

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Reifenhändler 2026

Sehr hohe Kundenzufriedenheit bei Reifenhändlern – Testsieger ist Quick Reifendiscout

Hamburg, 05.06.2026 – Ob Reifenpanne, fälliger Wechsel auf Winter- oder Sommerreifen oder schlicht abgefahrenes Profil: Für viele Autofahrerinnen und Autofahrer gehört der jährliche Besuch beim Reifenhändler fest dazu. Für welchen Anbieter sich Verbraucherinnen und Verbraucher entscheiden, hängt neben dem Preis auch von der Servicequalität ab. Wie die großen Filialketten in diesen Punkten abschneiden, zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ). Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv wurden 14 bedeutende Unternehmen untersucht. (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Kundenservice als Erfolgsfaktor

Die Reifenhändler erzielen im Schnitt mit 81,6 Punkten ein sehr gutes Gesamtergebnis und können viele Verbraucher mit gutem Service überzeugen. Elf der 14 Anbieter erhalten das Kundenurteil „sehr gut“, drei werden mit „gut“ bewertet.

Der Kundenservice ist die größte Stärke der Branche. Gut 89 Prozent der Befragten sind damit sehr oder eher zufrieden – und etwa 88 Prozent bewerten die Beratungskompetenz ihres Reifenhändlers positiv. Die Mitarbeitenden treten freundlich und kompetent auf und erläutern Vor- und Nachteile der Produkte transparent. Entsprechend hoch ist auch die Weiterempfehlungsbereitschaft.

Breites Angebot, gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Neben der Beratung punkten Reifenhändler mit guten Konditionen: Kundinnen und Kunden attestieren ihrem Anbieter ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und ein ansprechendes Sortiment. Zusätzliche Services, etwa Montage- oder Reparaturleistungen, runden das positive Bild ab. Insgesamt berichten die Befragten deutlich häufiger von erfreulichen als von ärgerlichen Erfahrungen.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Reifenhändler überzeugen mit klarer Serviceorientierung und sehr guter Beratung. Wer exzellent beraten will, sollte auf kurze Wartezeiten in der Filiale oder am Telefon setzen und sich bei Beschwerden und Reklamationen kulant zeigen.“

Das Ranking

Quick Reifendiscout erhält das Kundenurteil „sehr gut“ und belegt den Spitzenplatz. Der Anbieter liegt beim Preis-Leistungs-Verhältnis und bei der Beratungskompetenz klar vorn. Gute Servicequalität, ein breites Angebot und eine ansprechende Filialgestaltung sichern zudem eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft.

**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

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

Vergölst erreicht ebenfalls ein „sehr gut“ und belegt den zweiten Platz. Freundliche und kompetente Mitarbeitende überzeugen Kundinnen und Kunden regelmäßig; auch beim Angebot kann der Anbieter punkten.

Pitstop schneidet mit „sehr gut“ ab und komplettiert die Top 3. Der Anbieter erzielt die höchste Kundenzufriedenheit beim Angebot und erreicht zugleich die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): ATU, Euromaster, Driver, First Stop, Pneuhaus, Point S, Premio, Reifen Helm, Reiff, Reifen Müller und Reifen.com.

Fakten zur Befragung

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat 14 bedeutende Reifenhändler auf Basis von Kundenmeinungen aus einem Online-Panel untersucht. Die Teilnehmenden mussten mindestens 18 Jahre alt sein und in den vergangenen zwölf Monaten eine Leistung eines Reifenhändlers in Anspruch genommen haben, etwa einen Reifenwechsel oder einen Reifenkauf.

Berücksichtigt wurden bei der Befragung die Teilbereiche Preis-Leistungs-Verhältnis, Kundenservice, Beratungskompetenz, Angebot, Filialgestaltung und Ärgernisse. Zudem wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft erfragt. Insgesamt flossen 1.464 Kundenstimmen in die Auswertung ein.

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.

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

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation und Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 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.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de