

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Fahrradhäuser 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

Branche auf hohem Niveau mit sehr guter Servicequalität – Testsieger ist Mega Bike

Hamburg, 24.04.2026 – Fahrradfahren erfreut sich anhaltend großer Beliebtheit. Die Verkaufszahlen für Fahrräder bleiben kontinuierlich hoch – auch nach dem Boom der Pandemie. Damit steigt die Bedeutung des Fachhandels, denn kompetente Beratung und individuelle Bedarfsanalysen sind vor der Anschaffung eines Fahrrads oft entscheidend. Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität den Service neun großer Fahrradhäuser umfassend getestet (Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests).

Unternehmen punkten mit sehr kompetenter Beratung

Erfreulich: Die Branche erreicht mit 81,1 Punkten ein sehr hohes Serviceniveau und verbessert sich im Vergleich zur Vorstudie (2024) um 0,6 Punkte. Sieben der neun getesteten Anbieter erhalten das Urteil „sehr gut“, zwei schnitten mit „gut“ ab.

Als größte Branchenstärke erweist sich die sehr kompetente Beratung, die mit knapp 90 Punkten das beste Durchschnittsergebnis der Studie erhält. Mitarbeitende in den untersuchten Filialen treten stets souverän und freundlich auf, Fragen werden überwiegend korrekt und vollständig beantwortet.

Zudem überzeugt das Angebot: Alle getesteten Unternehmen verfügen über eine große Produktvielfalt, verschiedene Fahrräder wie Citybikes, Trekkingräder und E-Bikes, Zubehör und Kleidung sind zahlreich vorhanden. Lediglich die Auswahl an Lastenrädern, Trikots und Fahrradhosens könnte in einigen Filialen größer sein.

Kleine Abstriche bei Öffnungs- und Wartezeiten

Optimierungspotenziale zeigen sich in der Beratung vereinzelt bei Alternativprodukten. Kundinnen und Kunden müssen hier vermehrt nachfragen, denn sie erhalten kein aktives Angebot durch das Fachpersonal. Auch bei den Öffnungszeiten könnten sich Fahrradhäuser noch etwas kundenorientierter aufstellen. Im Schnitt hatten die meisten Händler werktags (auch samstags) acht Stunden geöffnet, was den Zugang für Berufstätige leicht erschwert.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Fahrradhäuser überzeugen mit kompetenter Beratung und breitem Sortiment. Wer sich von der starken Konkurrenz abheben möchte, sollte proaktiv auf seine Kundinnen und Kunden zugehen und mehr Orientierungsmöglichkeiten auf den großen Filialflächen schaffen.“

Die besten Fahrradhäuser im Test

1. Platz: Mega Bike (Qualitätsurteil: „sehr gut“) geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor und erreicht in vier von acht Studienbereichen das beste Ergebnis aller untersuchten Fahrradhäuser. Besonders positiv fällt die sehr kompetente, leicht verständliche und individuelle Beratung auf, die für

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

Kundinnen und Kunden einen klaren Mehrwert bietet. Das Fachpersonal bleibt darüber hinaus immer freundlich und engagiert.

2. Platz: B.O.C. (Qualitätsurteil: „sehr gut“) überzeugt mit einer gezielten Bedarfsanalyse, kompetenter Beratung, guter Erreichbarkeit und kurzen Wartezeiten. Zudem fallen Zusatzservices wie eine Werkstatt vor Ort und eine stets kostenlose Erstinspektion des neu gekauften Fahrrads positiv auf.

3. Platz: Das Radhaus belegt den dritten Platz, ebenfalls mit dem Testurteil „sehr gut“. Kompetente Beratung, freundliches Auftreten der Mitarbeitenden und souveränes Beschwerdemanagement wirken sich positiv auf das Testurteil aus.

Weitere Fahrradhaus-Ketten im Test (alphabetisch): Bikesboards, Fahrrad XXL, Little John Bikes, Lucky Bike, Multicycle / Cube und Stadler.

Fakten zur Befragung

Die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität erstreckte sich von Dezember 2025 bis März 2026 und umfasste insgesamt 90 Servicekontakte: Die Messung der Servicequalität der neun großen Fahrradhausketten erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests). Dabei wurden mithilfe von vier vordefinierten Rollenspielen Bereiche wie Beratungskompetenz, Lösungsqualität, Kommunikationsqualität, Kundenerlebnis oder Zusatzservices (etwa Teststrecke oder Werkstatt) geprüft. Zudem führten die Testerinnen und Tester bei jedem Besuch einen Testkauf durch.

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

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: 040 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@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.