



**D**ie deutsche Durchschnittsküche ist gerade einmal 13 Quadratmeter groß. Dennoch ist sie für jeden dritten Verbraucher der beliebteste Raum der Wohnung. Eine Befragung des Online-Einrichtungspitals Houzz ergab: 42 Prozent der Deutschen halten sich länger als drei Stunden täglich in der Küche auf. Das steigende Ernährungsbewusstsein und die wachsende Lust am Kochen machen die Küche immer mehr zum Vorzeigeraum und Mittelpunkt der Wohnung, in dem gekocht, geschlemmt und gefeiert wird.

Lack- oder Echtholzfronten, Arbeitsplatten aus Glas, Edelstahl oder Granit, Induktionsherde mit freier Kochflächennutzung und grifflose Schränke: Die Ansprüche an eine moderne Küchenausstattung steigen rasant. Fortgeschrittene setzen zunehmend auf Arbeitsplatten und Küchenblöcke, die per Sensorschalter höhenverstellbar sind. So findet jeder Koch die ideale Arbeitsposition. „Funktionalität ist derzeit ein großer Trend“, sagt Kirk Mangels, Geschäftsführer der Arbeitsgemeinschaft Die Moderne Küche (AMK). Entsprechend viel Geld

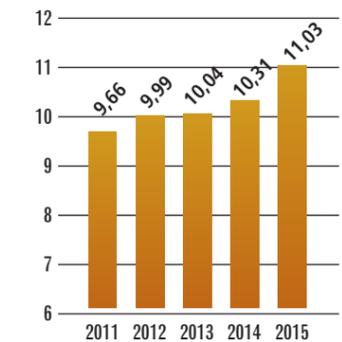
wird in die Modernisierung von Küchen investiert. Zwischen 10 000 und 25 000 Euro lassen sich die Deutschen die Renovierung im Schnitt kosten – Tendenz steigend. Auch beim Neukauf sitzt der Euro locker wie noch nie. Lag der Durchschnittspreis für eine Küche in Deutschland 2014 noch bei 6054 Euro, waren es im vergangenen Jahr schon 6439 Euro. „Der Trend geht eindeutig zur höherwertigen und auch hochwertigeren Küche“, sagt Experte Mangels.

Doch welchen Händlern schenken die Kunden dabei ihr Vertrauen? DEUTSCHLAND TEST hat zum dritten Mal gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue und dem Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY Menschen aus ganz Deutschland nach ihren Erfahrungen mit elf Küchenfachhändlern und fünf Möbelhäusern befragt. Insgesamt wurden 1797 Verbraucher befragt, die in den letzten 36 Monaten eine Küche gekauft haben. Sie gaben ihre Einschätzung im Detail zu insgesamt 26 Service- und Leistungsmerkmalen ab (s. Kasten „Der Test“). Insgesamt konnte die Branche das hohe Niveau aus ▶

### Verkaufsrenner Küche

Der Boom hält weiter an: Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Umsatz der deutschen Küchenindustrie 2015 um beachtliche sieben Prozent auf über elf Milliarden Euro.

Umsatz der deutschen Küchenindustrie  
Angaben in Milliarden Euro



Quelle: AMK



Die Küche wird immer mehr zum Aushängeschild der Wohnung. Für den ultimativen Kochspaß greifen die Deutschen gerne auch mal tiefer in die Tasche. Doch welcher Händler hält das beste Angebot bereit?

# Deutschlands beste Küchenanbieter

## Der Test

Technisch auf dem neuesten Stand, mit hochwertigen Materialien verarbeitet und gemütlich: Die Kundenerwartungen an Küchenstudios und Möbelhäuser sind groß.

Schon zum dritten Mal sind DEUTSCHLAND TEST und das Wirtschaftsmagazin FOCUS-MONEY der Frage nachgegangen, welcher Anbieter für die Küchenlösung die besten Rezepte parat hält. Um das herauszufinden, hat das Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue im April und Mai 2016 bundesweit 1797 Verbraucher befragt. Sie konnten ihr Urteil zu elf Küchenhäusern und fünf 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

Alle Urteile wurden systematisch ausgewertet. 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 abschneiden, gab es die Note „sehr gut“. Für das Gesamtranking (s. Tabelle rechts) wurden die Ergebnisse der fünf Kategorien gleichgewichtet zusammengeführt.

### Die Sieger

Das kann sich sehen lassen: Neun der insgesamt 16 Küchenfachhändler und Möbelhäuser schafften am Ende den Sprung ins Ranking. Fünf Anbieter erhielten dabei sogar die Bestnote „sehr gut“, vier Mal lautete das Urteil „gut“. Gesamtsieger wurde Marquardt Küchen.

Anbieter	Bewertung	Punkte
Marquardt Küchen	sehr gut	76,1
Alma Küchen	sehr gut	76,0
Küchen Aktuell	sehr gut	75,5
Küche & Co	sehr gut	75,4
Plana Küchenland	sehr gut	75,0
Porta	gut	74,6
Höffner	gut	74,0
Ikea	gut	73,6
Reddy Küchen	gut	73,4

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

dem Vorjahr nahezu halten. So schafften diesmal sogar neun statt wie im vergangenen Jahr acht Anbieter den Sprung ins Ranking. Fünf Anbieter bekamen dabei ein „sehr gut“, vier ein „gut“.

Küchen Aktuell gelang der Aufstieg von den „guten“ zu den „sehr guten“ Anbietern. Das schwedische Möbelhaus Ikea war im letzten Jahr noch nicht im Ranking vertreten, schaffte diesmal aber den Vorstoß zu den „guten“ Anbietern. Und es gibt eine neue Nummer Eins: Marquardt Küchen steigt auf zum besten Küchenanbieter. Das Hamburger

**Vielfalt:** Mit der Auswahl an Möbeln und Geräten in den Geschäften sind die Kunden zufrieden

Unternehmen wurde von seinen Kunden gleich in vier von fünf Kategorien mit „sehr gut“ beurteilt – und schaffte es damit auch im Gesamt-Ranking nach ganz oben. Ebenfalls wieder mit der Bestnote wurden Plana Küchenland, Alma Küchen sowie Küche & Co prämiert. Auch sie gaben sich im gesamten Test keine Blöße und überzeugten auf ganzer



Linie. Für Küchen-Fans in Deutschland ist das Ergebnis eine erfreuliche Nachricht: Sie kommen bei den Händlern auf ihre Kosten.

SEBASTIAN MEISSNER

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Gute Qualität zu fairen Preisen – bei diesem Item hat in diesem Jahr Küchen Aktuell die Nase vorn. Aber auch die Kunden von Ikea, Küche & Co und Küche 3000 beurteilen das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte als überzeugend. In Sachen Kostentransparenz punkten besonders Ikea, Marquardt Küchen

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



und Höffner. Die besten Finanzierungsmöglichkeiten bieten Küchen Aktuell, Alma Küchen sowie

Ikea ihren Kunden. Tendenziell noch immer unzufrieden sind die Befragten dagegen mit den mageren Sonderangeboten. Fast jeder fünfte Verbraucher wünscht sich von seinem Küchenanbieter attraktivere Rabattaktionen und Angebote.

### Das Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Ikea	sehr gut	74,6
Höffner	sehr gut	74,2
Küchen Aktuell	sehr gut	74,0
Alma Küchen	sehr gut	73,6
Küche & Co	gut	73,0
Segmüller	gut	72,5
Marquardt Küchen	gut	72,4
Reddy Küchen	gut	72,4

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

## Kundenberatung

Seine Traumküche stellt sich jeder Kunde anders vor. Aufgabe des Beraters ist es, die Planungen möglichst nah an die Wunschvorstellungen seiner Kunden anzupassen. Kein

- 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

anderes Item im gesamten Test bindet Kunden stärker an das Unternehmen als die „Passgenauigkeit“. Küchen Aktuell hat hier eindeutig die Nase vorn, gefolgt von Marquardt Küchen und Alma Küchen. Lob verteilen die Kunden auch für die Freundlichkeit der Mitarbeiter und dafür, dass sie sich viel Zeit für die Küchenplanung nehmen.



