

DOKUMENTATION

Test: Ausgezeichnete Pizza-Lieferservices 2026 – Kunden-Empfehlung



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Hamburg, 16. Oktober 2026

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Bianca Möller
Geschäftsführerin

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
b.moeller@disq.de
www.disq.de

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Kim Schaper
Projektleiterin Marktforschung

Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 17
k.schaper@disq.de
www.disq.de

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundebefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey Catja Stammen / Redaktionsleiterin ntv Wirtschaftsmagazine
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen
Civey



Catja Stammen
Redaktionsleiterin für die
Wirtschaftsmagazine des
Nachrichtensenders ntv

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Die besten Unternehmen	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Methodik	10
5. Nachhaltigkeit beim DISQ	14

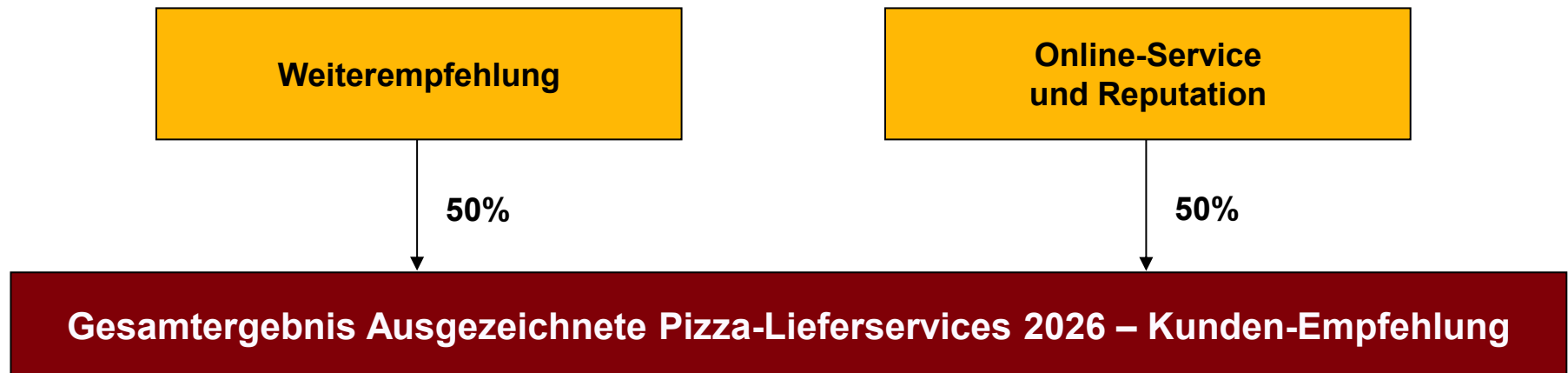
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	9 Pizza-Lieferservices, die im Rahmen einer Kundenbefragung 100 Kundenmeinungen* erhielten
Studienzeitraum	Oktober 2025 bis September 2026
Analysebereiche	Weiterempfehlung; Online-Service und Reputation
Weiterempfehlung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft über Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
Online-Service und Reputation	KI-gestützte Auswertung von Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.); analysierte Kriterien: ■ Online-Service ■ Web-Auftritt und digitale Präsenz der Unternehmen ■ Kundenrating

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 80 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



2. Die besten Unternehmen



Ausgezeichnete Pizza-Lieferservices 2026 – Kunden-Empfehlung
Gesamtergebnis*
Ciao Bella
Domino's Pizza
L'Osteria
Tele Pizza

Ausgezeichnet wurden jene Filialisten, die mindestens 70 Punkte erreichten und deren Gesamtergebnis (Punktwert) zudem überdurchschnittlich ausfiel (Methodik: siehe S.11ff).

* Alphabetische Sortierung

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Pizza-Lieferservices		Weiterempfehlung	Online-Service und Reputation
100%		50%	50%
Unternehmen*	Punkte**	Punkte	Punkte
Call a Pizza	77,2	75,4	79,1
Ciao Bella	82,6	77,9	87,3
Domino's Pizza	81,7	79,0	84,4
Freddy Fresh	79,0	74,7	83,3
L'Osteria	85,8	82,0	89,5
Pizza Hut	78,8	78,7	78,9
Pizza Max	74,8	74,3	75,3
Smiley's Pizza Profis	77,1	78,0	76,2
Tele Pizza	79,6	80,4	78,8
Gesamt	79,6		

* Alphabetische Sortierung

** Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

4. Methodik

Untersuchungsumfang



In der Auswertung der Pizza-Lieferservices waren folgende 9 Anbieter, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (alphabetische Reihenfolge):

- Call a Pizza
- Ciao Bella
- Domino's Pizza
- Freddy Fresh
- L'Osteria
- Pizza Hut
- Pizza Max
- Smiley's Pizza Profis
- Tele Pizza

4. Methodik

Weiterempfehlung

Die Erhebung der Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden erfolgte anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Für die Frage „Würden Sie das von Ihnen bewertete Unternehmen guten Gewissens weiterempfehlen?“ standen fünf Antwortoptionen auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) zur Auswahl. Gemäß der gewählten Ausprägungen wurde die durchschnittliche Weiterempfehlungsbereitschaft auf eine Punkteskala von 0 bis 100 Punkten übertragen.

