



DEUTSCHLAND TEST: Möbelhandel 2026

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 32 Möbelfachhändler und 6 Möbel-
Discounter

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	Januar / Februar 2026	
Stichprobe	3.436 Kunden mit 3.950 Urteilen zu 32 Möbelfachhändlern sowie 701 Urteilen zu 6 Möbel-Discountern (Bewertung von bis zu zwei Möbelhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse sowie Detailergebnisse für folgende Unternehmen: <u>32 Möbelfachhändler:</u> • BRAUN Möbel-Center • Flamme Küchen + Möbel • Franz Knuffmann • HARDECK • Höffner • hofmeister • IKEA • interliving karmann • JYSK • knappstein • Möbel Brucker • Möbel Ehrmann • Möbel Heinrich • Möbel Inhofer • MÖBEL KRAFT • Möbel Mahler • MÖBEL MARTIN • Möbel PiLiPP • Möbel RIEGER • MÖBEL ROGG • möbel staude • Möbelcenter biller • MÖBELHOF • Opti-Wohnwelt • OSTERMANN • porta • SCHAFFRATH • SEGMÜLLER • WANNINGER • WEKO • XXXLutz • Zurbrüggen	
	<u>6 Möbel-Discounters:</u> • mömax • Opti-MegaStore • POCO Einrichtungsmärkte • ROLLER • SB-MÖBEL BOSS • SCONTO	
Gesamtumfang	411 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

Kundenbindung	• Emotionale Bindung • Loyalität • Wiederkauf • Weiterempfehlung
Einrichtungshaus	• Übersichtlichkeit der Warenanordnung • Atmosphäre und Ambiente • Orientierungshilfen • Gastronomie • Abwicklung an den Kassen
Produktsortiment	• Umfang des Sortiments - Möbel • Umfang des Sortiments - Weitere Einrichtungs-Produkte • Qualität der Produkte • Präsentation der Produkte
Kundenberatung	• Erreichbarkeit der Fachberater • Freundlichkeit der Fachberater • Fachkompetenz der Fachberater • Eingehen auf Kundenbedürfnisse
Kundenservice	• Kontaktmöglichkeit mit Kundendienst • Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen • Service-Zusatzleistungen • Angebot an Zahlungsmöglichkeiten • Kundenkarte

Studiendesign (II)

Lieferung & Montage	• Einhaltung von Lieferterminen • Vollständigkeit der Lieferung • Freundlichkeit der Monteure • Fachkompetenz der Monteure • Sauberkeit und Ordentlichkeit des Arbeitsbereichs • Fehlerfreie Montage
Preis-Leistungs-Verhältnis	• Preis-Leistungs-Verhältnis • Sonderangebote / Rabatte • Kostentransparenz • Liefer-/Versandkosten

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Möbelfachhändler (I)

GESAMT		Einrichtungshaus		Produktsortiment		Kundenberatung	
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	Höffner	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SCHAFFRATH
sehr gut	Höffner	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	porta	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	XXXLutz	sehr gut	knappstein	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	porta
sehr gut	porta	sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	Höffner	sehr gut	Höffner
sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	knappstein
sehr gut	OSTERMANN	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	Möbel PiLiPP	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	OSTERMANN
sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	IKEA	sehr gut	Möbel PiLiPP
sehr gut	Möbel PiLiPP	sehr gut	porta	sehr gut	HARDECK	sehr gut	MÖBEL KRAFT
gut	IKEA	gut	MÖBEL MARTIN	gut	MÖBEL MARTIN	sehr gut	XXXLutz
gut	knappstein	gut	Möbel Inhofer	gut	SCHAFFRATH	gut	Zurbrüggen
gut	MÖBELHOF	gut	WANNINGER	gut	Möbel PiLiPP	gut	interliving karmann
gut	Zurbrüggen	gut	interliving karmann	gut	Möbelcenter biller	gut	hofmeister
gut	HARDECK	gut	hofmeister	gut	MÖBELHOF	gut	Möbel Inhofer
gut	hofmeister	gut	IKEA	gut	Möbel Inhofer	gut	WANNINGER
gut	interliving karmann	gut	SCHAFFRATH	gut	interliving karmann	gut	MÖBELHOF
gut	Möbel Inhofer	gut	MÖBELHOF	gut	hofmeister	gut	IKEA
gut	WANNINGER	gut	Möbelcenter biller	gut	WANNINGER	gut	BRAUN Möbel-Center
gut	BRAUN Möbel-Center	gut	Möbel Mahler	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	HARDECK
gut	MÖBEL MARTIN	gut	BRAUN Möbel-Center		Möbel Mahler	gut	MÖBEL MARTIN
	Möbel Mahler		HARDECK		Möbel RIEGER		Franz Knuffmann
	Franz Knuffmann		Möbel RIEGER		MÖBEL ROGG		Möbel Mahler
	MÖBEL ROGG		möbel staude		knappstein		MÖBEL ROGG
	möbel staude		Franz Knuffmann		Franz Knuffmann		Möbel Heinrich
	Möbel Heinrich		MÖBEL ROGG		Möbel Heinrich		Möbel RIEGER
	Möbel RIEGER		Möbel Ehrmann		möbel staude		JYSK
	Möbel Brucker		Möbel Heinrich		Möbel Ehrmann		möbel staude
	Möbel Ehrmann		WEKO		Möbel Brucker		Möbel Brucker
	Flamme Küchen + Möbel		Flamme Küchen + Möbel		Flamme Küchen + Möbel		Flamme Küchen + Möbel
	JYSK		Möbel Brucker		Opti-Wohnwelt		Möbel Ehrmann
	WEKO		Opti-Wohnwelt		WEKO		WEKO
	Opti-Wohnwelt		JYSK		JYSK		Opti-Wohnwelt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Möbelfachhändler (II)

Kundenservice		Lieferung & Montage		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER	sehr gut	SEGMÜLLER
sehr gut	Möbelcenter biller	sehr gut	porta	sehr gut	XXXLutz
sehr gut	Höffner	sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	Höffner
sehr gut	Möbel PiLiPP	sehr gut	Zurbrüggen	sehr gut	MÖBELHOF
sehr gut	MÖBEL KRAFT	sehr gut	XXXLutz	sehr gut	Möbelcenter biller
sehr gut	IKEA	sehr gut	Höffner	sehr gut	knappstein
sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	SCHAFFRATH	sehr gut	porta
sehr gut	interliving karmann	sehr gut	OSTERMANN	gut	IKEA
sehr gut	hofmeister	gut	BRAUN Möbel-Center	gut	interliving karmann
sehr gut	XXXLutz	gut	HARDECK	gut	Möbel PiLiPP
sehr gut	Möbel Inhofer	gut	IKEA	gut	HARDECK
sehr gut	MÖBELHOF	gut	Möbel PiLiPP	gut	WANNINGER
gut	MÖBEL MARTIN	gut	hofmeister	gut	hofmeister
gut	Zurbrüggen	gut	MÖBEL MARTIN	gut	BRAUN Möbel-Center
gut	knappstein	gut	Möbelcenter biller	gut	Franz Knuffmann
gut	Franz Knuffmann	gut	JYSK	gut	SCHAFFRATH
gut	BRAUN Möbel-Center	gut	MÖBELHOF	gut	Möbel Inhofer
gut	OSTERMANN	gut	knappstein	gut	MÖBEL KRAFT
gut	porta	gut	WANNINGER	gut	OSTERMANN
gut	HARDECK	gut	Möbel Inhofer		MÖBEL ROGG
gut	WANNINGER		Möbel Mahler		möbel staude
	Möbel Mahler		interliving karmann		Flamme Küchen + Möbel
	möbel staude		Franz Knuffmann		Möbel Mahler
	Möbel Brucker		Möbel RIEGER		Möbel Heinrich
	MÖBEL ROGG		Möbel Ehrmann		Möbel Brucker
	Möbel Heinrich		Möbel Heinrich		MÖBEL MARTIN
	Möbel Ehrmann		Möbel Brucker		Möbel Ehrmann
	JYSK		MÖBEL ROGG		Möbel RIEGER
	Flamme Küchen + Möbel		möbel staude		WEKO
	Möbel RIEGER		WEKO		Zurbrüggen
	WEKO		Opti-Wohnwelt		JYSK
	Opti-Wohnwelt		Flamme Küchen + Möbel		Opti-Wohnwelt

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Rankings der Möbel-Discounter

GESAMT	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	SCONTO
gut	mömax
gut	SB-MÖBEL BOSS
	ROLLER
	Opti-MegaStore

Einrichtungshaus	
sehr gut	mömax
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-MÖBEL BOSS
gut	SCONTO
	Opti-MegaStore
	ROLLER

Produktsortiment	
sehr gut	mömax
sehr gut	SCONTO
gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-MÖBEL BOSS
	Opti-MegaStore
	ROLLER

Kundenberatung	
sehr gut	SCONTO
sehr gut	mömax
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
gut	SB-MÖBEL BOSS
	ROLLER
	Opti-MegaStore

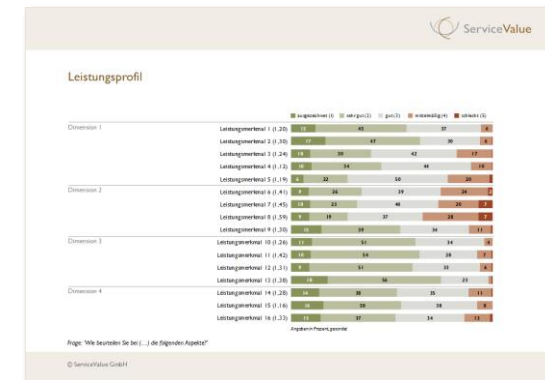
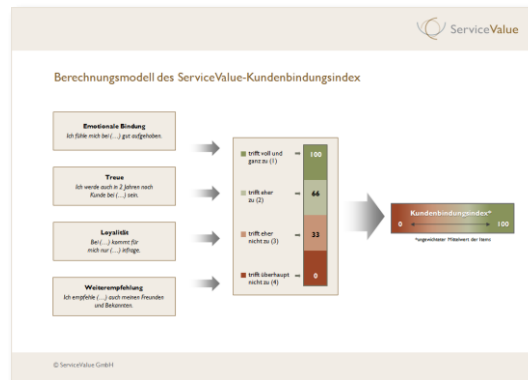
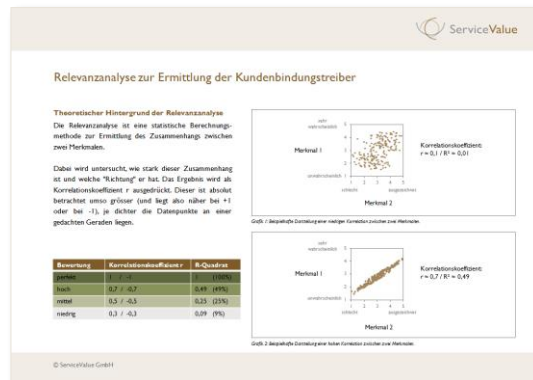
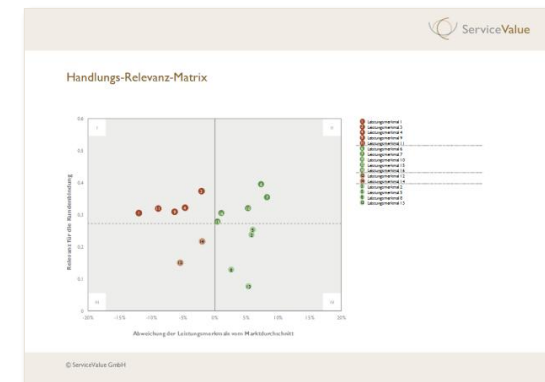
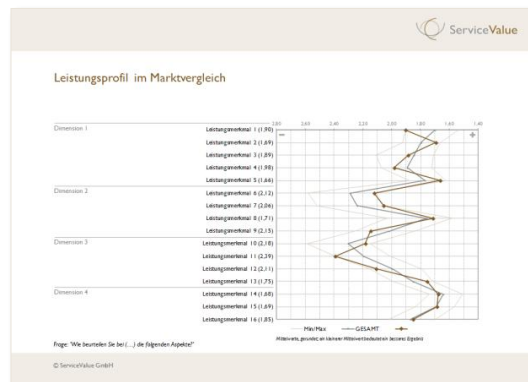
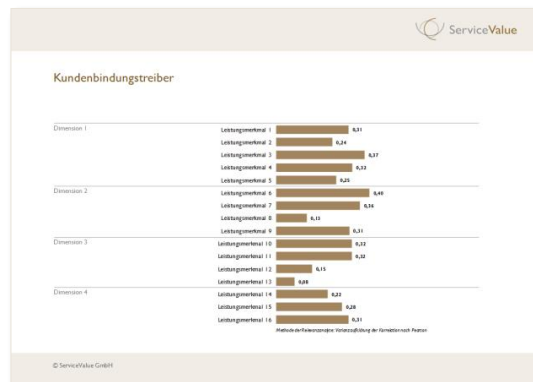
Kundenservice	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	mömax
gut	SCONTO
gut	SB-MÖBEL BOSS
	Opti-MegaStore
	ROLLER

