

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Gartenmärkte 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

### **Hohe Kundenzufriedenheit und starkes Sortiment – Pflanzen Kölle und Hornbach an der Spitze**

**Hamburg, 18.03.2026** – Ob Blumen, Pflanzen oder Zubehör für die nächste Gartensaison: Kundinnen und Kunden erwarten von Gartenmärkten ein breites Sortiment, kompetente Beratung und ein angenehmes Einkaufserlebnis. Wie zufrieden die Verbraucherinnen und Verbraucher mit den Anbietern sind, zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 18.03.2026, 18:40 Uhr*).

#### **Sortiment und Service überzeugen**

Die Branche erreicht mit durchschnittlich 79,7 Punkten ein gutes Gesamtergebnis. Sechs der 13 untersuchten Anbieter sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die übrigen schneiden mit „gut“ ab. Besonders stark zeigt sich das Angebot: Über 90 Prozent der Befragten sind mit Sortiment, Vielfalt und Produktqualität zufrieden.

Auch Service und Filialgestaltung stoßen bei den Kundinnen und Kunden auf große Zustimmung. 85 Prozent zeigen sich mit dem Service zufrieden, rund 87 Prozent mit den Filialen, etwa in puncto Gestaltung, Übersichtlichkeit und Sauberkeit. Auch die Beratungskompetenz erhält gute Bewertungen wird positiv bewertet: Mehr als 82 Prozent der Befragten äußern sich hier zufrieden.

#### **Preis-Leistungs-Verhältnis solide, Lieferung mit Luft nach oben**

Das Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt ebenfalls ein gutes Ergebnis: Rund drei Viertel der Befragten bewerten dieses positiv. Verbesserungsbedarf gibt es am ehesten bei der Lieferung. Aspekte wie Lieferdauer oder Zustand der Ware stoßen bei knapp drei von zehn Verbraucherinnen und Verbrauchern auf Kritik. Trotz einzelner Schwächen fällt das Gesamtbild sehr stabil aus. Das spiegelt sich auch in der ausgeprägten Weiterempfehlungsbereitschaft wider: Gut 90 Prozent der Kundinnen und Kunden würden ihren Gartenmarkt Freunden oder Verwandten weiterempfehlen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erklärt: „Gartenmärkte überzeugen vor allem mit einem breiten Sortiment und einem angenehmen Einkaufserlebnis. Wer zusätzlich mit kompetenter Beratung und verlässlichem Service punktet, kann sich im Wettbewerb klar abheben.“

#### **Das Ranking**

1. Platz Gesamtergebnis: Pflanzen Kölle (Qualitätsurteil: „sehr gut“) sichert sich den Spitzenplatz und überzeugt vor allem bei Service, Produktangebot und Beratungskompetenz. Auch bei der Filialgestaltung und der Lieferung erreicht das Unternehmen Top-Platzierungen.

1. Platz Gartencenter von Baumärkten: Hornbach (Qualitätsurteil: „sehr gut“) zeigt sich als bestes Baumarkt-Gartencenter besonders stark in puncto Lieferung und beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch das Produktangebot wird von den Kundinnen und Kunden sehr positiv bewertet.

**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 Gesamtergebnis: Globus Baumarkt erreicht den dritten Platz, ebenfalls mit dem Kundenurteil „sehr gut“. Das Unternehmen punktet insbesondere beim Preis-Leistungs-Verhältnis und erzielt zudem die zweithöchste Weiterempfehlungsbereitschaft aller Anbieter.

Weitere in die Auswertung einbezogene Gartenmärkte (alphabetisch):  
1A Garten, Bauhaus, Baywa Bau- & Gartenmärkte, Blumen Risse  
Gartencenter, Dehner Gartencenter, Grün erleben, Hagebaumarkt,  
Hellweg, Obi und Toom Baumarkt.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.194 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Gartenmarkt gemacht haben. Bewertet wurden die Aspekte Preis-Leistungs-Verhältnis, Service, Produktangebot, Beratungskompetenz, Filialgestaltung, Lieferung sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft. Berücksichtigt wurden alle Anbieter, 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](mailto: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](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://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.