

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Fliesenmärkte 2026

**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

Starkes Produktangebot und kompetente Beratung – Keramundo auf Platz eins

Hamburg, 12.03.2026 – Ob Badmodernisierung, neue Küche oder Terrassengestaltung: Wer Fliesen kauft, erwartet Qualität, fachkundige Beratung und ein stimmiges Gesamtpaket. Wie zufrieden die Kundinnen und Kunden mit ihrem Fliesenmarkt sind, zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Sortiment und Beratungsqualität überzeugen

Die Branche erzielt mit durchschnittlich 78,4 Punkten ein gutes Gesamtergebnis. Zwei Anbieter erreichen das Qualitätsurteil „sehr gut“, die übrigen werden mit „gut“ bewertet. Besonders stark ist das Produktangebot: Als einziger untersuchter Bereich erhält es das Kundenurteil „sehr gut“. Gut 85 Prozent der Befragten zeigen sich mit Produktqualität und Sortiment zufrieden, rund 37 Prozent sogar sehr zufrieden.

Auch die Beratung überzeugt: Fachwissen und nachvollziehbare Empfehlungen prägen das Bild. Fast 85 Prozent der Befragten äußern sich hier positiv. Service, Filialgestaltung und Lieferung schneiden ebenfalls gut ab – jeweils rund 80 Prozent der Kundinnen und Kunden drücken hier ihre Zufriedenheit aus.

Preis-Leistungs-Verhältnis mit solidem Ergebnis

Am zurückhaltendsten fällt die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses aus. Zwar erreicht auch dieser Bereich ein gutes Niveau, doch rund ein Viertel der Befragten sieht hier noch Verbesserungspotenzial. Die insgesamt hohe Weiterempfehlungsbereitschaft unterstreicht jedoch das stabile Gesamtbild: Über 83 Prozent würden ihren Fliesenmarkt Freunden oder Verwandten empfehlen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Ein sehr gutes Produktangebot und kompetente Mitarbeitende sind zentrale Erfolgsfaktoren für Fliesenmärkte. Wer Beratung, Sortiment und Service dauerhaft auf hohem Niveau hält, sichert sich klare Wettbewerbsvorteile.“

Das Ranking

1. Platz: Keramundo (Qualitätsurteil: „sehr gut“) belegt Rang eins und überzeugt in zentralen Kategorien. Das Unternehmen erzielt Spitzenplätze bei Beratungskompetenz, Filialgestaltung, Produktangebot, Service und Lieferung. Auch bei der Weiterempfehlungsbereitschaft erreicht Keramundo den höchsten Wert im Vergleich.

2. Platz: Harry's Fliesenmarkt (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich Rang zwei. Besonders stark zeigt sich das Unternehmen beim Preis-Leistungs-Verhältnis, in dem es den Spitzenwert erzielt. Auch bei Beratungskompetenz, Filialgestaltung und Produktangebot erreicht Harry's Fliesenmarkt sehr gute Bewertungen.

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

3. Platz: Kemmler (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Platz drei. Das Unternehmen überzeugt insbesondere bei der Lieferung sowie mit einer hohen Zufriedenheit bei der Beratungskompetenz und einer ausgeprägten Weiterempfehlungsbereitschaft.

Weitere in die Auswertung einbezogene Fliesenmärkte (alphabetisch): Fliesen Zentrum, Fliesenmax, Linnenbecker, Nexterio, Schmidt Rudersdorf und Taxis.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 801 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Fliesenmarkt gemacht haben. Bewertet wurden die Aspekte Beratungskompetenz, Filialgestaltung, Produktangebot, Service, Lieferung, Preis-Leistungs-Verhältnis sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft. Berücksichtigt wurden alle Unternehmen, zu denen jeweils mindestens 80 Kundenmeinungen eingingen. Der Befragungszeitraum erstreckte sich von September bis Oktober 2025.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation
Tel.: 040 / 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.: 040 / 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.