

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Portale 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 17. Mai 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	9
2. Zusammenfassung	11
3. Die Preisträger	12
4. Gesamturteil Online-Portale	18
Reise & Mobilität	
▪ Auto-Abo	18
▪ Bootsverkauf & -ankauf	20
▪ Camper-Sharing	22
▪ Campingportale	24
▪ Carsharing	26
▪ E-Mobilität	28
▪ E-Roller-Sharing	30
▪ Fahrrad-Abo	32
▪ Ferienhausportale	34
▪ Gebrauchtwagenportale	36
▪ Hotelbuchungsportale	38
▪ Kfz-Werkstatt-Portale	40

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Seite

4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)

Reise & Mobilität (Fortsetzung)

▪ Kreuzfahrtportale	42
▪ Neuwagenportale	44
▪ Parkplätze	46
▪ Reiseschnäppchen	48
▪ Tankkosten-Vergleich	50
▪ Wohnmobilvermietung	52
▪ Wohnmobilvermittlung	54
▪ Yachtcharter	56

Shopping

▪ Marktplätze Privatanbieter	58
▪ Preissuchmaschinen	60
▪ Rabattportale	62
▪ Schnäppchenportale	64

Universal & Finanzen

▪ Branchenverzeichnisse	66
▪ Crowdfunding Unternehmen & Projekte	68
▪ Fahrradleasing-Portale	70

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)	
Universal & Finanzen (Fortsetzung)	
▪ Goldankauf	72
▪ Gold-Vergleichsportale	74
▪ Kreditportale	76
▪ Leasingportale	78
▪ Leasing-Vergleichsportale	80
▪ Online-Rechtsberatung	82
▪ Universal-Vergleichsrechner	84
▪ Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen	86
Beruf	
▪ Jobbörsen Berufseinsteiger	88
▪ Jobportale	90
▪ Spezialjobbörsen	92
▪ Studenten- und Aushilfsjobs	94
Technik & Geräte	
▪ Cloud-Anbieter	96
▪ Mietportale Geräte/Maschinen	98

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)	
Technik & Geräte (Fortsetzung)	
▪ Mietportale Technik	100
▪ Webhosting-Anbieter	102
Wohnen & Haushalt	
▪ Energietarif-Wechselportale	104
▪ Handwerkerportale	106
▪ Hausbauportale	108
▪ Haushaltshilfe/Kinderbetreuung	110
▪ Heizöl-Preisvergleich	112
▪ Immobilienportale	114
▪ Maklervermittlung	116
▪ Online-Textilreinigungen	118
▪ Überregionale Handwerksbetriebe	120
▪ Umzugsportale	122
▪ WG-Portale	124

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)	
Freizeit	
■ Hochzeitsportale	126
■ Kochboxen	128
■ Lieferservice	130
■ Mietportale Universal	132
■ Online-Lotto-Anbieter	134
■ Portale Zeitschriften-Abos	136
■ Restaurant-Portale	138
■ Wetterportale	140
5. Methodik	142
Anhang	148

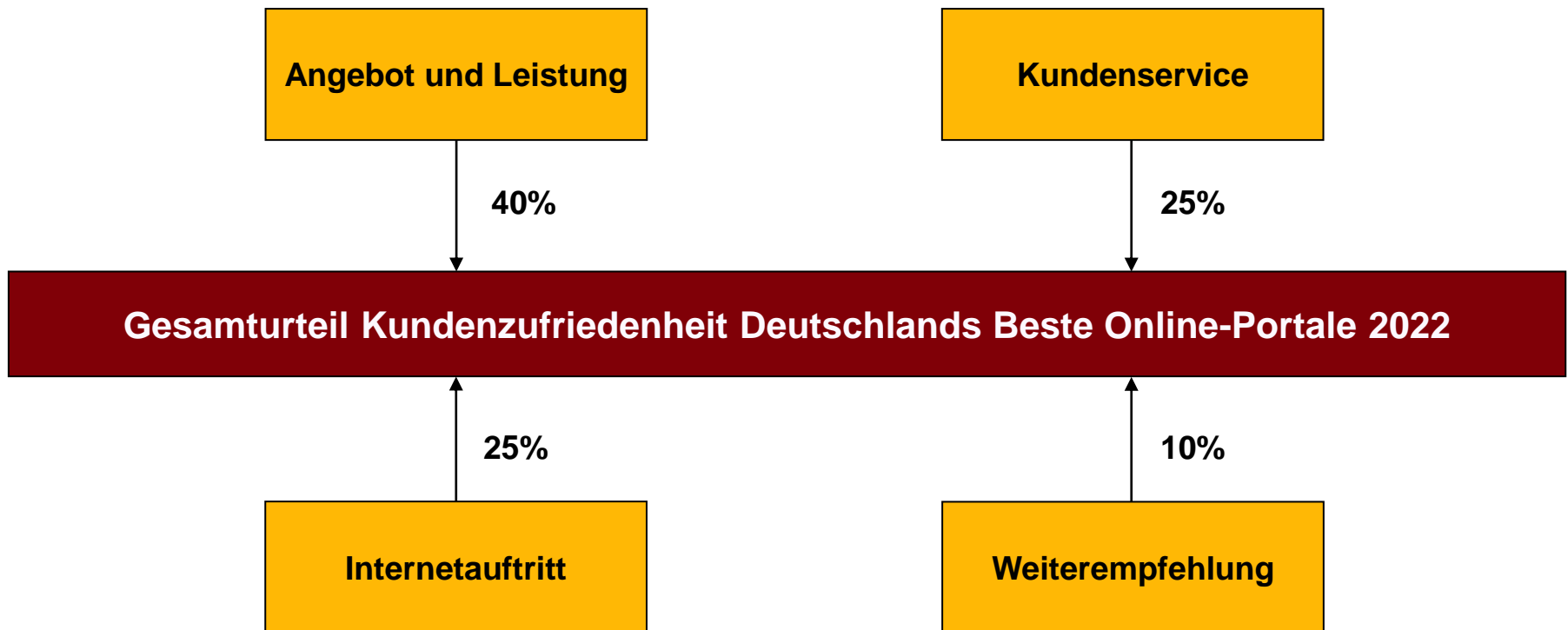
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	604 Online-Portale. In der Einzelauswertung: 437 Online-Portale in 62 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	November 2021 bis April 2022
Befragungszeit	11. Januar bis 30. März 2022
Befragte	Personen, 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt zum jeweiligen Online-Portal bzw. Nutzung von Leistungen in den letzten 12 Monaten)
Teilnehmerzahl	n = 43.183*
Kriterien	Angebot und Leistung, Kundenservice, Internetauftritt, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Reise & Mobilität			
Auto-Abo	Cluno	Finn.Auto	Vive La Car
Bootsverkauf & -ankauf	ADAC Skipper-Portal	Boot24.com	Boote.de
Camper-Sharing	Paul Camper	Yescapa	-
Campingportale	Camping.info	Eurocamp	Pincamp
Carsharing	Flinkster	Hertz24/7	Miles
E-Mobilität	Smarter-fahren.de	The Mobility House	-
E-Roller-Sharing	Emmy	Felyx	Stella
Fahrrad-Abo	eBike Abo	Swapfiets	-
Ferienhausportale	Fewo-direkt	Novasol	Traum-Ferienwohnungen.de
Gebrauchtwagenportale	Autoscout24	Heycar	Mobile.de
Hotelbuchungsportale	Booking.com	Check24	HRS
Kfz-Werkstatt-Portale	Autobutler	Autoreparaturen.de	Fairgarage
Kreuzfahrtportale	Dreamlines.de	Kreuzfahrtberater.de	Oceando.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Reise & Mobilität (Fortsetzung)			
Neuwagenportale	Carwow	Neuwagen24.de	Sixt-Neuwagen.de
Parkplätze	Ich-parke-billiger.de	Parkandfly.de	Parkos
Reiseschnäppchen	Secret Escapes	Urlaubsguru	Urlaubspiraten
Tankkosten-Vergleich	Clever-tanken.de	Ich-tanke.de	Mehr-tanken
Wohnmobilvermietung	McRent	Rent and Travel	Roadsurfer
Wohnmobilvermittlung	Best Camper	Camperdays	CU Camper
Yachtcharter	Argos	Boataround	Yachtcharterfinder.com
Shopping			
Marktplätze Privatanbieter	Ebay Kleinanzeigen	Etsy	Vinted
Preissuchmaschinen	Billiger.de	Guenstiger.de	Idealo
Rabattportale	Coupons.de	Gutscheine.de	Gutscheinpony
Schnäppchenportale	Dealbunny.de	Dealdoktor	Mydealz

