

## PRESSEMITTEILUNG

ntv Nachrichtenfernsehen GmbH  
Picassoplatz 1  
50679 Köln

**Deutschlands Beste Online-Shops 2023****Renommierter E-Commerce-Award – Preisträger durch Verbrauchervotum aus rund 80.000 Kundenmeinungen**

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 0  
info@disq.de, www.disq.de

**Berlin, 19.09.2023** – Großes Angebot, 24/7-Bestellbarkeit, Lieferung nach Hause – dies sind nur drei der Gründe, die für Online-Shopping sprechen. Welche Anbieter top sind, beantwortet die große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) und des Nachrichtensenders ntv. Rund 80.000 Kundenmeinungen entschieden über die besten Unternehmen in 102 Kategorien. Der Award „Deutschlands Beste Online-Shops 2023“ wird heute in der Bertelsmann-Repräsentanz in Berlin verliehen (*Sendehinweis: ntv Startup Magazin, Samstag, 23.09.2023, 10:30 Uhr*).

„Eine insgesamt hohe Kundenzufriedenheit kennzeichnet die bewerteten Online-Shop-Branchen. Vom Angebot, Kundenservice und Internetauftritt über Bestell- und Zahlungsbedingungen bis hin zum Aspekt Versand und Rücksendung schneiden alle Bereiche positiv ab. Einzig das Preis-Leistungs-Verhältnis wird von den preissensiblen Verbraucherinnen und Verbrauchern etwas kritischer gesehen“, bilanziert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Zu den aus Kundensicht besten Online-Shops und damit zu den Preisträgern zählen E-Commerce-Größen wie auch Spezialisten, etwa Amazon, Conrad.de, Hellweg.de, Tchibo.de, Samsung, Zalando, Ahrens + Sieberz, ATP-Autoteile.de, Kenwood.de und Valentins.

Catja Stammen, Redaktionsleiterin ntv-Wirtschaftsmagazine: „Durch ihre individuellen Einkaufserfahrungen sind die Konsumentinnen und Konsumenten prädestiniert, über die Qualität von Online-Shops zu urteilen. Der Verbraucher-Award ist deshalb ein wichtiger E-Commerce-Gradmesser und eine hilfreiche Orientierungshilfe vor der Kaufentscheidung.“

Im Rahmen der bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel wurde die Kundenzufriedenheit mit Online-Shops in den Bereichen Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App, Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie Versand und Rücksendung erhoben. Berücksichtigt wurden dabei vielzählige Einzelaspekte, etwa Produktqualität und Angebotsvielfalt, Beratungskompetenz am Telefon, per E-Mail und Chat, Zahlungsoptionen und Liefermöglichkeiten, Versandkosten und -schnelligkeit sowie Retouren-Abwicklung. Zudem floss die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden in das Gesamtergebnis ein. Bewertet wurden insgesamt 1.001 Unternehmen; in die Einzelauswertung gelangten 884 Online-Shops mit je mindestens 80 Stimmen. Es gingen insgesamt 79.969 Kundenmeinungen ein.

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

**Pressekontakt:**

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

RTL Deutschland  
Nicole Hobusch  
Senior Managerin Kommunikation  
Tel.: 0221 / 456-74103  
E-Mail: nicole.hobusch@rtl.de



