

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Shops 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv  
Hamburg, 19. September 2019

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Dokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>8</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>10</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>11</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Shops</b>	<b>16</b>
<b>Generalisten</b>	
▪ Generalisten (mit Filialnetz)	16
▪ Generalisten (ohne Filialnetz)	18
<b>Haus &amp; Garten</b>	
▪ Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	20
▪ Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	22
▪ Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	24
▪ Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	26
▪ Maßmöbel	28
▪ Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	30
▪ Kindermöbel	32
▪ Badausstattung	34
▪ Fliesen	36

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)</b>	
<b>Haus &amp; Garten (Fortsetzung)</b>	
▪ Bilderrahmen	38
▪ Garten	40
▪ Pflanzen	42
▪ Gartenzäune	44
<b>Technik</b>	
▪ Sicherheitstechnik	46
▪ Smart Home	48
▪ Elektronik (mit Filialnetz)	50
▪ Elektronik (ohne Filialnetz)	52
▪ Elektronikhersteller	54
▪ Hifi & Heimkino	56
▪ Handy-Zubehör	58
▪ Druckerzubehör	60
▪ Games (PC & Konsole)	62
▪ Kfz-Zubehör	64

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)</b>	
<b>Mode &amp; Accessoires</b>	
▪ Fashion (mit Filialnetz)	66
▪ Fashion (ohne Filialnetz)	68
▪ Hemden	70
▪ Brillen & Kontaktlinsen	72
<b>Kochen &amp; Genießen</b>	
▪ Lebensmittel	74
▪ Barbecue & Grill	76
▪ Feinkost	78
▪ Gewürze	80
▪ Wein	82
▪ E-Zigaretten	84
<b>Freizeit</b>	
▪ Tickets	86
▪ Fotoanbieter (mit Filialnetz)	88
▪ Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	90
▪ Münzen & Edelmetalle	92

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)</b>	
<b>Freizeit (Fortsetzung)</b>	
▪ Büro & Basteln	94
▪ Einladungen & Grußkarten	96
<b>Sport &amp; Hobbys</b>	
▪ Sportgeräte	98
▪ Fahrräder & Fahrradzubehör	100
▪ Campingzubehör	102
▪ Tennis	104
▪ Skisport	106
▪ Surfen	108
▪ Golf	110
▪ Reitsport	112
▪ Angelsport	114
▪ Jagd	116
▪ Hundebedarf	118
<b>5. Methodik</b>	<b>120</b>
<b>Anhang</b>	<b>128</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

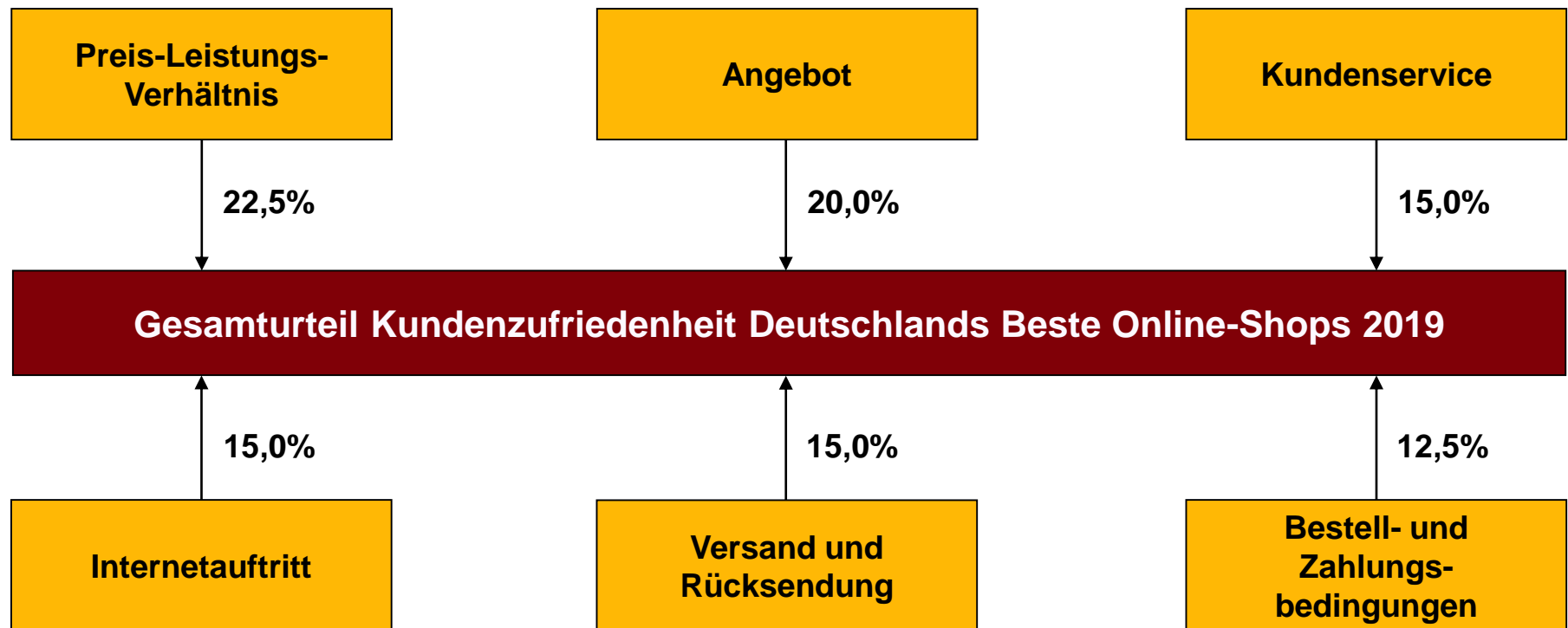
<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender n-tv
<b>Studienumfang</b>	684 Online-Shops. In der Einzelauswertung: 449 Online-Shops in 52 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	Februar bis Juli 2019
<b>Befragungszeit</b>	28. März bis 8. Juli 2019
<b>Befragte</b>	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt zum jeweiligen Online-Shop bzw. Nutzung von Leistungen in den letzten 12 Monaten)
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 39.996*
<b>Kriterien</b>	Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen
<b>Erhebung</b>	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

\* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.



# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die Preisträger

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
<b>Kategorie</b>			
<b>Generalisten</b>			
<b>Generalisten (mit Filialnetz)</b>	Lidl.de	Tchibo.de	Thomas-Philipps.de
<b>Generalisten (ohne Filialnetz)</b>	Amazon	HSE24	QVC
<b>Haus &amp; Garten</b>			
<b>Bauen &amp; Heimwerken (mit Filialnetz)</b>	Hellweg.de	Hornbach.de	Obi.de
<b>Bauen &amp; Heimwerken (ohne Filialnetz)</b>	Contorion	Selfio	Werkzeugstore24
<b>Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)</b>	Daenischesbettenlager.de	Ikea.com	Roller.de
<b>Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)</b>	Ambiente Direct	Home24	Wayfair.de
<b>Maßmöbel</b>	DeinSchrank.de	Form.bar	Meine-Moebelmanufaktur.de
<b>Schlafzimmermöbel, Betten &amp; Matratzen</b>	Betten.de	Matratzen-Concord.de	Schlafwelt.de
<b>Kindermöbel</b>	Kids Wood Love	Kinderraeume.com	Skandic
<b>Badausstattung</b>	Emero	Mach-Dein-Bad.de	Megabad
<b>Fliesen</b>	Fliesenmax.de	Fliesenrabatte.de	Keramundo-Onlineshop.de

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Bilderrahmen</b>	Allesrahmen.de	ASP-Galeriebedarf	Bilderrahmenwerk.de
<b>Garten</b>	Baldur-Garten	Dehner.de	Garten XXL
<b>Pflanzen</b>	Ahrens + Sieberz	Baumschule Horstmann	Staudengärtnerei Gaißmayer Online-Shop
<b>Gartenzäune</b>	Zaun24.de	Zaunfuchs.de	Zaunsysteme-direkt.de
<b>Technik</b>			
<b>Sicherheitstechnik</b>	Expert-Security.de	Sicher24	Wagner-Sicherheit.de
<b>Smart Home</b>	Devol Home Control	Somfy	Telekom Magenta Smart Home
<b>Elektronik (mit Filialnetz)</b>	Conrad.de	Gravis.de	Mediamarkt.de
<b>Elektronik (ohne Filialnetz)</b>	Comtech	Digitalo	Notebooksbilliger.de
<b>Elektronikhersteller</b>	Medion.com	Samsung.com	Teufel.de
<b>Hifi &amp; Heimkino</b>	Audio Forum Berlin	Beamershop24	Hifi-Regler
<b>Handy-Zubehör</b>	Dein Design	Handyhuellen.de	Mumbi.de
<b>Druckerzubehör</b>	Druckerzubehoer.de	HQ Patronen	Tonerdumping

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
<b>Kategorie</b>			
<b>Games (PC &amp; Konsole)</b>	Computeruniverse	Medimops.de	Ubisoft Store
<b>Kfz-Zubehör</b>	ATP-Autoteile.de	Kfzteile24.de	Reifen.com
<b>Mode &amp; Accessoires</b>			
<b>Fashion (mit Filialnetz)</b>	Bonprix.de	Ernstings-Family.de	s.Oliver.de
<b>Fashion (ohne Filialnetz)</b>	About You	Happy Size	Zalando
<b>Hemden</b>	Eterna.de	Excellent Hemd	Hemden Meister
<b>Brillen &amp; Kontaktlinsen</b>	Brille24	Lensbest	My-Spexx
<b>Kochen &amp; Genießen</b>			
<b>Lebensmittel</b>	Bofrost	Edeka24.de	Rewe.de
<b>Barbecue &amp; Grill</b>	Grill Arena	Grillstar.de	Rösle
<b>Feinkost</b>	Käfer Online-Shop	Lieferello	Paul Schrader
<b>Gewürze</b>	Ankerkraut	Bremer Gewürzhandel	Schubecks Onlineshop

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Wein</b>	Belvini	Jacques.de	Weinfreunde.de
<b>E-Zigaretten</b>	eDampf-Shop.com	InTaste.de	Rauchershop.eu
<b>Freizeit</b>			
<b>Tickets</b>	Eventim	Ticket Online	Ticketmaster.de
<b>Fotoanbieter (mit Filialnetz)</b>	Aldifotos.de	Lidl-Fotos.de	
<b>Fotoanbieter (ohne Filialnetz)</b>	Cewe-Fotoservice	Photobox	Pixum
<b>Münzen &amp; Edelmetalle</b>	Degussa-Goldhandel.de	Heubach-Edelmetalle.de	Reisebank.de
<b>Büro &amp; Basteln</b>	Buttinette	Otto Office	Staples.de
<b>Einladungen &amp; Grußkarten</b>	Carinokarten	Kartenmacherei	Sendmoments

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Sport &amp; Hobbys</b>			
<b>Sportgeräte</b>	Hammer.de	Sport-Thieme	Sport-Tiedje.de
<b>Fahrräder &amp; Fahrradzubehör</b>	Bobshop.com	Fahrrad-XXL.de	Zweirad-Stadler.de
<b>Campingzubehör</b>	Camping Wagner	Campingshop-24	Fritz-Berger.de
<b>Tennis</b>	Centercourt.de	Tennis Point	
<b>Skisport</b>	Ski-Outdoor-Shop.de	Sport Conrad Online-Shop	
<b>Surfen</b>	Kitefly.de	Online-surfshop.de	Surfpirates
<b>Golf</b>	All4golf.de	Golf24.de	Golfino.com
<b>Reitsport</b>	Equiva.com	Krämer Online-Shop	Loesdau.de
<b>Angelsport</b>	Angel Domäne	Angelplatz.de	Askari Angel-Shop (Angelsport.de)
<b>Jagd</b>	DJV-Shop.de	Frankonia	Pareyshop
<b>Hundebedarf</b>	Hundeland	Hundeshop	Vet-Concept

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 4. Gesamturteil Online-Shops

## Generalisten (mit Filialnetz)

In der Kategorie Generalisten (mit Filialnetz) wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Galeria-Kaufhof.de
- Karstadt.de
- Lidl.de
- Netto-Online.de
- Proidee.de
- Real.de
- Tchibo.de
- Thomas-Philipps.de
- Weltbild.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Generalisten (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Generalisten (ohne Filialnetz) wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amazon
- Bader
- Baur
- Brands4friends
- HSE24
- Klingel.de
- Limango
- Neckermann.de
- Otto.de
- Quelle.de
- QVC
- Rakuten
- Schwab
- Westfalia



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz) wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauhaus.info
- Benz24.de
- Globus-Baumarkt.de
- Hagebaumarkt.de
- Hellweg.de
- Hornbach.de
- Obi.de
- Sonderpreis Baumarkt.de
- Stabilo.de
- Tedox.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz) wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bausep
- Baustoffshop.de
- Befestigungsfuchs.de
- Casando.de
- Contorion
- Dictum.de
- Hoffmann Group
- Holzhandel-Deutschland.de
- Holzprofi24
- Selfio
- SvH24.de
- Werkzeugstore24

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)

In der Kategorie Wohnen Generalisten (mit Filialnetz) wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Daenischesbettenlager.de
- Depot-Online.com
- Hoeffner.de
- Ikea.com
- Maisondumonde.com
- Moebel-Boss.de
- Moebel-Kraft.de
- Moemax.de
- Ostermann.de
- Poco.de
- Porta.de
- Roller.de
- Sconto.de
- Segmueller.de
- XXXLutz.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ambiente Direct
- Connox
- Home24
- Impressionen.de
- Loberon
- Made.com
- Pharao24.de
- Reuter.de
- Wayfair.de
- Westwing Now
- Yourhome.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Maßmöbel

In der Kategorie Maßmöbel wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DeinSchrank.de
- Form.bar
- Holzconnection.de
- Meine-Moebelmanufaktur.de
- Möbel Letz Online-Shop
- Moebelexperten24.de
- Mycs
- Pickawood
- Schrankplaner.de
- Schrankwerk.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen

In der Kategorie Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Betten.de](#)
- [Bettenrid.de](#)
- [Bettwaren-Shop.de](#)
- [Dormando](#)
- [Matratzen-Concord.de](#)
- [Perfekt-schlafen.de](#)
- [Schlafwelt.de](#)
- [Stilbetten.de](#)

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Kindermöbel

In der Kategorie Kindermöbel wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123moebel.de
- Comfort Baby
- Fantasyroom
- Kids Wood Love
- Kinderraeume.com
- Kinderzimmerhaus
- Skandic

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Badausstattung

In der Kategorie Badausstattung wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bad Depot Online-Shop
- Badshop.de
- Bernstein-Badshop.de
- Emero
- Heima24
- Mach-Dein-Bad.de
- Megabad
- Skybad.de



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Fliesen

In der Kategorie Fliesen wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Berlinerfliesenmarkt.de](https://www.Berlinerfliesenmarkt.de)
- [Fliesen24](https://www.Fliesen24.de)
- [Fliesendiscount.de](https://www.Fliesendiscount.de)
- [Fliesenleger-Info.com](https://www.Fliesenleger-Info.com)
- [Fliesenmax.de](https://www.Fliesenmax.de)
- [Fliesenoutlet-Shop24.de](https://www.Fliesenoutlet-Shop24.de)
- [Fliesenrabatte.de](https://www.Fliesenrabatte.de)
- [Keramundo-Onlineshop.de](https://www.Keramundo-Onlineshop.de)

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Bilderrahmen

In der Kategorie Bilderrahmen wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allesrahmen.de
- Alutech
- ASP-Galeriebedarf
- Bilderrahmenwerk.de
- Halbe-Rahmen
- Rahmen-shop.de
- Rahmenversand.com

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Haus & Garten: Garten

In der Kategorie Garten wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Baldur-Garten
- Dehner.de
- Garten-und-Freizeit.de
- Garten XXL
- Gartencenter-Shop24
- Gartenhaus.de
- Mein schöner Garten Shop
- Pötschke.de

# 4. Gesamturteil Online-Shops

## Haus & Garten: Pflanzen

In der Kategorie Pflanzen wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ahrens + Sieberz
- Bakker.com
- Bambuswald.de
- Baumschule Horstmann
- Lubera
- Olerum.de
- Pflanzmich.de
- Staudengärtnerei Gaißmayer Online-Shop

# 4. Gesamturteil Online-Shops

## Haus & Garten: Gartenzäune

In der Kategorie Gartenzäune wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Gartenzaun24.de](https://gartenzaun24.de)
- [Zaun24.de](https://zaun24.de)
- [Zaunfreunde](https://zaunfreunde.de)
- [Zaunfuchs.de](https://zaunfuchs.de)
- [Zaunschnaepchen.de](https://zaunschnaepchen.de)
- [Zaunsysteme-direkt.de](https://zaunsysteme-direkt.de)

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Sicherheitstechnik

In der Kategorie Sicherheitstechnik wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Elektro-Radar.de
- Endlich-sicher.de
- Expert-Security.de
- Lupus Electronics
- Sicher24
- Wagner-Sicherheit.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Smart Home

In der Kategorie Smart Home wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Devolo Home Control
- Eprimo Smart Home
- EWE Smart Living
- Gigaset Smart Home
- Innogy Smart Home
- Mobilcom-Debitel Smart Home
- Somfy
- Telekom Magenta Smart Home
- Tink

## 4. Gesamturteil Online-Shops

**Technik:** Elektronik (mit Filialnetz)

In der Kategorie Elektronik (mit Filialnetz) wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arlt.com
- Conrad.de
- Cyberport.de
- Euronics.de
- Expert.de
- Gravis.de
- Mediamarkt.de
- PC-Spezialist Online-Shop
- Saturn.de



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Elektronik (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Elektronik (ohne Filialnetz) wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alternate
- Caseking.de
- Computeruniverse
- Comtech
- Digitalo
- ELV
- Jacob
- Mindfactory.de
- Notebooksbilliger.de
- Pearl.de
- Pollin Electronic
- Reichelt
- Voelkner

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Elektronikhersteller

In der Kategorie Elektronikhersteller wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer.com
- Apple.com
- Bose.de
- Canon.de
- Dell.com
- Hihonor.com
- Hp.com
- Lenovo.com
- Medion.com
- Microsoft.com
- Philips.de
- Samsung.com
- Sonymobile.com
- Teufel.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

**Technik:** Hifi & Heimkino

In der Kategorie Hifi & Heimkino wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Audio Forum Berlin
- Beamer Discount
- Beamershop24
- Elektrowelt24
- Grobi.tv
- Hifi-Regler

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Handy-Zubehör

In der Kategorie Handy-Zubehör wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arktis.de
- Dein Design
- Handyhuellen.de
- Handytreff.de
- Mumbi.de
- Telefon.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Druckerzubehör

In der Kategorie Druckerzubehör wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Druckerpatronen.de
- Druckerzubehoer.de
- HQ Patronen
- Tinten Center
- Tintenalarm.de
- Tintenmarkt
- Tonerdumping
- Tonerpartner

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Games (PC & Konsole)

In der Kategorie Games (PC & Konsole) wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Computeruniverse
- Gamesrocket.de
- Gamestop
- Konsolenkost.de
- Medimops.de
- Ubisoft Store

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Technik: Kfz-Zubehör

In der Kategorie Kfz-Zubehör wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ATP-Autoteile.de
- ATU.de
- Autodoc
- Autoersatzteile.de
- Autoteile Direkt.de
- Kfzteile24.de
- Pkwteile.de
- Reifen.com
- Reifendirekt.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Mode & Accessoires: Fashion (mit Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (mit Filialnetz) wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bonprix.de
- Breuninger.com
- C&A Online-Shop
- Ernstings-Family.de
- Esprit.de
- H&M Online-Shop
- Kik.de
- Peek-Cloppenburg.de
- Peter Hahn Online-Shop
- s.Oliver.de
- Ulla Popken.de
- Zara.com



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Mode & Accessoires: Fashion (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (ohne Filialnetz) wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- About You
- Asos
- Bodendirect.de
- Dress-for-less
- Happy Size
- Heine
- Herrenausstatter.de
- Lands' End
- Mytheresa.com
- Sheego
- Wenz
- Zalando

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Mode & Accessoires: Hemden

In der Kategorie Hemden wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Businesshemden.com](https://www.businesshemden.com)
- [Eterna.de](https://www.eterna.de)
- [Excellent Hemd](https://www.excellenthemd.com)
- [Hemden Box](https://www.hemdenbox.com)
- [Hemden Meister](https://www.hemdenmeister.com)
- [Hemden.de](https://www.hemden.de)
- [Olymp.de](https://www.olymp.de)

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Mode & Accessoires: Brillen & Kontaktlinsen

In der Kategorie Brillen & Kontaktlinsen wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 321Linsen
- Apollo.de
- Brille24
- Brillenplatz.de
- Edel-Optics.de
- Lensbest
- Linsenplatz.de
- Mister Spex
- My-Spexx

# 4. Gesamturteil Online-Shops

## Kochen & Genießen: Lebensmittel

In der Kategorie Lebensmittel wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allyouneed Fresh\*
- Alnatura-Shop.de
- Amazon Fresh
- Bofrost
- Bringmeister.de
- Edeka24.de
- Eismann.de
- Mytime.de
- Real.de
- Rewe.de

\* Das Unternehmen wurde Ende 2018 von der Deutschen Post an Delticom verkauft. Da die Kundenbewertungen in der Befragung für die letzten zwölf Monate vorgenommen wurden, konnten sie nicht eindeutig der Zeit des neuen oder des alten Eigentümers zugeordnet werden. Das Unternehmen wurde daher aus der Bewertung genommen.

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Kochen & Genießen: Barbecue & Grill

In der Kategorie Barbecue & Grill wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Grill Arena
- Grill&Co
- Grillfuerst.de
- Grillstar.de
- Rösle
- Santos
- Weber.com
- Weber-Grillen.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Kochen & Genießen: Feinkost

In der Kategorie Feinkost wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bosfood
- Frische Paradies
- Gourmet Versand
- Gourmondo
- Gustini
- Käfer Online-Shop
- Lieferello
- Paul Schrader
- Solvino

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Kochen & Genießen: Gewürze

In der Kategorie Gewürze wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ankerkraut
- Bremer Gewürzhandel
- Gewürzland.com
- Grubauer's Gewürzmanufaktur
- Just Spices
- Pepperworld Hot Shop
- Schubecks Onlineshop
- Vom Achterhof

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Kochen & Genießen: Wein

In der Kategorie Wein wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Belvini
- Ebrosia
- Gute-Weine.de
- Hawesko
- Jacques.de
- Vicampo
- Vinos.de
- Weinfreunde.de
- Wir Winzer



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Kochen & Genießen: E-Zigaretten

In der Kategorie E-Zigaretten wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Besserdampfen.de
- Dampf Planet
- Dampfalarm.de
- Dampfdorado
- Dampftbeidir.de
- eDampf-Shop.com
- InTaste.de
- Rauchershop.eu
- Riccardo
- Vapstore

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Tickets

In der Kategorie Tickets wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adticket
- Eventim
- Fansale.de
- KöInticket.de
- München Ticket
- Reservix
- Ticket Online
- Ticketmaster.de
- Viagogo

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Fotoanbieter (mit Filialnetz)

In der Kategorie Fotoanbieter (mit Filialnetz) wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldifotos.de
- Fotoparadies.de
- Lidl-Fotos.de
- Rossmann-Fotowelt.de
- Whitewall.com

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Fotoanbieter (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Fotoanbieter (ohne Filialnetz) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bilder.de
- Cewe-Fotoservice
- Fotokasten
- Meinfoto.de
- MeinXXL.de
- Myposter
- Photobox
- Photo-Fancy
- Pixum
- PosterXXL.de
- Saal-Digital.de
- Snapfish

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Münzen & Edelmetalle

In der Kategorie Münzen & Edelmetalle wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Degussa-Goldhandel.de
- Edelmetall-Handel.de
- Heubach-Edelmetalle.de
- MDM
- Pro Aurum Online-Shop
- Reisebank.de
- Reppa.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Büro & Basteln

In der Kategorie Büro & Basteln wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Böttcher AG
- Büroshop24
- Buttinette
- Idee-Shop.com
- Otto Office
- Schäfer Shop
- Staples.de
- VBS-Hobby.com
- Viking

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Freizeit: Einladungen & Grußkarten

In der Kategorie Einladungen & Grußkarten wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Carinokarten
- Cotton Bird
- Kartenmacherei
- Myprintcard
- Planetcards
- Sendmoments
- Wunderkarten

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Sportgeräte

In der Kategorie Sportgeräte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Cardiofitness.de](https://www.cardiofitness.de)
- [Gorilla Sports](https://www.gorilla-sports.de)
- [Hammer.de](https://www.hammer.de)
- [Kübler Sport Online-Shop](https://www.kuebler-sport.de)
- [Sport-tec.de](https://www.sport-tec.de)
- [Sport-Thieme](https://www.sport-thieme.de)
- [Sport-Tiedje.de](https://www.sport-tiedje.de)



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Fahrräder & Fahrradzubehör

In der Kategorie Fahrräder & Fahrradzubehör wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bike24
- Bike-Components.de
- Bike-Discount.de
- Biker-boarder.de
- Bobshop.com
- BOC24
- Brügelmann
- Canyon
- Fahrrad.de
- Fahrrad-XXL.de
- Hibike.de
- Rosebikes.de
- Zweirad-Stadler.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Campingzubehör

In der Kategorie Campingzubehör wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Camping Wagner
- Campingshop-24
- Doorout.com
- Frankana
- Fritz-Berger.de
- Movera

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Tennis

In der Kategorie Tennis wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Centercourt.de](#)
- [Tennis Point](#)
- [Tennis Warehouse Europe](#)
- [Tennis-Peters](#)
- [Tennistown.de](#)

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Skisport

In der Kategorie Skisport wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 3s Ski Online-Shop
- Ski-Outdoor-Shop.de
- Sport Albert Online-Shop
- Sport Conrad Online-Shop
- Xspo

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Surfen

In der Kategorie Surfen wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Handmade
- Kitefly.de
- Online-surfshop.de
- Surfdomo
- Surfkeppler
- Surfpirates

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Golf

In der Kategorie Golf wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- All4golf.de
- Golf24.de
- Golfhouse.de
- Golfino.com
- Golfplaedchen.de
- Golfshop.de
- Golfundguenstig.de
- Mygolfoutlet.de
- Par71.de

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Reitsport

In der Kategorie Reitsport wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Equiva.com
- Fundis-Reitsport.de
- Horze.de
- Kavalkade.de
- Krämer Online-Shop
- Loesdau.de
- Reiterladen24.de
- Reitshop24

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Angelsport

In der Kategorie Angelsport wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A&M Angelsport Online-Shop
- Angel Domäne
- Angeln-Shop.de
- Angelplatz.de
- Askari Angel-Shop (Angelsport.de)
- Angelwelt Gerlinger
- Neptunmaster



## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Jagd

In der Kategorie Jagd wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Askari Jagd-Shop (Jagd.de)
- DJV-Shop.de
- Frankonia
- Knappworst.com
- Livingactive.de
- Pareyshop

## 4. Gesamturteil Online-Shops

### Sport & Hobbys: Hundebedarf

In der Kategorie Hundebedarf wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Hund unterwegs
- Hundeland
- Hundeshop
- Pets Premium
- Schecker
- Tackenberg.de
- Vet-Concept

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Schnell noch den Einkauf abends auf der Couch erledigen oder einfach in der Kaffeepause den neuen Fernseher besorgen? Fast 60 Millionen Personen ab 16 Jahren nutzen in Deutschland das Internet. Der Anteil derer, die online einkaufen, beträgt fast 70 Prozent (häufige oder gelegentliche Nutzung).<sup>\*</sup> Durch den Online-Handel werden vielfältige Produktbereiche abgedeckt, von Kleidung, Möbeln, Elektrogeräten bis hin zu Lebensmitteln.

Die steigende Beliebtheit des Online-Shoppings spiegelt sich im E-Commerce-Warenumsatz wider. Seit 2000 entwickelt sich dieser kontinuierlich steigend und belief sich nunmehr im vergangenen Jahr auf 65,1 Milliarden Euro. Damit hat sich der Umsatz in den letzten sechs Jahren mehr als verdoppelt.<sup>\*\*</sup> Aus Kundensicht sprechen einige Vorteile für den Einkauf in Online-Shops. Dazu gehören vorrangig die Unabhängigkeit von den Öffnungszeiten und die Lieferung nach Hause und zudem auch die gewonnene Zeitersparnis. Daneben werden u. a. auch die Produktvielfalt und günstige Preise als Vorzüge des Online-Einkaufs genannt.<sup>\*\*\*</sup>

Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität Deutschlands beste Online-Shops mit dem gleichnamigen Award aus.

<sup>\*</sup> AGOF (2018): daily digital facts, online unter: [https://www.agof.de/download/Downloads\\_daily\\_digital\\_facts/Downloads\\_ddf\\_08\\_2018/ddf\\_August%202018\\_Grafiken.pdf?x64807](https://www.agof.de/download/Downloads_daily_digital_facts/Downloads_ddf_08_2018/ddf_August%202018_Grafiken.pdf?x64807), S. 3, 8 (Abrufdatum: 10.07.2019).

<sup>\*\*</sup> Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (2019): E-Commerce-Umsatz mit Waren in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2018 (in Milliarden Euro), online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/71568/umfrage/online-umsatz-mit-waren-seit-2000/> (Abrufdatum: 11.07.2019).

<sup>\*\*\*</sup> Bitkom (2019): Was sind die wichtigsten Vorteile beim Online-Einkauf?, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/727078/umfrage/online-shopping-vs-einkauf-im-stationaeren-handel-in-deutschland/> (Abrufdatum: 10.07.2019).

# 5. Methodik

## Vorgehensweise

Ihre Zufriedenheit mit den Online-Shops können die Kunden am besten selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen, ob ein Online-Shop vertrauenswürdig ist, worin seine Stärken und Schwächen liegen und letztlich, ob sich der Einkauf dort lohnt. Zur Vergabe des Awards „Deutschlands Beste Online-Shops“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von März bis Juli 2019 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung war die Zufriedenheit der Kunden mit den Online-Shops in sechs elementaren Leistungsbereichen: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. Operationalisiert wurden diese Bereiche anhand von mehreren Unterkriterien: Von der Qualität und Vielfalt der angebotenen Leistung, über die Kontaktmöglichkeiten, die Reaktionen auf Kundenanfragen, die Freundlichkeit und die Beratungskompetenz der Mitarbeiter bis hin zum Informationsgehalt der Websites und der Verständlichkeit der Inhalte.

Im Zentrum der Untersuchung standen Online-Shops aus 52 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Generalisten über Lebensmittel bis hin zu Fashion und Elektronik. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbietern werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx\*?  
(Preis und Leistung der angebotenen Produkte stehen in einem passenden Verhältnis zueinander)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 39.866

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Angebot des Online-Shops xxx\*?  
(Produktqualität, Vielfalt an Produktkategorien, Vielfalt an Varianten und Marken innerhalb der Kategorien, Verfügbarkeit der Ware)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Angebot: n = 39.903

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei xxx\*?  
(Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen, Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz, Hilfestellung/schnelle Problemlösung, Kulanz bei Reklamationen, mögliche Kosten des Kundenservices wie Telefongebühren etc.)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Kundenservice: n = 38.233

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Internetauftritt bei xxx\*?  
(Informationen zu Produkten, Kundenbewertungen, Verfügbarkeitsanzeige, Bilder und Tipps, einfache Navigation, effiziente Produktsuche, Sortier- und Filtermöglichkeiten, Übersichtlichkeit der Startseite, der Produktpräsentation und des Warenkorbs sowie Optik und Gestaltung der Seiten und Verständlichkeit der Inhalte, Informationen zu Bestellung/Zahlung/Versand/Rückgabe)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Internetauftritt: n = 39.955

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.



## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- Versand und Rücksendung bei xxx\*?  
(Versand- und Lieferoptionen, Versandkosten, Bestellbestätigung, Sendungsverfolgung, schnelle und richtige Lieferung, Zustand der gelieferten Ware, Verpackung, Rücksendemöglichkeit, Rückerstattung des Produktpreises sowie der Versandkosten)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Versand und Rücksendung: n = 38.633

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

## Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- den Bestell- und Zahlungsbedingungen bei xxx\*?  
(Zahlungsmöglichkeiten wie Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte, Ratenzahlung etc., Zahlungsprozess, Transparenz (Offenlegung aller Kosten), Mindestbestellwert, kostenlose Liefermöglichkeit, Einlösemöglichkeiten eines Gutscheins)

## Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

## Fallzahlen\*\*

Bestell- und Zahlungsbedingungen: n = 38.484

\* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 39.996. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>129</b>
<b>B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)</b>	<b>131</b>

# B. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.