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Universal & Finanzen			
Branchenverzeichnisse	11880.com	Das Örtliche	Gelbe Seiten
Crowdinvesting Unternehmen & Projekte	Bettervest	Companisto	Investor (ehem. Kapilendo und Finnest)
Fahrradleasing-Portale	Businessbike	Eurorad	Jobrad
Goldankauf	Dein-Goldankauf.de	Goldankauf123.de	Moneygold.de
Gold-Vergleichsportale	Gold-Preisvergleich.de	-	-
Kreditportale	Credimaxx	Creditplus	Maxda
Leasingportale	Abcfinance	Leasingmarkt.de	Vehiculum
Leasing-Vergleichsportale	Goleasy	Sparneuwagen.de	-
Online-Rechtsberatung	Advocard	Frag-einen-Anwalt.de	Juraforum
Universal-Vergleichsrechner	Check24	Tarifcheck.de	Verivox
Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen	Baufi24	Finanzcheck.de	Vergleich.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

3. Die Preisträger

Kategorie				Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*			
Beruf							
Jobbörsen Berufseinsteiger		Aubi-Plus		Ausbildung.de		Staufenbiel Institut	
Jobportale		Stellenanzeigen.de		Stepstone		Xing	
Spezialjobbörsen		Das Auge		Experteer.de		Yourfirm	
Studenten- und Aushilfsjobs		In Staff		Jobruf		Studiwork	
Technik & Geräte							
Cloud-Anbieter		Google Drive		Strato Hidrive		Your Secure Cloud	
Mietportale Geräte/Maschinen		HKL Baumaschinen		Klarx		-	
Mietportale Technik		Everphone		Grover		Liverental.de	
Webhosting-Anbieter		Domain Factory		Host Europe		Ionos by 1&1	

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Wohnen & Haushalt			
Energietarif-Wechselportale	Cheapenergy24	Switchup.de	Wechselpilot
Handwerkerportale	Aroundhome	Myhammer	Wirsindehandwerk.de
Hausbauportale	Fertighaus.de	Fertighauswelt.de	Musterhaus.net
Haushaltshilfe/Kinderbetreuung	Betreut.de	Book A Tiger	Mr. Cleaner
Heizöl-Preisvergleich	Fast Energy	Heizoel24.de	-
Immobilienportale	Immonet.de	Immoscout24	Immowelt.de
Maklervermittlung	123Makler	Hausgold	Immoverkauf24
Online-Textilreinigungen	Jonny Fresh	Persil Service Online	Waschmal
Überregionale Handwerksbetriebe	Kesselheld	Thermondo	-
Umzugsportale	Movinga	Umzug.de	Umzugsauktion.de
WG-Portale	Housing Anywhere	WG-Gesucht.de	WG-Suche.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Freizeit			
Hochzeitsportale	Hochzeitsplaza.de	Weddix	Zankyou
Kochboxen	Hellofresh	Marley Spoon	-
Lieferservice	Lieferando.de	Online-Pizza.de	Pizzeria.de
Mietportale Universal	Erento	Miet24.de	-
Online-Lotto-Anbieter	Lotto.de	Lotto24	Tipp24.de
Portale Zeitschriften-Abos	Leserservice.de	Lorenz-Leserservice.de	Readly
Restaurant-Portale	Love-veggie.com	Opentable	Thefork
Wetterportale	Deutscher Wetterdienst	Wetter.com	Wetter.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Auto-Abo

In der Kategorie Auto-Abo wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abodeinauto.de
- Care by Volvo
- Carminga
- Carship
- Cluno
- Conqar
- Faaren
- Finn.Auto
- Like2drive
- Sixt+
- Vive La Car
- VW Autoabo

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Bootsverkauf & -ankauf

In der Kategorie Bootsverkauf & -ankauf wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Skipper-Portal
- Best-Boats24
- Boatnet.de
- Boot24.com
- Boote.de
- Mein-Boot.eu

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Camper-Sharing

In der Kategorie Camper-Sharing wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Campanda
- Erento
- Paul Camper
- Yescapa

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Campingportale

In der Kategorie Campingportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Camping.info
- Campingplatz.de
- Caravaning.de
- Eurocamp
- Pincamp
- Selectcamp
- Vacansoleil

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Carsharing

In der Kategorie Carsharing wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cambio
- Flinkster
- Getaround (ehemals Drivy)
- Hertz24/7
- Miles
- Share Now
- Sixt Share
- Snappcar
- Stadtmobil

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: E-Mobilität

In der Kategorie E-Mobilität wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Get It Done
- Lade Hero
- Pro-Charge
- Smarter-fahren.de
- The Mobility House

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: E-Roller-Sharing

In der Kategorie E-Roller-Sharing wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eddy
- Emmy
- Evo Sharing
- Felyx
- Frank-e
- Stella

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Fahrrad-Abo

In der Kategorie Fahrrad-Abo wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC e-Ride
- eBike Abo
- Fahrradabo.net
- Green Moves
- Swapfiets

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Ferienhausportale

In der Kategorie Ferienhausportale wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bestfewo.de
- Casamundo
- Dan Center
- E-Domizil
- Fewo-direkt
- Holidu
- HRS Holidays
- Interchalet
- Novasol
- Tourist-online.de
- Traum-Ferienwohnungen.de
- TUI-Ferienhaus.de
- TUIvillas.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Gebrauchtwagenportale

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autohaus24.de
- Autohero
- Automobile.de
- Autoscout24
- Carnext
- Heycar
- Mobile.de
- Pkw.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Hotelbuchungsportale

In der Kategorie Hotelbuchungsportale wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Booking.com
- Check24
- Ebooking.com
- Ehotel
- Hotel.de
- Hotels.com
- HRS

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Kfz-Werkstatt-Portale

In der Kategorie Kfz-Werkstatt-Portale wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autobutler
- Autoreparaturen.de
- Autoservice.com
- Fairgarage
- Repareo
- Werkstars

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Kreuzfahrtportale

In der Kategorie Kreuzfahrtportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Cruise24.de](https://www.cruise24.de)
- [Dreamlines.de](https://www.dreamlines.de)
- [E-hoi.de](https://www.e-hoi.de)
- [Go7seas-Kreuzfahrten.de](https://www.go7seas-kreuzfahrten.de)
- [Kreuzfahrtberater.de](https://www.kreuzfahrtberater.de)
- [Kreuzfahrten.de](https://www.kreuzfahrten.de)
- [Kreuzfahrten-Flemming.de](https://www.kreuzfahrten-flemming.de)
- [Kreuzfahrtschnaepchen.com](https://www.kreuzfahrtschnaepchen.com)
- [Oceando.de](https://www.oceando.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Neuwagenportale

In der Kategorie Neuwagenportale wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Carneoo
- Carworld24
- Carwow
- Meinauto.de
- Neuwagen24.de
- Sixt-Neuwagen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Parkplätze

In der Kategorie Parkplätze wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Holiday Extras
- Ich-parke-billiger.de
- McParking
- Parkandfly.de
- Parken-und-fliegen.de
- Parkos

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Reiseschnäppchen

In der Kategorie Reiseschnäppchen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Reiseuhu
- Secret Escapes
- Travelcircus
- Travelzoo
- Urlaubsguru
- Urlaubspiraten
- Urlaubstracker.de
- Voyage Privé

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Tankkosten-Vergleich

In der Kategorie Tankkosten-Vergleich wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Benzinpreis.de](#)
- [Benzinpreis-Blitz](#)
- [Clever-tanken.de](#)
- [Ich-tanke.de](#)
- [Mehr-tanken](#)
- [Spritkostenrechner.de](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Wohnmobilvermietung

In der Kategorie Wohnmobilvermietung wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DRM Deutsche Reisemobil Vermietung
- McRent
- Reisemobil-Portal.de
- Rent and Travel
- Rent Easy
- Roadsurfer

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Wohnmobilvermittlung

In der Kategorie Wohnmobilvermittlung wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Wohnmobil-Vermietung
- Best Camper
- Camper Boerse
- Camperdays
- CU Camper
- Rent a Camper
- TUI Camper

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Yachtcharter

In der Kategorie Yachtcharter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Argos
- Boataround
- Klaro Charter
- Master Yachting
- Multihull Charter
- Yachtcharterfinder.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Marktplätze Privatanbieter

In der Kategorie Marktplätze Privatanbieter wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ebay Kleinanzeigen
- Etsy
- Hood.de
- Markt.de
- Quoka.de
- Shpock
- Vinted

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Preissuchmaschinen

In der Kategorie Preissuchmaschinen wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auspreiser.de
- Bestcheck.de
- Billiger.de
- Geizhals Preisvergleich
- Guentiger.de
- Idealo
- Preis.de
- Preissuchmaschine.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Rabattportale

In der Kategorie Rabattportale wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Coupons.de
- Einfach-Sparsam.de
- Gutscheine.de
- Gutscheinpony
- Gutscheinrabatt.de
- Gutscheinsammler.de
- Sparwelt.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Schnäppchenportale

In der Kategorie Schnäppchenportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dealbunny.de
- Dealdoktor
- Dealgott.de
- Mein-Deal.com
- Mydealz
- Mytopdeals.net
- Schnäppchenfuchs
- Snipz.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Branchenverzeichnisse

In der Kategorie Branchenverzeichnisse wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 11880.com
- Auskunft.de
- Cylex
- Das Örtliche
- Das Telefonbuch
- Gelbe Seiten
- Glocal.de
- Öffnungszeitenbuch

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Crowdfunding Unternehmen & Projekte

In der Kategorie Crowdfunding Unternehmen & Projekte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bettervest
- Companisto
- Invesdor (ehem. Kapilendo und Finnest)
- Leihdeinerumweltgeld.de
- Moneywell
- Seedmatch
- Wiwin

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Fahrradleasing-Portale

In der Kategorie Fahrradleasing-Portale wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bikeleasing-Service
- Businessbike
- Company Bike
- Eurorad
- Jobrad
- Lease a bike
- Mein-Dienstrad.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Goldankauf

In der Kategorie Goldankauf wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dein-Goldankauf.de
- Goldankauf Börse
- Goldankauf Marin
- Goldankauf123.de
- Goldhandelshaus
- Moneygold.de
- Norddeutsche Edelmetall Scheideanstalt

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Gold-Vergleichsportale

In der Kategorie Gold-Vergleichsportale wurden drei Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle folgende drei Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bullion-investor.com
- Gold.de
- Gold-Preisvergleich.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Kreditportale

In der Kategorie Kreditportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auxmoney
- Credimaxx
- Creditolo
- Creditplus
- Giromatch
- Kredit.de
- Kredite24
- Maxda

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Leasingportale

In der Kategorie Leasingportale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abcfinance
- Fin Compare
- Getyourdrive
- Leasingdeal.de
- Leasingmarkt.de
- Leasingo
- Leasingtime
- Null-Leasing.com
- Sixt-Leasing.de
- Vehiculum

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Leasing-Vergleichsportale

In der Kategorie Leasing-Vergleichsportale wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Neuwagen
- Goleasy
- Preiswert-leasen.de
- Sparneuwagen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Online-Rechtsberatung

In der Kategorie Online-Rechtsberatung wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123Recht.de
- Advocado
- Advocard
- Anwalt.de
- Anwalt24
- Anwaltonline.com
- Frag-einen-Anwalt.de
- Juraforum
- Rechtsberater.de
- Yourxpert.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Universal-Vergleichsrechner

In der Kategorie Universal-Vergleichsrechner wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Check24
- Preisvergleich.de
- Tarifcheck.de
- Tarifvergleich
- Verivox
- Wechselepiraten

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Vergleichsrechner Finanzen/Versicherungen

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Baufi24
- Financescout24
- Finanzcheck.de
- Finanzen.de
- Finanzfluss
- Finanzrechner.org
- Smava
- Vergleich.de
- Vergleichen-und-sparen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf: Jobbörsen Berufseinsteiger

In der Kategorie Jobbörsen Berufseinsteiger wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Absolventa
- Aubi-Plus
- Ausbildung.de
- Ausbildungsmarkt.de
- Ausbildungsstellen.de
- Azubi.de
- Azubiyo
- Staufenberg Institut
- Stellenwerk
- Zeit Campus Boa Jobbörse

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf: Jobportale

In der Kategorie Jobportale wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Indeed
- Jobware
- Kalaydo.de
- Meinestadt.de
- Monster
- Stellenanzeigen.de
- Stepstone
- Xing

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf: Spezialjobbörsen

In der Kategorie Spezialjobbörsen wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Das Auge
- Experteer.de
- Freelance.de
- Freelancermap
- Ingenieur.de
- Jobvector
- Springer Medizin
- Yourfirm

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf: Studenten- und Aushilfsjobs

In der Kategorie Studenten- und Aushilfsjobs wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aushilfsjobs.info
- Connecticum
- In Staff
- Jobmensa
- Jobruf
- Minijob-Anzeigen.de
- Stellenwerk
- Studentenvermittlung.de
- Studiwork

4. Gesamturteil Online-Portale

Technik & Geräte: Cloud-Anbieter

In der Kategorie Cloud-Anbieter wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1blu
- Google Drive
- Hornetdrive
- Strato Hidrive
- Telekom Magenta Cloud
- Your Secure Cloud

4. Gesamturteil Online-Portale

Technik & Geräte: Mietportale Geräte/Maschinen

In der Kategorie Mietportale Geräte/Maschinen wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beyer-Mietservice
- HKL Baumaschinen
- Klarx
- Rental-Portal
- Rentas

4. Gesamturteil Online-Portale

Technik & Geräte: Mietportale Technik

In der Kategorie Mietportale Technik wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Computermiete.de
- Everphone
- Flex it rent
- Grover
- Liverental.de
- Pad4rent

4. Gesamturteil Online-Portale

Technik & Geräte: Webhosting-Anbieter

In der Kategorie Webhosting-Anbieter wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1blu
- All-inkl.com
- Checkdomain
- Domain Factory
- Hetzner
- Host Europe
- Ionos by 1&1
- Strato
- United-domains

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Energietarif-Wechselportale

In der Kategorie Energietarif-Wechselportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cheapenergy24
- Energyhopper
- Esave
- Stromzentrum
- Switchup.de
- Wechselfabrik
- Wechselpilot
- Wechselstrom.eu

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Handwerkerportale

In der Kategorie Handwerkerportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aroundhome
- Blauarbeit.de
- Energieheld
- Heizungsfinder
- Homify
- Lokales Handwerk
- Myhammer
- Wirsindhandwerk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Hausbauportale

In der Kategorie Hausbauportale wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauen.de
- Bau-Welt.de
- Beispielhaus.de
- Fertighaus.de
- Fertighauswelt.de
- Haus XXL
- Musterhaus.net

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Haushaltshilfe/Kinderbetreuung

In der Kategorie Haushaltshilfe/Kinderbetreuung wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betreut.de
- Book A Tiger
- Die Haushaltsjobbörse
- Hallobabysitter.de
- Haushelden
- Helping
- Mr. Cleaner

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Heizöl-Preisvergleich

In der Kategorie Heizöl-Preisvergleich wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Esoil
- Fast Energy
- Heizoel24.de
- Oelbestellung.de
- Tanke-günstig.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Immobilienportale

In der Kategorie Immobilienportale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1A-Immobilienmarkt
- Immobilien.de
- Immonet.de
- Immoscout24
- Immowelt.de
- IVD24
- Sparkassen Immobilien

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Maklervermittlung

In der Kategorie Maklervermittlung wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123Makler
- Hausgold
- Ihr Maklervergleich
- Immobilie-richtig-verkaufen.de
- Immoverkauf24
- Makler-Lotse

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Online-Textilreinigungen

In der Kategorie Online-Textilreinigungen wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Jonny Fresh
- Müden Reinigung
- Myclean
- Persil Service Online
- Qualitaetsreinigung24
- Waschmal

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Überregionale Handwerksbetriebe

In der Kategorie Überregionale Handwerksbetriebe wurden fünf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Kesselheld
- Rednux
- Seniovo
- Thermondo

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Umzugsportale

In der Kategorie Umzugsportale wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Movinga](#)
- [Umzuege.de](#)
- [Umzug.de](#)
- [Umzug-365](#)
- [Umzugsauktion.de](#)
- [Umzugsportal.de](#)
- [Umzugspreisvergleich.de](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: WG-Portale

In der Kategorie WG-Portale wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Housing Anywhere
- SeniorenWG-Gold.de
- Studenten-Wohnung.de
- WG-Gesucht.de
- WG-Liste.de
- WG-Suche.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Hochzeitsportale

In der Kategorie Hochzeitsportale wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzel-auswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Braut.de
- Hochzeit.com
- Hochzeitsplaza.de
- Hochzeitsportal24
- Weddingstyle.de
- Weddix
- Zankyou

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Kochboxen

In der Kategorie Kochboxen wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dinnerly
- Hellofresh
- Marley Spoon
- Vegantastic
- Vegetarische-Kochbox.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Lieferservice

In der Kategorie Lieferservice wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bringbutler.de
- Flying Pizza
- Lieferando.de
- Online-Pizza.de
- Pizzeria.de
- Restablo.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Mietportale Universal

In der Kategorie Mietportale Universal wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Erento
- Miet24.de
- Mietmeile.de
- Rentinorio
- Share4good

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Online-Lotto-Anbieter

In der Kategorie Online-Lotto-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Faber Lotto
- Lotterie.de
- Lotto.de
- Lotto24
- Lottobay.de
- Tipp24.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Portale Zeitschriften-Abos

In der Kategorie Portale Zeitschriften-Abos wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abo24.de
- Abo-Direkt.de
- Abomix
- Abopool
- iKiosk
- Leserservice.de
- Lorenz-Leserservice.de
- Presseplus
- Readly
- United-Kiosk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Restaurant-Portale

In der Kategorie Restaurant-Portale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Gastroguide.de](https://www.gastroguide.de)
- [Love-veggie.com](https://www.love-veggie.com)
- [Opentable](https://www.opentable.com)
- [Quandoo](https://www.quandoo.com)
- [Restaurant-Ranglisten.de](https://www.restaurant-ranglisten.de)
- [Schlemmer Atlas](https://www.schlemmeratlas.de)
- [Speisekarte.de](https://www.speisekarte.de)
- [Thefork](https://www.thefork.com)

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Wetterportale

In der Kategorie Wetterportale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Deutscher Wetterdienst
- Donnerwetter.de
- Unwetterzentrale.de
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetter24
- Wetteronline.de

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Im Alltag der deutschen Bevölkerung geht fast kein Weg an der Nutzung des Internets und von Online-Portalen vorbei. Angefangen bei der Suche nach einem Ausbildungsplatz oder neuem Auto, über Informationen zu Ärzten und Behandlungen, der Bestellung von Lebensmitteln oder Gebrauchsgegenständen, bis zur Urlaubsbuchung und Verwaltungsservices. All diese Aktivitäten funktionieren dank Online-Portalen von überall und zu jeder Zeit. Ob suchen, vergleichen, informieren oder sogar Verträge abschließen – Webportale bieten eine Vielzahl an Möglichkeiten. Vergleichs- und Webportale ermöglichen eine komfortable Lösung – heute ist niemand mehr gezwungen, auf der Suche nach dem besten Angebot Prospekte zu wälzen. Im Jahr 2021 wurde das Internet von 66,6 Millionen Menschen genutzt.* Die Beliebtheit und die wachsende Bedeutung des Internets spiegeln sich bei der Häufigkeit der Internetnutzung wider: Mindestens einmal pro Tag sind 50,27 Millionen Personen in Deutschland im Internet unterwegs.** Dabei wird das Internet mit am häufigsten für die Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen genutzt: 98 Prozent der Deutschen nutzten im Jahr 2020 das Internet hierfür.***

Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität nun zum sechsten Mal Deutschlands beste Online-Portale mit dem gleichnamigen Award aus.

* Vgl. ARD; ZDF (2021): Anzahl der Internetnutzer in Deutschland in den Jahren 1997 bis 2021 (in Millionen). Online unter: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/36146/umfrage/anzahl-der-internetnutzer-in-deutschland-seit-1997> (Abrufdatum: 21.4.2022).

** Vgl. IfD Allensbach (2021): Internetnutzer in Deutschland nach Häufigkeit der Internetnutzung von 2017 bis 2021 (in Millionen). Online unter: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/171009/umfrage/haeufigkeit-der-internetnutzung> (Abrufdatum: 21.4.2022).

*** Vgl. Statistisches Bundesamt (2020): Anteil der Internetnutzer in Deutschland, die das Internet für folgende Aktivitäten nutzen, im Jahr 2020. Online unter: <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/961616/umfrage/anteil-der-nutzer-von-internetaktivitaeten-in-deutschland> (Abrufdatum: 18.10.2021).

5. Methodik

Vorgehensweise

Die Zufriedenheit mit den Online-Portalen können die Kundinnen und Kunden am besten selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen zeigen, wie es um ein Online-Portal bestellt ist, worin die Stärken und Schwächen liegen und letztlich, ob die Nutzung überhaupt lohnenswert ist. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Januar bis März 2022 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Untersuchungsgegenstand der Befragung war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Online-Portalen in den drei Leistungsbereichen Angebot und Leistung, Kundenservice sowie Internetauftritt. Darüber hinaus gaben die Verbraucher außerdem ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Portals ab. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von der Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, über die Kontaktmöglichkeiten, die Reaktionen auf Kundenanfragen, die Freundlichkeit und die Beratungskompetenz der Mitarbeiter bis hin zum Informationsgehalt der Websites und der Verständlichkeit deren Inhalte.

