

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Smartphone-Hersteller 2026

**DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH**
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
info@disq.de, www.disq.de

Die beliebtesten Smartphone-Hersteller: Xiaomi auf Platz 1 bei Kundenbefragung

Hamburg, 24.08.2026 – Nahezu alle Deutschen zwischen 16 und 50 Jahren nutzen ein Smartphone. Dabei steht ihnen eine große Vielfalt an Geräten von unterschiedlichen Herstellern zur Auswahl. Doch mit welchem Smartphone-Produzenten sind Kundinnen und Kunden im Schnitt am zufriedensten? Eine aktuelle Kundenumfrage des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) liefert die Antwort.

Smartphone-Hersteller: Nutzerfreundlichkeit und Produktqualität überzeugen

- **Gesamtniveau:** Die Smartphone-Produzenten erreichen im Schnitt 79,9 Punkte – und damit ein gutes Gesamtergebnis. Sechs der zehn untersuchten Anbieter erhalten das Kundenurteil „sehr gut“, die übrigen vier „gut“.
- **Nutzerfreundlichkeit:** In diesem Teilbereich schneidet die Branche am stärksten ab. 89,6 Prozent positive Bewertungen attestieren den Anbietern etwa intuitive Bedienung.
- **Produktdesign und -Qualität:** Aspekte wie Optik, Verarbeitung und Leistungsfähigkeit der Geräte erhalten ebenfalls sehr gute Bewertungen.

Kundenservice und Akkulaufzeit: Leichte Abstriche

Zwar erzielen die Smartphone-Hersteller in der DISQ-Kundenbefragung überwiegend positive Resultate, kleinere Abstriche gibt es dennoch. So geben etwa 23 Prozent der Befragten keinerlei positive Bewertung zum Kundenservice ab.

Kurze Akkulaufzeiten und Software-Probleme führen zudem immer wieder zu Ärgernissen bei Kundinnen und Kunden.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ:

„Die hohe Kundenzufriedenheit mit Smartphone-Herstellern verwundert nicht: Knapp drei Viertel aller Befragten geben an, vor einem Kauf Preise und Angebote verschiedener Anbieter zu vergleichen. Zugängliche Online-Informationen und transparente Produktspezifikationen helfen bei der Suche nach dem idealen Gerät für die eigenen Bedürfnisse.“

Die drei beliebtesten Smartphone-Hersteller

1. Xiaomi (Kundenurteil: „sehr gut“)

- Überdurchschnittliches Preis-Leistungs-Verhältnis: 93 Prozent der Befragten sind eher oder sehr zufrieden
- Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft: Zweithöchster Net-Promoter-Score mit +56,1
- Wenig Ärgernisse: Unter den Top 3 der Anbieter mit den wenigsten negativen Kundenerfahrungen

2. Samsung (Kundenurteil: „sehr gut“)

- Unter den besten drei in den Bereichen Produktqualität, Bedienbarkeit, Produktdesign und Kundenservice
- Kaum negative Erfahrungen: Nur rund elf Prozent der Befragten gaben an, sich über Samsung schon einmal geärgert zu haben
- Hohe Weiterempfehlungsbereitschaft mit 77,3 von 100 Punkten

3. Motorola (Lenovo) (Kundenurteil: „sehr gut“)

- Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis unter allen Anbietern
- Platz zwei im Teilbereich Bedienbarkeit/Nutzerfreundlichkeit
- Gute Weiterempfehlungsquote: Net-Promoter-Score +46,3

Weitere Smartphone-Hersteller in der Kundenbefragung (alphabetisch): Apple, Google (Google Pixel), Honor, Huawei, OnePlus, Oppo und Vivo.

Fakten zur Kundenbefragung

In die Kundenbefragung, die über ein Online-Access-Panel durchgeführt wurde, flossen 1.059 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die aktuell ein Smartphone nutzen.

Im Mittelpunkt der Befragung standen die Meinungen der Kundinnen und Kunden zu den Aspekten

- Produktqualität,
- Preis-Leistungs-Verhältnis,
- Bedienbarkeit/Nutzerfreundlichkeit,
- Produktdesign,
- und Kundenservice.

Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In die Einzelauswertung wurden alle zehn Smartphone-Marken einbezogen, zu denen jeweils 100 Kundenstimmen eingingen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Jasmin Deiter
Projektmanagerin Kommunikation & Marktforschung
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: j.deiter@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 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.

Geschäftsführung:
Bianca Möller

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

St-Nr. 43/709/01487
Amtsgericht Hamburg HRB 97297