

P R E S S E M I T T E I L U N G
n-tv Nachrichtenfernsehen GmbH

Picassoplatz 1

50679 Köln

Deutschlands Beste Online-Shops 2017
Verbraucher entscheiden über beste Online-Shops – Über 35.000 Kundenstimmen – Feierliche Preisverleihung

Berlin/Hamburg, 21.09.2017 – Der Einkauf im Internet spart Zeit und oft auch Geld, birgt aber auch Risiken. Welche Online-Shops aus Kundensicht wirklich top sind, zeigt die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv. Ausgezeichnet wurden auf Basis von mehr als 35.000 Kundenmeinungen die besten Online-Anbieter in 41 Kategorien. Die feierliche Preisverleihung findet am Donnerstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 27.09.2017, 18:35 Uhr*).

**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

„Digitalisierung ist für viele Menschen noch abstrakt, umfasst aber alle Lebensbereiche. Ein plastisches Beispiel ist der Einkauf im Internet, der fast zur Selbstverständlichkeit geworden ist. Umso wichtiger ist hier die Transparenz hinsichtlich Qualität und Seriosität der Anbieter. Das Kundenurteil über die besten Online-Shops Deutschlands bietet jedem Käufer eine wichtige Orientierung“, so n-tv Geschäftsführer Hans Demmel.



Zu den besten Online-Shops 2017 zählen unter anderem Tchibo.de (Generalisten), Hellweg.de (Bauen & Heimwerken), Conrad.de (Elektronik), Thomann (Musik & Instrumente) und Zalando (Fashion). Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Besonders zufrieden sind die Verbraucher aktuell mit den Internetauftritten, etwa im Hinblick auf den Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Überzeugen können auch die Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie der Bereich Versand und Rücksendung. Kritischer wird das Preis-Leistungs-Verhältnis gesehen – mehr als jeder fünfte Kunde ist hiermit 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

Preisträger Deutschlands Beste Online-Shops 2017	
Kategorie (alphabetisch)	Preisträger (alphabetisch)
Apotheken	Doc Morris; Medpex; Sanicare
Augenoptik	Brille24; Mister Spex; My-Spexx
Barbecue & Grill	Grill Arena; Santos; Weber.com
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hellweg.de; Hornbach.de; Obi.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Bausep; Benz24; Selfio
Büro & Basteln	Büromarkt Böttcher; Otto Office; Staples.de
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de; Cyberport.de; Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Alternate; Druckerzubehoer.de, Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Bose.de; HTC; Samsung
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Discount.de; Bob Shop.com; BOC24
Fashion (mit Filialnetz)	Ernstings-family.de; Esprit.de; s.Oliver.de
Fashion (ohne Filialnetz)	About You; Heine; Zalando
Fleisch	Der-Ludwig.de; Gourmetfleisch.de; Otto Gourmet
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de; Fotoparadies; Lidl-Fotos.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Cewe-Fotoservice; Pixum; Snapfish
Games (PC & Konsole)	Computeruniverse; Gameladen.com; Playstation Store
Garten	Ahrens + Sieberz; Dehner.de; GartenXXL
Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de; Tchibo.de; Weltbild.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon; HSE24; QVC
Green Fashion	Gudrun Sjöden.de; Hessnatur.de; Maas-natur.de
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de; Kfzteile24.de; Reifendirekt.de
Kind & Baby	Baby-Walz.de; Jako-o.de; Mytoys.de
Kosmetik & Drogerie	Dm.de; Flaconi.de; Rossmannversand.de
Lebensmittel	Allyouneed Fresh; Eismann.de; Mytime.de
Maßmöbel	Dein Schrank.de; Form.bar; Moebelexperten24.de
Musik & Instrumente	Bax Music; Keymusic.com; Thomann
Outlet-Shopping	Dress-for-less; Outlet46.de; Zalando Lounge
Schmuck & Uhren	Christ.de; Chrono24; Swatch Online-Shop
Schuhmode	Deichmann.com; Reno.de; Zalando
Sicherheitstechnik	Endlich-sicher.de; Sicher24; Wagner Sicherheit
Smart Home	Devolo Home Control; Magenta Smart Home; Mobilcom-Debitel Smart Home
Spirituosen	Myspirits.eu; Rum & Co; Urban Drinks
Sport & Fitness	Intersport.de; Planet-Sports.de; Sportscheck.com
Sportgeräte	Fitnessworld24.net; Sport-Thieme; Sport-Tiedje.de
Süßwaren	Haribo; Ritter Sport; World of Sweets
Tickets	Eventim; Ticket Online; Ticketmaster.de
Tierbedarf	Fressnapf.de; Zooplus; Zoo-Royal
Website-Anbieter	1&1 Mywebsite; Jimdo; Strato
Wein	Hawesko.de; Vinexus; Vinos.de
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Dänisches Bettenlager.de; Ikea.com; Roller.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Impressionen.de; Schlafwelt.de; Wayfair.de

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