

## PRESSEMITTEILUNG

### Kundenbefragung: Getränkemärkte 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 mit Sortiment, Beratung und Service – Getränke Partner auf Platz eins**

**Hamburg, 21.04.2026** – Große Produktvielfalt, kompetente Beratung, freundlicher Service: Kundinnen und Kunden erwarten von Getränkemärkten ein breites Sortiment, passende Angebote und ein insgesamt attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis. Wie zufrieden die Verbraucherinnen und Verbraucher mit den großen Filialketten sind, zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

#### **Angebot und Beratung überzeugen**

Die Branche erreicht mit durchschnittlich 77,6 Punkten ein gutes Gesamtergebnis. Zwei der zwölf untersuchten Getränkemärkte sichern sich das Qualitätsurteil „sehr gut“, die übrigen erreichen ein gutes Ergebnis. Besonders stark zeigt sich die Angebotsvielfalt: Rund 88 Prozent der Befragten sind mit dem Sortiment zufrieden, fast 45 Prozent sogar sehr zufrieden.

Auch den Service der Märkte bewerten annähernd 83 Prozent der Kundinnen und Kunden als positiv. Gut ein Drittel aller Befragten wählt hier sogar die bestmögliche Antwortoption. Der insgesamt gute Eindruck drückt sich auch in einer sehr hohen Weiterempfehlungsquote aus: So würden fast 88 Prozent aller Kundinnen und Kunden ihren Getränkemarkt Familie und Freunden weiterempfehlen.

#### **Preis-Leistungs-Verhältnis gut, Filialgestaltung ausbaufähig**

Das Preis-Leistungs-Verhältnis erhält insgesamt ein gutes Ergebnis: Fast 78 Prozent der Befragten bewerten dieses positiv. Die Unternehmen schneiden bei Filialgestaltung und Zusatzservices im Durchschnitt weiterhin gut ab, allerdings gibt es hier noch Verbesserungspotenziale. So wünscht sich etwa ein Viertel der Befragten eine ansprechendere Ladengestaltung.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, erklärt: „Getränkemärkte punkten vor allem mit breitem Sortiment und hoher Servicequalität. Zusatzservices, wie etwa Kommissionskauf, und eine ansprechende Filialgestaltung können die Kundenzufriedenheit künftig sogar noch weiter erhöhen.“

#### **Das Ranking**

1. Platz: Getränke Partner (Qualitätsurteil: „sehr gut“) landet auf der Spitzenposition und überzeugt vor allem beim Preis-Leistungs-Verhältnis, Service und Produktangebot: Hier schneidet der Getränkemarkt jeweils mit der besten Kundenbewertung der zwölf Unternehmen ab. Rund 93 Prozent aller Befragten würden den Anbieter weiterempfehlen.

2. Platz: Markgrafen (Qualitätsurteil: „sehr gut“) kann mit sehr hohen Zufriedenheitswerten für Service und Angebot bei Kundinnen und Kunden punkten. Beim Preis-Leistungs-Verhältnis erreichte der Getränkemarkt das zweitbeste Gesamtergebnis, ebenso bei der Beratungsleistung.

**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: Getränkeland sichert sich den dritten Platz mit dem Kundenurteil „gut“. Der Getränkemarkt erreicht im Anbietervergleich die höchste Zufriedenheit bei Beratung, Filialgestaltung und Zusatzservices. 82 Prozent aller Befragten bewerteten zudem das Preis-Leistungs-Verhältnis positiv.

Weitere in die Auswertung einbezogene Getränkemarkte (alphabetisch): Alldrink, Bilgro, Fristo, Getränke Hoffmann, Getränke Quelle, Hol ab, Logo, Orterer, Trinkgut.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.077 Bewertungen von Personen ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit einem Getränkemarkt gemacht hatten. Bewertet wurden die Aspekte Preis-Leistungs-Verhältnis, Service, Angebot, Beratung, Filialgestaltung, Zusatzservices sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft. Berücksichtigt wurden jene zwölf 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:**

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.