### Das Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Marquardt Küchen	sehr gut	78,5
Alma Küchen	sehr gut	77,2
Küche & Co	sehr gut	76,8
Plana Küchenland	sehr gut	76,8
Porta	gut	76,4
Küchen Aktuell	gut	75,9
Ikea	gut	75,1
Reddy Küchen	gut	75,0

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

Foto: Fotolia

## Kundenservice

Zu einem guten Kundenservice gehört es, die alte Küche des Kunden zu entsorgen. Leider haben viele Anbieter hier Nachholbedarf. Bei

- 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



keinem anderen Service- und Leistungsmerkmal im gesamten Test schneidet die Branche schwächer ab. Wie es geht, macht Küche & Co vor.

Schmidt Küchen bietet die höchste Zuverlässigkeit bei den Lieferterminen. Kategorie-Sieger Marquardt Küchen ist aus Kundensicht am unkompliziertesten bei Änderungen in der Küchenplanung.

### Das Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Marquardt Küchen	sehr gut	75,3
Küche & Co	sehr gut	75,0
Alma Küchen	sehr gut	74,4
Küchen Aktuell	gut	73,4
Schmidt Küchen	gut	73,2
Plana Küchenland	gut	72,9
Porta	gut	72,2

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

## Montage

Für den Ein- und Aufbau einer Küche schicken die Unternehmen ausgebildete Monteure. Die leisten gute Arbeit: In allen vier Items dieser Kategorie bekommen sie von ihren Kunden gute Leistungen attestiert. Eindeutiger Herr im Hause in dieser Kategorie ist

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



Plana Küchenland, das gleich in zwei von vier Service- und Leistungsmerkmalen („Freundlichkeit der Monteure“ und „Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs“) die Nase vorn hat. Gesamtsieger Marquardt Küchen baut laut Kundenmeinung die Küchen besonders fehlerfrei ein.

### Das Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Plana Küchenland	sehr gut	76,7
Marquardt Küchen	sehr gut	76,6
Alma Küchen	sehr gut	76,5
Küchen Aktuell	sehr gut	76,4
Höffner	gut	75,5
Küche & Co	gut	75,3
Porta	gut	75,2
Reddy Küchen	gut	74,8
Küche 3000	gut	74,5

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

## Sortiment

Geschmäcker sind verschieden. Das gilt natürlich auch für Küchenmöbel und -geräte. Umso wichtiger ist eine breite Auswahl an Produkten. Die gute Nachricht: Die Anbieter haben das verstanden. Wie schon im Vorjahr erzielen sie im Item „Auswahl an Küchen“ das beste Ergebnis im gesamten Test. Vor allem

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



Alma Küchen, Marquardt Küchen und Plana Küchenland trumpfen mit einer großen Vielfalt auf.

Auch die „Qualität der Produkte“ kann sich nach Meinung der Befragten sehen lassen. Hier überzeugte vor allem Marquardt Küchen seine Kunden, dicht gefolgt vom Kategorie-Sieger Plana Küchenland sowie Küche & Co.

### Das Ergebnis

Anbieter	Bewertung	Punkte
Plana Küchenland	sehr gut	78,4
Alma Küchen	sehr gut	78,1
Marquardt Küchen	sehr gut	77,9
Küchen Aktuell	sehr gut	77,7
Porta	sehr gut	77,7
Küche & Co	gut	76,7
Segmüller	gut	75,9
Höffner	gut	75,8

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