

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Portale 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 20. Mai 2021

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-Portale | 17 |
| Reise & Mobilität | |
| ▪ Auto-Abo | 17 |
| ▪ Camper-Sharing | 19 |
| ▪ Carsharing | 21 |
| ▪ E-Mobilität | 23 |
| ▪ Ferienhausportale | 25 |
| ▪ Gebrauchtwagenportale | 27 |
| ▪ Kfz-Werkstatt-Portale | 29 |
| ▪ Kreuzfahrtportale | 31 |
| ▪ Mietwagenportale | 33 |
| ▪ Neuwagenportale | 35 |
| ▪ Portale Pauschalreisen | 37 |
| ▪ Reiseschnäppchen | 39 |

Inhaltsverzeichnis

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

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung) | |
| Reise & Mobilität (Fortsetzung) | |
| ▪ Tankkosten-Vergleich | 41 |
| ▪ Wohnmobilvermietung | 43 |
| Shopping | |
| ▪ Handy-Ankauf | 45 |
| ▪ Preissuchmaschinen | 47 |
| ▪ Rabattportale | 49 |
| Universal & Finanzen | |
| ▪ Branchenverzeichnisse | 51 |
| ▪ Crowdfunding Unternehmen & Projekte | 53 |
| ▪ Cloud-Anbieter | 55 |
| ▪ Fahrradleasing-Portale | 57 |
| ▪ Gold-Vergleichsportale | 59 |
| ▪ Goldankauf | 61 |
| ▪ Kreditportale | 63 |
| ▪ Leasingportale | 65 |
| ▪ Online-Rechtsberatung | 67 |
| ▪ Universal-Vergleichsrechner | 69 |

Inhaltsverzeichnis

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

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung) | |
| Universal & Finanzen (Fortsetzung) | |
| ▪ Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen | 71 |
| ▪ Webhosting-Anbieter | 73 |
| Beruf & Bildung | |
| ▪ Fremdsprachen-Wörterbücher | 75 |
| ▪ Jobbörsen Berufseinsteiger | 77 |
| ▪ Jobportale | 79 |
| ▪ Lehrerportale | 81 |
| ▪ Nachhilfeportale | 83 |
| ▪ Spezialjobbörsen | 85 |
| ▪ Vergleichsportale Weiterbildung | 87 |
| Wohnen & Haushalt | |
| ▪ Handwerkerportale | 89 |
| ▪ Hausbauportale | 91 |
| ▪ Haushaltshilfe/Kinderbetreuung | 93 |
| ▪ Heizöl-Preisvergleich | 95 |
| ▪ Immobilienportale | 97 |
| ▪ Maklervermittlung | 99 |

Inhaltsverzeichnis

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

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung) | |
| Wohnen & Haushalt (Fortsetzung) | |
| ▪ Online-Textilreinigungen | 101 |
| ▪ Überregionale Handwerksbetriebe | 103 |
| ▪ Umzugsportale | 105 |
| ▪ WG-Portale | 107 |
| Leben & Gesundheit | |
| ▪ Ernährungsportale | 109 |
| ▪ Fitness-Portale | 111 |
| ▪ Kochboxen | 113 |
| ▪ Vergleich Ärzte & Kliniken | 115 |
| ▪ Vergleich Pflegedienste & Pflegeheime | 117 |
| ▪ Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte | 119 |

Inhaltsverzeichnis

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

| | Seite |
|---|--------------|
| 4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung) | |
| Freizeit | |
| ▪ Lieferservice | 121 |
| ▪ Online-Lotto-Anbieter | 123 |
| ▪ Portale Zeitschriften-Abos | 125 |
| ▪ Spieleportale | 127 |
| ▪ Sportwetten-Anbieter | 129 |
| ▪ Wetterportale | 131 |
| 5. Methodik | 133 |
| Anhang | 139 |

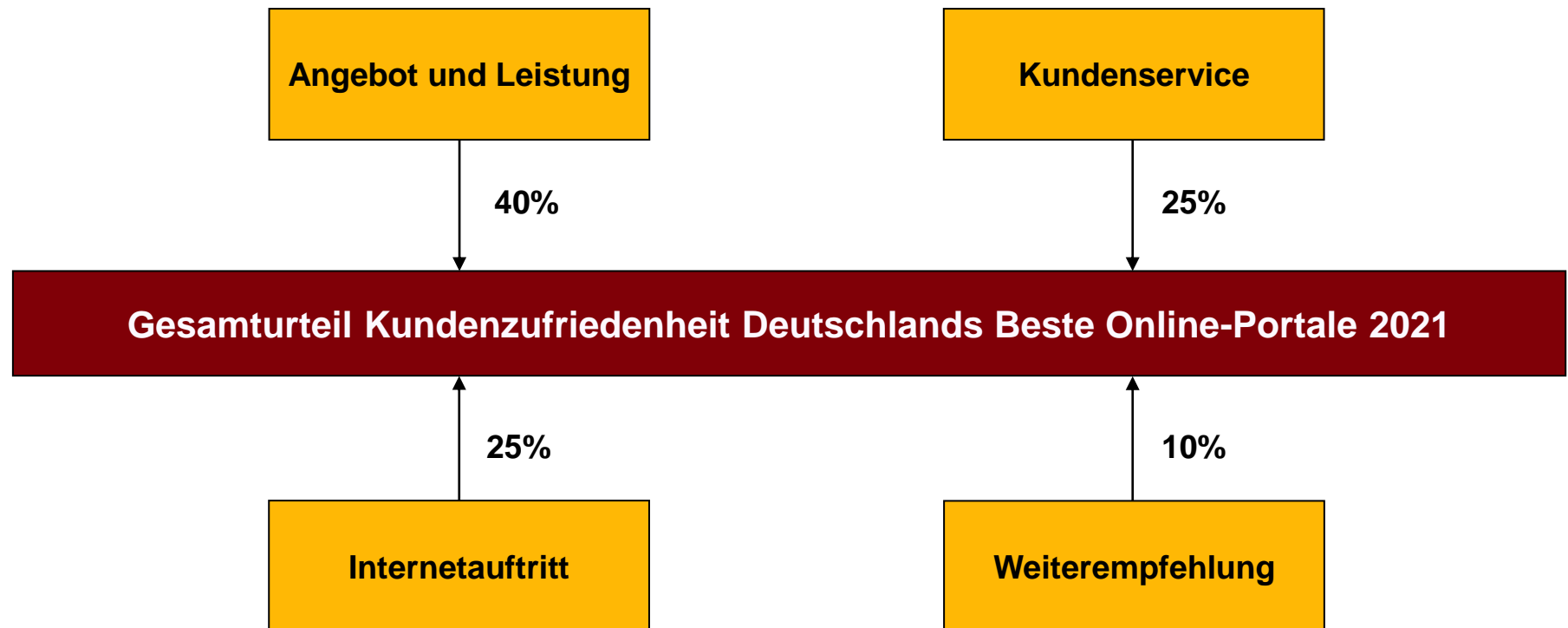
1. Zahlen und Fakten zur Studie

| | |
|------------------------|--|
| Auftraggeber | Nachrichtensender ntv |
| Studienumfang | 647 Online-Portale. In der Einzelauswertung: 463 Online-Portale in 58 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten |
| Studienzeitraum | November 2020 bis April 2021 |
| Befragungszeit | 16. Dezember 2020 bis 21. März 2021 |
| Befragte | Personen, 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt zum jeweiligen Online-Portal bzw. Nutzung von Leistungen in den letzten 12 Monaten) |
| Teilnehmerzahl | n = 44.369* |
| Kriterien | Angebot und Leistung, Kundenservice, Internetauftritt, Weiterempfehlung |
| 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

| Kategorie | Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge* | | |
|-------------------------------|---|--------------------|--------------------------|
| Reise & Mobilität | | | |
| Auto-Abo | Cluno | Like2drive | Vive La Car |
| Camper-Sharing | Paul Camper | Yescapa | - |
| Carsharing | Flinkster | Miles | Share Now |
| E-Mobilität | Ecomento | Emobilitaet.online | Greenfinder |
| Ferienhausportale | Fewo-direkt | Holidu | Traum-Ferienwohnungen.de |
| Gebrauchtwagenportale | Autoscout24 | Mobile.de | Wirkaufendeinauto.de |
| Kfz-Werkstatt-Portale | Autobutler | Autoreparaturen.de | Fairgarage |
| Kreuzfahrtportale | Cruisepool.com | Dreamlines.de | Kreuzfahrtberater.de |
| Mietwagenportale | Billiger-Mietwagen.de | Check24 | Mietwagen-Check.de |
| Neuwagenportale | Autohaus24.de | Neuwagen24.de | Sixt-Neuwagen.de |
| Portale Pauschalreisen | Check24 | Holidaycheck | Weg.de |
| Reiseschnäppchen | Secret Escapes | Travelcircus | Urlaubsguru |

* 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 | | | |
| Reise & Mobilität (Fortsetzung) | | | |
| Tankkosten-Vergleich | Clever-tanken.de | Mehr-tanken | - |
| Wohnmobilvermietung | Camperdays | Rent and Travel | TUI Camper |
| Shopping | | | |
| Handy-Ankauf | My Swooop | Rebuy | Zoxs.de |
| Preissuchmaschinen | Billiger.de | Guenstiger.de | Idealo |
| Rabattportale | Coupons.de | Gutscheine.de | Sparwelt.de |
| Universal & Finanzen | | | |
| Branchenverzeichnisse | 11880.com | Das Örtliche | Golocal.de |
| Crowdfunding Unternehmen & Projekte | Kapilendo | Leihdeinerumweltgeld.de | Seedmatch |
| Cloud-Anbieter | Ionos HiDrive Cloud-Speicher | Luckycloud | Telekom Magenta Cloud |
| Fahrradleasing-Portale | Businessbike | Company Bike | Jobrad |
| Gold-Vergleichsportale | Gold.de | Gold-Preisvergleich.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 | | | |
| Universal & Finanzen (Fortsetzung) | | | |
| Goldankauf | Goldankauf Börse | Goldankauf Marin | Norddeutsche Edelmetall Scheideanstalt |
| Kreditportale | Auxmoney | Easycrredit | Lendico |
| Leasingportale | Abcfinance | Leasingmarkt.de | Leasingtime |
| Online-Rechtsberatung | Advocado | Frag-einen-Anwalt.de | Juraforum |
| Universal-Vergleichsrechner | Check24 | Verivox | Wechselpiraten |
| Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen | Finanzcheck.de | Smava | Vergleich.de |
| Webhosting-Anbieter | Ionos by 1&1 | Strato | United-domains |
| Beruf & Bildung | | | |
| Fremdsprachen-Wörterbücher | Bab.la | Langenscheidt | Pons |
| Jobbörsen Berufseinsteiger | Ausbildung.de | Ausbildungsmarkt.de | Azubiyo |
| Jobportale | Indeed | Monster | Stellenanzeigen.de |
| Lehrerportale | Medienportal (Siemens Stiftung) | Meinunterricht.de | Schulportal.de |
| Nachhilfeportale | Betreut.de | Bidi | Erstenachhilfe.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 | | | |
| Beruf & Bildung (Fortsetzung) | | | |
| Spezialjobbörsen | Experteer.de | Freelancermap | Yourfirm |
| Vergleichsportale Weiterbildung | Fernstudiumcheck.de | Kursfinder.de | Studycheck.de |
| Wohnen & Haushalt | | | |
| Handwerkerportale | Energieheld | Myhammer | Wirsindhandwerk.de |
| Hausbauportale | Bau-Welt.de | Fertighaus.de | Musterhaus.net |
| Haushaltshilfe/Kinderbetreuung | Betreut.de | Hallobabysitter.de | Helpling |
| Heizöl-Preisvergleich | Esoil | Heizoel24.de | - |
| Immobilienportale | Immobilienscout24 | Immonet.de | Immowelt.de |
| Maklervermittlung | Hausgold | Immobilie-richtig-verkaufen.de | Immoverkauf24 |
| Online-Textilreinigungen | Jonny Fresh | Persil Service Online | Waschmal |
| Überregionale Handwerksbetriebe | Kesselheld | - | - |
| Umzugsportale | Umzug.de | Umzugsauktion.de | Umzugspreisvergleich.de |
| WG-Portale | Housing Anywhere | WG-Gesucht.de | WG-Suche.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* | | |
|---|---|--------------------------|--------------|
| Leben & Gesundheit | | | |
| Ernährungsportale | Vidavida | WW (Weight Watchers) | Yazio |
| Fitness-Portale | Fitnessraum.de | Gymondo | Yogaeasy |
| Kochboxen | Hellofresh | Marley Spoon | Vegantastic |
| Vergleich Ärzte & Kliniken | Jameda | Qualitätskliniken.de | Weisse Liste |
| Vergleich Pflegedienste & Pflegeheime | Altenheime.de | Deutsches Seniorenportal | Pflegelotse |
| Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte | Careship | Hausengel | Seniocare24 |
| Freizeit | | | |
| Lieferservice | Lieferando.de | Online-Pizza.de | Pizzeria.de |
| Online-Lotto-Anbieter | Lotto.de | Lottohelden | Tipp24.com |
| Portale Zeitschriften-Abos | Leserservice.de | Lorenz-Leserservice.de | Readly |
| Spieleportale | Gameduell | Playit-online.de | Spielen.de |
| Sportwetten-Anbieter | Bet-at-home | Bwin | Tipico |
| Wetterportale | Deutscher Wetterdienst | Wetter.com | Wetter.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-Portale

Reise & Mobilität: Auto-Abo

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

- Care by Volvo
- Cluno
- Finn.Auto
- Like2drive
- Sixt+
- Vive La Car
- VW Autoabo

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Camper-Sharing

In der Kategorie Camper-Sharing wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Campanda
- Erento
- Paul Camper
- Share a Camper
- Yescapa

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Carsharing

In der Kategorie Carsharing wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Book-n-drive
- Cambio
- Flinkster
- Getaround (ehemals Drivy)
- Hertz24/7
- Miles
- Share Now
- Sixt Share
- Snappcar
- Stadtmobil
- Stadtteilauto

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: E-Mobilität

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

- Ecomento
- Elektro-Kraftfahrzeuge.com
- Emobilitaet.online
- E-Roller.com
- Greenfinder
- Scooterexperten.de
- Smarter-fahren.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Ferienhausportale

In der Kategorie Ferienhausportale wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bestfewo.de
- Casamundo
- Dan Center
- E-Domizil
- Fewo-direkt
- Holidu
- HRS Holidays
- Interchalet
- Novasol
- Tourist-online.de
- Traum-Ferienwohnungen.de
- TUI-Ferienhaus.de
- TUIvillas.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Gebrauchtwagenportale

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Gebrauchtwagen
- Auto.de
- Automobile.de
- Autoscout24
- Autouncle
- Carnext
- Hey Car
- Mobile.de
- Pkw.de
- Romoto
- Wirkaufendeinauto.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Kfz-Werkstatt-Portale

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

- Autobutler
- Autoreparaturen.de
- Autoservice.com
- Fairgarage
- Repareo
- Werkstars

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Kreuzfahrtportale

In der Kategorie Kreuzfahrtportale wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Cruise24.de](https://www.cruise24.de)
- [Cruisepool.com](https://www.cruisepool.com)
- [Dreamlines.de](https://www.dreamlines.de)
- [E-hoi.de](https://www.e-hoi.de)
- [Go7seas-Kreuzfahrten.de](https://www.go7seas-kreuzfahrten.de)
- [Kreuzfahrtberater.de](https://www.kreuzfahrtberater.de)
- [Kreuzfahrten.de](https://www.kreuzfahrten.de)
- [Kreuzfahrten-Flemming.de](https://www.kreuzfahrten-flemming.de)
- [Kreuzfahrten-Reisebuero.de](https://www.kreuzfahrten-reisebuero.de)
- [Kreuzfahrtschnaepchen.com](https://www.kreuzfahrtschnaepchen.com)
- [Kreuzfahrt-Ticket.de](https://www.kreuzfahrt-ticket.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Mietwagenportale

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

- Auto Europe
- Billiger-Mietwagen.de
- Check24
- Happycar.de
- Mietwagen24
- Mietwagen-Check.de
- Sunny Cars

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Neuwagenportale

In der Kategorie Neuwagenportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Neuwagen
- Apl.de
- Autohaus24.de
- Carneoo
- Carworld24
- Carwow
- Meinauto.de
- Neuwagen24.de
- Sixt-Neuwagen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale Pauschalreisen

In der Kategorie Portale Pauschalreisen wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ab-in-den-Urlaub.de
- Check24
- DER.com
- Expedia.de
- Holidaycheck
- Lastminute.de
- Nix-wie-weg.de
- Sonnenklar.tv
- Travelscout24
- Urlaub.de
- Weg.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Reiseschnäppchen

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

- Reiseuhu
- Secret Escapes
- Travador
- Travelcircus
- Travelzoo
- Urlaubsguru
- Urlaubspiraten
- Urlaubstracker.de
- Voyage Privé

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Tankkosten-Vergleich

In der Kategorie Tankkosten-Vergleich wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Benzinpreis.de](https://www.benzinpreis.de)
- [Benzinpreis-Blitz](https://www.benzinpreis-blitz.de)
- [Clever-tanken.de](https://www.clever-tanken.de)
- [Mehr-tanken](https://www.mehr-tanken.de)
- [Spritkostenrechner.de](https://www.spritkostenrechner.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Wohnmobilvermietung

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

- Best Camper
- Campanda
- Camper Boerse
- Camperdays
- Motorhome Republic
- Rent a Camper
- Rent and Travel
- TUI Camper
- Wobi (Faircamper.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Handy-Ankauf

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

- Cleverbuy
- Clevertronic.de
- My Swooop
- Rankauf.de
- Rebuy
- Wirkaufens.de
- Zoxs.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Preissuchmaschinen



In der Kategorie Preissuchmaschinen wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auspreiser.de
- Best Check
- Billiger.de
- Geizhals Preisvergleich
- Guentiger.de
- Idealo
- Preis.de
- Preissuchmaschine.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Rabattportale

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

- [Coupons.de](#)
- [Gutscheine.de](#)
- [Gutscheinpony.de](#)
- [Gutscheinrabatt.de](#)
- [Gutscheinsammler.de](#)
- [Mein-Deal.com](#)
- [Snipz.de](#)
- [Sparwelt.de](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Branchenverzeichnisse

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

- 11880.com
- Auskunft.de
- Cylex
- Das Örtliche
- Gelbe Seiten
- Glocal.de
- Goyellow.de
- Öffnungszeitenbuch
- Stadtbranchenbuch

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Crowdfunding Unternehmen & Projekte

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Crowdfunding Unternehmen & Projekte wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bettervest
- Companisto
- Green Rocket
- Kapilendo
- Leihdeinerumweltgeld.de
- Seedmatch
- Wiwin

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Cloud-Anbieter

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

- 1blu
- Google Drive
- Ionos HiDrive Cloud-Speicher
- Luckycloud
- Strato HiDrive
- Telekom Magenta Cloud
- Your Secure Cloud

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Fahrradleasing-Portale

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

- Bikeleasing-Service
- Businessbike
- Company Bike
- Eurorad
- Jobrad
- Lease a bike
- Mein-Dienstrad.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Gold-Vergleichsportale

In der Kategorie Gold-Vergleichsportale wurden fünf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bullion-investor.com
- Gold.de
- Goldmarkt.de
- Gold-Preisvergleich.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Goldankauf

In der Kategorie Goldankauf wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dein-Goldankauf.de
- Goldankauf Börse
- Goldankauf Marin
- Goldankauf123.de
- Goldhandelshaus
- Moneygold.de
- Norddeutsche Edelmetall Scheideanstalt

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Kreditportale

In der Kategorie Kreditportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auxmoney
- Creditplus
- Easycredit
- Kredit.de
- Kredite24
- Lendico

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Leasingportale

In der Kategorie Leasingportale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abcfinance
- Carfellows
- Fin Compare
- Getyourdrive
- Gute Rate
- Leasing.de
- Leasingmarkt.de
- Leasingtime
- Null-Leasing.com
- Sixt-Leasing.de
- Vehiculum

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Online-Rechtsberatung

In der Kategorie Online-Rechtsberatung wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123recht.de
- Advocado
- Advocard
- Anwalt.de
- Anwalt24
- Frag-einen-Anwalt.de
- Juraforum
- Justanswer.de
- Rechtsberater.de
- Yourexpert.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Universal-Vergleichsrechner

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

- Check24
- Preisvergleich.de
- Tarifcheck.de
- Tarifvergleich.de
- Toptarif.de
- Verivox
- Wechselpiraten

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Vergleichsrechner Finanzen/Versicherungen

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Financescout24](#)
- [Finanzcheck.de](#)
- [Finanzen.de](#)
- [Finanzrechner.org](#)
- [Smava](#)
- [Vergleich.de](#)
- [Vergleichen-und-sparen.de](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Webhosting-Anbieter

In der Kategorie Webhosting-Anbieter wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1blu
- All-inkl.com
- Checkdomain
- Domain Factory
- Goneo
- Hetzner
- Host Europe
- Ionos by 1&1
- Strato
- United-domains

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Fremdsprachen-Wörterbücher

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

- Bab.la
- Dict.cc
- Langenscheidt
- Leo
- Linguee
- Pons

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Jobbörsen Berufseinsteiger

In der Kategorie Jobbörsen Berufseinsteiger wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Absolventa
- Aubi-Plus
- Ausbildung.de
- Ausbildungsmarkt.de
- Ausbildungsstellen.de
- Azubi.de
- Azubiyo
- Staufenberg Institut
- Stellenwerk
- Zeit Campus Boa Jobbörse

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Jobportale

In der Kategorie Jobportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Indeed
- Jobware
- Kalaydo.de
- Kimeta
- Meinestadt.de
- Monster
- Stellenanzeigen.de
- Stepstone
- Xing

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Lehrerportale

In der Kategorie Lehrerportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 4Teachers.de
- Grundschule-Arbeitsblätter.de
- Grundschulmaterial.de
- Lehrerbüro.de
- Lehrermarktplatz
- Lehrer-Online
- Medienportal (Siemens Stiftung)
- Meinunterricht.de
- Schulportal.de
- ZUM.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Nachhilfeportale

In der Kategorie Nachhilfeportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Betreut.de](#)
- [Bidi](#)
- [Erstenachhilfe.de](#)
- [Nachhilfeportal.de](#)
- [Nachhilfe-Team.de](#)
- [Optimalnachhilfe.de](#)
- [Tutoria](#)
- [Tutorspace](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Spezialjobbörsen

In der Kategorie Spezialjobbörsen wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Academics
- Das Auge
- Experteer.de
- Freelancermap
- Hotelcareer
- Ingenieur.de
- Jobvector
- Springer Medizin
- Yourfirm

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Vergleichsportale Weiterbildung

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

- Fernstudiumcheck.de
- Fernstudium-direkt.de
- Fortbildung24
- Kursfinder.de
- Semigator.de
- Springest
- Studycheck.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Handwerkerportale

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

- Aroundhome
- Blauarbeit.de
- Energieheld
- Heizungsfinder
- Myhammer
- Wirsindhandwerk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Hausbauportale

In der Kategorie Hausbauportale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauratgeber Deutschland
- Bautipps.de
- Bau-Welt.de
- Beispielhaus.de
- Fertighaus.de
- Fertighauswelt.de
- Haus XXL
- Musterhaus.net

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Haushaltshilfe/Kinderbetreuung

In der Kategorie Haushaltshilfe/Kinderbetreuung wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betreut.de
- Book a tiger
- Die Haushaltsjobbörse
- Hallobabysitter.de
- Haushelden
- Helping
- Mr. Cleaner

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Heizöl-Preisvergleich

In der Kategorie Heizöl-Preisvergleich wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Esyoil
- Fast Energy
- Heizoel24.de
- Oelbestellung.de
- Tanke-günstig.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Immobilienportale

In der Kategorie Immobilienportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1A-Immobilienmarkt
- Immobilien.de
- Immobilienscout24
- Immobilo
- Immonet.de
- Immowelt.de
- IVD24
- Sparkassen Immobilien
- Wohnungsboerse.net

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Maklervermittlung

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

- 123Makler
- Hausgold
- Ihr Maklervergleich
- Immobilie-richtig-verkaufen.de
- Immoverkauf24
- Makler-Lotse.de
- Makler-Vergleich.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Online-Textilreinigungen

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

- Jonny Fresh
- Müden Reinigung
- Myclean
- Persil Service Online
- Qualitaetsreinigung24
- Waschmal

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Überregionale Handwerksbetriebe

In der Kategorie Überregionale Handwerksbetriebe wurden fünf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende drei Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Kesselheld
- Seniovo
- Thermondo

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Umzugsportale

In der Kategorie Umzugsportale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Movinga
- Umzuege.de
- Umzug.de
- Umzug123
- Umzug-365
- Umzugsauktion.de
- Umzugsportal.de
- Umzugspreisvergleich.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: WG-Portale

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

- Housing Anywhere
- Nummer50
- SeniorenWG-Gold.de
- Studenten-Wohnung.de
- WG-Gesucht.de
- WG-Liste.de
- WG-Suche.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Ernährungsportale

In der Kategorie Ernährungsportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abnehmen-mit-Genuss.de
- DiätRatgeber24
- Eat Smarter
- Gesünder abnehmen
- My Weightcoach
- Schlankr
- Slimcoach
- Upfit
- Vidavida
- WW (ehemals Weight Watchers)
- Yazio

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Fitness-Portale

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

- Fitnessraum.de
- Freeletics
- Gymondo
- I make you sexy
- Mach dich krass
- Pur-Life
- Yogaeasy

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Kochboxen

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

- Dinnerly
- Hellofresh
- Marley Spoon
- Tischline
- Vegantastic
- Vegetarische-Kochbox.de
- World Taste

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vergleich Ärzte & Kliniken



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleich Ärzte & Kliniken wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ärzte.de
- Die Arzt-Auskunft
- Die Ärzteempfehlung
- Docinsider
- Jameda
- Klinikbewertungen.de
- Medpertise
- Qimeda
- Qualitätskliniken.de
- Sanego
- Weisse Liste

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vergleich Pflegedienste & Pflegeheime

In der Kategorie Vergleich Pflegedienste & Pflegeheime wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 24h-Pflege-Check
- Altenheime.de
- AOK Pflege-Navigator
- BKK Pflegefinder
- Deutsches Seniorenportal
- Heimverzeichnis.de
- Pflegeauskunft24
- Pflegelotse

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Careship
- Deutsche Seniorenbetreuung
- Hausengel
- Jacura
- Lebenshilfe24
- Pflegehelden
- Seniocare24
- Sunacare
- Verband Pflegehilfe
- Wohnen-im-Alter.de
- Zuhause-liebevoll-betreut.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Lieferservice

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

- Bringbutler.de
- Flying Pizza
- Lieferando.de
- Online-Pizza.de
- Pizzeria.de
- Restablo.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Online-Lotto-Anbieter

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

- Deutscher Lottoclub
- Faber Lotto
- Lotterie.de
- Lotto.de
- Lotto24
- Lottobay.de
- Lottohelden
- Lottoland.com
- Lottostar24
- Tipp24.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Portale Zeitschriften-Abos

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

- Abo24.de
- Abo-Direkt.de
- Aboeinfach.de
- Abopool
- iKiosk
- Leserservice.de
- Lorenz-Leserservice.de
- Presseplus
- Readly
- United-Kiosk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Spieleportale

In der Kategorie Spieleportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Gameduell
- Gameforge
- Playit-online.de
- Spielaffe.de
- Spiele-for-free.de
- Spielen.de
- Spiele-umsonst.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Sportwetten-Anbieter

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

- Bet3000
- Betano
- Bet-at-home
- Bwin
- Oddset
- Sportwetten.de
- Tipico

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Wetterportale

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

- Deutscher Wetterdienst
- Donnerwetter.de
- Unwetterzentrale.de
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetter24
- Wetteronline.de

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Ob Immobilie, Job, Finanzen, Auto, Shopping oder Reise – Online-Portale stellen in fast allen Lebensbereichen eine wichtige Hilfe dar. Denn hier kann man u.a. Produkte und Preise vergleichen, Informationen zu Produkten und Dienstleistungen einholen oder Kaufentscheidungen treffen. Aber auch Verträge können die Nutzer online direkt über Webportale abschließen. Die Beliebtheit des Internets spiegelt sich bei der Häufigkeit der Internetnutzung wider: Im Jahr 2018 gaben 83 Prozent der befragten Personen bei einer Umfrage von YouGov an, Online-Vergleichsportale im Internet (mindestens selten) zu nutzen, davon 18 Prozent sogar häufig.* Im Jahr 2020 gab es in der deutschsprachigen Bevölkerung rund 31,3 Millionen Personen, die mehrmals täglich das Internet nutzten.** 89 Prozent der befragten Internetnutzer gaben an, das Internet zur Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen zu nutzen.***

Vergleichs- und Webportale und digitale Marktplätze ermöglichen eine komfortable Lösung – heute ist niemand mehr gezwungen, auf der Suche nach dem besten Angebot Prospekte zu wälzen. Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität nun zum fünften Mal Deutschlands beste Online-Portale mit dem gleichnamigen Award aus.

* YouGov (2018): Nutzen Sie Vergleichsportale im Internet?. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/951120/umfrage/nutzung-von-vergleichsportalen-im-internet-in-deutschland/> (Abrufdatum: 26.04.2021).

** IfD Allensbach (2020): Internetnutzer in Deutschland nach Häufigkeit der Internetnutzung von 2016 bis 2020. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/171009/umfrage/haeufigkeit-der-internetnutzung/> (Abrufdatum: 26.04.2021).

*** Statistisches Bundesamt (2020): Anteil der Internetnutzer in Deutschland, die das Internet für folgende Aktivitäten nutzen, im Jahr 2020. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/961616/umfrage/anteil-der-nutzer-von-internetaktivitaeten-in-deutschland/> (Abrufdatum: 24.04.2021).

5. Methodik

Vorgehensweise

Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Dezember 2020 bis März 2021 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Dabei wurden die drei elementaren Leistungsbereiche eines Online-Portals im Rahmen der Befragung analysiert und von den Konsumenten bewertet: Angebot und Leistung, Kundenservice sowie Internetauftritt. Darüber hinaus gaben die Verbraucher außerdem ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Portals ab.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Online-Portalen in den drei Leistungsbereichen, die anhand von mehreren Unterkriterien operationalisiert wurden: Von der Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, über die Kontaktmöglichkeiten, die Reaktionen auf Kundenanfragen, die Freundlichkeit und die Beratungskompetenz der Mitarbeiter bis hin zum Informationsgehalt der Websites und der Verständlichkeit deren Inhalte.

Im Zentrum der Untersuchung standen Portale aus 58 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Jobportalen über Reiseportale bis hin zu Ernährungsportalen und Fitness-Portalen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- Angebot und Leistung bei dem Online-Portal xxx*?
(Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, attraktiver Nutzen des Portals, zum Beispiel bei Vergleichsportalen gute Ergebnisse und Vergleich vieler Anbieter)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Angebot und Leistung: n = 44.263

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 44.369. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei dem Online-Portal xxx*?
(Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen wie Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Kundenservice: n = 35.700

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 44.369. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Internetauftritt bei dem Online-Portal xxx*?
(Hoher Informationsgehalt der Webseiten, Verständlichkeit der Inhalte, einfache Navigation, effiziente Suchfunktionen, Sortier- und Filtermöglichkeiten, gute Übersichtlichkeit und Gestaltung der Seite)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Internetauftritt: n = 43.973

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 44.369. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

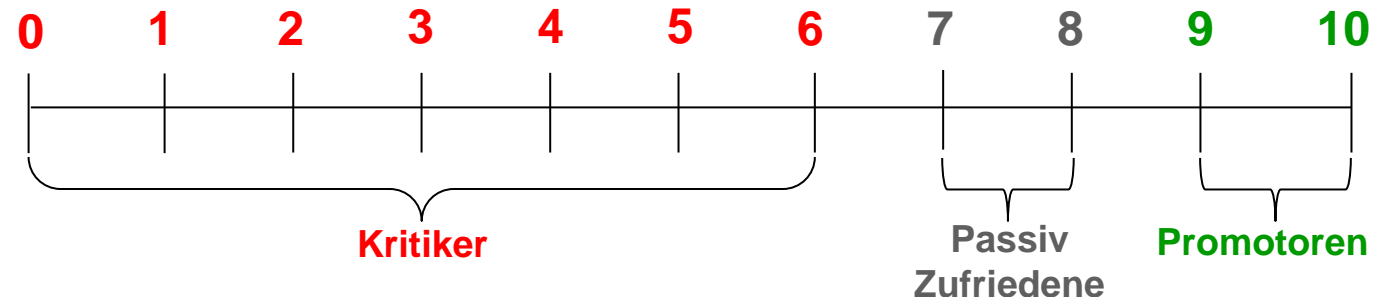
Frage

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie das Online-Portal Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Erhebung

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.

Skala



$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reicheld.

| | Seite |
|---|--------------|
| A. Demografie | 140 |
| B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung) | 142 |

A. Demografie

| Geschlecht | |
|------------|-------|
| Männlich | 51,4% |
| Weiblich | 48,6% |
| Divers | 0,0% |

| Bundesländer | |
|------------------------|-------|
| Baden-Württemberg | 11,2% |
| Bayern | 11,8% |
| Berlin | 8,4% |
| Brandenburg | 2,6% |
| Bremen | 3,4% |
| Hamburg | 6,5% |
| Hessen | 8,2% |
| Mecklenburg-Vorpommern | 3,4% |
| Niedersachsen | 9,0% |
| Nordrhein-Westfalen | 10,0% |
| Rheinland-Pfalz | 4,9% |
| Saarland | 2,4% |
| Sachsen | 5,2% |
| Sachsen-Anhalt | 4,6% |
| Schleswig-Holstein | 4,2% |
| Thüringen | 4,2% |

| Alter | |
|--------------------|-------|
| 18 bis 19 Jahre | 0,4% |
| 20 bis 29 Jahre | 15,7% |
| 30 bis 39 Jahre | 28,4% |
| 40 bis 49 Jahre | 28,1% |
| 50 bis 59 Jahre | 18,9% |
| 60 Jahre und älter | 8,5% |

A. Demografie

| Bildungsabschluss | |
|--|-------|
| (Noch) Kein Schulabschluss, noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule | 0,0% |
| Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung | 2,2% |
| Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung | 14,1% |
| Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur | 29,4% |
| Abitur, Hochschulreife ohne Studium | 34,7% |
| Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum) | 19,6% |

| Erwerbsstatus | |
|-------------------------------|-------|
| Nicht erwerbstätig/arbeitslos | 0,6% |
| Angestellt (Vollzeit) | 63,9% |
| Angestellt (Teilzeit) | 12,1% |
| Selbstständig | 16,4% |
| Schüler/Student | 2,8% |
| Rentner | 4,2% |

| Anzahl im Haushalt lebender Personen | |
|--------------------------------------|-------|
| Eine Person | 27,3% |
| Zwei Personen | 48,0% |
| Drei Personen | 18,8% |
| Vier oder mehr Personen | 5,9% |

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 Personengruppen 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 mindestens 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.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regressionsanalyse und die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kunden ein.