

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Möbelhäuser 2025

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

### **Hohe Verbraucherzufriedenheit – Branche zeigt nur wenig Defizite – Höffner an der Spitze**

**Hamburg, 29.04.2025** – Ob neue Wohnwand oder gemütliches Sofa: Beim Möbelkauf zählen Qualität, Preis und Service gleichermaßen. Doch welche Anbieter können die Kundinnen und Kunden wirklich überzeugen? Antworten liefert eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 07.05.2025, 18:40 Uhr*).

#### **Sehr gute Noten für das Produktangebot**

Die Möbelhäuser in Deutschland schneiden insgesamt gut ab: Keines der acht bewerteten Unternehmen zeigt gravierende Schwächen, alle erhalten das Qualitätsurteil „gut“. Besonders zufrieden zeigen sich die Kundinnen und Kunden mit dem Produktangebot: Über 83 Prozent äußern sich positiv – fast die Hälfte davon ist sogar sehr zufrieden. Auch die Filialgestaltung (81,7 Prozent Zustimmung) und der Service (79,3 Prozent) erreichen erfreulich hohe Werte.

#### **Ausgeprägte Weiterempfehlungsbereitschaft**

Kritischer bewerten die Befragten das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Lieferung und Montage: In beiden Bereichen wählten rund 28 Prozent keine positive Antwortmöglichkeit. Trotz dieser Aspekte, die Verbesserungspotenzial aufzeigen, ist das Vertrauen in die Branche groß: Rund 82 Prozent der Kundinnen und Kunden würden ihr Möbelhaus weiterempfehlen. Diese hohe Bereitschaft ist ein deutliches Signal für Zufriedenheit und Kundenbindung.

„Die Ergebnisse zeigen: Möbelhäuser, die Preis, Leistung und Service stimmig kombinieren, können sich klar abheben“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Auch eine gute Beratung und ein breites Sortiment bleiben Erfolgsfaktoren für die Kundenzufriedenheit.“

#### **Das Ranking**

1. Platz: Höffner sichert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ den ersten Platz und überzeugt in mehreren zentralen Kategorien. Besonders stark zeigt sich das Unternehmen beim Preis-Leistungs-Verhältnis: Gut 77 Prozent der Kundinnen und Kunden äußern sich positiv – der beste Wert im Vergleich. Auch die Beratungskompetenz wird ausgesprochen gut bewertet. Weitere Top-3-Platzierungen erreicht Höffner in den Bereichen Service, Lieferung und Montage sowie bei der Filialgestaltung.

2. Platz: XXXLutz belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ Rang zwei und punktet vor allem mit seinem umfangreichen Produktangebot – rund 90 Prozent der Befragten zeigen sich damit eher oder sehr zufrieden. Bei Lieferung und Montage erreicht das Unternehmen sogar den Spitzenplatz – über 82 Prozent zufriedene Kundinnen und Kunden. Auch die Filialgestaltung überzeugt.

3. Platz: Möbel Kraft erreicht ebenfalls ein gutes Gesamturteil und sichert sich den dritten Platz. Das Unternehmen überzeugt beim Preis-Leistungs-

#### **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

Verhältnis, beim Service und bei der Beratungskompetenz mit Top-3-Platzierungen. Zudem belegt Möbel Kraft mit rund 86 Prozent Zustimmung den zweiten Platz bei der Weiterempfehlungsbereitschaft.

Weitere Möbelhäuser mit 80 eingegangenen Kundenmeinungen (in alphabetischer Reihenfolge): Braun Möbelcenter, Ikea, Maisons du Monde, Porta und Segmüller.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 666 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Möbelhaus gemacht haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Service, Beratungskompetenz, Produktangebot, Lieferung und Montage sowie Filialgestaltung. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft floss in die Gesamtwertung ein. In die Einzelauswertung gingen alle Anbieter ein, für die jeweils mindestens 80 Kundenstimmen abgegeben wurden. Dies traf auf acht Möbelhausketten 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  
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.