

**Küchen-Trends**

Neben der Ästhetik geht es für die Kunden auch um optimale Stauraumnutzung und smarte Elektrogeräte



**Studie**

# Die besten Küchenanbieter

Brutzeln, braten, blanchieren: Die Küche ist das neue Statussymbol der Deutschen. Für schicke Kücheninseln und smarte Elektrogeräte geben sie viel Geld aus. Doch welche Anbieter halten wirklich, was sie versprechen?

Foto: stock.adobe.com

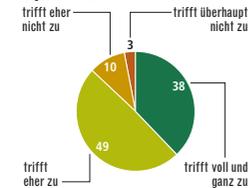
**E**dle Lackfronten, stylische Schränke, smarte Backöfen: Die Küche ist für die Deutschen längst zum Vorzeigeraum und zum Treffpunkt in den eigenen vier Wänden geworden. Vor allem offene Küchen haben es vielen Kunden angetan: „Wohnräume und Küche wachsen heute mehr und mehr zusammen“, sagt Markus Miele, geschäftsführender Gesellschafter des gleichnamigen Hausgeräteherstellers. „Die offene Küche muss dabei nicht nur gut funktionieren und ergonomisch durchdacht sein, sondern sollte sich auch harmonisch in die Umgebung einpassen.“

Das gibt es allerdings nicht zum Schnäppchenpreis. Im Durchschnitt bezahlen Hobbyköche inzwischen knapp 7000 Euro für eine neue Küche – gut 1000 Euro mehr als noch vor fünf Jahren. „Der Trend geht eindeutig zu höherwertigen und damit auch zu höherpreisigen Küchen“, sagt Kirk Mangels, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft Die Moderne Küche (AMK). Das Sortiment der Küchenausstatter ist breit gefächert, Planung und Montage sind Teil des Angebots. Für

**Wiederkaufbereitschaft**

87 Prozent der Studienteilnehmer sind von der Arbeit ihres Anbieters so angetan, dass sie sich beim nächsten Kauf wieder für ihn entscheiden würden. Vor allem Schaffrath Küchenmarkt, Küche & Co und Porta schneiden positiv ab.

„Bei einem Küchenkauf würde ich mich wieder für meinen Küchenanbieter entscheiden.“  
Angaben in Prozent.



Quelle: ServiceValue

einen Gourmet-Tempel mit einigen Feinheiten kommen schnell fünfstellige Beträge zusammen.

Doch welches Unternehmen liefert aus Kundensicht das beste Gesamtpaket? Das hat DEUTSCHLAND TEST auch in diesem Jahr gemeinsam mit dem Kölner Analysehaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY untersucht. In einer repräsentativen Online-Befragung wurden bereits zum fünften Mal bundesweit rund 1900 Kunden nach ihren Erfahrungen mit insgesamt 21 Küchenanbietern befragt. Das Ergebnis kann sich sehen lassen: 98 Prozent der Befragten gaben an, mit dem eigenen Anbieter durchaus zufrieden zu sein. Insgesamt erzielten zehn Küchenausstatter im Gesamt-Ranking ein überdurchschnittliches Ergebnis: Sechs verdienten sich ein „Sehr Gut“, vier errangen das Urteil „Gut“.

Im Vergleich zum Vorjahr schnitt die Branche allerdings insgesamt etwas schlechter ab und musste in gleich vier Kategorien Federn lassen. Boden gut machen konnten die Anbieter dagegen beim Kundenservice. Hier glänzen insbesondere die drei Anbieter Alma ▶

## Der Test

DEUTSCHLAND TEST wollte wissen, welcher Küchenausstatter den besten Job macht. Dafür wurden bereits zum fünften Mal gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY im Mai 2018 bundesweit rund 1900 Kunden befragt. Sie gaben ihre Urteile zu 21 verschiedenen Küchenausstattern ab. Die Befragten bewerteten Anbieter, bei denen sie innerhalb der vergangenen 36 Monate Kunde waren. Über ein Online-Panel mussten sie den betreffenden Küchenausstatter anhand von insgesamt 26 Service- und Leistungsmerkmalen bewerten. Diese Items sind nachfolgenden Kategorien zugeordnet:

- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Kundenberatung
- Sortiment
- Kundenservice
- Montage



**Das Ergebnis**

98 Prozent der Befragten gaben an, mit ihrem Anbieter insgesamt zufrieden zu sein. Den besten Job machen aus Kundensicht Alma Küchen, Marquardt Küchen und Plana Küchenland

Alle Urteile wurden systematisch ausgewertet. Zunächst errechneten die Experten für alle Leistungs- und Servicemerkmale einen Indexwert zwischen 0 und 100. Innerhalb der fünf genannten Kategorien wurde aus den zugeordneten Items ein Durchschnittswert gebildet. Mindestens die Note „Gut“ erhielten alle Anbieter mit einem überdurchschnittlichen Wert. Für Küchenausstatter, die besser als der Durchschnitt dieser Gruppe abschnitten,

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	75,6
Marquardt Küchen	Sehr Gut	74,9
Plana Küchenland	Sehr Gut	74,5
Küche & Co	Sehr Gut	74,3
Hardeck	Sehr Gut	74,1
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,1
Höffner	Gut	73,6
Segmüller	Gut	73,2
Porta	Gut	73,0
Schaffrath Küchenmarkt	Gut	72,9

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

gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamt-Ranking (s. Tabelle oben) wurden die Ergebnisse der fünf Kategorien gleich gewichtet zusammengeführt. Alma Küchen und Marquardt Küchen verdienten sich dabei als einzige Anbieter in allen Teilkategorien ein „Sehr Gut“.

Küchen, Plana Küchenland und Marquardt Küchen. Den größten Zuspruch erhielten die Küchenausstatter nach wie vor beim Sortiment. Am besten bewertet wurde in dieser Kategorie das Leistungs- und Servicemerkmal Auswahl an Küchen.

Insgesamt hat sich die Spanne zwischen Führendem und Branchenschlusslicht deutlich verringert. Sprich: Der Wettbewerb nimmt Fahrt auf – gut für die Kunden.

SABRINA JUNGE



**Flexible Planung**  
Die Küchenausstatter gehen auf die individuellen Wünsche der Kunden ein

## Preis-Leistungs-Verhältnis

„Wenn schon, denn schon“, scheint das Motto der Deutschen beim Küchenkauf zu sein. Im Schnitt lassen sie 6900 Euro springen – doch dafür erwarten sie auch gute Qualität. In Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis hat das schwedische Möbelhaus Ikea die Nase vorn. Auf den Plätzen folgen Hardeck und Alma

- Leistungs- und Servicemerkmal**
- allgemeines Preis-Leistungs-Verhältnis
  - Sonderangebote/Rabatte
  - Kostentransparenz
  - Finanzierungsmöglichkeiten

Küchen. Ebenso wichtig für die Kundenbindung wie das Preis-Leistungs-Verhältnis ist das Item Kostentransparenz. Bei Alma Küchen, Plana Küchenland und Schmidt Küchen sind die Angebote besonders nachvollziehbar. Luft nach oben sehen die Kunden hingegen beim Service- und Leistungsmerkmal Sonderangebote/Rabatte. Fast jeder Fünfte erwartet mehr von seinem Anbieter. Wie es richtig geht, zeigen Varia Küchen, Marquardt Küchen und Zurbrüggen.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Küche & Co	Sehr Gut	73,2
Alma Küchen	Sehr Gut	73,0
Marquardt Küchen	Sehr Gut	72,8
Varia Küchen	Sehr Gut	72,7
Hardeck	Sehr Gut	72,6
Ikea	Sehr Gut	72,5
Plana Küchenland	Gut	71,9
Grimm Küchen	Gut	71,6
Küchen Aktuell	Gut	71,1
Höfner	Gut	70,8
Segmüller	Gut	70,8

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

## Kundenberatung

Die Kernaufgabe des Beraters ist es, die Planung möglichst nah an den individuellen Wünschen der Kunden auszurichten. Die reagieren in diesem Punkt höchst sensibel – und sind schneller weg, als der Berater nacharbeiten kann. Besonders nah am Kunden sind hier die Anbieter Höfner, Zurbrüggen und

- Leistungs- und Servicemerkmal**
- 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



Hardeck. Verbesserungsbedarf gibt es hingegen beim Service- und Leistungsmerkmal Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung. Den meisten Einsatz zeigt hier das Personal von Marquardt Küchen, Küche & Co und Schmidt Küchen. Die besten Benotungen in der Teilkategorie Kundenberatung fahren die Küchenausstatter jedoch bei dem Item Freundlichkeit der Mitarbeiter ein. Hier taten sich aus Kundensicht besonders die Angestellten von Marquardt Küchen, Ikea und Küchen Meyer hervor. Die kompetentesten Mitarbeiter arbeiten hingegen bei Alma Küchen, Küchen Aktuell und Küche & Co.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	76,2
Plana Küchenland	Sehr Gut	76,0
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,9
Küchen Aktuell	Sehr Gut	75,8
Küche & Co	Sehr Gut	75,3
Hardeck	Gut	74,9
Porta	Gut	74,8
Zurbrüggen	Gut	74,8
Höfner	Gut	74,6
Segmüller	Gut	74,5
Schaffrath Küchenmarkt	Gut	74,4
Ikea	Gut	74,0
XXXLutz	Gut	73,9