Für die Einzelauswertung qualifizierten sich alle bewerteten Unternehmen, die 100 Kundenmeinungen* erreichten. Dies traf auf 9 Pizza-Lieferservices zu.

Die Weiterempfehlung floss mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

- Erhebung: Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel mittels eines standardisierten Fragebogens
- Befragungszeitraum: 01. bis 20. Oktober 2025
- Befragte: Personen, 18 Jahre und älter (Voraussetzung: Filialisten, die den Befragten bekannt waren, z. B. durch Kontakt oder Vertragsbeziehung in den letzten 12 Monaten)
- Teilnehmerzahl: $n = 700$

* In die Bewertung flossen je Unternehmen 100 Kundenmeinungen ein. Bei niedrigeren Inzidenzraten und/oder geringer Reichweite kann die Anzahl niedriger sein.

4. Methodik

Online-Service und Reputation

Die Untersuchung des Bereichs „Online-Service und Reputation“ basierte auf einer datengetriebenen Analyse, bei der eine Vielzahl an öffentlichen Online-Quellen (redaktionelle Websites, Social-Media-Plattformen u. a.) systematisch erfasst und ausgewertet wurde. Die Datenerhebung erfolgte über ein groß angelegtes Web-Crawling-Verfahren. Die inhaltliche Relevanz wurde durch die Verwendung definierter Keywords sichergestellt, die die untersuchte Branche präzisieren und eine gezielte Datenselektion ermöglichte. Die Unternehmen erhielten eine Bewertung auf einer Skala von maximal 100 Punkten, verteilt auf folgende Kriterien, die mit der angegebenen Gewichtung in das Ergebnis dieses Bereichs einfließen:

- Online-Service (30 %)
- Web-Auftritt und digitale Präsenz des Unternehmens (30 %)
- Rating von Kundinnen und Kunden (40 %)

Die Kombination von Web-Crawling, strukturierten Bewertungskriterien und KI-gestützter Analyse stellte eine objektive und vergleichbare Beurteilung der Unternehmen sicher.

Der Testbereich „Online-Service und Reputation“ floss ebenfalls mit 50 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

4. Methodik

Analysierte Anbieter-Websites

Unternehmen	Internetseite
Call a Pizza	https://www.call-a-pizza.de
Ciao Bella	https://www.ciao-bella.de/
Domino's Pizza	https://www.dominos.de/
Freddy Fresh	https://www.freddy-fresh.de/
L'Osteria	https://losteria.net/de

Unternehmen	Internetseite
Pizza Hut	https://pizzahut.de/
Pizza Max	https://www.pizzamax.de/
Smiley's Pizza Profis	https://www.smileys.de/
Tele Pizza	https://www.telepizza.de/

5. Nachhaltigkeit beim DISQ

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

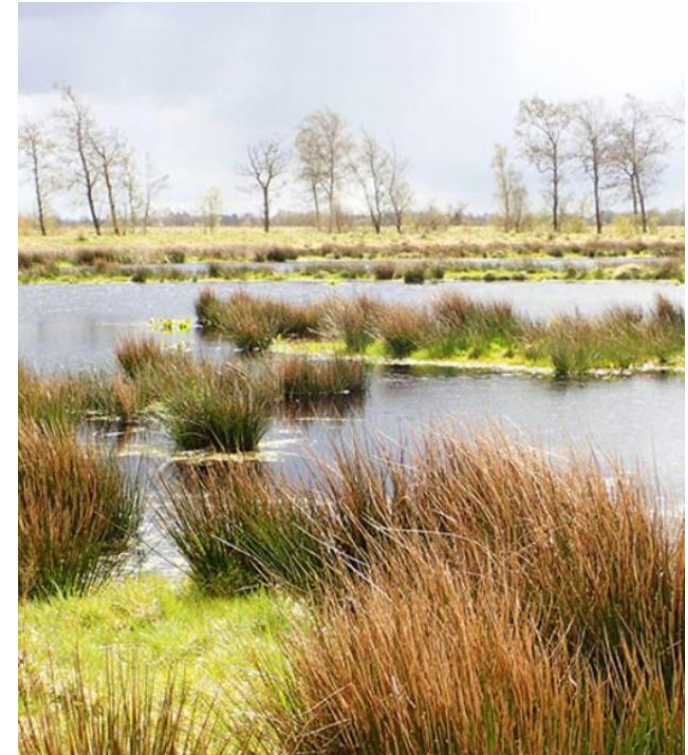


DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Moor
Futures



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate