

P R E S S E M I T T E I L U N G

Deutschlands Beste Online-Shops 2021**Renommierter Online-Shop-Award – Preisträger durch Verbrauchervotum aus über 63.500 Kundenmeinungen**

Köln/Hamburg, 23.09.2021 – Einkaufen rund um die Uhr ohne Beschränkung und mit bequemer Lieferung – viele Online-Shops haben in Lockdown-Zeiten einen starken Umsatzzuwachs verbuchen können. Doch es ist nicht alles Gold, was glänzt. Die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv zeigt, welche Anbieter aktuell top sind. Auf der Basis von über 63.500 Kundenstimmen werden heute die besten Online-Shops in 80 Kategorien ausgezeichnet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 23. September 2021, 19:30 Uhr*).

Zu den Preisträgern 2021 zählen E-Commerce-Größen wie auch Spezialisten, beispielsweise Lidl.de, Zalando, Hello Fresh, Medion.com, Hoeffner.de, Hellweg.de, Sport-Tiedje.de, Ahrens + Sieberz und Druckerzubehoer.de.

„Das Einkaufsverhalten der Verbraucher hat sich seit Pandemie-Beginn zwangsläufig stark geändert. Online-Shopping genießt eine immer breitere Akzeptanz, was sich auch in der Befragung in einer fulminanten Beteiligung niederschlägt. Der Award als Gesamtergebnis sorgt für Transparenz und bietet eine gute Orientierungshilfe“, so Jochen Dietrich, ntv-Redaktionsleiter Wirtschaftsmagazine. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Kundenzufriedenheit ist in allen E-Commerce-Segmenten stark ausgeprägt, wofür insbesondere die Qualität der Internetauftritte sowie die Bestell- und Zahlungsbedingungen sorgen. Generell kritischer sehen die Verbraucher das Preis-Leistungs-Verhältnis – gut jeder fünfte Kunde gibt zu diesem Aspekt keine positive Bewertung ab.“

Im Rahmen der bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel wurde die Zufriedenheit der Kunden mit den Online-Shops in sechs elementaren Leistungsbereichen untersucht: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. Operationalisiert wurden diese anhand von über 50 Aspekten, zum Beispiel Produktqualität und Angebotsvielfalt, Beratungskompetenz am Telefon, Zahlungsoptionen und Liefermöglichkeiten, Versandkosten sowie Schnelligkeit des Versands und Retouren-Abwicklung. Darüber hinaus gaben die Verbraucher ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Online-Shops ab. Es gingen 63.528 Kundenmeinungen ein. Bewertet wurden 886 Unternehmen; in die Einzelauswertung gelangten jene 696 Anbieter, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten. Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Unternehmen wurden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität / ntv

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Martin Schechtel
Tel.: 040 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
Internet: www.disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation ntv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-74100
E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH
Picassoplatz 1
50679 Köln

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 91
info@disq.de, www.disq.de



Deutschlands Beste Online-Shops 2021	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
Generalisten	
Generalisten (mit Filialnetz)	Galeria.de, Lidl.de, Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE24, 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
Geländer	Hörr, Huero, Metallbau-OnlineShop.de
Glasprodukte nach Maß	Glas Star, Glasprofi24, Glass-point.com
Jalousien & Plissees	Jalousiescout, Plisse-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
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, Heizungsdiscount24.de, Unidomo
Kfz-Zubehör	Kfzteile24.de, Motointegrator, Reifen.com
Präsentationstechnik, HiFi & Heimkino	Beamershop24, HiFi-Regler, Justhifi
Sicherheitstechnik	Endlich-sicher.de, Sicher24, Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Gigaset Smart Home, Somfy, Telekom Magenta Smart Home
Mode & Accessoires	
Beauty	Asambeauty, Flaconi.de, Parfumdreams
Brillen & Kontaktlinsen	Eyesandmore.de, Fielmann.de, My-Spexx
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, Röfle, Santosgrills.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de, Intaste.de, Rauchershop.eu
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
Spirituosens	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
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
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, Surfdomo, Surfer-World.com
Yacht & Boot	Awn.de, Boatoon