

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 2020
**Verbrauchervotum aus fast 50.000 Kundenmeinungen –
Auszeichnung der besten Online-Shops Deutschlands**

Berlin/Hamburg, 10.09.2020 – Zahlreiche Online-Shops zählen dieses Jahr zu den Profiteuren eines sich wandelnden Einkaufsverhaltens. Doch nicht jeder Anbieter stellt seine Kunden zufrieden. Welche Online-Shops aus Verbrauchersicht top sind, beantwortet die große Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) und des Nachrichtensenders ntv. Die besten Anbieter in 61 Kategorien werden heute mit dem renommierten Online-Shop-Preis ausgezeichnet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 17.09.2020, 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

„Der Einkauf im Internet boomt, aber nicht jeder Shop ist empfehlenswert. Die große Befragung, also die Summe tausendfacher persönlicher Erfahrungen, führt zu einem validen Kundenurteil. ntv und das DISQ bieten dadurch Orientierung und sorgen für Transparenz über die hierzulande besten Online-Shops“, so Jochen Dietrich, ntv-Redaktionsleiter Wirtschaftsmagazine.



Zu den prämierten Online-Shops 2020 zählen sowohl E-Commerce-Größen wie auch Spezialisten, beispielsweise Mediamarkt.de (Elektronik), Edeka24 (Lebensmittel), Zalando (Fashion), Aldifotos.de (Fotoanbieter), Reifen.com (Kfz-Zubehör), Staples.de (Büro & Basteln), Druckerzubehoer.de und Golf24.de. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zum Gesamtergebnis: „Die Qualität der Internetauftritte wie auch die Bestell- und Zahlungsbedingungen sorgen insgesamt für eine ausgesprochen hohe Kundenzufriedenheit. Etwas kritischer werden dagegen die Aspekte Preis-Leistungs-Verhältnis und Kundenservice gesehen.“

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, zum Beispiel Produktqualität und Angebotsvielfalt, Beratungskompetenz am Telefon, Zahlungsoptionen und Liefermöglichkeiten, Versandkosten sowie Schnelligkeit des Versands und Retouren-Abwicklung. Es gingen 49.264 Kundenmeinungen ein. Bewertet wurden 733 Unternehmen; in die Einzelauswertung gelangten 550 Anbieter, die jeweils 80 Kundenmeinungen erreichten. Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Unternehmen wurden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

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

Pressekontakt:

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

Mediengruppe RTL Deutschland
Kommunikation ntv
Bettina Klauser
Tel.: 0221 / 456-74100
E-Mail: bettina.klauser@mediengruppe-rtl.de

Deutschlands Beste Online-Shops 2020	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)
Generalisten	
Generalisten (mit Filialnetz)	Lidl.de, Netto-online.de, Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE24, QVC
Haus & Garten	
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Hagebau.de, Hellweg.de, Hornbach.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Meinhausshop.de, Selfio, Werkzeugstore24
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Daenischesbettenlager.de, Ikea.com, XXXLutz.de
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Ambientedirect.com, Home24.de, Wayfair
Maßmöbel	DeinSchrank.de, Form.bar, Meine-Moebelmanufaktur.de
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Betten.de, Matratzen-Concord.de, Schlafwelt.de
Kindermöbel	Comfort Baby, Kidswoodlove.de, Skandic
Badausstattung	Emero, Megabad.com, Reuter.de
Wand & Boden	Betterwalls, Billigerluxus.de, Planeo
Fliesen	Fliesenmax.de, Fliesenpark.de, Fliesenrabatte.de
Kamin & Ofen	Hark.de, Kamdi24, Ofen.de
Jalousien & Plissees	Jalousiescout, Plissee-Experte.de, Sunlux24
Bilderrahmen	Allesrahmen.de, Bilderrahmen-kaufen.de, Bilderrahmenwerk.de
Blumen-Abo	Bloomon, Bloomy Days, Valentins
Garten	Baldur-Garten, Dehner.de, Pflanzen-Koelle.de
Pflanzen	Ahrens + Sieberz, Baumschule Horstmann, Gaissmayer.de
Gartenzäune	Zaun24.de, Zaundirekt.de, Zaunfuchs.de
Gartenhäuser	Gartenhaus-Gmbh.de, Mein-Gartenshop24, Steda-online.de
Technik	
Sicherheitstechnik	Expert-Security.de, Sicher24, Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Devollo Home Control, Somfy, Telekom Magenta Smart Home
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Mediamarkt.de, Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Alternate, Digitalo, Notebooksbilliger.de
Elektronikhersteller	Medion.com, Samsung, Teufel.de
Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	Beamershop24, Hifiklubben.de, Hifi-Regler
Handyzubehör	Arktis.de, Dein Design, Handyhuelen.de
Druckerzubehör	Druckerpatronen.de, Druckerzubehoer.de, Toner-dumping.de
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de, Kfzteile24.de, Reifen.com
Mode & Kosmetik	
Fashion (mit Filialnetz)	Breuninger.com, Ernstings-family.de, s.Oliver Online-Shop
Fashion (ohne Filialnetz)	About You, Herrenausstatter.de, Zalando
Hemden	Excellent Hemd, Olymp.com, Vanlaack.com
Brillen & Kontaktlinsen	Apollo.de, Lensbest, My-Spexx
Beauty	Asambeauty, Parfumdreams
Kosmetikmarken	Lush.com, Rituals.com, Yves-Rocher.de
Herrenpflege & -rasur	Brooklyn Soap Company, Heldenlounge, Sober Berlin
Kochen & Genießen	
Lebensmittel	Amazon Fresh, Edeka24, Rewe.de
Barbecue & Grill	Grillfuerst.de, Grillstar.de, Rösle
Feinkost	Foodist, Lieferello, Paul Schrader
Gewürze	Ankerkraut, Ostmann, Pepperworld
Kaffee & Espresso	Coffee Circle, Frogcoffee, Roast Market
Wein	Belvini, Jacques.de, Vinos.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de, Intaste.de, Rauchershop.eu
Pod-Systeme	Blu (myblu), Vype
Freizeit	
Tickets	Adticket, Eventim, Ticket Online
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Aldifotos.de, Lidl-Fotos.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Cewe, Photobox, Pixum
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de, Reisebank.de, Reppa.de
Büro & Basteln	Böttcher AG, Buttinette.de, Staples.de
Einladungen & Grußkarten	Carinokarten, Kartenmacherei, Sendmoments
Sport & Hobbys	
Lauf-Sport	Jogging-Point, Runnerspoint.de, Shop4runners.com
Sportgeräte	Sport-Tec, Sport-Thieme, Sport-Tiedje.de
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bike-Mailorder, Bobshop.com, Fahrrad-XXL.de
Campingzubehör	Camping Wagner, Campingshop-24, Fritz-Berger.de
Yacht & Boot	Awn.de, SvB.de
Skisport	Ski-Outdoor-Shop.de, Sport-Conrad.com, Xspo.de
Surfen	Online-Surfshop.de, Surfdomo, Surfer-World.com
Golf	All4golf.de, Golf24.de, Golfino.com
Dart	Dartshop.de, Dartshopper.de, Mcdart.de
Jagd	DJV-Shop.de, Frankonia.de, Pareyshop
Hundebedarf	Alsa-Hundewelt.de, Hundeshop.de, Schecker.de