

**Schnell starten oder lange warten? Ein Viertel der Deutschen, die einen Dienstleister benötigen, bewertet die Reaktionszeit als zu langsam  
Knapp jeder Sechste wartet länger als einen Monat auf ein Angebot. Bei kleineren Arbeiten oder Reparaturen fühlt sich fast die Hälfte der Befragten als Bittsteller.**

Frankfurt, 11. Januar 2021 – Wer einen Handwerker oder anderen Dienstleister sucht, benötigt häufig zeitnahe Unterstützung. Eine aktuelle Studie von Gelbe Seiten<sup>1</sup> hat ergeben, dass es einem Viertel der Suchenden zu lange dauert, bis sich ein Fachmann nach Kontaktaufnahme bei ihnen meldet. 17 Prozent warten länger als einen Monat bis zur Angebotserstellung des Dienstleisters. Doch es geht auch anders: 34 Prozent freuen sich über schnelle Reaktionszeiten der Anbieter. So warten 22 Prozent nur 1-2 Tage auf Rückmeldung, knapp ein Viertel (24 %) erhält ein erstes Angebot innerhalb einer Woche und 29 Prozent innerhalb eines Monats. 36 Prozent der Befragten haben je nach Dienstleister unterschiedliche Wartezeiten erlebt.

Dabei lässt die jeweilige Einschätzung auch eine unterschiedliche Erwartungshaltung in den verschiedenen Altersgruppen erkennen: Während bei den bis 29-Jährigen nur 29 Prozent der Meinung sind, dass sich Handwerker und andere Dienstleister in der Regel schnell auf Anfragen hin melden, scheint die Altersgruppe 60+ etwas gelassener zu sein. Hier beurteilen 37 Prozent die Reaktionszeiten der kontaktierten Fachleute als zügig.

**Qualität oder Preis? Was ist den Deutschen wichtiger?**

Eine qualitativ hochwertige Umsetzung der Arbeiten ist für 31 Prozent der Befragten wichtiger als der Preis, der sich allerdings im Rahmen halten sollte. Lediglich für 11 Prozent ist allein die Qualität maßgeblich, während die Kosten keine Rolle spielen. 29 Prozent der Deutschen legen auf Qualität und Preis der Dienstleistung gleich viel Wert. Für 24 Prozent sind angemessene Kosten wichtiger, wobei bestimmte Qualitätsstandards jedoch vorausgesetzt werden. Lediglich 4 Prozent achten ausschließlich auf den Preis einer Dienstleistung. Mit zunehmendem Alter gewinnt die Qualität der ausgeführten Arbeiten an Bedeutung: In der Altersgruppe 60+ legen 47 Prozent mehr oder ausschließlich Wert auf eine perfekte Umsetzung. Bei den bis 29-Jährigen sind es 38 Prozent.

**Diese Arbeiten liegen an**

In den kommenden sechs bis zwölf Monaten planen 23 Prozent der Befragten die Umsetzung von Projekten im Innenbereich.

---

<sup>1</sup> **Mente>Factum**, repräsentative Befragung von 1.003 Personen ab 18 Jahren, Q4/2020

Bei knapp jedem Fünften (19 %) stehen Außenarbeiten am Haus an, während 16 Prozent sich ihrem Garten widmen möchten. Projekte im Bereich Recht und Finanzen haben 9 Prozent der Deutschen auf ihrer Agenda.<sup>2</sup>

Leider ein häufiges Problem: Wenn es nicht gerade um die Umsetzung eines größeren Projekts geht, sondern lediglich kleinere Arbeiten oder Reparaturen zu erledigen sind, ist es vielen Befragten unangenehm einen Dienstleister zu kontaktieren. So fühlt sich aufgrund bisheriger Reaktionen der Anbieter fast die Hälfte der Deutschen (43 %) in solchen Situationen eher als Bittsteller anstatt als Auftraggeber.

### **Vermittlungsservice punktet bei Verbrauchern**

Seit April 2020 bietet Gelbe Seiten einen eigenen Vermittlungsservice für Dienstleistungen verschiedenster Branchen an. „Mit diesem Angebot haben wir auf die Bedarfe der Verbraucher reagiert und eine effiziente Lösung für die Probleme geschaffen, die sich häufig bei der Suche nach Handwerkern und Co. ergeben. Der Vermittlungsservice bringt Verbraucher und Dienstleister schnell und unkompliziert zusammen, sodass längere Wartezeiten vermieden werden können. Zudem erhalten Nutzer nur von solchen Anbietern ein Angebot, die auch an dem Auftrag interessiert sind. Das bedeutet, es spielt keine Rolle, ob es sich um ein Großprojekt oder kleinere Reparaturarbeiten in Haus und Garten handelt. Gelbe Seiten findet stets die passenden Dienstleister für die anstehenden Aufgaben“, erklärt Dr. Uwe Breier, Geschäftsführer der Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH.

Dass das Angebot ankommt, zeigen die Umfrageergebnisse: Nach Einführung des Vermittlungsservices können sich bereits 46 Prozent der Deutschen vorstellen, diesen zu nutzen. Die hohe Akzeptanz hängt nicht zuletzt mit dem positiven Image des Branchenverzeichnisses zusammen: Wird ein Dienstleister von Gelbe Seiten empfohlen, stellt dies für 35 Prozent der Befragten einen Qualitäts- und Vertrauensnachweis dar.

### **Über Gelbe Seiten**

Gelbe Seiten wird von DTM Deutsche Tele Medien und 16 Gelbe Seiten Verlagen gemeinschaftlich herausgegeben. Die Herausgeber-GbR gewährleistet, dass die vielfältigen Inhalte von Gelbe Seiten als Spezialist für Branchenverzeichnis-Angebote den Nutzern als Buch, online und mobil über [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de) sowie u. a. als Apps für Smartphones und Tablets zur Verfügung stehen und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Im Jahr 2020 verzeichneten die Produkte von Gelbe Seiten medienübergreifend ca. 700 Mio. Nutzungen\*. Die Bezeichnung Gelbe Seiten ist in Deutschland eine geschützte und auf die Gelbe Seiten Zeichen-GbR eingetragene Wortmarke. Ebenfalls besteht u. a. Markenschutz für die Gelbe Seiten Zeichen-GbR für eine abstrakte Verwendung der Farbe Gelb.

\*Quelle: GfK-Studie zur Nutzung der Verzeichnismedien 2020; repräsentative Befragung von 15.974 Personen ab 16 Jahren, Oktober 2020, In Auftrag gegeben von: Gelbe Seiten Marketing GmbH, Das Örtliche Service- und Marketing GmbH, Das Telefonbuch-Servicegesellschaft mbH.

---

<sup>2</sup> Mehrfachnennungen möglich

**Pressekontakt**

Gelbe Seiten Marketing Gesellschaft mbH

Nina Mülhens

Tel.: 069 2731696 - 205

E-Mail: [presse@gelbeseitenmarketing.de](mailto:presse@gelbeseitenmarketing.de)

Web: [www.gelbeseiten.de](http://www.gelbeseiten.de)