

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Möbelhäuser 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 gutem Gesamtergebnis – Testsieger ist Höffner

Hamburg, 27.05.2026 – Trotz stetig wachsendem Online-Angebot bleiben Möbelhäuser die wichtigsten Anlaufstellen, wenn es um die Einrichtung des eigenen Wohnraums geht. Vor Ort lassen sich Materialien besser prüfen und Möbel ausprobieren. Viele Menschen benötigen darüber hinaus fachkundige Beratung vor dem Kauf der oft kostenintensiven Produkte. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat den Service von vierzehn großen Möbelhäusern im Auftrag des Nachrichtensenders ntv umfassend getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Unternehmen punkten mit sehr guter Beratung

Die Möbelhäuser sichern sich mit 78,1 Punkten ein gutes Gesamtergebnis und verbessern sich im Vergleich zur Vorstudie (2024) um 3,6 Punkte. Sieben der 14 getesteten Anbieter erhalten das Urteil „sehr gut“, vier schnitten mit „gut“ ab, zwei mit „befriedigend“.

Die Teilbereiche Beratungskompetenz, Zusatzservices und Angebot erwiesen sich als die besonderen Stärken der Branche. So überzeugt das Fachpersonal in der Beratung mit stets korrekten, verständlichen und freundlichen Auskünften. Beraterinnen und Berater nehmen sich größtenteils angemessen viel Zeit für die Gespräche und treten engagiert auf.

Zudem kommen Zusatzservices wie Transportmittelverleih oder Montage gut an: Diese finden sich in über zwei Dritteln der getesteten Filialen. Auch mit einem breiten Sortiment und der guten Auswahl an Materialien und Stilen können die Möbelhäuser punkten. Lediglich die Auswahl an Kinder- und Outdoormöbeln könnte stellenweise größer sein.

Luft nach oben: Zu wenig aktive Kundenansprache

Obwohl die Beratung insgesamt sehr gut abschneidet, ist dennoch ein wenig Luft nach oben vorhanden: So bleibt das Personal oft passiv und geht eher selten proaktiv auf Kundinnen und Kunden zu. Machen sich Besucherinnen und Besucher dagegen auf die Suche nach Fachberatung, müssen sie im Schnitt vier Minuten auf einen freien Mitarbeiter oder eine freie Mitarbeiterin warten.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Möbelhäuser überzeugen mit einem breiten Sortiment und freundlichem Fachpersonal. Nachholbedarf zeigt sich aber in den Details: Über ein Drittel der Bedarfsanalysen fällt zu oberflächlich aus. Wer sich langfristig eine gute Kundenbindung sichern möchte, sollte individuelle Lösungen stärker in den Fokus rücken und für genug Personal auf der Ladenfläche sorgen.“

Die besten Möbelhäuser im Test

1. Platz: Höffner (Qualitätsurteil: „sehr gut“) geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen erreicht in vier von acht Studienbereichen das beste Ergebnis aller untersuchten Möbelhäuser, wobei sich eine kompetente, verständliche und individuelle Beratung durch das Fachpersonal als größte Stärke des Anbieters zeigt. Die Testerinnen und

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

Tester empfinden die Gesprächsatmosphäre als angenehm und das Auftreten der Beraterinnen und Berater als überaus motiviert und authentisch. Klare Vor- und Nachteilskommunikation runden das positive Bild ideal ab.

2. Platz: XXXLutz (Qualitätsurteil: „sehr gut“) überzeugt mit den kundenfreundlichsten Zusatzservices. So sind etwa Lieferung, Montage und Transportmittelverleih in allen getesteten Filialen möglich. Zudem punktet die Möbelhauskette mit einem umfangreichen Sortiment, gut sichtbaren Aktionsangeboten und einem sehr einladenden Einkaufs-Ambiente.

3. Platz: Opti-Wohnwelt belegt den dritten Platz, ebenfalls mit dem Testurteil „sehr gut“. Bedarfsgerechte Beratung, hoher Wohlfühlfaktor in Gesprächen und eine große Produktvielfalt wirken sich positiv auf das Testurteil aus.

Als bester Möbel-Discounter zeigte sich Sconto mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Mömax folgt mit dem Gesamtergebnis „gut“ auf Platz zwei, Roller auf Platz drei, ebenfalls mit „gut“.

Weitere Möbelhaus-Ketten im Test (alphabetisch): Ikea, Jysk, Maisons du Monde, Möbel Kraft, Poco Einrichtungsmärkte, Porta, SB-Möbel Boss und Segmüller.

Fakten zur Studie

Die Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität erstreckte sich von Januar bis April 2026 und umfasste insgesamt 140 Servicekontakte: Die Messung der Servicequalität der 14 Möbelhausketten erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests). Dabei wurden mithilfe von drei vordefinierten Rollenspielen Bereiche wie Beratungskompetenz, Lösungsqualität, Kommunikationsqualität, Kundenerlebnis oder Zusatzservices (etwa Transportmittelverleih oder Montage) 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.