P R E S S E M I T T E I L U N G

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

Servicestudie: Fertighausanbieter 2026

Musterhaus-Besuch lohnt sich: Anbieter überzeugen vor Ort, Nachholbedarf beim Telefon- und E-Mail-Service

Hamburg, 04.11.2026 – Wer ein Fertighaus plant, will vorab verlässlich informiert werden. Eine aktuelle Servicestudie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv untersucht, wie gut 13 deutsche Fertighausanbieter Interessierte beraten *(Veröffentlichungshinweis: Online-Artikel unter www.ntv.de/tests)*.

Gutes Durchschnittsergebnis mit deutlichen Stärken

- **Gesamtniveau:** Die Fertighausanbieter erreichen im Schnitt 73,7 Punkte und bestätigen damit das „gute" Ergebnis der Vorstudie (70,4 Punkte).
- **Beratung vor Ort:** In diesem Bereich erzielen die Unternehmen mit 81,2 Punkten ein „sehr gutes" Ergebnis. Die Beratung bildet damit die Stärke der Branche.
- **E-Mail-Service:** Mit 44,2 Punkten ist der Service per E-Mail der am schwächsten bewertete Bereich. Hier besteht das größte Potenzial für Verbesserungen.

Anbieter überzeugen mit kompetenter Beratung

Vor Ort punkten die Unternehmen mit freundlichen, kompetenten und ausführlichen Gesprächen. Die Mitarbeitenden erfragen zumeist detailliert die Ausgangssituation der Kundinnen und Kunden und präsentieren attraktive individuelle Lösungen. Zudem sind die Beratungsunterlagen hilfreich, etwa mit Grundrissen zum Mitnehmen.

Ausbaufähig ist dagegen die Darstellung der Kosten: In 40,6 Prozent der Gespräche wurden die Hinweise dazu nicht transparent genug dargestellt.

Kontakt per Telefon und E-Mail mit Luft nach oben

Die Internetauftritte der Anbieter sind intuitiv bedienbar und bieten viele themenspezifische Informationen. Bei Anfragen per Telefon und E-Mail mangelt es jedoch an Informationsgehalt. Interessierte erhielten oft nur unvollständige und wenig individuelle Auskünfte.

Der Service per E-Mail ist die größte Schwachstelle der Branche: Mehrere Anbieter beantworteten weniger als die Hälfte der Anfragen.

„Viele Interessierte möchten sich umfassend informieren, bevor sie den nächsten Schritt mit einem Musterhausbesuch gehen. Anbieter, die erste Fragen per E-Mail nicht zufriedenstellend beantworten, verlieren Kundenpotenzial", warnt Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ.

Ihr Tipp an die zukünftigen Hausbesitzer: „Die Webseiten der Fertighausanbieter ausführlich ansehen und gezielt Fragen notieren. Davon profitiert der Interessent später beim Gespräch vor Ort.“

Die drei besten Fertighausanbieter

1. Fingerhaus (Qualitätsurteil: „sehr gut“, 84,0 Punkte)

- Bester Online-Service der Branche mit intuitiv bedienbarer Website.
- Platz 1 beim E-Mail-Service mit schnellen und stets vollständigen Antworten.
- Im Telefonservice Rang 2 mit freundlichen und kompetenten Auskünften.

2. Scanhaus Marlow (Qualitätsurteil: „sehr gut“, 80,8 Punkte)

- Beste Beratung vor Ort mit sehr freundlichen Beratern, passenden Lösungsvorschlägen und transparenter Kostendarstellung.
- Zudem Top 3 beim E-Mail-Service mit kurzer Bearbeitungszeit.

3. Danwood (Qualitätsurteil: „gut“, 78,4 Punkte)

- Top 3 bei der Beratung vor Ort mit ansprechender Gesprächsatmosphäre und der Präsentation verschiedener Alternativen.
- Überzeugt außerdem durch gute Bedienbarkeit der Website.

Fakten zur Servicestudie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte zwischen Juni und September 2026 im Auftrag von ntv 13 Fertighausanbieter durch geschulte Testpersonen in einem standardisierten Verfahren. Insgesamt flossen 468 Servicekontakte in die Auswertung ein, darunter

- 65 Vor-Ort-Beratungen inklusive Angebotsunterlagen (5 je Anbieter),
- 143 Analysen des Online-Service (11 je Anbieter),
- sowie jeweils 130 telefonische (10 je Anbieter)
- und E-Mail-Kontakte (10 je Anbieter).

Im Fokus standen die Untersuchungsbereiche Beratung vor Ort, Online-Service, telefonischer Service und Service per E-Mail.

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

Pressekontakt:

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

USt-IdNr. DE464433248
Amtsgericht Hamburg HRB 97297