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

Foto: stock.adobe.com

## Sortiment

Kücheninsel, Küchenzeile, offene Küche: Die Auswahl ist riesig – und das gefällt den Kunden. Wie schon im Vorjahr erzielten die Anbieter in diesem Service- und Leistungsmerkmal das beste Ergebnis im gesamten Test. Den größten Katalog haben Hardeck, Marquardt Küchen und

- Leistungs- und Servicemerkmal**
- Auswahl an Küchen
  - Auswahl an Elektrogeräten
  - Qualität der Produkte
  - Präsentation der Küchen
  - Inspiration für eigene Küchenplanung

Küche & Co. Schlechter schneidet die Branche hingegen bei der Auswahl an Elektrogeräten ab. Hier sind Küchen Aktuell, Marquardt Küchen und Plana Küchenland am besten ausgestattet. Die Qualität kann sich aus Sicht der Befragten jedoch sehen lassen. Hier überzeugten insbesondere Plana Küchenland, Porta und Höfner. Die meisten Inspirationen liefern wiederum Ikea, Alma Küchen und Porta. Geht es um die Präsentation der Küchen, macht Hardeck den mit Abstand besten Job.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Küchen Aktuell	Sehr Gut	77,6
Hardeck	Sehr Gut	77,5
Höfner	Sehr Gut	77,4
Plana Küchenland	Sehr Gut	77,2
Marquardt Küchen	Sehr Gut	77,1
Alma Küchen	Sehr Gut	77,0
Porta	Gut	76,3
Segmüller	Gut	76,0
Küche & Co	Gut	75,2

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

## Kundenservice

Während sich die Branche im Vergleich zum letzten Jahr in den anderen Kategorien leicht verschlechterte, legte sie in Sachen Service

- Leistungs- und Servicemerkmal**
- 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

sogar eine Schippe drauf. Die besten Noten heimsten die Anbieter dabei beim Aufmaßservice vor Ort ein. Alma Küchen, Plana Küchenland und Zurbrüggen führen hier das Feld an. Wenn es um die Einhaltung versprochener Leistungszusagen geht, sind vor allem Plana Küchenland, Ikea und Grimm Küchen ein verlässlicher Partner. Nachholbedarf gibt es in Sachen Kulanz: Hier zeigt sich jeder fünfte Kunde unzufrieden. Besser macht es Ikea – hier ist der Kunde König.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	74,7
Plana Küchenland	Sehr Gut	72,6
Marquardt Küchen	Sehr Gut	72,3
Küche & Co	Sehr Gut	72,3
Schaffrath Küchenmarkt	Sehr Gut	72,2
Grimm Küchen	Gut	71,9
Schmidt Küchen	Gut	71,7
Hardeck	Gut	71,6
Varia Küchen	Gut	71,5
Segmüller	Gut	71,5
Reddy Küchen	Gut	71,4

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

## Montage

Die Königsdisziplin: Bei der Montage der Küche geht es ans Eingemachte. Ist die Lieferung vollständig? Läuft der Einbau reibungslos ab? Reagieren die Monteure flexibel auf Änderungswünsche? Hier zeigt die Branche eine solide Leistung. Besonders positiv war das Feedback bei dem für die Kundenbindung wichtigen Service- und Leistungsmerkmal Fachkompetenz der Mitarbeiter: Hier glänzten Küchen

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

Aktuell, Marquardt Küchen und Alma Küchen. Auch bei der Freundlichkeit der Monteure vergaben die Kunden gute Bewertungen. So taten sich die Mitarbeiter von Küche & Co, Alma Küchen und Porta positiv hervor. Doch bekommen die Angestellten auch den Einbau der Traumküche einwandfrei über die Bühne? Hier fallen die Resultate durchwachsen aus. Fast jeder sechste Befragte wünscht sich hier weniger Fehler von seinem Anbieter. Präzise und zuverlässig arbeiten im Vergleich zur Konkurrenz die Monteure von Hardeck, Alma Küchen und Höfner.



Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	77,0
Marquardt Küchen	Sehr Gut	76,2
Küchen Aktuell	Sehr Gut	75,5
Küche & Co	Sehr Gut	75,3
Höfner	Sehr Gut	75,2
Plana Küchenland	Gut	74,7
Schaffrath Küchenmarkt	Gut	74,7
Porta	Gut	74,6
XXXLutz	Gut	74,1
Hardeck	Gut	74,0
Schmidt Küchen	Gut	73,5

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