

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Baumärkte 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 mit sehr guter Gesamtleistung und hoher Beratungskompetenz – Hellweg erneut an der Spitze

Hamburg, 15.05.2026 – Der Do-it-yourself-Trend hält an. Viele Menschen führen kleinere Bauvorhaben und Renovierungsarbeiten selbstständig durch und besorgen sich dazu Material und Werkzeug im Baumarkt. Wie gut die großen Baumarkt-Ketten bei Angebot und Beratungsleistung aufgestellt sind, zeigt die aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag von ntv. Untersucht wurden acht überregionale Anbieter (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 20.05.2026, 18:40 Uhr*).

Top-Beratung und Zusatzservices

Die Baumarkt-Ketten erzielen ein sehr gutes Gesamtergebnis: Mit durchschnittlich 82,2 Punkten steigert sich die Branche um 3,1 Punkte im Vergleich zur Vorstudie. Von acht Anbietern schnitten sieben mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, einer erreichte „gut“.

Positiv fällt vor allem die Beratung auf: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugen mit durchgängig korrekten Aussagen und souveränem Auftreten. Zudem nimmt sich das Fachpersonal ausreichend Zeit für die Beratung und gestaltet die Kommunikation freundlich und verständlich, sodass sich die Kundinnen und Kunden gut in ihren Anliegen abgeholt fühlen.

Als Branchenstärke kristallisierten sich die Zusatzservices der Baumärkte heraus. So war in allen getesteten Filialen ein Farbservice vorhanden. Ebenso waren Lieferung, Verleih von Transportern, Anhängern oder Werkzeug und Holzzuschnitt in den meisten Filialen möglich.

Verbesserungspotenzial bei aktiver Kundenansprache und Wartezeiten

Zwar schneiden die Baumärkte hinsichtlich der Beratung durch das Fachpersonal insgesamt sehr gut ab, Luft nach oben ist bei der proaktiven Kundenansprache aber vorhanden: In knapp der Hälfte aller Fälle gehen die Beraterinnen und Berater nicht von selbst auf Kundinnen und Kunden zu. Wollen diese allerdings auf das Personal zugehen, müssen sie im Schnitt mit vier Minuten Wartezeit rechnen. In Einzelfällen kann die Wartezeit mehr als 20 Minuten betragen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Baumärkte überzeugen mit kompetenter Beratung, einem großen Sortiment und vielfältigen Zusatzservices. Den Testerinnen und Testern fielen lange Wartezeiten bis zur Beratung allerdings negativ auf. Wer für genug Personal auf der Ladenfläche sorgt, kann die Servicequalität also gezielt optimieren.“

Die servicebesten Baumarkt-Ketten

Den Spitzenplatz mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ sichert sich Hellweg. Die Baumarkt-Kette belegt in fast allen Testbereichen den ersten Platz und punktet vor allem mit individueller und bedarfsgerechter Beratung. Das Personal zeigt sich stets engagiert und bietet aktiv Produktalternativen an.

Geschäftsführung:

Bianca Möller

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Prof. Dr. Michel Clement,
Judith Klose, Catja Stammen

Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Wichtige Zusatzservices wie Holzzuschnitt und Farbservice sind lückenlos vorhanden.

Den zweiten Platz belegt Hornbach, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Kette verfügt über das beste Angebot, mit einer sehr großen Auswahl an Farben, Leuchtmitteln und Elektrogeräten. Bei der Beratung tritt das Personal überaus freundlich auf. Lange Öffnungszeiten und kurze Wartezeiten an der Kasse runden das positive Kundenerlebnis ab.

Den dritten Platz nimmt Toom Baumarkt ein, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das Fachpersonal zeigt die beste Bedarfsanalyse und geht mit entsprechend passender Beratung darauf ein. Dabei fallen die Auskünfte besonders individuell und glaubhaft aus.

Weitere Baumarkt-Ketten im Test (alphabetisch): Bauhaus, Baywa Bau- und Gartenmärkte, Globus Baumarkt, Hagebaumarkt, Obi.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte acht überregionale Baumarkt-Ketten mit bundesweiter Präsenz. Die Messung der Servicequalität erfolgte mittels je zehn verdeckter Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen jedes Unternehmens. Es flossen insgesamt 80 Servicekontakte mit den Baumärkten in die Auswertung ein. Im Fokus standen die Bereiche Beratung, Kommunikationsqualität sowie Lösungsqualität und Angebot.

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 nachhaltig zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt dazu unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Bundesweit sind über 2.000 geschulte Testpersonen im Einsatz. Die Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und standardisierte Messverfahren zur Anwendung kommen, werden von einem interdisziplinären Team aus Soziologie, Ökonomie und Psychologie geleitet. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten so wertvolle Orientierung für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen profitieren von wichtigen Impulsen für ihr Qualitätsmanagement. Das DISQ arbeitet im Auftrag renommierter Print-Medien und TV-Sender – Auftragsstudien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum.