

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Shops 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 10. September 2020

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

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut, verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv 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.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	9
2. Zusammenfassung	11
3. Die Preisträger	12
4. Gesamturteil Online-Shops	18
Generalisten	
▪ Generalisten (mit Filialnetz)	18
▪ Generalisten (ohne Filialnetz)	20
Haus & Garten	
▪ Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	22
▪ Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	24
▪ Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	26
▪ Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	28
▪ Maßmöbel	30
▪ Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	32
▪ Kindermöbel	34
▪ Badausstattung	36
▪ Wand & Boden	38

Inhaltsverzeichnis

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

Seite

4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)

Haus & Garten (Fortsetzung)

▪ Fliesen	40
▪ Kamin & Ofen	42
▪ Jalousien & Plissees	44
▪ Bilderrahmen	46
▪ Blumen-Abo	48
▪ Garten	50
▪ Pflanzen	52
▪ Gartenzäune	54
▪ Gartenhäuser	56

Technik

▪ Sicherheitstechnik	58
▪ Smart Home	60
▪ Elektronik (mit Filialnetz)	62
▪ Elektronik (ohne Filialnetz)	64
▪ Elektronikhersteller	66
▪ Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	68
▪ Handyzubehör	70

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Technik (Fortsetzung)	
▪ Druckerzubehör	72
▪ Kfz-Zubehör	74
Mode & Kosmetik	
▪ Fashion (mit Filialnetz)	76
▪ Fashion (ohne Filialnetz)	78
▪ Hemden	80
▪ Brillen & Kontaktlinsen	82
▪ Beauty	84
▪ Kosmetikmarken	86
▪ Herrenpflege & -rasur	88
Kochen & Genießen	
▪ Lebensmittel	90
▪ Barbecue & Grill	92
▪ Feinkost	94
▪ Gewürze	96
▪ Kaffee & Espresso	98

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Kochen & Genießen (Fortsetzung)	
■ Wein	100
■ E-Zigaretten	102
■ Pod-Systeme	104
Freizeit	
■ Tickets	106
■ Fotoanbieter (mit Filialnetz)	108
■ Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	110
■ Münzen & Edelmetalle	112
■ Büro & Basteln	114
■ Einladungen & Grußkarten	116
Sport & Hobbys	
■ Lauf-Sport	118
■ Sportgeräte	120
■ Fahrräder & Fahrradzubehör	122
■ Campingzubehör	124
■ Yacht & Boot	126
■ Skisport	128

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Sport & Hobbys (Fortsetzung)	
■ Surfen	130
■ Golf	132
■ Dart	134
■ Jagd	136
■ Hundebedarf	138
5. Methodik	140
Anhang	148

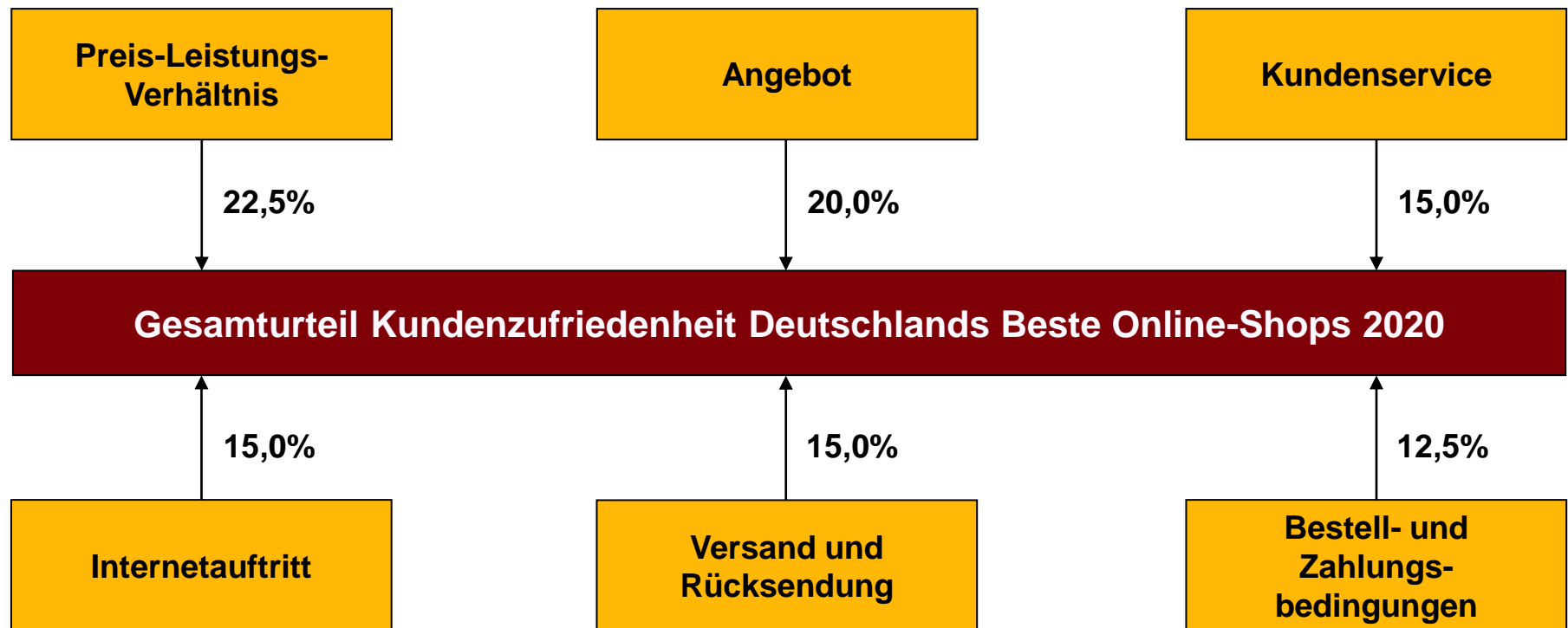
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	733 Online-Shops. In der Einzelauswertung: 550 Online-Shops in 61 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	Februar bis Juli 2020
Befragungszeit	24. März bis 25. Mai 2020
Befragte	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)
Teilnehmerzahl	n = 49.264*
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen
Erhebung	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*			
Kategorie			
Generalisten			
Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de	Netto-online.de	Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon	HSE24	QVC
Haus & Garten			
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hagebau.de	Hellweg.de	Hornbach.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Meinhausshop.de	Selfio	Werkzeugstore24
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Daenischesbettenlager.de	Ikea.com	XXXLutz.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Ambientedirect.com	Home24.de	Wayfair
Maßmöbel	DeinSchrank.de	Form.bar	Meine-Moebelmanufaktur.de
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Betten.de	Matratzen-Concord.de	Schlafwelt.de
Kindermöbel	Comfort Baby	Kidswoodlove.de	Skandic
Badausstattung	Emero	Megabad.com	Reuter.de
Wand & Boden	Betterwalls	Billigerluxus.de	Planeo

* 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*		
Fliesen	Fliesenmax.de	Fliesenpark.de	Fliesenrabatte.de
Kamin & Ofen	Hark.de	Kamdi24	Ofen.de
Jalousien & Plissees	Jalousiescout	Plissee-Experte.de	Sunlux24
Bilderrahmen	Allesrahmen.de	Bilderrahmen-kaufen.de	Bilderrahmenwerk.de
Blumen-Abo	Bloomon	Bloomy Days	Valentins
Garten	Baldur-Garten	Dehner.de	Pflanzen-Koelle.de
Pflanzen	Ahrens + Sieberz	Baumschule Horstmann	Gaissmayer.de
Gartenzäune	Zaun24.de	Zaundirekt.de	Zaunfuchs.de
Gartenhäuser	Gartenhaus-Gmbh.de	Mein-Gartenshop24	Steda-online.de
Technik			
Sicherheitstechnik	Expert-Security.de	Sicher24	Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Devol Home Control	Somfy	Telekom Magenta Smart Home
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de	Mediamarkt.de	Saturn.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*		
Elektronik (ohne Filialnetz)	Alternate	Digitalo	Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Medion.com	Samsung	Teufel.de
Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	Beamershop24	Hifiklubben.de	Hifi-Regler
Handyzubehör	Arktis.de	Dein Design	Handyhuellen.de
Druckerzubehör	Druckerpatronen.de	Druckerzubehoer.de	Toner-dumping.de
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de	Kfzteile24.de	Reifen.com
Mode & Kosmetik			
Fashion (mit Filialnetz)	Breuninger.com	Ernstings-family.de	s.Oliver Online-Shop
Fashion (ohne Filialnetz)	About You	Herrenausstatter.de	Zalando
Hemden	Excellent Hemd	Olymp.com	Vanlaack.com
Brillen & Kontaktlinsen	Apollo.de	Lensbest	My-Spexx
Beauty	Asambeauty	Parfumdreams	
Kosmetikmarken	Lush.com	Rituals.com	Yves-Rocher.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

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Kategorie			
Herrenpflege & -rasur	Brooklyn Soap Company	Heldenlounge	Sober Berlin
Kochen & Genießen			
Lebensmittel	Amazon Fresh	Edeka24	Rewe.de
Barbecue & Grill	Grillfuerst.de	Grillstar.de	Rösle
Feinkost	Foodist	Lieferello	Paul Schrader
Gewürze	Ankerkraut	Ostmann	Pepperworld
Kaffee & Espresso	Coffee Circle	Frogcoffee	Roast Market
Wein	Belvini	Jacques.de	Vinos.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de	Intaste.de	Rauchershop.eu
Pod-Systeme	Blu (myblu)	Vype	
Freizeit			
Tickets	Adticket	Eventim	Ticket Online
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de	Lidl-Fotos.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*		
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Cewe	Photobox	Pixum
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de	Reisebank.de	Reppa.de
Büro & Basteln	Böttcher AG	Buttinette.de	Staples.de
Einladungen & Grußkarten	Carinokarten	Kartenmacherei	Sendmoments
Sport & Hobbys			
Lauf-Sport	Jogging-Point	Runnerspoint.de	Shop4runners.com
Sportgeräte	Sport-Tec	Sport-Thieme	Sport-Tiedje.de
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Mailorder	Bobshop.com	Fahrrad-XXL.de
Campingzubehör	Camping Wagner	Campingshop-24	Fritz-Berger.de
Yacht & Boot	Awn.de	Svb.de	
Skisport	Ski-Outdoor-Shop.de	Sport-Conrad.com	Xspo.de
Surfen	Online-Surfshop.de	Surfdome	Surfer-World.com
Golf	All4golf.de	Golf24.de	Golfino.com

* 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*		
Dart	Dartshop.de	Dartshopper.de	Mcdart.de
Jagd	DJV-Shop.de	Frankonia.de	Pareyshop
Hundebedarf	Alsa-Hundewelt.de	Hundeshop.de	Schecker.de

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

- Galeria.de
- Lidl.de
- Netto-online.de
- Penny.de
- Proidee.de
- Tchibo.de
- Thomas-Philipps.de
- Weltbild.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Generalisten (ohne Filialnetz)

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz) 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):

- Bauhaus.info
- Globus-Baumarkt.de
- Hagebau.de
- Hellweg.de
- Hornbach.de
- Obi.de
- Sonderpreis-Baumarkt.de
- Stabilo-Fachmarkt.de
- Tedox.de
- Toom.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz) wurden 14 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
- Benz24
- Casando.de
- Contorion
- Dictum.de
- Hoffmann Group
- Meinhausshop.de
- Otto-Baumarkt.de
- Selfio
- SvH24.de
- Werkzeugstore24

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)

In der Kategorie Wohnen Generalisten (mit 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):

- Daenischesbettenlager.de
- Depot-online.com
- Hoeffner.de
- Ikea.com
- Moebel-Boss.de
- Moemax.de
- Ostermann.de
- Poco.de
- Porta.de
- Roller.de
- Sconto.de
- Segmueller.de
- XXXLutz.de
- Zurbrüggen.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 zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ambientedirect.com
- Connox
- Home24.de
- Loberon
- Made.com
- Pharaoh24.de
- Wayfair
- Westwing Now
- Wohnen.de
- Yourhome.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Maßmöbel

In der Kategorie Maßmöbel 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):

- DeinSchrank.de
- Form.bar
- Meine-Moebelmanufaktur.de
- Mycs.com
- Passandu.de
- Pickawood.com
- Schrankplaner.de
- Schrankwerk.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen

In der Kategorie Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen 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):

- Belama.de
- Betten.de
- Betten-abc.de
- Bettenrid.de
- Bettwaren-Shop.de
- Matratzen Union
- Matratzen-Concord.de
- Matratzenshop24.de
- Schlafwelt.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Kindermöbel

In der Kategorie Kindermöbel wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123moebel.de
- Bio Kinder
- Comfort Baby
- Fantasyroom
- Furnart
- Kidswoodlove.de
- Kinderraeume.com
- Kinderzimmerhaus
- Skandic

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Badausstattung

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

- Baddepot
- Badshop.de
- Bernstein-Badshop.de
- Duschmeister
- Emero
- Heima24
- Megabad.com
- Neuesbad.de
- Reuter.de
- Skybad.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wand & Boden

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

- Benuta.de
- Betterwalls
- Billigerluxus.de
- Bricoflor.de
- Holzprofi24
- Kibek.de
- Klebefieber
- Planeo
- Teppichversand24
- Wall-art.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Fliesen

In der Kategorie Fliesen 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):

- Fliesen24
- Fliesendiscount.de
- Fliesenfachgeschäft R.Döring
- Fliesenmax.de
- Fliesenpark.de
- Fliesenprofi.de
- Fliesenrabatte.de
- Keramics.com
- Mosafil.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Kamin & Ofen

In der Kategorie Kamin & Ofen 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):

- Feuerdepot.de
- Feuer-Fuchs
- Hark.de
- Kamdi24
- Kaminofen-Store.de
- Ofen.de
- Ofenseite.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Jalousien & Plissees

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

- Jaloucity.de
- Jalousiescout
- Plissee Riese
- Plissee-Experte.de
- Raumtextilienshop
- Rollorieper.de
- Sunlux24

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bilderrahmen

In der Kategorie Bilderrahmen 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):

- Allesrahmen.de
- ASP-Galeriebedarf
- Bilderrahmen-kaufen.de
- Bilderrahmenwerk.de
- Halbe-Rahmen
- Rahmen-Shop.de
- Rahmenshop24
- Rahmenversand.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Blumen-Abo

In der Kategorie Blumen-Abo 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):

- Bloom & Wild
- Bloomon
- Bloompost
- Bloomy Days
- Colvin
- Lia Blumenkind
- Valentins

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Garten

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

- Baldur-Garten
- Dehner.de
- Gartencenter-Shop24
- Gartenmoebel.de
- Garten-und-Freizeit.de
- Mein schöner Garten Shop
- Pflanzen-Koelle.de
- Poetschke.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Pflanzen

In der Kategorie Pflanzen 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):

- Ahrens + Sieberz
- Baumschule Horstmann
- Gaissmayer.de
- Garten-Schlueter.de
- Lubera.de
- Palmenmann.de
- Pflanzmich.de
- Tomgarten.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenzäune

In der Kategorie Gartenzäune 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):

- Drahtwaren Driller
- Gartenzaun24
- Garvels - Die Zaunkönige
- Zaun24.de
- Zaunanlagen-Profi.de
- Zaundirekt.de
- Zaunfreunde
- Zaunfuchs.de
- Zaunsysteme-direkt.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenhäuser

In der Kategorie Gartenhäuser 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):

- Azalp
- Gartenhaus.de
- Gartenhaus-Gmbh.de
- Hansagarten24.de
- Mein-Gartenhaus-Shop.de
- Mein-Gartenshop24
- Steda-online.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Sicherheitstechnik

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

- Expert-Security.de
- Lupus-Electronics
- Sicher24
- Sicherheitstechnik Nord
- Siko-Shop.de
- Wagner-Sicherheit.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Smart Home

In der Kategorie Smart Home 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):

- Devolo Home Control
- EWE Smart Living
- Gigaset Smart Home
- Innogy Smart Home
- Loxone Smart Home
- Somfy
- Telekom Magenta Smart Home
- Tink

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronik (mit Filialnetz)

In der Kategorie Elektronik (mit Filialnetz) 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):

- Arlt.com
- Conrad.de
- Cyberport.de
- Euronics.de
- Expert.de
- Mediamarkt.de
- Medimax.de
- Saturn.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronik (ohne Filialnetz)

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronikhersteller

In der Kategorie Elektronikhersteller wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple.com
- Asus
- Bose
- Canon
- Dell
- Hihonor.com
- HP
- HTC
- Huawei
- Lenovo
- Medion.com
- Microsoft
- Philips.de
- Samsung
- Teufel.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino

In der Kategorie Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino 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):

- Audioforum-Berlin.de
- Beamer-Discount.de
- Beamershop24
- Grobi.tv
- Heimkino.de
- Heimkinoraum.de
- Hifi-im-Hinterhof.de
- Hifiklubben.de
- Hifi-Regler
- Justhifi

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Handyzubehör

In der Kategorie Handyzubehör 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):

- Arktis.de
- Dein Design
- Etuo.de
- Handyhuellen.de
- Handyhuellen-24.de
- Mein trendy Handy

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
- Printer Care
- Superpatronen
- Tinten Center
- Tintenmarkt
- Toner-dumping.de
- Tonerpartner

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Kfz-Zubehör

In der Kategorie Kfz-Zubehör 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):

- ATP-Autoteile.de
- ATU Online-Shop
- Autodoc
- Autoersatzteile.de
- Autoteiledirekt.de
- Autoteileprofi
- Kfzteile24.de
- Mister-Auto.de
- Motointegrator
- Pkwteile.de
- Reifen.com
- Reifendirekt.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Fashion (mit Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (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):

- Adlernote.com
- 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 Online-Shop
- Tom-Tailor.de
- Ulla Popken Online-Shop
- Walbusch.de
- Witt-Weiden.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Fashion (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (ohne 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):

- About You
- Alba Moda
- Asos
- Dress-for-less
- Engelhorn.de
- Happy Size
- Heine
- Herrenausstatter.de
- Ital-Design
- Lands End
- Madeleine.de
- Mytheresa
- Next.de
- Sheego
- Zalando

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Hemden

In der Kategorie Hemden 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):

- Businesshemden.com
- Eterna.de
- Excellent Hemd
- Hemden Box
- Hemden Meister
- Hemden.de
- Olymp.com
- Seidensticker.com
- Vanlaack.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Brillen & Kontaktlinsen

In der Kategorie Brillen & Kontaktlinsen 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):

- Aceandtate.com
- Apollo.de
- Brille24
- Edel-Optics.de
- Lensbest
- Lenstore.de
- Linsenplatz.de
- Misterspex.de
- My-Spexx

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Beauty

In der Kategorie Beauty 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):

- Asambeauty
- Cocopanda
- Lookfantastic
- Niche-beauty.com
- Parfumdreams

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Kosmetikmarken

In der Kategorie Kosmetikmarken 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):

- Biotherm
- Caudalie.com
- Clinique.de
- Kiehls.de
- Kikocosmetics.com
- Loccitane.com
- Lush.com
- Rituals.com
- Thebodyshop.com
- Yves-Rocher.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Kosmetik: Herrenpflege & -rasur

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

- Barberhouse.com
- Beard and Shave
- Blackbeards
- Brooklyn Soap Company
- Dergepflegtemann.de
- Heldenlounge
- Muehle-shaving.com
- Sober Berlin

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Lebensmittel

In der Kategorie Lebensmittel 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):

- Amazon Fresh
- Bringmeister.de
- Edeka24
- Mytime.de
- Real.de
- Rewe.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Barbecue & Grill

In der Kategorie Barbecue & Grill 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):

- BBQ-Laden.de
- Grill Ranger
- Grillfuerst.de
- Grillstar.de
- Grillwelt24.de
- Rösle
- Santosgrills.de
- 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 elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bosfood.de
- Feinkost Käfer
- Foodist
- Frischeparadies-Shop.de
- Gourmondo
- Gustini
- Jamon.de
- Lieferello
- Paul Schrader
- Solvino
- Viani.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Gewürze

In der Kategorie Gewürze 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):

- Ankerkraut
- Azafran.de
- Bremer-Gewuerzhandel.de
- Just Spices
- Ostmann
- Pepperworld
- Schuhbeck.de
- Vom Achterhof

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Kaffee & Espresso

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

- Aromatico
- Coffee Circle
- Espressissimo.de
- Espresso International
- Frogcoffee
- Happy Coffee
- Kaffee24
- Kaffeevorteil
- Kaffeezentrale.de
- Roast Market

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Wein

In der Kategorie Wein 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):

- Belvini
- Ebrosia
- Hawesko
- Jacques.de
- Lobenbergs (Gute-Weine.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 neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Besserdampfen.de
- Dampf Planet
- Dampfdorado
- Dampftbeidir.de
- Edampf-Shop.com
- Intaste.de
- Rauchershop.eu
- Riccardo-Zigarette.de
- Vapstore

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Pod-Systeme

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

- Aspire-Shop.de
- Blu (myblu)
- Juullabs.de
- Vype

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Tickets

In der Kategorie Tickets wurden zehn 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
- KöInticket.de
- München Ticket
- Reservix
- Ticket Online
- Ticketmaster
- Viagogo

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Fotoanbieter (mit Filialnetz)

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

- Bilder.de
- Cewe
- Fotokasten
- Meinfoto.de
- MeinXXL.de
- Myposter
- Photobox
- Pixum
- PosterXXL.de
- Printplanet.de
- Saal Digital

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Münzen & Edelmetalle

In der Kategorie Münzen & Edelmetalle wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Anlagegold24.de
- Auragentum.de
- Degussa-Goldhandel.de
- Edelmetall-Handel.de
- Goldsilbershop.de
- Heubach-Edelmetalle.de
- Kettner-Edelmetalle
- MA-Shops
- MDM
- MP-Edelmetalle.de
- Proaurum.de
- Reisebank.de
- Reppa.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Büro & Basteln

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Einladungen & Grußkarten

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

- Carinokarten
- Cotton Bird
- Kartenmachen.de
- Kartenmacherei
- Myprintcard
- Planet Cards
- Sendmoments
- Wunderkarten

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Lauf-Sport

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

- Bunert.de
- Greif.de
- Jogging-Point
- Lauf-Bar.de
- Runnerspoint.de
- Running Warehouse
- Shop4runners.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Sportgeräte

In der Kategorie Sportgeräte 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):

- Asviva
- Cardiofitness.de
- Gorilla Sports
- Hammer.de
- Maxxus
- Megafitness.shop
- Sportstech.de
- Sport-Tec
- Sport-Thieme
- Sport-Tiedje.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Fahrräder & Fahrradzubehör

In der Kategorie Fahrräder & Fahrradzubehör wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bike24.de
- Bike-components.de
- Bike-Discount.de
- Bike-Mailorder
- Biker-boarder.de
- Bobshop.com
- BOC24.de
- Brügelmann
- Canyon.com
- Fahrrad.de
- Fahrrad-XXL.de
- Hibike.de
- Lucky-Bike.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 neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Yacht & Boot

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

- Awn.de
- Boatoon.com
- Compass24.de
- Svb.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Skisport

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

- 3s-Ski.de
- Ski-Outdoor-Shop.de
- Ski-Willy.at
- Snowleader.de
- Sportalbert.de
- Sport-Conrad.com
- Xspo.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Surfen

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

- Online-Surfshop.de
- Puresports Schumacher
- Secret Spot
- Surf Keppler
- Surfdomo
- Surfer-World.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Golf

In der Kategorie Golf 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):

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Dart

In der Kategorie Dart 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):

- Dartshop.de
- Dartshopper.de
- Dartspool
- Dartworld.de
- Mcdart.de
- My Dartpfeil

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Jagd

In der Kategorie Jagd 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):

- Alljagd.de
- Askari Jagd-Shop (Jagd.de)
- DJV-Shop.de
- Frankonia.de
- Grube.de
- Livingactive.de
- Pareyshop
- Pirschershop.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Hundebedarf

In der Kategorie Hundebedarf 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):

- Alsa-Hundewelt.de
- Dog and living
- Home-and-dogs.com
- Hund & Freizeit
- Hundeshop.de
- Luxury Dogs
- Schecker.de

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Den neuen Kaffeefullautomaten oder das Kleid für die Geburtstagsparty ganz einfach und schnell von unterwegs mit dem Smartphone oder von zu Hause kaufen, anstatt sich durch überfüllte Geschäfte zu schieben? Online-Shopping gehört in Deutschland ganz selbstverständlich zum Alltag. Laut einer aktuellen Studie von Trendmonitor Deutschland kaufen zwei Drittel der Verbraucher mindestens einmal im Monat im Internet ein; 20 Prozent der Befragten gaben an, sogar mindestens einmal pro Woche eine Bestellung im World Wide Web zu tätigen.* Hierbei finden sie ein vielfältiges Warenangebot vor, welches von Kleidung und Schmuck über Einrichtungsartikel, Gartenzubehör oder auch Medikamenten reicht.

Den höchsten Anteil am Gesamtumsatz im E-Commerce bilden mit 28,7 Prozent Unterhaltungselektronik und Elektro, für diese Produktgruppe wird online das meiste Geld ausgegeben (in den Jahren 2017, 2018 sowie 2019).**/** Aus Verbrauchersicht ergeben sich viele Vorteile beim Shoppen im Internet: Neben einer größeren Produktvielfalt schätzen sie insbesondere die Zeitersparnis als wesentlichen Faktor beim Online-Shopping.**** Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität Deutschlands beste Online-Shops mit dem gleichnamigen Award aus.

* Vgl. Nordlight Research GmbH (2019): Online-Shopping: Nutzer, Trends und Potenziale, verfügbar unter: <https://trendmonitor-deutschland.de/online-shopping-nutzer-trends-und-potenziale/> (Abrufdatum 13.07.2020).

** Vgl. Institut der deutschen Wirtschaft Köln e.V. (2019): IW-Report 33/19. Lage und Trends im deutschen Onlinehandel, verfügbar unter: https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Report/PDF/2019/IW-Report_2019_Lage_und_Trends_im_Onlinehandel.pdf (Abrufdatum 13.07.2020).

*** Vgl. Bundesverband E-Commerce und Versandhandel e.V. (2020): Prognose für 2020, verfügbar unter: https://www.bevh.org/fileadmin/content/05_presse/Pressemitteilungen_2020/200121_-_Praesentation_fu_r_PK_FINAL.pdf (Abrufdatum 13.07.2020).

**** Vgl. Bitkom e.V. (2019): Elf Gründe fürs Online-Shopping, verfügbar unter: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Elf-Grunde-fuers-Online-Shopping> (Abrufdatum 23.01.2020).

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 Mai 2020 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 61 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 = 49.089

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. 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 = 49.143

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. 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 = 44.817

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. 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 = 49.188

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. 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 = 44.977

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. 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 = 47.613

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 49.264. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	Seite
A. Demografie	149
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	151

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	55,3%
Weiblich	44,7%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,9%
Bayern	12,0%
Berlin	8,8%
Brandenburg	2,8%
Bremen	3,6%
Hamburg	6,8%
Hessen	8,3%
Mecklenburg-Vorpommern	3,5%
Niedersachsen	9,0%
Nordrhein-Westfalen	9,8%
Rheinland-Pfalz	4,9%
Saarland	2,3%
Sachsen	5,0%
Sachsen-Anhalt	4,3%
Schleswig-Holstein	4,0%
Thüringen	4,0%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	14,0%
30 bis 39 Jahre	28,2%
40 bis 49 Jahre	31,5%
50 bis 59 Jahre	18,4%
60 Jahre und älter	7,5%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss, noch Schüler/in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,3%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	14,9%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	30,9%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	34,0%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	17,9%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,4%
Angestellt (Vollzeit)	63,7%
Angestellt (Teilzeit)	11,9%
Selbstständig	16,7%
Schüler/Student	2,1%
Rentner	4,2%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,9%
Zwei Personen	48,1%
Drei Personen	18,9%
Vier oder mehr Personen	6,1%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Bewertungen, n = 49.264.

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.