

PRESSEMITTEILUNG

Verbraucherbefragung E-Commerce

Deutschlands Beste Online-Shops 2016 – 35.000 Kundenstimmen haben entschieden – Preisträger in 37 Kategorien

Berlin/Hamburg, 13.09.2016 – Ob bequeme Lieferung, Preisvorteile oder bessere Verfügbarkeiten – die Gründe für einen Einkauf im Internet sind vielfältig. Doch welche Online-Shops erfüllen die hohen Kundenansprüche am besten? Dies beantwortet eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv. Ausgezeichnet wurden auf Basis von rund 35.000 Kundenmeinungen die besten Online-Anbieter in 37 Kategorien. Die Verleihung des Deutschen Online-Shop-Preises 2016 fand am Dienstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Mittwoch, 14.09.2016, 18:35 Uhr*).

„Stimmen Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot und Service? Niemand kann besser über die Qualität oder auch über Mängel der Online-Shops urteilen als der Verbraucher selbst. Das Urteil der Kunden, das sich aus einer Vielzahl an persönlichen Erfahrungen bildet, ist eine harte Währung. Der Online-Shop-Preis leistet somit Aufklärung und kann eine wichtige Orientierungshilfe darstellen“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.

Zu den besten Online-Shops aus Kundensicht zählen unter anderem Ikea (Wohnen Generalisten), Hellweg (Bauen & Heimwerken), Saturn (Elektronik), Deichmann (Schuhmode), Allyouneed Fresh (Lebensmittel) und Reifen.com (Kfz-Zubehör). „Wie bereits im Vorjahr zeigen sich die Verbraucher mit den Bestell- und Zahlungsbedingungen besonders zufrieden“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Überzeugen können auch die Internetauftritte und das Angebot. Mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis dagegen ist mehr als jeder fünfte Kunde nicht zufrieden.“

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

Pressekontakt:

Deutsches Institut für Service-Qualität
Martin Schechtel
Tel.: 040 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@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 2016

Preisträger Deutschlands Beste Online-Shops 2016	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)
Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de, Tchibo.de, Weltbild.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE24, QVC
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Dänisches Bettenlager.de, Ikea.com, Roller.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Erwin Müller Versandhaus, Impressionen.de, Schlafwelt.de
Wohndekoration	Butlers.de, Depot-Online.com, Design 3000
Lampen & Leuchten	Click-Licht.de, Light11.de, Wohnlicht
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hellweg.de, Hornbach.de, Obi.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Benz24, Holzhandel Deutschland.de, Holzprofi24
Garten	Ahrens + Sieberz, Dehner.de, GartenXXL
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Cyberport.de, Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Comtech, Druckerzubehoer.de, Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Bose.de, HTC, Samsung
Fashion Family (mit Filialnetz)	Ernstings-family.de, H&M Online-Shop, s.Oliver.de
Fashion Women & Men (mit Filialnetz)	Albamoda.de, Brax Online-Shop, Walbusch.de
Fashion Women (mit Filialnetz)	Cecil.de, Gerry Weber.de, Street One.de
Fashion (ohne Filialnetz)	Dress-for-less, Heine, Zalando
Fashion Men	Engbers.de, Hirmer.de, Jack & Jones.de
Schuhmode	Deichmann.com, I'm walking, Reno.de
Outdoor	Bergfreunde.de, Globetrotter.de, Jack-Wolfskin.de
Sport & Fitness	Intersport.de, Runnerspoint.com, Sportscheck.com
Sportgeräte	FitnessWorld24.net, Sport-tec.de, Sport-Tiedje.de
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Discount.com, Bob Shop.com, BOC24
Schmuck & Uhren	Christ.de, Chrono24, Swatch Online-Shop
Koffer & Taschen	Koffer Profi, Liebeskind Berlin Online-Shop, Wardow
Kosmetik & Drogerie	Douglas.de, Flaconi.de, Yves-Rocher.de
Erotik	Beate-Uhse.com, Eis.de, Orion.de
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de, Fotoparadies, Mediamarkt.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Fotokasten, Pixum, Snapfish
Augenoptik	Brille24, Lensbest, Mister Spex
Apotheken	Doc Morris, Sanicare, Shop-Apotheke.com
Kind & Baby	Babyone, Mytoys.de, Ravensburger
Lebensmittel	Allyouneed Fresh, Bofrost, Mytime.de
Süßwaren	Ritter Sport, Sweets-online.com, World of Sweets
Wein	Hawesko.de, Vicampo, Vinos.de
Tierbedarf	Fressnapf.de, Zooplus, Zoo-Royal
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de, Kfzteile24.de, Reifen.com
Tickets	Eventim, München Ticket, Ticket Online