ihren Vor-Ort-Job gleich gut. Welche Hersteller beziehungsweise Anbieter hier die Nase vorn haben, wird regelmäßig von DEUTSCHLAND TEST und FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue ermittelt.

Der Test

DEUTSCHLAND TEST ermittelt in Kooperation mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue regelmäßig die besten mobilen Kundendienste. Bereits zum fünften Mal wurden dazu in den Branchen Haustechnik, Haushaltsgroßgeräte und Telekommunikation drei separate Studien nach identischer Methodik durchgeführt.

Die Befragten durften bis zu drei Anbieter bewerten, bei denen sie innerhalb der vergangenen 24 Monate Kunde waren. Über ein Online-Panel mussten sie pro Anbieter insgesamt 17 Service- und Leistungsmerkmalen bewerten. Diese Items sind nachfolgenden Kategorien zugeordnet: Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Alle Urteile wurden anschließend systematisch von den ServiceValue-Experten ausgewertet. Zunächst errechneten die Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale einen

Das Ergebnis

Die Endnoten „Gut“ oder „Sehr Gut“ wurden über alle drei Testfelder hinweg jeweils neun Mal vergeben. Diese 18 ausgezeichneten Anbieter liegen mindestens über dem Durchschnittswert ihrer Branche, was ihnen einen Spitzenplatz im Testsieger-Ranking sichert (siehe Tabellen rechts).

Indexwert zwischen 0 und 100. Innerhalb der Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis wurde aus den zugeordneten Items ein Durchschnittswert gebildet. Mindestens die Note „Gut“ erhielten alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Wert. Für Kundendienste, die über dem Mittelwert dieser Gruppe lagen, gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamt-Ranking wurden die Ergebnisse aus den drei Themenfeldern gleich gewichtet zusammengeführt.



Kundendienst Haushaltsgroßgeräte

Anbieter	Bewertung	Punkte
Miele	Sehr Gut	74,8
Bosch	Sehr Gut	74,5
Samsung	Sehr Gut	74,5
Siemens	Sehr Gut	74,4
Bauknecht	Sehr Gut	74,0
Liebherr	Gut	73,5
AEG	Gut	73,3
Neff	Gut	72,7

Branchendurchschnitt: 71,9

Kundendienst Haustechnik

Anbieter	Bewertung	Punkte
Brötje Heizung	Sehr Gut	73,4
Viessmann	Sehr Gut	73,3
Weishaupt	Sehr Gut	72,9
Buderus	Gut	72,3
Wolf Heiztechnik	Gut	72,0

Branchendurchschnitt: 71,7

Kundendienst Telekommunikation

Anbieter	Bewertung	Punkte
1&1	Sehr Gut	67,2
Vodafone	Gut	65,5
Deutsche Telekom	Gut	65,2
M-net	Gut	65,0
NetCologne	Gut	65,0

Branchendurchschnitt: 64,8

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

Im Rahmen von drei großen Studien wurden Verbraucher in ganz Deutschland nach ihrer Meinung gefragt. Jeder Kunde hat seine Erfahrungen anhand von 17 sogenannten Service- und Leistungsmerkmalen bewertet. Zur genauen Einordnung wurden die Ergebnisse den drei Kategorien Termintreue, Servicemitarbeiter und Preis-Leistungs-Verhältnis zugeordnet (s. Kästen). Auch in diesem Jahr hießen die Branchen wieder Haustechnik, Haushaltsgroßgeräte und Telekommunikation.

Das Testfeld Haustechnik bewertet Kundendienstler, die bei defekten Heizungen, Klimaanlage, Solardächern oder Wärmepumpen für Hilfe sorgen. Maßgeblich waren hier insgesamt 784 Kundenurteile zu acht verschiedenen Herstellerfirmen. Die überzeugendsten Handwerker-Teams stellen Brötje, Viessmann und Weishaupt. Das Spitzenrio erhielt die Bestnote „Sehr Gut“. Überdurchschnittlich waren auch die Beurteilungen von Buderus und Wolf Heiztechnik (beide „Gut“).

Beim Test der Haushaltsgroßgeräte kamen die Experten für „weiße Ware“

Hilfe zu Hause
Streikt die
Technik,
bleibt die
Dusche kalt



(zum Beispiel Kühlschrank oder Waschmaschine) auf den Prüfstand. Insgesamt 1336 Kundenurteile zu 14 Anbietern wurden hier erfasst und ausgewertet. Fazit: Wer Geräte von Miele, Bosch, Samsung, Siemens oder Bauknecht bei sich stehen hat, muss sich im Schadensfall keine Sorgen machen. Die Kundendienste dieser Anbieter erhielten jeweils die Note „Sehr Gut“, die von Liebherr, AEG und Neff „Gut“.

Was die Kundendienste im Bereich Telekommunikation angeht, ist der

Anbieter 1&1 im Test die klare Nummer eins. Die United-Internet-Tochter erreichte als Einzige die Top-Note „Sehr Gut“. Dahinter rangieren Vodafone, Deutsche Telekom, M-net sowie NetCologne jeweils mit der Gesamtnote „Gut“. Basis der Ergebnisse waren hier 730 Urteile zu sieben Anbietern. ■

GUNTHER MEYN



Termintreue

Je dringender der Technikertermin benötigt wird, desto wichtiger das Terminmanagement. Schon eine gute Erreichbarkeit der Hotline kann die Nerven der betroffenen Kunden erheblich beruhigen. Einen prächtigen Job machen hier die Kundendienste von M-net und 1&1 (Telekommunikation), von Brötje und Weishaupt (Haustechnik) sowie von Miele und Siemens (Haushaltsgroßgeräte). Leider sind die Techniker dann nicht immer so fix zur Stelle, wie es der Kunde gern hätte – zumindest im Bereich Telekommunikation. Jeder dritte

Studienteilnehmer wünscht sich zeitnähere Termine. NetCologne und 1&1 zeigen, wie es besser geht. Ein kundenfreundlicher Handwerkerdienst ist aber nicht nur schnell, sondern auch flexibel in der Terminplanung. Vor allem Berufstätige wissen das zu schätzen. Hier schnitten Siemens und Miele (Haushaltsgroßgeräte), Viessmann und Wolf (Haustechnik) sowie 1&1 (Telekommunikation) am besten ab.

Kundendienst Haushaltsgroßgeräte

Anbieter	Bewertung	Punkte
Siemens	Sehr Gut	76,7
Miele	Sehr Gut	76,2
Bauknecht	Sehr Gut	76,0
Bosch	Sehr Gut	76,0
Samsung	Gut	75,1
Liebherr	Gut	74,4
AEG	Gut	74,3
Neff	Gut	73,8

Leistungs- und Servicemerkmale

- Erreichbarkeit des Kundendienstes
- Unkomplizierte Terminvereinbarung
- Schnelle Terminvereinbarung
- Flexible Terminvereinbarung
- Planbarkeit des Kundendiensttermins
- Einhaltung von Terminzusagen

Kundendienst Haustechnik

Anbieter	Bewertung	Punkte
Viessmann	Sehr Gut	74,5
Brötje Heizung	Sehr Gut	73,9
Weishaupt	Gut	73,5
Wolf Heiztechnik	Gut	73,1
Buderus	Gut	73,0

Kundendienst Telekommunikation

Anbieter	Bewertung	Punkte
1&1	Sehr Gut	66,2
M-net	Gut	65,3
NetCologne	Gut	65,3
Vodafone	Gut	65,0

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

Foto: stock.adobe.com

Preis-Leistungs-Verhältnis

Nicht immer kommt der Kundendienst zum Nulltarif. Liegt weder ein Garantiefall noch eine vertraglich vereinbarte Serviceleistung vor, muss man den Techniker aus eigener Tasche zahlen. Eine überteuerte Rechnung für den Reparatureinsatz kann da den guten Eindruck schnell wieder zerstören. Vor allem bei den Telekommunikationstechnikern kommt dies häufiger mal vor. Jeder vierte Kunde bemängelt hier das Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch in Sachen Kulanz und Kostentransparenz äußern 25 Prozent der Kunden Unzufriedenheit. Die besten Noten bekam hier 1&1.

Die Kollegen aus dem Bereich Haushaltsgroßgeräte und Haustechnik schnitten in dieser Kategorie ebenfalls am schwächsten

Leistungs- und Servicemerkmale

- Kulanz
- Kostentransparenz
- Preis-Leistungs-Verhältnis

ab. Doch auch hier gibt es starke Unterschiede in der Kundengunst. Fünf Anbieter sind in Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis der Konkurrenz voraus (Haushaltsgroßgeräte). Bei den Haustechnik-Kundendiensten sind die Heizungsbauer Weishaupt und Brötje die Preis-Leistungs-Sieger der Branche.

Kundendienst Haushaltsgroßgeräte

Anbieter	Bewertung	Punkte
Samsung	Sehr Gut	72,7
AEG	Sehr Gut	70,9
Bauknecht	Sehr Gut	70,8
Liebherr	Sehr Gut	70,8
Neff	Sehr Gut	70,7
Panasonic	Gut	70,2
LG	Gut	69,8
Bosch	Gut	69,2

Servicemitarbeiter

Ob Heizungskeller, Solardach, Küche oder Wohnzimmer – das Einsatzgebiet der mobilen Haustechniker ist vielfältig. In der Kategorie „Servicemitarbeiter“ wurden die Studienteilnehmer zu insgesamt acht verschiedenen Leistungs- und Servicemerkmale befragt. Und die Kunden haben den Profis kritisch auf die Finger geschaut. Besonders gut kamen die Haustechniker von Miele (Haushaltsgroßgeräte) weg. Ihr überzeugender Service erzielte in allen acht Items das beste Einzelergebnis. Bei den Siemens-

und Bosch-Mitarbeitern sind die Geräte aber ebenfalls in „sehr guten“ Händen. Im Rahmen der Studie zu den Haustechnik-Kundendiensten überzeugten Viessmann und Brötje am meisten. In der Telekommunikation holten sich die Techniker des Marktführers Telekom den ersten Platz.

Kundendienst Haushaltsgroßgeräte

Anbieter	Bewertung	Punkte
Miele	Sehr Gut	80,2
Siemens	Sehr Gut	78,5
Bosch	Sehr Gut	78,4
Samsung	Gut	75,6
Liebherr	Gut	75,2
Bauknecht	Gut	75,1
AEG	Gut	74,7

Leistungs- und Servicemerkmale

- Freundlichkeit des Mitarbeiters
- Fachkompetenz des Mitarbeiters
- Verständliche Erklärung der Arbeiten
- Beantwortung aller Fragen
- Lösungsorientierung
- Nachvollziehbarkeit der Arbeiten
- Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs
- Zuverlässigkeit der Problemlösung

Kundendienst Haustechnik

Anbieter	Bewertung	Punkte
Weishaupt	Sehr Gut	71,4
Brötje Heizung	Sehr Gut	70,5
Junkers	Gut	69,7
Buderus	Gut	69,4

Kundendienst Telekommunikation

Anbieter	Bewertung	Punkte
1&1	Sehr Gut	66,9
M-net	Gut	64,2
Q2	Gut	63,7
Deutsche Telekom	Gut	63,6

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

Kundendienst Haustechnik

Anbieter	Bewertung	Punkte
Viessmann	Sehr Gut	77,5
Brötje Heizung	Sehr Gut	75,8
Wolf Heiztechnik	Gut	75,3
Buderus	Gut	74,5
Vaillant	Gut	74,4

Kundendienst Telekommunikation

Anbieter	Bewertung	Punkte
Deutsche Telekom	Sehr Gut	71,0
Vodafone	Gut	68,6
1&1	Gut	68,5
Unitymedia	Gut	68,3

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

