

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Shops 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 23. September 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.).

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 von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	10
2. Zusammenfassung	12
3. Die Preisträger	13
4. Gesamturteil Online-Shops	20
Generalisten	
▪ Generalisten (mit Filialnetz)	20
▪ Generalisten (ohne Filialnetz)	22
Haus & Garten	
▪ Badausstattung	24
▪ Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	26
▪ Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	28
▪ Bilderrahmen	30
▪ Blumen-Abo	32
▪ Fliesen	34
▪ Garten	36
▪ Gartenhäuser	38
▪ Gartenzäune	40

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Haus & Garten (Fortsetzung)	
■ Geländer	42
■ Glasprodukte nach Maß	44
■ Jalousien & Plissees	46
■ Kamin & Ofen	48
■ Kindermöbel	50
■ Lampen & Beleuchtung	52
■ Maßmöbel	54
■ Pflanzen	56
■ Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	58
■ Sonnensegel & Markisen	60
■ Wand & Boden	62
■ Wohnen (mit Filialnetz)	64
■ Wohnen (ohne Filialnetz)	66
Technik	
■ Druckerzubehör	68
■ Elektronik (mit Filialnetz)	70
■ Elektronik (ohne Filialnetz)	72

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Technik (Fortsetzung)	
▪ Elektronikhersteller	74
▪ Games (PC & Konsole)	76
▪ Handyzubehör	78
▪ Heiztechnik & Haustechnik	80
▪ Kfz-Zubehör	82
▪ Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	84
▪ Sicherheitstechnik	86
▪ Smart Home	88
Mode & Accessoires	
▪ Beauty	90
▪ Brillen & Kontaktlinsen	92
▪ Fashion (mit Filialnetz)	94
▪ Fashion (ohne Filialnetz)	96
▪ Haarpflege	98
▪ Hemden	100
▪ Herrenpflege & -rasur	102
▪ Kosmetikmarken	104

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Mode & Accessoires (Fortsetzung)	
▪ Schuhmode	106
Kochen & Genießen	
▪ Barbecue & Grill	108
▪ E-Zigaretten	110
▪ Feinkost	112
▪ Gewürze	114
▪ Kaffee & Espresso	116
▪ Koch- & Dinnerboxen	118
▪ Lebensmittel	120
▪ Pod-Systeme	122
▪ Spirituosen	124
▪ Tabakwaren	126
▪ Tee & Zubehör	128
▪ Wein	130
▪ Zigarren	132
▪ Zubehör Kochen & Speisen	134

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Freizeit	
▪ Büro & Basteln	136
▪ Einladungen & Grußkarten	138
▪ Fotoanbieter (mit Filialnetz)	140
▪ Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	142
▪ Gesundheitsprodukte	144
▪ Münzen & Edelmetalle	146
▪ Tickets	148
Sport & Hobbys	
▪ Campingzubehör	150
▪ Darts	152
▪ E-Bike Spezialisten	154
▪ Elektroroller & Scooter	156
▪ Fahrräder & Fahrradzubehör	158
▪ Golf	160
▪ Hundebedarf	162
▪ Jagd	164
▪ Lastenrad Spezialisten	166

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Sport & Hobbys (Fortsetzung)	
▪ Lauf-Sport	168
▪ Skisport	170
▪ Sportgeräte	172
▪ Stoffe & Nähen	174
▪ Surfen	176
▪ Yacht & Boot	178
5. Methodik	180
Anhang	189

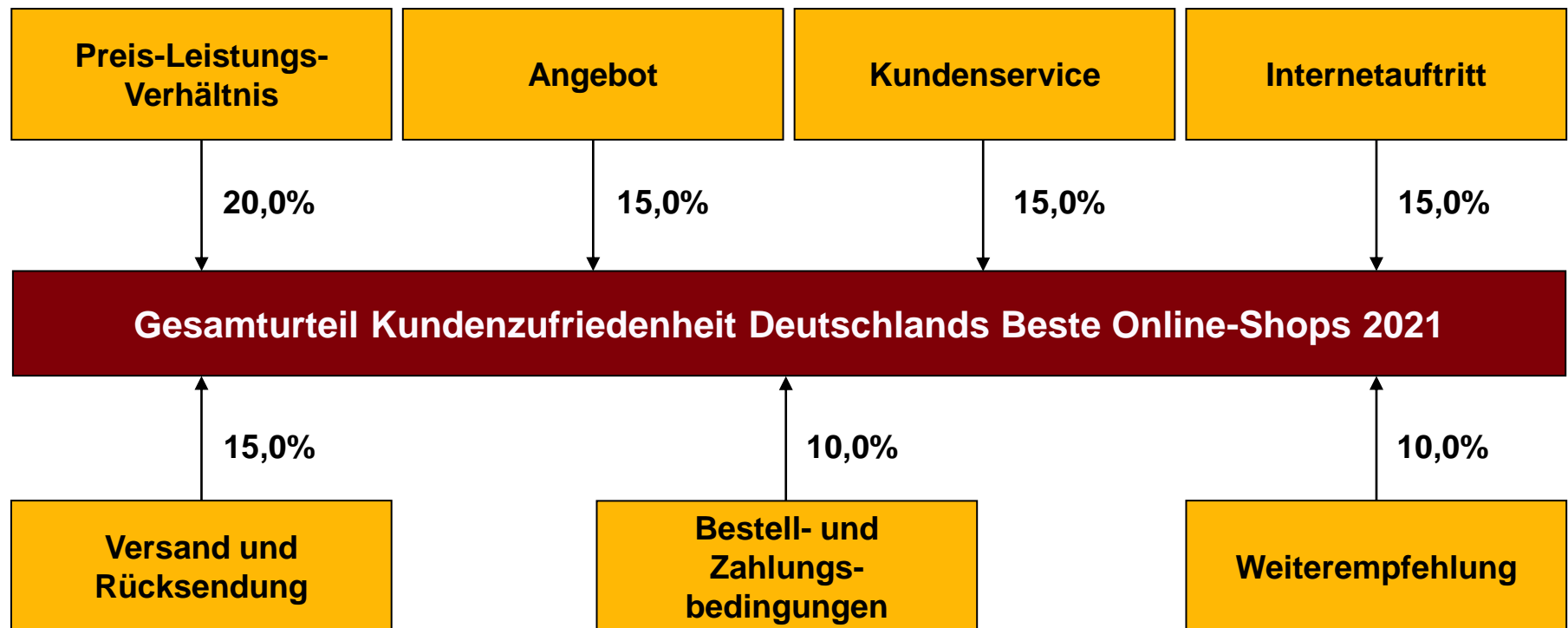
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	886 Online-Shops. In der Einzelauswertung: 696 Online-Shops in 80 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	Januar bis Juni 2021
Befragungszeit	4. März bis 15. Mai 2021
Befragte	Personen; 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 = 63.528*
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen, 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

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Kategorie			
Generalisten			
Generalisten (mit Filialnetz)	Galeria.de	Lidl.de	Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon	HSE	Otto.de
Haus & Garten			
Badausstattung	Emero	Megabad.com	Reuter.de
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hagebau.de	Hellweg.de	Hornbach.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Contorion	Meinhausshop.de	Werkzeugstore24
Bilderrahmen	Allesrahmen.de	Bilderrahmen-kaufen.de	Bilderrahmenwerk.de
Blumen-Abo	Bloom & Wild	Bloomon	Bloomy Days
Fliesen	Fliesendiscount.de	Fliesenmax.de	Fliesenrabatte.de
Garten	Baldur-Garten	Dehner.de	Meingartencenter24.de
Gartenhäuser	Gartenhaus-GmbH.de	Mein-Gartenshop24	Mygardenhome.de
Gartenzäune	Zaun24.de	Zaundirekt.de	Zaunfuchs.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*		
Haus & Garten (Fortsetzung)			
Geländer	Hörr	Huero	Metallbau-Onlineshop.de
Glasprodukte nach Maß	Glas Star	Glasprofi24	Glass-point.com
Jalousien & Plissees	Jalousiescout	Plissee-Experte.de	Sunlux24
Kamin & Ofen	Hark	Kamdi24	Ofen.de
Kindermöbel	Comfort Baby	Kidswoodlove.de	Skandic
Lampen & Beleuchtung	Click-Licht.de	Lampenwelt	Light11.de
Maßmöbel	Deinschrank.de	Form.bar	Meine-Moebelmanufaktur.de
Pflanzen	Ahrens + Sieberz	Baumschule Horstmann	Lubera
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Betten.de	Matratzen-Concord.de	Schlafwelt.de
Sonnensegel & Markisen	Sonnenmax	Sonnensegel-Pina.de	Sowero.de
Wand & Boden	Betterwalls	Billigerluxus.de	Planeo
Wohnen (mit Filialnetz)	Hoeffner.de	Ikea.com	Ostermann.de
Wohnen (ohne Filialnetz)	Home24.de	Inhofer.de	Wayfair

* 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*		
Technik			
Druckerzubehör	Druckerpatronen.de	Druckerzubehoer.de	HD Toner
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de	Mediamarkt.de	Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Alternate	Digitalo	Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Acer	Medion.com	Samsung
Games (PC & Konsole)	Computeruniverse	Konsolenkost	Ubisoft Store
Handyzubehör	Arktis.de	Dein Design	Handyhuellen.de
Heiztechnik & Haustechnik	Heima24	Heizungsdiscout24.de	Unidomo
Kfz-Zubehör	Kfzteile24.de	Motointegrator	Reifen.com
Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	Visunext/Beamershop24	Hifi-Regler	Justhifi
Sicherheitstechnik	Endlich-sicher.de	Sicher24	Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Gigaset Smart Home	Somfy	Telekom Magenta Smart Home

* 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*		
Mode & Accessoires			
Beauty	Asambeauty	Flaconi.de	Parfumdreams
Brillen & Kontaktlinsen	Eyesandmore.de	Fielmann.de	My-Spex
Fashion (mit Filialnetz)	Ernstings-family.de	H&M Online-Shop	s.Oliver Online-Shop
Fashion (ohne Filialnetz)	About You	Happy Size	Zalando
Haarpflege	Baslerbeauty	Hagel-Shop.de	Hairshop-pro.de
Hemden	Eterna.de	Excellent Hemd	Vanlaack.com
Herrenpflege & -rasur	Brooklyn Soap Company	Heldenlounge	Sober Berlin
Kosmetikmarken	Lush.com	Rituals.com	Yves-Rocher.de
Schuhmode	Deichmann.com	Mirapodo	Reno.de
Kochen & Genießen			
Barbecue & Grill	Grillstar.de	Rösle	Santosgrills.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de	Intaste.de	Rauchershop.eu

* 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			
Kochen & Genießen (Fortsetzung)			
Feinkost	Foodist	Lieferello	Paul Schrader
Gewürze	Ankerkraut	Just Spices	Ostmann
Kaffee & Espresso	Coffee Circle	Frogcoffee	Roast Market
Koch- & Dinnerboxen	Dinnery	Hello Fresh	Marley Spoon
Lebensmittel	Amazon Fresh	Edeka24	Mytime.de
Pod-Systeme	Blu (myblu)	Innocigs.com	Vuse
Spirituosen	Urban Drinks	Weisshaus.de	Whiskyworld.de
Tabakwaren	Online-Tabak-Shop	Tabak Börse24	Tabakstore
Tee & Zubehör	Teaworld	Teegschwendner.de	Teepalast.de
Wein	Belvini	Jacques.de	Vinos.de
Zigarren	Cigarworld	Noblego.de	Zigarre.de
Zubehör Kochen & Speisen	Kochen macht Spaß	Kochform	Tischwelt

* 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			
Freizeit			
Büro & Basteln	Böttcher AG	Buttinette.de	Staples/OfficeCentre.de
Einladungen & Grußkarten	Carinokarten	Kartenmacherei	Sendmoments
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Cewe.de	Lidl-Fotos.de	Whitewall.com
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Photobox	Pixum	PosterXXL.de
Gesundheitsprodukte	Aktivshop	Aktivwelt	Medisana
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de	Heubach-Edelmetalle.de	Reppa.de
Tickets	Adticket	Eventim	Ticketmaster
Sport & Hobbys			
Campingzubehör	Camping Wagner	Fritz-Berger.de	Natureon
Darts	Dartshop.de	Dartshopper.de	Mcdart.de
E-Bike Spezialisten	E-bikes4you.com	Elektrofahrrad24.de	Leon Cycle
Elektroroller & Scooter	Nova Motors	SXT Scooters	Unu

* 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*		
Sport & Hobbys (Fortsetzung)			
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Mailorder	Bobshop.com	Fahrrad-XXL.de
Golf	All4golf.de	Golf24.de	Golfino.com
Hundebedarf	Alsa-Hundewelt.de	Hundeshop.de	Schecker.de
Jagd	DJV-Shop.de	Frankonia.de	Pareyshop
Lastenrad Spezialisten	E-Lastenrad.de	Greenbike-Shop.de	Larryvsharry.de
Lauf-Sport	Bunert.de	Jogging-Point	Lauf-Bar.de
Skisport	Ski-Outdoor-Shop.de	Sport-Conrad.com	Xspo.de
Sportgeräte	Hammer.de	Sport-Tec	Sport-Tiedje.de
Stoffe & Nähen	Der Buntspecht	Prym	Stoffkontor.eu
Surfen	Online-Surfshop.de	Surfdome	Surfer-World.com
Yacht & Boot	Awn.de	Boatoon	-

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

- Amazon
- Bader
- Baur
- HSE
- Klingel.de
- Limango
- Neckermann.de
- Otto.de
- Quelle.de
- QVC
- VidaXL

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Badausstattung

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)

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

- Bausep
- Baustoffshop.de
- Benz24
- Contorion
- Dictum.de
- Hoffmann Group
- Meinhausshop.de
- Svh24.de
- Werkzeugstore24

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bilderrahmen

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Fliesen

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Garten

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

- Baldur-Garten
- Dehner.de
- Gartencenter-Shop24
- Gartenmoebel.de
- Mein schöner Garten Shop
- Meingartencenter24.de
- Pflanzen-Kölle.de
- Poetschke.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenhäuser

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

- Azalp
- Gartenhaus.de
- Gartenhaus-Gmbh.de
- Mein-Gartenshop24
- Mygardenhome.de
- Steda-online.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenzäune

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

- Gartenzaun24
- Garvels - Die Zaunkönige
- Zaun24.de
- Zaunanlagen-Profi.de
- Zaundirekt.de
- Zaunfuchs.de
- Zaun-Idee
- Zaunsysteme-direkt.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Geländer

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

- Geländerladen.de
- Hörr
- Huero
- Inoxtec24
- Metall Design
- Metallbau-Onlineshop.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Glasprodukte nach Maß

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

- Glas Star
- Glasprofi24
- Glass-point.com
- MySpiegel.de
- Schoen-und-wieder.de
- Spiegel21.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Jalousien & Plissees

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

- Jaloucity.de
- Jalousiescout
- Livoneo
- Plissee-Experte.de
- Plissee-Partner.de
- Raumtextilienshop
- Rollorieper.de
- Sunlux24

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Kamin & Ofen

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

- [Derofenfuchs.de](https://www.derofenfuchs.de)
- [Feuerdepot.de](https://www.feuerdepot.de)
- [Hark](https://www.hark.de)
- [Kamdi24](https://www.kamdi24.de)
- [Kaminofen-Store.de](https://www.kaminofen-store.de)
- [Ofen.de](https://www.ofen.de)
- [Ofenseite.com](https://www.ofenseite.com)

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Kindermöbel

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

- 123moebel.de
- Bio Kinder
- Comfort Baby
- Emil & Paula Kids
- Fantasyroom
- Furnart
- Kidswoodlove.de
- Kinderraeume.com
- Skandic

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Lampen & Beleuchtung

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

- Click-Licht.de
- Lampe.de
- Lampenundleuchten.de
- Lampenwelt
- Light11.de
- Prediger.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 Kundenmeinungen 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: Pflanzen

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Sonnensegel & Markisen

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

- Hofsaess Online
- Sonnenmax
- Sonnensegel-nach-mass.de
- Sonnensegel-Pina.de
- Sowero.de
- Triumph-Terrassendach.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wand & Boden

In der Kategorie Wand & Boden wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wohnen (mit Filialnetz)

In der Kategorie Wohnen (mit Filialnetz) wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 14 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Daenischesbettenlager.de
- Depot-online.com
- Hardeck.de
- Hoeffner.de
- Ikea.com
- Maisondumonde.com
- Moebel-Boss.de
- Moemax.de
- Ostermann.de
- Poco.de
- Roller.de
- Sconto.de
- Segmueller.de
- XXXLutz.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wohnen (ohne Filialnetz)

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

- Connox
- Home24.de
- Inhofer.de
- Loberon
- Made.com
- Pharao24.de
- Wayfair
- Westwing Now
- Wohnen.de
- Yourhome.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Druckerzubehör

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

- Druckerpatronen.de
- Druckerzubehoer.de
- Fairtoner.de
- HD Toner
- Printer Care
- Superpatronen
- Tinten Center
- Tintenmarkt
- Toner-dumping.de
- Tonerpartner

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronik (mit Filialnetz)

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

- Arlt.com
- Conrad.de
- Cyberport.de
- EP: Electronic Partner Online-Shop
- 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 zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alternate
- Caseking.de
- 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 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 16 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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: Games (PC & Konsole)

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Handyzubehör

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Heiztechnik & Haustechnik

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

- Heima24
- Heizung-billiger.de
- Heizungsdiscount24.de
- Heizungsfachshop.de
- Unidomo
- Wärme24

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Kfz-Zubehör

In der Kategorie Kfz-Zubehör wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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

Technik: Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino

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

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

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 Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Endlich-sicher.de
- Expert-Security.de
- Gräfe Sicherheitstechnik
- Sicher24
- Sicherheitstechnik Feldmann
- Wagner-Sicherheit.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Smart Home

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

- Devolo Home Control
- EWE Smart Living
- Gigaset Smart Home
- Lupus-Electronics
- Somfy
- Telekom Magenta Smart Home
- Tink

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Beauty

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

- Asambeauty
- Cocopanda.de
- Easy Cosmetic
- Flaconi.de
- Kosmetik4less.de
- Kosmetikkaufhaus.de
- Niche-Beauty.com
- Notino.de
- Parfum Group
- Parfumdreams
- Parfum-Zentrum.de
- Sephora.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Brillen & Kontaktlinsen

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

- Aceandtate.com
- Apollo.de
- Brille24
- Edel-Optics.de
- Eyesandmore.de
- Fielmann.de
- Lensbest
- Lenstore.de
- MisterSpex.de
- My-Spexx

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Fashion (mit Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (mit Filialnetz) wurden 22 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 19 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adlermode.com
- Bonprix.de
- Breuninger.com
- C&A Online-Shop
- Cecil.de
- Ernstings-family.de
- Esprit.de
- H&M Online-Shop
- Kik.de
- Marc O'Polo Online-Shop
- Peek-Cloppenburg.de
- Peter Hahn Online-Shop
- s.Oliver Online-Shop
- Snipes.com
- Street One
- Takko.com
- Tom-Tailor.de
- Ulla Popken Online-Shop
- Walbusch.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Fashion (ohne Filialnetz)

In der Kategorie Fashion (ohne Filialnetz) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- About You
- Alba Moda
- Bodendirect.de
- Dress-for-less
- Engelhorn.de
- Happy Size
- Heine
- Herrenausstatter.de
- Lands' End
- Madeleine.de
- Next.de
- Sheego
- Zalando

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Haarpflege

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

- Alfastore
- Baslerbeauty
- Beautyhairstore.de
- Friseurzubehör24.de
- Hagel-Shop.de
- Hair-express.de
- Hairshop-pro.de
- Klier Hair World

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Hemden

In der Kategorie Hemden wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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 & Accessoires: Herrenpflege & -rasur

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Kosmetikmarken

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Schuhmode

In der Kategorie Schuhmode wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 15 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Deichmann.com
- Eschuhe.de
- Gebrüder Götz
- Goertz.de
- I'm walking
- Mirapodo
- Reno.de
- Salamander.de
- Schuhe.de
- Schuhe24
- Siemes Schuhcenter Online-Shop
- Snipes.com
- Tamaris.com
- Vamos-Schuhe.de
- Zumnorde.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Barbecue & Grill

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

- BBQ24
- Grill Arena
- Grillfuerst.de
- Grills.de
- Grillstar.de
- Grillwelt24.de
- Rösle
- Santosgrills.de
- Weber.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: E-Zigaretten

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Feinkost

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Gewürze

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Koch- & Dinnerboxen

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

- Dinnerly
- Dinnery
- Einfach-guenstig-vegan.de
- Hello Fresh
- Marley Spoon
- Tischline

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Lebensmittel

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

- Amazon Fresh
- Bringmeister.de
- Edeka24
- Mytime.de
- Rewe.de
- Supermarkt24h

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Pod-Systeme

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

- Aspire-Shop.de
- Besserdampfen.de
- Blu (myblu)
- Dampf Planet
- Dampfalarm.de
- Highendsmoke.de
- Innocigs.com
- Vuse

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Spirituosen

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

- Bottle World
- Conalco
- Myspirits.eu
- Rum & Co Online-Shop
- Spirituosen-Superbillig.com
- Urban Drinks
- Weinquelle.com
- Weisshaus.de
- Whiskyworld.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Tabakwaren

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

- Online-Tabak-Shop
- Tabak Börse24
- Tabak Brucker
- Tabakguru
- Tabakland
- Tabakstore
- Tabak-Welt
- Zedaco

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Tee & Zubehör

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

- Bünting Tee
- Goldmännchen-Tee
- Pure Tea
- Ronnefeldt
- Tea exclusive
- Teaworld
- Teegschwendner.de
- Tee-Handels-Kontor Bremen Online-Shop
- Teekanne
- Teepalast.de
- Teespeicher.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Wein

In der Kategorie Wein wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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: Zigarren

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

- Cigarmaxx.de
- Cigarworld
- Noblego.de
- Paul Bugge
- Peter Heinrichs
- Zigarre.de
- Zigarrensachtel.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Zubehör Kochen & Speisen

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

- Hagen Grote
- Kochen macht Spaß
- Kochen-Essen-Wohnen
- Kochform
- One Kitchen
- Porzellanhandel24
- Tischwelt

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Büro & Basteln

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Einladungen & Grußkarten

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

- Carinokarten
- Eventkingdom
- Kartenmacherei
- Myprintcard
- Planet Cards
- Sendmoments
- Wunderkarten

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Fotoanbieter (mit Filialnetz)

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

- Aldifotos.de
- Cewe.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 zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Gesundheitsprodukte

In der Kategorie Gesundheitsprodukte wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aktivshop
- Aktivwelt
- Burbach+Goetz.de
- Careshop
- Claravital
- Medisana
- Orbisana
- Rehashop.de
- Sani-aktuell.de
- Sanitäts-Online.de
- Saniteatshaus-24.de
- Vitego
- Wellsana

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Münzen & Edelmetalle

In der Kategorie Münzen & Edelmetalle wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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
- Reppa.de

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 Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Campingzubehör

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

- Camping Wagner
- Campingplus.de
- Campingshop-24
- Doorout.com
- Frankana
- Fritz-Berger.de
- Natureon
- Obelink.de
- Reimo.com

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Darts

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

- [Dartshop.de](#)
- [Dartshopper.de](#)
- [Dartspool](#)
- [Dartworld.de](#)
- [Mcdart.de](#)
- [My Dartpfeil](#)

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: E-Bike Spezialisten

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

- E-Bike only
- E-bikes4you.com
- Elektrofahrrad24.de
- Elektrofahrrad-einfach.de
- Fischer
- Leon Cycle

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Elektroroller & Scooter

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

- Electric Two Wheels Shop
- Nova Motors
- Rotling Bull
- Scooter Shop Bavaria
- Scooterhelden.de
- SXT Scooters
- Unu

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 Kundenmeinungen 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: Golf

In der Kategorie Golf wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen 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: Hundebedarf

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

- [Alsa-Hundewelt.de](https://www.alsa-hundewelt.de)
- [Dogandliving.de](https://www.dogandliving.de)
- [Home-and-dogs.com](https://www.home-and-dogs.com)
- [Hund & Freizeit](https://www.hund-freizeit.de)
- [Hundeland](https://www.hundeland.de)
- [Hundeshop.de](https://www.hundeshop.de)
- [Schecker.de](https://www.schecker.de)

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Jagd

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

- Alljagd.de
- Askari Jagd-Shop (Jagd.de)
- DJV-Shop.de
- Frankonia.de
- Grube.de
- Jagdwelt24
- Livingactive.de
- Pareyshop
- Pirschershop.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Lastenrad Spezialisten

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

- Bullitt-bike.de
- E-Lastenrad.de
- Greenbike-Shop.de
- Larryvsharry.de
- Mycargobike.de
- Velogold.de

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Lauf-Sport

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

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

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Skisport

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

- [Ski-andmore.de](https://www.ski-andmore.de)
- [Ski-Outdoor-Shop.de](https://www.ski-outdoor-shop.de)
- [Snow-how.de](https://www.snow-how.de)
- [Snowleader.de](https://www.snowleader.de)
- [Sport-Conrad.com](https://www.sport-conrad.com)
- [Xspo.de](https://www.xspo.de)

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 Kundenmeinungen 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: Stoffe & Nähen

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

- Alles-für-Selbermacher
- Der Buntspecht
- Prym
- Snaply
- Stoff & Stil Onlineshop
- Stoff4you
- Stoffe.de
- Stoffkontor.eu
- Traumbeere

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Surfen

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

- Online-Surfshop.de
- Surf Keppler
- Surfdomo
- Surfer-World.com
- Surfpirates
- Surfshop24

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobbys: Yacht & Boot

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

- Awn.de
- Boatoon
- Compass24.de
- Lepper Marine
- Svb.de

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Von Elektrogeräten über Kleidung bis hin zu Medikamenten und Lebensmitteln – im Online-Handel findet man unzählige Produktbereiche und es gibt nur wenige Konsumgüter, die dort nicht zu kaufen sind. Online-Shopping gehört in Deutschland ganz selbstverständlich zum Alltag. Laut einer aktuellen Studie von Bitcom kaufen über 75 Prozent der Verbraucher mindestens mehrmals im Monat im Internet ein; fast 20 Prozent der Befragten gaben an, sogar mehrmals pro Woche eine Bestellung im World Wide Web zu tätigen.* Die Branche boomt zurzeit und die wachsende Beliebtheit des Online-Shoppings zeigt sich auch im E-Commerce-Umsatz mit Waren in Deutschland, der seit Jahren kontinuierlich ansteigt: Der Umsatz betrug im Jahr 2019 bereits 72,6 Milliarden Euro und hat sich damit innerhalb der letzten zehn Jahre mehr als vervierfacht.**

Doch die Leistungen und Angebote von Online-Shops können sich unterscheiden. Aus Verbrauchersicht stellt sich daher die Frage: Welche Shops bieten einen bedienungsfreundlichen und informativen Internetauftritt? Bei welchen Anbietern erhalten die Verbraucher das attraktivste Preis-Leistungs-Verhältnis und das umfangreichste Angebot? 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. Bitcom (2019): E-Commerce-Trends 2020, online unter: https://www.bitkom.org/sites/default/files/2020-11/bitkompkcharts_ecommerce2020.pdf (Abrufdatum 21.12.2020).

** Vgl. Bundesverband E-Commerce und Versandhandel e.V. (2020): Herzliche Will-kommen zum Jahrespressegespräch 2020, online unter: https://www.bevh.org/fileadmin/content/05_presse/Pressemitteilungen_2020/200121_-_Pra__sentaion_fu__r_PK_FINAL.pdf (zuletzt abgerufen am 21.12.2020).

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 2021 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung war die Zufriedenheit der Kunden mit den Online-Shops in sieben elementaren Leistungsbereichen: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie Weiterempfehlungsbereitschaft. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: 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 80 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 = 63.455

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. 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 = 63.363

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. 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 = 54.875

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. 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 = 63.434

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. 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 = 55.085

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. 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 = 60.812

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie den Online-Shop xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Weiterempfehlung: n = 63.528

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

** Basis: alle Bewertungen, n = 63.528. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

	Seite
A. Demografie	190
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	192

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	52,3%
Weiblich	47,7%
Divers	0,0%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,2%
Bayern	11,9%
Berlin	8,7%
Brandenburg	2,7%
Bremen	3,3%
Hamburg	6,7%
Hessen	8,1%
Mecklenburg-Vorpommern	3,2%
Niedersachsen	9,1%
Nordrhein-Westfalen	9,8%
Rheinland-Pfalz	4,9%
Saarland	2,2%
Sachsen	5,2%
Sachsen-Anhalt	4,4%
Schleswig-Holstein	4,4%
Thüringen	4,2%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,4%
20 bis 29 Jahre	13,3%
30 bis 39 Jahre	25,0%
40 bis 49 Jahre	24,9%
50 bis 59 Jahre	21,4%
60 Jahre und älter	15,0%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss, noch Schüler/in in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,3%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	29,0%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	35,4%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	20,3%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,4%
Angestellt (Vollzeit)	61,9%
Angestellt (Teilzeit)	10,8%
Selbstständig	15,4%
Schüler/Student	3,2%
Rentner	7,3%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,9%
Zwei Personen	47,9%
Drei Personen	19,0%
Vier oder mehr Personen	6,2%

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 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 Regression und die Relevanz der einzelnen Kriterien aus Sicht der Kunden ein.