Im Zentrum der Untersuchung standen Portale aus 62 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Jobportalen über Reiseportale bis hin zu Lieferservices und Preissuchmaschinen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- Angebot und Leistung bei dem Online-Portal xxx*?
(Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, attraktiver Nutzen des Portals, zum Beispiel bei Vergleichsportalen gute Ergebnisse und Vergleich vieler Anbieter)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Angebot und Leistung: n = 43.131

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 43.183. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei dem Online-Portal xxx*?
(Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen wie Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Kundenservice: n = 34.915

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 43.183. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Internetauftritt bei dem Online-Portal xxx*?
(Hoher Informationsgehalt der Websites, Verständlichkeit der Inhalte, einfache Navigation, effiziente Suchfunktionen, Sortier- und Filtermöglichkeiten, gute Übersichtlichkeit und Gestaltung der Seite)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Internetauftritt: n = 42.867

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 43.183. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

Frage

Würden Sie das Portal xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

Fallzahlen**

n = 43.183

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 43.183.

	Seite
A. Demografie	149
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	151
C. Klimaneutralität	152

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	50,8%
Weiblich	49,2%
Divers	0,0%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,0%
Bayern	10,1%
Berlin	8,0%
Brandenburg	2,7%
Bremen	3,3%
Hamburg	6,7%
Hessen	8,4%
Mecklenburg-Vorpommern	3,2%
Niedersachsen	10,0%
Nordrhein-Westfalen	12,2%
Rheinland-Pfalz	4,5%
Saarland	2,2%
Sachsen	5,5%
Sachsen-Anhalt	4,2%
Schleswig-Holstein	4,6%
Thüringen	4,4%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,2%
20 bis 29 Jahre	13,6%
30 bis 39 Jahre	26,0%
40 bis 49 Jahre	24,4%
50 bis 59 Jahre	22,2%
60 Jahre und älter	13,6%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	1,8%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,4%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	28,8%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	34,5%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	21,5%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	0,7%
Angestellt (Vollzeit)	63,5%
Angestellt (Teilzeit)	11,6%
Selbstständig	15,5%
Schulpflichtig / studierend	2,9%
Pensioniert / in Rente	5,8%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	26,2%
Zwei Personen	47,3%
Drei Personen	20,3%
Vier oder mehr Personen	6,2%

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

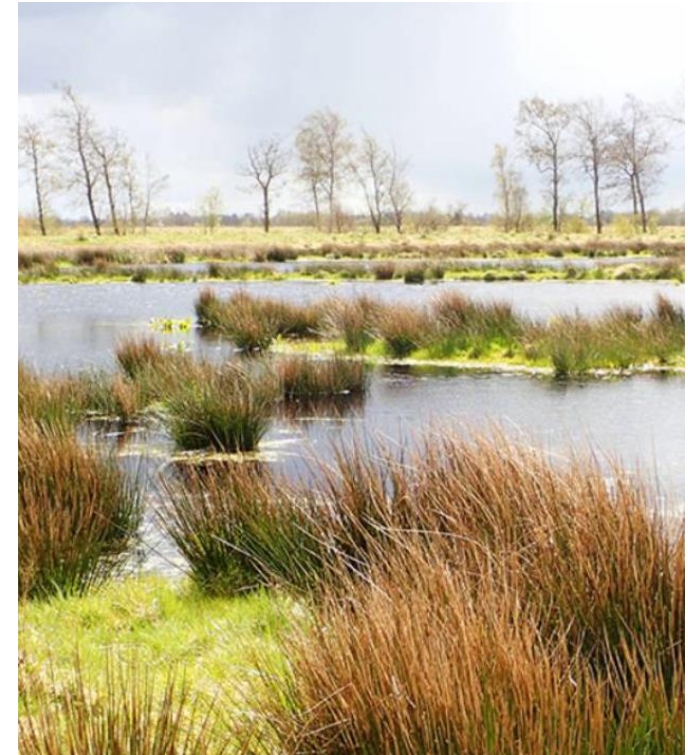
- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personengruppen werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

C. Klimaneutralität

Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein