

**TEST**  
**Das beste Möbelhaus hat keine schwedischen Gardinen**

140 Filialen von 14 großen Möbelhausketten hat das Deutsche Institut für Service-Qualität besucht - auf der Suche nach dem besten Möbelhaus Deutschlands. Die Tester haben Angebot und Aussehen der Ladenräume und Zusatzdienste genauso bewertet wie Kinderbetreuungsangebote, Wartezeiten und Kompetenz des Personals.

„Bestes Möbelhaus 2009“ ist laut der Studie Möbel Höffner, das die Tester mit einem umfangreichen Angebot, kompetenter Beratung und vielen Zusatzdienstleis-

tungen begeistert. Auf Platz zwei landete portal, Platz drei ging an Domicil. Der schwedische Möbelgigant IKEA landet vor allem wegen viel zu langer Wartezeiten nur auf Platz 7 (Note „befriedigend“).

Ernüchterndes Ergebnis der Studie: Insgesamt ist die Servicequalität nur befriedigend, bei knapp der Hälfte der Testbesuche wurden Kunden nicht aktiv angesprochen, mussten minutenlang auf Beratungsgespräche warten. Immerhin: 80 Prozent des Personals wurden als freundlich und kompetent bewertet.

**DAS GESAMTE RANKING**

Rang	Möbelhaus	Wertung	Rang	Möbelhaus	Wertung
1	Möbel Höffner	gut	10	SCONTO	Möbel ..... befriedigend
2	portal	gut	11	POCO	Domäne .... befriedigend
3	Domicil	gut	12	SB-MÖBEL	BOSS ..... befriedigend
4	mömax	gut	13	Dänisches	Bettenlager ausreichend
5	XXXL	Möbelhäuser ..... gut	14	tejo's SB Lagerverkauf	..... ausreichend
6	BoConcept	gut			
7	IKEA	befriedigend			
8	ROLLER	befriedigend			
9	mam	limited ..... befriedigend			

Die Tabelle mit allen Details der Studie gibt's online bei BILD.de.