

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Online-Shops für Maßmöbel 2024

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

### **Individuelle Einrichtungslösungen aus dem Internet – Gute Noten für Maßmöbel-Anbieter – Form.bar auf Platz eins**

**Hamburg, 13.11.2024** – Maßmöbel erfreuen sich zunehmender Beliebtheit, da sie individuellen Wohnbedürfnissen gerecht werden und perfekt in jede Raumsituation passen. Wie ist es um die Zufriedenheit von Käuferinnen und Käufern bestellt, die online nach maßgeschneiderten Möbelstücken suchen? Antworten gibt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 13.11.2024, 18:35 Uhr*).

Erfreuliches Resultat: Die Maßmöbel-Anbieter verzeichnen eine hohe Zufriedenheit bei ihrer Kundschaft. Auch wenn es in einzelnen Bereichen teils deutliche Unterschiede gibt, erzielen alle sechs Online-Shops, die am häufigsten bewertet wurden, das Kundenurteil „gut“.

#### **Zufriedenheit mit vielen Aspekten**

Die Bestell- und Zahlungsbedingungen werden als besonders positiv wahrgenommen: 82 Prozent der Befragten äußern sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Auch das Angebot sowie der Internetauftritt beziehungsweise die App stoßen auf überwiegend zustimmende Resonanz – jeweils rund 78 Prozent der Kundinnen und Kunden zeigen sich von diesen Aspekten angetan. Etwas zurückhaltender fällt die Einschätzung des Preis-Leistungs-Verhältnisses aus: Die Zufriedenheit ist weniger stark ausgeprägt, da rund 28 Prozent der Befragten hier keine positive Bewertung abgeben.

#### **Hohe Bereitschaft zur Weiterempfehlung**

Die ausgeprägte Kundenzufriedenheit zeigt sich auch in der Bereitschaft zur Weiterempfehlung: Mehr als 81 Prozent der Kundinnen und Kunden würden ihren Online-Anbieter für Maßmöbel mit gutem Gewissen weiterempfehlen. Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Insgesamt können die Maßmöbel-Anbieter überzeugen. Etwas kritischer sind die Kundinnen und Kunden aber beim Preis-Leistungs-Verhältnis und im Bereich Versand und Rücksendung. Hier spielt möglicherweise herein, dass für individuell angepasste Möbel bei Online-Bestellungen kein Rückgaberecht besteht.“

#### **Top 3 der Online-Shops für Maßmöbel**

Der beliebteste Online-Shop für Maßmöbel heißt Form.bar (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter setzt sich in mehreren Teilkategorien an die Spitze: beim Preis-Leistungs-Verhältnis, dem Internetauftritt/der App und der Weiterempfehlungsbereitschaft. Im Anbietervergleich führend sind aus Kundensicht außerdem die Bestell- und Zahlungsbedingungen, für die Form.bar mit mehr als 89 Prozent positiven Bewertungen als einziger Maßmöbel-Online-Shop ein sehr gutes Ergebnis erzielt.

Den zweiten Rang belegt Meine Möbelmanufaktur, ebenfalls mit einem guten Gesamturteil. Das Unternehmen überzeugt mit Top-3-Platzierungen in den Kategorien Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App sowie Bestell- und

#### **Geschäftsführung:**

Bianca Möller

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Zahlungsbedingungen. So bewerten zum Beispiel knapp 87 Prozent der Kundinnen und Kunden den Bereich Internetauftritt/ App positiv; die Bestell- und Zahlungsbedingungen stellen sogar fast 89 Prozent zufrieden.

Schrankwerk.de (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Der Anbieter erzielt im Unternehmensvergleich die höchste Zufriedenheit in den Bereichen Versand und Rücksendung sowie Kundenservice (knapp 85 Prozent beziehungsweise über 78 Prozent positive Bewertungen). Darüber hinaus fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft hier am zweithöchsten aus.

Weitere Online-Shops für Maßmöbel mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Deinschrank.de, Holzpiloten und Schrankplaner.de.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 632 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit dem Online-Shop für Maßmöbel gemacht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. Zudem floss die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 80 Kundinnen bzw. Kunden geäußert hatten. Dies traf auf sechs Maßmöbel-Online-Shops zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de  
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.