



Die Küche ist der Mittelpunkt der Wohnung. Hier wird gezaubert, geschlemmt und gefeiert. Für ihre Koch-Oase geben die Deutschen immer mehr Geld aus. Doch welcher Händler hat die Nase vorn?

## Deutschlands beste Küchenanbieter

**D**er Boom hält an: Die Deutschen investierten auch 2016 mehr Geld in neue Küchen als im Jahr zuvor. Der Durchschnittspreis für eine verkaufte Küche lag bei rund 6700 Euro – das sind 250 Euro mehr als 2015. Besonders stark wächst das Segment der hochpreisigen Küchen mit einem Auftragswert von mehr als 20000 Euro.

Das gestiegene Ernährungsbewusstsein und der neue Spaß am Kochen machen die Küche zum beliebtesten Raum der Wohnung. Vor allem offene Küchen, in denen Koch- und Esszone ans Wohnzimmer gekoppelt sind, liegen voll im Trend. Bänke, Sideboards oder Podeste werden deshalb immer häufiger integriert. „Küchen werden dadurch noch einmal wohnlicher – was auch schön zu ihrem Anspruch passt, die Seele der Wohnung zu sein“, erläutert Kirk Mangels, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft Die Moderne Küche e. V. (AMK).

Bei der Innenausstattung dominieren Fronten aus Lack oder Lacklaminat, Arbeitsplatten und Spülen aus Keramik, hoch eingebaute Backöfen mit Dampfgarer und integrierter Selbstreinigungsfunktion. Eine weitere Entwicklung ist die Digitalisierung der Küche: Ob Licht-

quelle, Kühlschrank, Herd oder Spülmaschine: Die Geräte in der modernen Küche sind per Smartphone oder Tablet auch von unterwegs steuerbar – und tragen so zu spürbar mehr Komfort und einer besseren Energiebilanz bei. Aus dem Zuhause wird immer mehr ein „Smart Home“.

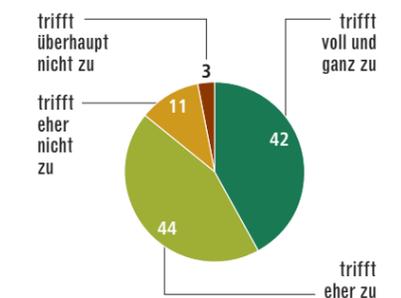
Der Trend geht also zur höherwertigen Küche – doch welchem Händler schenken die Kunden dabei ihr Vertrauen? DEUTSCHLAND TEST hat zum vierten Mal in Folge gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY Verbraucher in ganz Deutschland nach ihrer Meinung zu Küchenhäusern und Möbelhändlern befragt. Dabei bewerteten sie unter anderem die Leistung der Mitarbeiter, das Sortiment, die Termintreue und das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: So geben 79 Prozent der Befragten an, mit ihrem Anbieter zufrieden zu sein. 87 Prozent würden sich beim nächsten Küchenkauf wieder für ihren Anbieter entscheiden, 86 Prozent würden ihn sogar an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Im Rennen um den Titel des besten Küchenanbieters erhielten fünf Unter-

### Empfehlungsschreiben

Die Küchenanbieter schneiden auch in diesem Jahr wieder gut ab. So zeigen sich die Kunden nicht nur mit ihrem Einkauf sehr zufrieden. 86 Prozent würden ihren Anbieter auch Freunden und Bekannten weiterempfehlen.

**Weiterempfehlung**  
Ich empfehle meinen Küchenhändler auch meinen Freunden und Bekannten.  
Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

### Der Test

Großes Sortiment, individuelle Beratung, faires Preis-Leistungs-Verhältnis, Top-Service: Die Kundenerwartungen an Küchenstudios und Möbelhäuser sind groß. Bereits zum vierten Mal ging DEUTSCHLAND TEST gemeinsam mit dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY der Frage nach, welcher Anbieter für die Küchenlösung die besten Rezepte parat hält.

Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im Mai 2017 bundesweit 1507 Verbraucher befragt. Sie konnten ihr Urteil zu elf Küchenhäusern und sieben Möbelhändlern abgeben, bei denen sie innerhalb der vergangenen 36 Monate Kunde waren. Über ein Online-Panel haben sie die Anbieter anhand von 26 Service- und Leistungsmerkmalen – auch Items genannt – bewertet. Diese Items sind folgenden fünf Kategorien zugeordnet:



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

Zunächst errechneten die Experten für sämtliche Leistungs- und Servicemerkmale einen Indexwert zwischen 0 und 100. Innerhalb der fünf Kategorien wurde aus den zugeordneten Items ein Durchschnittswert gebildet. Mindestens die Note „Gut“ erhielten Anbieter, die auf oder über diesem Schwellenwert liegen. Für Unternehmen, die besser als der Durchschnitt der „guten“ Unternehmen abschneiden, gab es die Note „Sehr Gut“. Für das Gesamtranking wurden die Ergebnisse der Kategorien gleich gewichtet zusammengeführt.

### Die Testsieger

Zehn von 18 Anbietern schafften am Ende den Sprung ins Ranking. Fünf von ihnen erhielten sogar die Bestnote „Sehr Gut“. Neuer Gesamtsieger ist Alma Küchen.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	76,4
Küche & Co	Sehr Gut	75,8
Plana Küchenland	Sehr Gut	75,4
Marquardt Küchen	Sehr Gut	74,7
Küchen Aktuell	Sehr Gut	74,5
Porta	Gut	74,0
Höffner	Gut	73,8
Zurbrüggen	Gut	73,8
Hardeck	Gut	73,1
Segmüller	Gut	72,9

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

nehmen das Gesamturteil „Sehr Gut“. Fünf weitere schafften es mit der Note „Gut“ ins Ranking. Die neue Nummer eins ist Alma Küchen. Das Unternehmen aus Ahaus bedient seine Kunden mit aktuell 13 Küchenstudios in Nordrhein-Westfalen. Dahinter folgen Küche & Co., Plana Küchenland, Marquardt Küchen und Küchen Aktuell.

Ein Blick auf die Bewertungen zeigt, wo die Stärken und Schwächen liegen. Am besten schnitt die Branche in der Kategorie Sortiment ab, gefolgt von Kundenberatung und Montage. Das am besten

**Montage:** Mit dem Ein- und Aufbau der Küchen durch die Monteure zeigen sich die meisten Kunden zufrieden



schnittlich gut ab. Damit fällt das Fazit für die Küchenanbieter auch 2017 wieder positiv aus. Und so gesehen, spricht auch nichts dagegen, dass der Küchenboom in Deutschland weiter anhält. ■

SEBASTIAN MEISSNER

bewertete Service- und Leistungsmerkmal im gesamten Test ist die Auswahl an Küchen. Wichtigster Kundenbindungsfaktor ist dabei die Passgenauigkeit der Planungen zu den Wünschen aus der Kategorie Kundenberatung. Erfreulich: Auch hier schnitt die Branche überdurch-

## Kundenservice

Wenn es zu Reklamationen kommt, wünschen sich Kunden ein kulanteres Entgegenkommen ihres Anbieters. Leider hat die Branche

- 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



hier insgesamt noch Nachholbedarf. Bei keinem anderen Service- und Leistungsmerkmal im gesamten Test schneidet die Branche schwächer ab. Wie es geht, macht Alma Küchen vor. Reddy Küchen bietet die höchste Zuverlässigkeit bei den Lieferterminen. Alma Küchen ist aus Kundensicht am unkompliziertesten bei Änderungen in der Küchenplanung.

### Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	75,4
Küche&Co	Sehr Gut	74,8
Marquardt Küchen	Sehr Gut	74,0
Plana Küchenland	Gut	73,1
Küchen Aktuell	Gut	71,9
Porta	Gut	70,8

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

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Gute Qualität zu fairen Preisen – bei diesem Merkmal hat in diesem Jahr Küche&Co die Nase vorn. Aber auch die Kunden von Marquardt Küchen, Ikea, Küchen Aktuell und Alma Küchen beurteilen das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte als überzeugend. In Sachen Kostentransparenz punkten beson-

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



ders Zurbrüggen, Küche&Co sowie Alma Küchen. Die besten Finanzierungsmöglichkeiten bieten aus Kundensicht Marquardt Küchen, Küche&Co sowie Segmüller.

Bei den Sonderangeboten können viele Anbieter dagegen noch deutlich zulegen. Fast jeder fünfte Kunde wünscht sich attraktivere Rabatte. Segmüller, Küchen Aktuell und Porta schneiden hier am besten ab.

### Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Küche&Co	Sehr Gut	74,2
Marquardt Küchen	Sehr Gut	73,5
Ikea	Sehr Gut	73,0
Küchen Aktuell	Sehr Gut	72,8
Alma Küchen	Sehr Gut	72,7
Segmüller	Gut	72,5
Porta	Gut	72,2
Hardeck	Gut	72,2
Zurbrüggen	Gut	71,6
Plana Küchenland	Gut	71,4

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

## Montage

Den Ein- und Aufbau einer Küche übernehmen professionelle Monteure. Sie leisten gute Arbeit: In allen vier Items dieser Kategorie bekommen sie von ihren Kunden gute Leistungen attestiert. Besonders stark präsentiert sich Alma Küchen, das in zwei von insgesamt

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



vier Service- und Leistungsmerkmalen die Nase vorn hat (Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs und Fehlerfreier Einbau der Küche).

Die laut Kundenmeinung freundlichsten Monteure hat Plana Küchenland, die kompetentesten Fachkräfte arbeiten für Schaffrath Küchenmarkt.

### Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	76,3
Plana Küchenland	Sehr Gut	75,9
Küche&Co	Sehr Gut	75,9
Küchen Aktuell	Sehr Gut	75,5
Marquardt Küchen	Sehr Gut	75,5
Höffner	Gut	75,3
Zurbrüggen	Gut	75,2
Porta	Gut	75,1
XXXLutz	Gut	74,0

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

## Kundenberatung

Grundriss, Bausubstanz, Vorlieben: Jede Küche ist anders. Aufgabe des Beraters ist es, die Planungen gemäß den Wunschvorstellungen seines Kunden zu gestalten. Kein anderes

- 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

Item im gesamten Test bindet Kunden stärker an das Unternehmen als die Passgenauigkeit. Alma Küchen hat hier die Nase vorn, gefolgt von Plana Küchenland und Küche&Co. Lob gab es auch für die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Mitarbeiter. Größter Kritikpunkt: Fast jeder fünfte Kunde wünscht sich von seinem Berater mehr Eigeninitiative.



### Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Alma Küchen	Sehr Gut	79,5
Küche&Co	Sehr Gut	78,0
Plana Küchenland	Sehr Gut	76,9
Höffner	Sehr Gut	76,3
Zurbrüggen	Gut	75,9
Küchen Aktuell	Gut	75,4
Marquardt Küchen	Gut	74,7
Porta	Gut	74,6
Ikea	Gut	74,6

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

## Sortiment

Ob funktional im modernen Design oder gemütlich im Landhausstil: Bei der Gestaltung der Küche gibt es unterschiedliche Vorlieben. Wie schon im Vorjahr erzielen die Anbieter im Item Auswahl an Küchen das beste Ergebnis im gesamten Test. Vor allem Hardeck, Plana Küchenland und Küchen Aktuell überzeugen

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



ihre Kunden mit einer sehr großen Vielfalt. Auch die Qualität der Produkte kann sich nach Meinung der Befragten sehen lassen. Hier überzeugte vor allem

Alma Küchen seine Kunden, dicht gefolgt vom Kategoriesieger Plana Küchenland sowie von Zurbrüggen. Die inspirierendste Küchenausstellung attestierten die Kunden dem Anbieter Plana Küchenland.

### Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Plana Küchenland	Sehr Gut	79,4
Alma Küchen	Sehr Gut	78,2
Porta	Sehr Gut	77,2
Höffner	Sehr Gut	77,1
Küchen Aktuell	Sehr Gut	77,0
Hardeck	Gut	76,5
Zurbrüggen	Gut	76,0
Küche&Co	Gut	75,9
Marquardt Küchen	Gut	75,8
Segmüller	Gut	75,6

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