

**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 2018**
**Auszeichnung der besten Online-Shops – Mehr als 42.000  
Kundenbewertungen – Feierliche Preisverleihung**

**Berlin/Hamburg, 20.09.2018** – Großes Angebot, komfortabler Preisvergleich, bequeme Lieferung – dies sind nur drei der Gründe, die für einen Einkauf im Internet sprechen. Doch welche Anbieter sind wirklich top? Dies beantwortet eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv. Auf der Basis von über 42.000 Kundenmeinungen werden die besten Online-Anbieter in 47 Kategorien ausgezeichnet. Die feierliche Preisverleihung findet am Donnerstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 22.09.2018, 08:15 Uhr*).

„Niemand kann besser beurteilen wie attraktiv und seriös ein Online-Shop ist als der Verbraucher selbst. Kundenurteile bilden sich aus persönlichen Erfahrungen und entsprechend aussagekräftig sind die Ergebnisse der Konsumentenbefragung. Die Auszeichnung der besten Online-Shops Deutschlands leistet so einen wichtigen Beitrag zur Transparenz und bietet eine gute Orientierungshilfe“, so n-tv-Geschäftsführer Hans Demmel.

Zu den prämierten Online-Shops 2018 zählen unter anderem Allyouneed Fresh (Lebensmittel), Eventim (Tickets), Hellweg.de (Bauen & Heimwerken), Tchibo.de (Generalisten), Teufel.de (Elektronikhersteller) und Zalando (Fashion und Schuhmode). Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Befragung zeichnet ein gutes Stimmungsbild gegenüber der E-Commerce-Branche. Eine hohe Zufriedenheit zeigt sich in den Bereichen Internetauftritt, Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie Versand und Rücksendung. Etwas weniger gut schneiden das Preis-Leistungs-Verhältnis und der Kundenservice ab, womit jeweils mehr als jeder fünfte befragte Kunde nicht zufrieden ist.“

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 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 / 456-74100  
E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

**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 2018

Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
<b>Generalisten</b>	
Online-Shops Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de, Tchibo.de, Weltbild.de
Online-Shops Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE24, QVC
<b>Haus &amp; Garten</b>	
Online-Shops Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hellweg.de, Hornbach.de, Obi.de
Online-Shops Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Contorion, Selfio, Werkzeugstore24
Online-Shops Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Daenischesbettenlager.de, Ikea.com, Roller.de
Online-Shops Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Ambiente Direct, Home24, Wayfair.de
Online-Shops Maßmöbel	Audena, DeinSchrank.de, Form.bar
Online-Shops Badezimmer & Küche	Emero, Mach-Dein-Bad.de, Megabad
Online-Shops Schlafzimmermöbel, Betten, Matratzen	Betten.de, Matratzen-Concord.de, Schlafwelt.de
Online-Shops Bilderrahmen	Allesrahmen.de, ASP-Galeriebedarf, Bilderrahmenwerk.de
Online-Shops Kunst	Kunstpark-Shop.de, Lumas
Online-Shops Garten	Ahrens + Sieberz Online-Shop, Dehner.de, GartenXXL.de
Online-Shops Pflanzen	Baumschule Horstmann, Evrgreen, Tom-Garten
<b>Technik</b>	
Online-Shops Sicherheitstechnik	Sicher24, Wagner-Sicherheit.de
Online-Shops Smart Home	Conrad Connect, Devolo Home Control, Telekom Magenta Smart Home
Online-Shops Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Mediamarkt.de, Saturn.de
Online-Shops Elektronik (ohne Filialnetz)	Comtech, Druckerzubehoer.de, Notebooksbilliger.de
Online-Shops Elektronikhersteller	HTC, Samsung, Teufel.de
Online-Shops Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de, Kfzteile24.de, Reifen.com
<b>Mode &amp; Accessoires</b>	
Online-Shops Fashion (mit Filialnetz)	Ernstings-Family.de, Esprit.de, s.Oliver.de
Online-Shops Fashion (ohne Filialnetz)	About You, Heine, Zalando
Online-Shops Hemden	Excellent-Hemd.de, Hemden Meister, Herrenausstatter.de
Online-Shops Curated Shopping	Kisura, Zalon
Online-Shops Schuhmode	Deichmann.com, I'm walking, Zalando
Online-Shops Schmuck	Bijou-Brigitte.com, Christ.de, Thejewellershop.com
Online-Shops Kostüme & Verkleiden	Buttinette Fasching Online-Shop, Maskworld.com, Party-Discount.de
<b>Leben &amp; Gesundheit</b>	
Online-Shops Augenoptik	Brille24, Mister Spex, My-Spexx.de
Online-Shops Kind & Baby	Babymarkt.de, Baby-Walz.de, Mytoys.de
Online-Shops Kosmetik & Drogerie	Dm.de, Flaconi.de, Rossmann.de
<b>Kochen &amp; Genießen</b>	
Online-Shops Barbecue & Grill	Grill Arena, Santos, Weber.com
Online-Shops Zubehör Kochen & Backen	Dr. Oetker Online-Shop, Tischwelt, Zwilling-Shop.com
Online-Shops Lebensmittel	Allyouneed Fresh, Bofrost, Mytime.de
Online-Shops Kochboxen	Hellofresh.de, Weightwatchers-Shop.de
Online-Shops Wein	Hawesko.de, Jacques.de, Vinexus
Online-Shops E-Zigaretten	eDampf-Shop.com, InTaste.de, Riccardo
<b>Freizeit</b>	
Online-Shops Tickets	Eventim, Reservix, Ticketmaster.de
Online-Shops Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de, Lidl-Fotos.de, Photodose.de
Online-Shops Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Cewe-Fotoservice, Photobox, Pixum
Online-Shops Modellbau	D-Edition, Modellbau Härtle, Modellsport Schweighofer
Online-Shops Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de, Reisebank, Silber-Corner.de
Online-Shops Büro & Basteln	Buttinette Online-Shop, Otto Office, Staples.de
<b>Sport</b>	
Online-Shops Sportgeräte	Hammer.de, Sport-Thieme, Sport-Tiedje.de
Online-Shops Fahrräder & Fahrradzubehör	Bobshop.com, BOC24, Fahrrad-XXL.de
Online-Shops Fußballartikel	11Teamsports.de, Fupashop, Kicker Shop
Online-Shops Golf	Golf24.de, Golfhouse.de, My Golf Outlet
Online-Shops Reitsport	Krämer Online-Shop, Loesdau.de
Online-Shops Angelsport	Angel-Domaene.de, Angelplatz.de, Angelsport.de

\* Je nach Größe der Branche und Anzahl der bewerteten Anbieter wurden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

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