

STUDIE

# Rund ums Haus – die Besten für Sie

Wer weiß es besser als die Kunden selbst? Mehr als 106 000 Verbraucherurteile geben Aufschluss darüber, welche Anbieter bei Produkten für Haus und Garten die Erwartungen erfüllen

von PETER LINDEMANN



**OUTDOOR:** Entspannen im eigenen Garten – nie war er so wertvoll wie in der Pandemie

Der neue Megatrend steht schon vor der Eingangstür: Covid-19 läutet ein „Jahrzehnt des Zuhauses“ ein. Zu dieser Einschätzung kommt jedenfalls die Unternehmensberatung Accenture in einer Studie über mögliche Auswirkungen der Pandemie. Das Unbehagen gegenüber öffentlichen Räumen und Reisen sowie finanzielle Ängste in der Krise haben nach Einschätzung von Ökonomen, Maklern und Psychologen eine Rückbesinnung auf traditionelle Werte ausgelöst: My home is my castle – der Rückzug in die eigenen vier Wände hat offenbar nachhaltig Konjunktur.

**Werkeln zu Hause.** Die eigenen vier Wände – das ist durchaus wörtlich zu nehmen: Gerade in den Ballungszentren orientieren sich Familien nach den Erfahrungen der vergangenen 18 Monate um. Die beengten Wohnverhältnisse stellten in den Lockdowns viele Menschen im Home-Office vor eine nervenaufreibende Geduldssprobe. Auch deshalb verschieben sich Wohnpräferenzen, beobachten Experten. So hat die Nachfrage nach Ein- und Zweifamilienhäusern coronabedingt noch einmal kräftig zugelegt. Das Hamburger Forschungsinstitut F+B meldet für diesen Sektor im vierten Quartal 2020 einen Preisanstieg von 8,2 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Angesichts dieser Entwicklung dürfte aber für viele der Wunsch nach der eigenen Immobilie ein Traum bleiben. Realität dagegen sind millionenfach die Schönheitsreparaturen, Renovierungen, Sanierungen oder Heimwerkerprojekte in Haus und Garten. „Bei Langeweile greift der Deutsche zum Werkzeug“, kommentiert Gerrit Heinemann. „Die Leute mussten zu Hause bleiben und haben dort großen Verbesserungsbedarf gesehen“, sagt der Professor für Betriebswirtschaftslehre, Management und Handel der Hochschule Niederrhein. Tatsächlich wurden Home-Office und Kurzarbeit in der Pandemie auch dazu genutzt, um es sich in der Krise schön zu machen, bestätigt Erich Harsch. Der Mann muss es wissen. Der CEO von Hornbach konnte für 2020 mit 21,2 Prozent das größte Umsatzplus der Baumärkte in Deutschland vermelden. Im Durchschnitt legte die Branche um 13,8 Prozent auf einen Gesamtumsatz von 22,14 Milliarden Euro zu.

**Ausgezeichnete Anbieter.** Doch nicht nur die Baumärkte gehören zu den Gewinnern in der Pandemie: Möbelhersteller, Küchenausstatter, Haustechnik- und Smart-Home-Anbieter, Grillhersteller, Poolanbieter, Pflanzen- oder Gartenspezialisten – die Liste der Branchen „Rund ums Haus“, die während der Corona-Krise gefragt waren, ist lang. Auch wenn die Haushaltsbudgets wohl nicht dauerhaft zugunsten von Investitionen in heimische Bettenburgen, Sofalandchaften oder Gartenparadiese umgeschichtet werden, spricht vorläufig einiges für eine robuste Nachfrage. Die Sparquote in Deutschland ist coronabedingt von elf auf 17 Prozent gestiegen. Experten erwarten, dass bei einer Normalisierung der Lage rund ein Viertel der zusätzlichen Ersparnisse allein in den Bereich Wohnen und Einrichten fließen wird. Eine gute Orientierung, auf welche Unternehmen die Verbraucher dabei setzen können, gibt nun die FOCUS-MONEY-Studie „Rund ums Haus“ – kaufen bei den Besten. ■ ▷

## BEWERTUNG

### Rankings: wie Kölner Wissenschaftler Zufriedenheit messen



Premiere in Jahr zwei der Corona-Pandemie: FOCUS-MONEY hat zum ersten Mal die „globale Zufriedenheit“ von Verbrauchern mit Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen rund um das Thema „Haus und Garten“ bewerten lassen. Dazu führte das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue eine unabhängige Branchenstudie durch. Die Wissenschaftler haben insgesamt 106 872 Verbraucherurteile ausgewertet. 876 Unternehmen aus 64 Branchen standen auf dem Prüfstand.

Das Einzelurteil erfolgte auf Basis der eigenen Erfahrungen und Erlebnisse, die die Studienteilnehmer in den vergangenen 36 Monaten mit dem konkreten Anbieter gemacht haben.

Auf Basis der Kundenangaben wurde für jedes Unternehmen ein individueller Zufriedenheitswert ermittelt und mit denen der Mitbewerber verglichen (ab S. 74). Dabei kann sich die aus Kundensicht zugeschriebene Zufriedenheit allein auf das wahrgenommene Ergebnis als Qualitätsmerkmal beziehen oder sie kann weitere Aspekte wie Fähigkeiten, Eignungen oder Wissen von Mitarbeitern berücksichtigen. Die möglichen Antworten reichen von „äußerst zufrieden“ (Note 1), über „sehr zufrieden“ (2), „eher zufrieden“ (3), „eher nicht zufrieden“ (4) bis zu „nicht zufrieden“ (5).

Aus allen Antworten errechneten die Experten einen Mittelwert – die individuelle Gesamtzufriedenheit für jedes Unternehmen. Einen Platz in der Rangliste erhalten alle Firmen, die über dem Durchschnitt des jeweiligen Branchenmittelwerts liegen.

Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Unternehmen, die besser als der Gesamtmittelwert aller Anbieter ihrer Branche/Kategorie abschneiden. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Gut“ gekennzeichneten Unternehmen abschneiden, werden mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet.





## Trautes Heim, Glück allein

Die Corona-Krise hat vielen Menschen die Bedeutung des privaten Wohnraums vor Augen geführt – und einen Investitionsboom ausgelöst. Profitiert haben viele Branchen aus dem Bereich Haus und Garten, die teils massiven Umsatzsteigerungen der Bau-, Heimwerker- und Gartenmärkte im vergangenen Jahr sind dafür nur ein Beleg. Und wie zufriede-

den sind die Kunden mit der Leistung der Anbieter? Die Studie „Rund ums Haus“ zeigt, welche der 876 Unternehmen aus 64 Branchen aus Sicht ihrer Kunden in den vergangenen 36 Monaten überdurchschnittlich performt haben.

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
<b>BAD &amp; SANITÄR</b>		
pelipal	2,34	Sehr Gut
Kronenbach	2,38	Sehr Gut
Viega	2,40	Sehr Gut
Hansgrohe	2,45	Sehr Gut
Villeroy & Boch	2,52	Sehr Gut
KALDEWEI	2,55	Sehr Gut
Herzbach	2,60	Gut
Grohe	2,63	Gut
Duravit	2,63	Gut
Kludi	2,65	Gut
Laufen	2,67	Gut
Sanipa	2,70	Gut
DORNBRACHT	2,71	Gut
burgbad	2,75	Gut
Geberit	2,82	Gut
<b>BADAUSSTATTER</b>		
ELEMENTS	2,48	Sehr Gut
Reuter	2,53	Sehr Gut
badambiente (Kurt Pietsch)	2,54	Sehr Gut
Paulsen-Gruppe	2,59	Sehr Gut
Die Badgestalter	2,65	Gut
Richter+Frenzel	2,75	Gut
REISSER Gruppe	2,78	Gut
<b>BAD-SHOPS</b>		
mach-dein-bad.de	2,51	Sehr Gut
emotion-24.de	2,56	Sehr Gut
emero.de	2,64	Sehr Gut
neuesbad.de	2,69	Sehr Gut
baddepot.de	2,70	Sehr Gut
reuter.de	2,71	Sehr Gut
megabad.com	2,72	Gut
skybad.de	2,76	Gut
duschmeister.de	2,76	Gut
sonono.de	2,77	Gut
badshop.de	2,82	Gut

Unternehmen	Durchschnittswert	Bewertung
bernstein-badshop.de	2,85	Gut
mein-designbad.de	2,87	Gut
<b>BAUMÄRKTE – ONLINE</b>		
onlineshop-baumarkt.de	2,75	Sehr Gut
casando.de	2,79	Sehr Gut
baumarkt-deutschland.de	2,86	Sehr Gut
j-kesselshop.de	2,89	Gut
sonderpreis-baumarkt.de	2,92	Gut
manomano.de	2,92	Gut
holzhandel-deutschland.de	2,99	Gut
<b>BAUMÄRKTE – STATIONÄR</b>		
Hellweg	2,40	Sehr Gut
toom BauMarkt	2,47	Sehr Gut
OBI	2,50	Sehr Gut
Hornbach	2,53	Sehr Gut
B1 Discount Baumarkt	2,66	Gut
Bauhaus	2,71	Gut
<b>BETTEN &amp; ZUBEHÖR</b>		
MFO Matratzen	2,51	Sehr Gut
gebers-shop.de	2,57	Sehr Gut
schlafwelt.de	2,65	Sehr Gut
brunobett.de	2,76	Sehr Gut
daunen-federn.de	2,82	Gut
Matratzen Concord	2,84	Gut
traumbetten-shop.de	2,93	Gut
bettenrid.de	2,96	Gut
betten-abc.de	3,00	Gut
betten.de	3,01	Gut
<b>BODENBELAGHERSTELLER</b>		
Gerflor	2,46	Sehr Gut
Kährs	2,52	Sehr Gut
Parador	2,63	Sehr Gut
HARO	2,72	Gut
KRONOTEX	2,79	Gut
MEISTER	2,81	Gut
Egger	2,88	Gut

Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue