

**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 2019**
**Renommierter Online-Shop-Preis – Verbrauchervotum aus  
rund 40.000 Kundenmeinungen – Feierliche Preisverleihung**

**Berlin/Hamburg, 19.09.2019** – Einkaufen im Internet ist vielfach schon zur Normalität geworden, doch nicht jeder Online-Shop ist eine Empfehlung wert. Welche Anbieter top sind, beantwortet die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders n-tv. Auf der Basis von rund 40.000 Kundenmeinungen werden jetzt die besten Shops in 52 Kategorien ausgezeichnet. Die feierliche Preisverleihung findet am Donnerstagabend in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz statt (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Hightech, Montag, 23.09.2019, 18:35 Uhr*).

„Wer könnte über die Qualität wie auch über Defizite der Online-Shops besser urteilen als der Verbraucher selbst? Deshalb ist das Gesamturteil der Kunden, also die Summe zahlreicher persönlicher Erfahrungen, eine harte Währung. Der Award sorgt hier für Transparenz und stellt eine wichtige Orientierungshilfe im Bereich E-Commerce dar“, so Jochen Dietrich, n-tv-Redaktionsleiter Wirtschaftsmagazine.

Zu den prämierten Online-Shops 2019 zählen bekannte Namen wie auch Spezialisten, beispielsweise Eventim (Tickets), Hellweg.de (Bauen & Heimwerken), Ikea.com (Wohnen), Kitefly.de (Surfen), Lidl.de (Generalisten), Reifen.com (Kfz-Zubehör), Samsung.com (Elektronikhersteller) und Zalando (Fashion). Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Eine hohe Kundenzufriedenheit ist insbesondere in puncto Bestell- und Zahlungsbedingungen zu verzeichnen; auch die Bereiche Internetauftritt sowie Versand und Rücksendung erzielen gute Resultate. Etwas mehr Verbesserungspotenzial zeigt sich beim Preis-Leistungs-Verhältnis und dem Kundenservice.“

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 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



<b>Deutschlands Beste Online-Shops 2019</b>	
<b>Kategorie</b>	<b>Preisträger (alphabetisch)*</b>
<b>Generalisten</b>	
Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de, Tchibo.de, Thomas-Philipps.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE24, QVC
<b>Haus &amp; Garten</b>	
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hellweg.de, Hornbach.de, Obi.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Contorion, Selfio, Werkzeugstore24
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Daenischesbettenlager.de, Ikea.com, Roller.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Ambiente Direkt, Home24, Wayfair.de
Maßmöbel	DeinSchrank.de, Form.bar, Meine-Moebelmanufaktur.de
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Betten.de, Matratzen-Concord.de, Schlafwelt.de
Kindermöbel	Kids Wood Love, Kinderraume.com, Skandic
Badausstattung	Emero, Mach-Dein-Bad.de, Megabad
Fliesen	Fliesenmax.de, Fliesenrabatte.de, Keramundo-Onlineshop.de
Bilderrahmen	Allesrahmen.de, ASP-Galeriebedarf, Bilderrahmenwerk.de
Garten	Baldur-Garten, Dehner.de, Garten XXL
Pflanzen	Ahrens + Sieberz, Baumschule Horstmann, Staudengärtnerei Gaißmayer Online-Shop
Gartenzäune	Zaun24.de, Zaunfuchs.de, Zaunsysteme-direkt.de
<b>Technik</b>	
Sicherheitstechnik	Expert-Security.de, Sicher24, Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Devolvo Home Control, Somfy, Telekom Magenta Smart Home
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Gravis.de, Mediamarkt.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Comtech, Digitalo, Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Medion.com, Samsung.com, Teufel.de
Hifi & Heimkino	Audio Forum Berlin, Beamershop24, Hifi-Regler
Handy-Zubehör	Dein Design, Handyhuelen.de, Mumbi.de
Druckerzubehör	Druckerzubehoer.de, HQ Patronen, Tonerdumping
Games (PC & Konsole)	Computeruniverse, Medimops.de, Ubisoft Store
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de, Kfzteile24.de, Reifen.com
<b>Mode &amp; Accessoires</b>	
Fashion (mit Filialnetz)	Bonprix.de, Ernstings-Family.de, s.Oliver.de
Fashion (ohne Filialnetz)	About You, Happy Size, Zalando
Hemden	Eterna.de, Excellent Hemd, Hemden Meister
Brillen & Kontaktlinsen	Brille24, Lensbest, My-Spexx
<b>Kochen &amp; Genießen</b>	
Lebensmittel	Bofrost, Edeka24.de, Rewe.de
Barbecue & Grill	Grill Arena, Grillstar.de, Rösle
Feinkost	Käfer Online-Shop, Lieferello, Paul Schrader
Gewürze	Ankerkraut, Bremer Gewürzhandel, Schubecks Onlineshop
Wein	Belvini, Jacques.de, Weinfreunde.de
E-Zigaretten	eDampf-Shop.com, InTaste.de, Rauchershop.eu
<b>Freizeit</b>	
Tickets	Eventim, Ticket Online, Ticketmaster.de
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de, Lidl-Fotos.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Cewe-Fotoservice, Photobox, Pixum
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de, Heubach-Edelmetalle.de, Reisebank.de
Büro & Basteln	Buttinette, Otto Office, Staples.de
Einladungen & Grußkarten	Carinokarten, Kartenmacherei, Sendmoments
<b>Sport &amp; Hobbys</b>	
Sportgeräte	Hammer.de, Sport-Thieme, Sport-Tiedje.de
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bobshop.com, Fahrrad-XXL.de, Zweirad-Stadler.de
Campingzubehör	Camping Wagner, Campingshop-24, Fritz-Berger.de
Tennis	Centercourt.de, Tennis Point
Skisport	Ski-Outdoor-Shop.de, Sport Conrad Online-Shop
Surfen	Kitefly.de, Online-surfshop.de, Surfpirates
Golf	All4golf.de, Golf24.de, Golfino.com
Reitsport	Equiva.com, Krämer Online-Shop, Loesdau.de
Angelsport	Angel Domäne, Angelplatz.de, Askari Angel-Shop (Angelsport.de)
Jagd	DJV-Shop.de, Frankonia, Pareyshop
Hundebedarf	Hundeland, Hundeshop, Vet-Concept

\* 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