

P R E S S E M I T T E I L U N G**Verbraucherbefragung E-Commerce****Deutschlands Beste Online-Shops 2015 gekürt –
Preisverleihung in 21 Kategorien**

Berlin/Hamburg, 29.09.2015 – Welche Shops im Internet überzeugen durch ein attraktives Angebot, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis sowie einen informativen Web-Auftritt? Wo stimmen Kundenservice, Bestellbedingungen, Kulanz und Rücksendemöglichkeiten? Kurz: Welches sind die besten Online-Shops in Deutschland? Das beantwortet eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv. Fast 20.000 Kundenmeinungen wurden eingeholt, um die Preisträger in 21 Kategorien zu bestimmen. Die Verleihung des erstmals vergebenen Preises „Deutschlands Beste Online-Shops“ fand am Dienstagabend in Berlin statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 1. Oktober 2015, 18:35 Uhr*).

„Der Kunde selbst kann am besten beurteilen, ob die Unternehmen, bei denen er im Internet gekauft hat, eine gute Leistung geboten haben – wo sich Stärken zeigten oder Schwächen auftraten. Erfahrungen von Verbrauchern sagen am meisten über die Vertrauenswürdigkeit und Professionalität eines Online-Shops aus“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

Zu den besten Online-Shops aus Kundensicht zählen unter anderem Tchibo (Generalisten), Douglas (Kosmetik & Drogerie), Zalando (Fashion), Conrad (Elektronik), Allyouneed Fresh (Lebensmittel) und Reifen.com (Kfz-Zubehör). „Besonders zufrieden beim Einkauf im Internet sind die Verbraucher mit den Bestell- und Zahlungsbedingungen der Shops“, resümiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Auch das Angebot überzeugt gut 87 Prozent der Kunden. Am meisten Luft nach oben zeigt sich beim Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Kundenservice.“

Im Rahmen der umfangreichen 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 mehr als 50 Unterkriterien, beispielsweise Produktqualität und Angebotsvielfalt, Kompetenz der telefonischen Beratung, Zahlungsoptionen und Liefermöglichkeiten, Versandkosten sowie Schnelligkeit des Versands und Abwicklung von Rücksendungen.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität / n-tv

Ansprechpartner:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Bianca Möller
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: 0170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation n-tv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-31300
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



Preisträger Deutschlands Beste Online-Shops 2015

Preisträger Deutschlands Beste Online-Shops 2015	
Kategorie	Preisträger
Generalisten (mit Filialnetz)	Tchibo.de, Weltbild.de, Lidl.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, Otto.de, HSE24
Wohnen	Ikea.com, Erwin Müller Versandhaus, Home24
Bauen & Garten	Obi.de, Hornbach.de, GartenXXL
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Saturn.de, Cyberport.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Notebooksbilliger.de, Comtech, Home of Hardware
Fashion (mit Filialnetz)	Ernstings-family.de, s.Oliver.de, Walbusch.de
Fashion (ohne Filialnetz)	Zalando, Frontlineshop, Heine
Schuhmode	Deichmann.com, Zalando, I'm walking
Sport & Fitness	Sportscheck.com, Runnerspoint.com, Globetrotter.de
Schmuck & Uhren	Christ.de, Thomassabo.com, Chrono24
Kosmetik & Drogerie	Douglas.de, Flaconi.de, Yves-Rocher.de
Bücher	Hugendubel.de, Buch.de, Weltbild.de
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Fotoparadies, Aldifotos.de, Mediamarkt.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Fotokasten, Pixum, Snapfish
Augenoptik	Brille24, Lensbest, Mister Spex
Kind & Baby	Mytoys.de, Windeln.de, Toysrus.de
Lebensmittel	Allyouneed Fresh, Bofrost, Rewe.de
Tierbedarf	Fressnapf.de, Zoo-Royal, Zooplus
Kfz-Zubehör	Reifen.com, Pitstop.de, Pkwteile.de
Tickets	Eventim, Ticket Online, München Ticket

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.