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

Kundenbefragung: Lebensmittel-Discounter 2026

Zufriedenheit auf gutem Niveau, Warenqualität überzeugt

Hamburg, 16.11.2026 – Die Kundenzufriedenheit mit Lebensmittel-Discountern in Deutschland ist auch im Jahr 2026 gut. Das zeigt eine aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders ntv. Drei der sechs untersuchten Anbieter erhielten das Qualitätsurteil „gut“, die übrigen die Note „befriedigend“ *(Sendehinweis: ntv Service, Donnerstag, 03.12.2026).*

Warenqualität und Sortiment punkten

- **Qualität als größte Stärke**: 81 Prozent der Befragten bewerten die Qualität der Lebensmittel als eher oder sehr positiv, vor allem in Bezug auf Frische und Geschmack. Alle sechs Discounter erreichen in diesem Teilbereich mindestens das Urteil „gut“, drei sogar „sehr gut“.
- **Starkes Sortiment**: 77,2 Prozent der Befragten zeigen sich insgesamt zufrieden mit dem Angebot, 33,5 Prozent sogar sehr zufrieden.
- **Verfügbarkeit mit Optimierungspotenzial**: Häufigster Grund für Ärgernisse sind ausverkaufte Sonderangebote bei Lebensmitteln (38,5 Prozent), gefolgt von ausverkauften Aktionsangeboten bei Non-Food-Artikeln (32,4 Prozent).

Starker Service mit kleinen Abstrichen

Der Service erhält im Schnitt ein „gute“ Bewertung. Dennoch sah mehr als ein Viertel der Befragten Verbesserungsbedarf, etwa bei der Präsenz von Mitarbeitenden.

Freundliches Personal ist zugleich einer der wichtigsten Gründe für positive Einkaufserlebnisse: 65,4 Prozent der Kundinnen und Kunden berichteten von einem positiven Erlebnis, und fast die Hälfte davon (49,4 Prozent) führte dieses auf freundliche Mitarbeitende zurück.

„Vier von fünf Befragten erledigen den Großteil ihrer Wocheneinkäufe beim Discounter. Umso wichtiger ist es, dass die Regale gut bestückt sind. Hier liegt für die Branche der größte Hebel, denn Aktionsartikel sind häufig schnell vergriffen“, resümiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des DISQ.

Die drei beliebtesten Lebensmittel-Discounter

1. Lidl (Qualitätsurteil: „gut“, 78,8 Punkte)

- Spitzenreiter in den Bereichen „Qualität der Lebensmittel“, Service, Filialgestaltung und Produktsortiment.
- Geringster Anteil an Ärgernissen unter den untersuchten Discountern.
- Platz 1 bei der Weiterempfehlungsbereitschaft.

2. Aldi (Qualitätsurteil: „gut“, 76,1 Punkte)

- Konstant stark: Aldi belegt in nahezu allen Leistungsbereichen Rang 2 und erreicht bei der Qualität der Lebensmittel sehr hohe Zufriedenheitswerte.
- Wenig Ärgernisse: Kunden bewerten diesen Bereich mit "gut".
- Loyalität: Kundinnen und Kunden empfehlen Aldi häufig weiter.

3. Penny (Qualitätsurteil: „gut“, 70,7 Punkte)

- Spitzenposition bei der Preiszufriedenheit der Kundschaft.
- Mit einem NPS von +33,7 zeigt Penny eine hohe Weiterempfehlungsrate.
- Solide Platzierungen bei Qualität, Sortiment und Service: Jeweils Top 3 mit Bewertungen von “gut” bis "sehr gut".

Weitere Lebensmittel-Discounter in der Befragung (alphabetisch): Netto, Norma und Netto Marken-Discount.

Fakten zur Kundenbefragung

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte insgesamt sechs Lebensmittel-Discounter. In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 743 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten bei einem Lebensmittel-Discounter eingekauft hatten. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, die eine ausreichend hohe Anzahl an Kundenstimmen erhielten.

Im Fokus standen die Kriterien

- Preise,
- Qualität der Lebensmittel,
- Service,
- Filialgestaltung
- und Produktsortiment.

Zusätzlich wurden Angaben zu Ärgernissen und Weiterempfehlung in der Gesamtbewertung berücksichtigt.

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