Lieferung & Montage	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	SB-MÖBEL BOSS
sehr gut	SCONTO
gut	ROLLER
	mömax
	Opti-MegaStore

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	POCO Einrichtungsmärkte
sehr gut	SCONTO
gut	mömax
gut	SB-MÖBEL BOSS
	ROLLER
	Opti-MegaStore

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

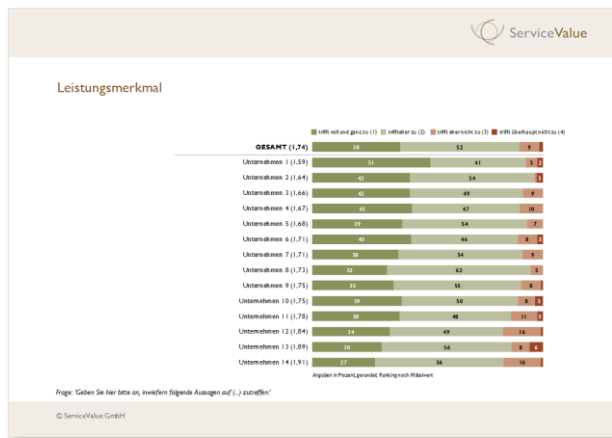
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

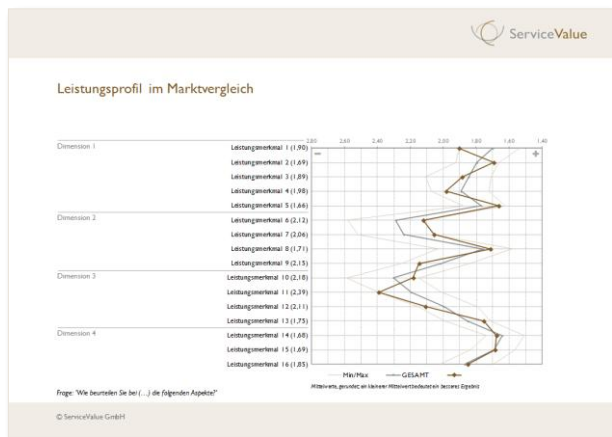


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Loyalität, Wiederkauf und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
 - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de

Bestellung

- ☐ **Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Möbelhandel 2026“ (Einzelexemplar, 411 Seiten, PDF)
zum Preis von 4.900 € netto
- ☐ **Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- ☐ **Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Möbelhandel 2026“ (Einzelexemplar, 411 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / victor zastol'skiy – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de