

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Möbelhäuser 2023

**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

Gute Kundenurteile – Produktangebot und Kundenservice überzeugen am meisten – Höffner auf Platz eins

Hamburg, 26.04.2023 – Die große Auswahl unter einem Dach machen Möbelhäuser für viele Menschen zu einer beliebten Anlaufstelle. Doch auch die Beratung, die Produktqualität oder das „Ausprobieren“, das haptische Erlebnis, in den Filialen können eine Rolle spielen. Welche Möbelhaus-Kette aus Kundensicht aktuell am besten abschneidet, zeigt die Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Hohe Zufriedenheit, Produktangebot sticht heraus

Die 15 bewerteten Möbelhäuser sichern sich einheitlich das Kundenurteil „gut“. Dennoch gibt es in den einzelnen Bereichen, etwa hinsichtlich der Beratungskompetenz der Mitarbeitenden oder dem Kundenservice, teils deutliche Unterschiede zwischen den Unternehmen. Leichte Schwächen gleichen die jeweiligen Möbelhäuser mit anderen Stärken aus, etwa beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Trotz guter Ergebnisse kann sich von den Möbel-Discountern kein Unternehmen unter den Top 5 platzieren.

Das Produktangebot ist aus Kundensicht eine große Stärke der Möbelhäuser. 80,4 Prozent der Befragten zeigen sich mit diesem Bereich, der etwas das Sortiment und auch die Produktqualität umfasst, zufrieden. Alle Möbelhäuser erzielen hier ein gutes Ergebnis – bis auf zwei positive Ausreißer: Ikea und Höffner schneiden sogar sehr gut ab.

Für eine insgesamt hohe Zufriedenheit sorgt auch der Kundenservice. Aspekte wie die Freundlichkeit und Aufmerksamkeit der Mitarbeiter, der Umgang mit Umtauschwünschen, Kinderspielangebote oder die Öffnungszeiten bewerten gut 80 Prozent der Befragungsteilnehmer positiv. Auf eine ähnlich hohe Zustimmung stößt die Filialgestaltung der Möbelhäuser, mit der sich rund 78 Prozent der Kundinnen und Kunden zufrieden zeigen.

Lieferung populär, aber nicht immer zufriedenstellend

Die Lage sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis werden am häufigsten – von jeweils rund 30 Prozent der Befragten – als Grund für die Wahl des Möbelhauses genannt. Auf eine große Akzeptanz stoßen zudem die Lieferservices der Möbelhäuser. Rund 47 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher präferieren, sich die Möbeleinkäufe nach Hause liefern zu lassen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ungeachtet der insgesamt hohen Kundenzufriedenheit zeigt sich noch Verbesserungspotenzial. So stellen sich etwa lange Lieferzeiten als ein häufig genannter Ärgernisgrund heraus. Ein interessanter Fingerzeig für die Branche: Bereits mehr als jeder vierte Befragte achtet bei Möbeln auf eine nachhaltige und faire Produktionsweise.“

Die beliebtesten Möbelhäuser

Höffner erzielt mit dem Qualitätsurteil „gut“ die höchste Kundenzufriedenheit und ist damit das beliebteste Möbelhaus. Das Unternehmen erzielt in allen

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende

Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bewertungsbereichen ein gutes, in puncto Produktangebot sogar ein sehr gutes Ergebnis. Hinsichtlich des Kundenservices sowie bei der Lieferung und Montage schneidet Höffner jeweils als Branchenbester ab. So bewerten zum Beispiel rund 87 Prozent der Befragten den Kundenservice positiv. Mit einem Net Promoter Score (NPS) von +40,9 ist außerdem die Bereitschaft der Kundinnen und Kunden zur Weiterempfehlung stark ausgeprägt.

Rang zwei belegt Möbel Kraft, ebenfalls mit einem guten Kundenurteil. Insbesondere der Kundenservice ist aus Verbrauchersicht eine Stärke – das Unternehmen erzielt hier im Anbietervergleich das zweitbeste Resultat. Auch bei den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratungskompetenz sowie Lieferung und Montage platziert sich Möbel Kraft jeweils unter den Top-3-Möbelhäusern.

Segmüller (Qualitätsurteil: „gut“) nimmt den dritten Rang ein. Vor allem in puncto Filialgestaltung und Kundenservice sorgt das Unternehmen für eine überdurchschnittlich hohe Kundenzufriedenheit: Rund 87 bzw. gut 85 Prozent der Befragungsteilnehmer geben hier eine positive Bewertung ab. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS: +35,3) ist überdurchschnittlich hoch.

Top 3 der Discounter

Auch die drei bestplatzierten Möbel-Discounter sichern sich das Qualitätsurteil „gut“. Das beliebteste Unternehmen ist hier Jysk (ehemals Dänisches Bettenlager). Der Anbieter profiliert sich vor allem in den Bereichen Filialgestaltung, Produktangebot und Beratungskompetenz. Auch ist die Bereitschaft zur Weiterempfehlung höher als bei anderen Möbel-Discountern. Auf Rang zwei folgt SB-Möbel-Boss. Hier überzeugen u. a. das Produktangebot, der Kundenservice und die niedrige Ärgernisquote unter den Befragten. Poco Einrichtungsmärkte auf Rang drei punktet vor allem mit dem besten Ergebnis beim Preis-Leistungs-Verhältnis; auch andere Bereiche wie das Produktangebot sorgen für eine relativ hohe Zufriedenheit.

Weitere Möbelhäuser mit 100 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Bolia, Ikea, Möbel Martin, Möbel Schulenburg, Mömax, Porta, Roller, Sconto und XXXLutz.

Fakten zur Befragung

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 2.106 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten in einem Möbelhaus eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Beratungskompetenz, Produktangebot, Kundenservice, Lieferung und Montage sowie Filialgestaltung. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kundinnen und Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 15 Möbelhäuser zu.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Leiter Kommunikation und Media Relations
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
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.