Deutschlands Beste Online-Shops 2023	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
<b>Generalisten</b>	
Generalisten (mit Filialnetz)	Galeria.de, Lidl.de, Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon, HSE, QVC
<b>Haus &amp; Garten</b>	
Badausstattung	Baddepot, Calmwaters, Megabad.com
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Globus-Baumarkt.de, Hellweg.de, Hornbach.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Bausep, SvH24.de, Werkzeugstore24
Bilderrahmen	Allesrahmen.de, Bilderrahmenwerk.de, Halbe-Rahmen
Blumen-Abo	Bloom & Wild, Bloomon, Valentins
Fenster- und Türdichtungen	Einfach-Dichtungen.de, Fensterdichtungen.org
Fliesen	Fliesenpark.de, Fliesenrabatte.de, Keramics.com
Gartenhäuser	Gartenhaus-GmbH.de, Mygardenhome.de, Steda.de
Gartenmöbel	Gartenmöbel Company, Gartenmoebel.de, Mein schöner Garten Shop
Gartenzäune	Gartenzaun24, Zaun24.de, Zaunfuchs.de
Geländer	Hörr, Huero, Metallbau-Onlineshop.de
Glasprodukte nach Maß	Glas Star, Glasprofis24, MySpiegel.de
Haushalt & Reinigung	Leifheit, Maxx-world.de, Wenko
Insektenschutzgitter	Gewebe-Profi.de, Insektenschutz24, Teso Elementetechnik
Jalousien & Plissees	Innenrollo.de, Jaloucity.de, Velux Shop
Kamin & Ofen	Feuer-Fuchs, Kaminofen-Shop.de, Ofenexperte.de
Licht & Leuchten	Lampe.de, Lampenwelt.de, LED-Centrum.de
Maßmöbel	Form.bar, Meine Möbelmanufaktur, Schrankplaner.de
Metallteile & Zuschnitte	Kirchberger Metallbau - Onlineshop, Metall-Kunststoffhandel.de, Metallstore.de
Ökologische Baustoffe	Naturanum.de, Naturbau24.de, Oekoplus.com
Parkett & Holzböden	Bodenverkauf.de, Casando, Parkettrabatte.de
Pflanzen	Ahrens + Sieberz, Baumschule Horstmann, Palmenmann.de
Polstermöbel (ohne Filialnetz)	Sofa.de, Sofacompany.com, Wohnmeile.de
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Belama.de, Bettwaren-Shop.de, Matratzen-Concord.de
Sonnensegel & Markisen	Empasa.de, Sonnensegel-Pina.de, Sowero
Wand & Boden	Billigerluxus.de, Planeo, Teppichcenter24
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Höfnner, Ikea, Poco Einrichtungsmärkte
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Ikarus.de, Pharao24.de, Wohnen.de
<b>Technik</b>	
Balkonkraftwerke	Alpha Solar, Bau-tech Solarenergie, Greenakku.de
Car-Hifi	ARS24, Kenwood.de, Toms Car Hifi
Druckerzubehör	Druckerpatronen24.de, Druckerzubehoer.de, Toner-dumping.de
Elektronik (mit Filialnetz)	Conrad.de, Gravis.de, Mediamarkt.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Notebooksbilliger.de, Pearl.de, Voelkner
Elektronikhersteller	Acer, Medion.com, Samsung
Games (PC & Konsole)	Computeruniverse, Netgames, Ubisoft Store
Handyzubehör	Arktis.de, DeinDesign, Wigento
Haustechnik & Heizung	Heima24, Heizung-billiger.de, Wolf-Online-Shop.de
Hydraulik-Zubehör	Hansa-flex.de, Hydraulikdichtungen24.de, Hytec-Hydraulik
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de, Reifen.com, Reifendirekt.de
PC-Software	Mysoftware.de, Originalsoftware.de, Softwarekaufen24.de
Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	Grobi.tv, Hifi-Regler, Visunext
Sicherheitstechnik	Endlich-sicher.de, Sicher24, Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Lupus-Electronics, Somfy, Telekom Smart Home
Wallboxen	Mobilityhouse.com, Wallbox.com, Wallbox24.de
<b>Mode &amp; Accessoires</b>	
Brillen	Brille24, Fielmann.de, Misterspex.de
Damenwäsche	Lascana.de, Schiesser.com, Triumph.com
Fashion (mit Filialnetz)	Breuninger.com, H&M Online-Shop, s.Oliver Online-Shop
Fashion (ohne Filialnetz)	About You, Lands' End, Zalando
Haarpflege	Baslerbeauty, Hagel-Shop.de, Newsha
Koffer & Taschen	Koffer.de, Kofferworld.de, Lieblingstasche.de
T-Shirt-Druck	Shirtcity, Shirtinator, Teamshirts.de
Uhren	Garmin.com, Sternglas.de, Swatch.com
<b>Kochen &amp; Genießen</b>	
Barbecue & Grill	Grill Arena, Rösle, Santosgrills.de
E-Zigaretten	Dampfdorado, Intaste.de, Riccardo-Zigarette.de
Gewürze	Ankerkraut, Fuchs, Just Spices
Kaffee & Espresso	Frogcoffee, Happy Coffee, Kaffee24
Koch- und Tischzubehör	One Kitchen, Porzellantreff.de, Tischwelt.de
Lebensmittel	Amazon Fresh, Rewe.de, Supermarkt24h
Müsli & Porridge	3 Bears, Muesli-Muehle.de, Müsli.de
Pod-Systeme	Blu (myblu), Dreamlike-vapestore.de (Dampfshop24.com), Vuse
Snackboxen	Mr. Foodis, Snack Up, Snackbox24
Spirituosen	Conalco, Myspirits.eu, Weisshaus.de
Tabakwaren	Online-Tabak-Shop, Tabak Börse24, Tabak Brucker
Tee & Zubehör	Teegschwendner.de, Tee-Handels-Kontor Bremen Online-Shop, Teekanne
Tiefkühlkost	Bofrost.de, Frosta.de
Wein	Jacques.de, Lobenbergs (Gute-Weine.de), Vinos.de

\* Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

Deutschlands Beste Online-Shops 2023	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
<b>Beruf</b>	
Arbeitsschutz-Produkte	Burgia.de, Mascot Webshop, Würth Modyf
Berufsbekleidung	Berufskleidung24.de, BP-online.com, Clinicdress.de
Bürobedarf	Böttcher AG, Schäfer Shop
<b>Freizeit</b>	
Fotoanbieter (mit Filialnetz)	Cewe.de, Lidl-Fotos.de, Rossmann-Fotowelt.de
Fotoanbieter (ohne Filialnetz)	Fotobuch.de, Pixum, Saal Digital
Geschenkefinder	Geschenkefreunde.de, Geschenke-online.de, Proidee.de
Hochzeitsshops	Cotton Bird, My Bridal Shower, My Weddingshop
Kunstdrucke	Kunst-fuer-alle.de, Posterlounge.de, Wall-art.de
Künstler- und Bastelbedarf	Boesner.com, Buttinette, Kreativ.de
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de, MP-Edelmetalle.de, Proaurum.de
Nähmaschinen	Naemaschinen-Welt.de, Nähmaschinen-direkt.de, Nähwelt-Flach.de
Sammelkarten & Zubehör	Gate to the Games, Industrial-Illusion, Lotticards
Schreibwaren-Hersteller	Faber-Castell, Lamy, Stabilo
Spielwaren	Lego.com, Smythstoys.com, Spielzeugwelten.de
Stoffe & Nähbedarf	Prym, Seifmade.com (ehemals Stoff & Stil), Stoffe.de
Tickets	Eventim, Myticket.de, Ticketmaster
<b>Sport &amp; Hobby</b>	
Campingzubehör	Camping Wagner, Camping-Kaufhaus.com, Campingshop-24
Darts	Dartshop.de, Dartshopper.de, Dartworld.de
E-Bike (Spezialisten)	Elektrofahrrad24.de, Leon Cycle
Elektroroller & Scooter	Nova Motors, Unu, Walberg Urban Electrics
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bobshop.com, Fahrrad-XXL.de, Zweirad-Stadler.de
Golf	All4golf.de, Golf24.de, Golfshop.de
Hundebedarf	Alsa-Hundewelt.de, Hundeland, Schecker.de
Jagd	Askari Jagd-Shop (Jagd.de), Grube.de, Jana Jagd+Natur
Lastenräder (Spezialisten)	Bullitt-Bike.de, E-Lastenrad.de, Punta Velo
Lauf-Sport	Bunert.de, Lauf-bar.de, Shop4runners.com
Motorrad-Zubehör	Akf-shop.de, Louis.de, Polo-Motorrad.com
Skate-Shops	Skatedeluxe, Skatepro.de, Titus
Skisport	Skiwebshop, Sport-Conrad.com, Xspo.de
Sportgeräte	Gorilla Sports, Sport-Tec, Sport-Tiedje.de
SUP-Boards	Capital Sports, Stand-up-and-paddle.de, SUP Garage
Tauchen	Divestore.de, Scubaonline, Uwfun24.de
Teleskope	Bresser, Teleskop-Spezialisten.de
Yacht & Boot	24ocean, Svb.de

\* Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität / ntv