DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

DOKUMENTATION – Zusammenfassung
Deutschlands Beste Online-Shops 2024

„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 27. August 2024

UNTERNEHMEN
KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

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

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

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

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucher-orientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kunden-befragungen 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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Das Marktforschungsinstitut
Beirat

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.

Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin für Wirtschaft und Energie, davor langjährige Bundesjustizministerin

Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für Marketing & Medien am Institut für Marketing der Universität Hamburg

Jochen Dietrich
Journalist und Experte für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichtensenders ntv

Judith Klose
Vice President Media & Marketing beim digitalen Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	**12**
2. Zusammenfassung	**14**
3. Die Preisträger	**15**
4. Gesamturteil Online-Shops	**23**
Generalisten	
▪ Generalisten (mit Filialnetz)	23
▪ Generalisten (ohne Filialnetz)	25
Haus & Garten	
▪ Badausstattung	27
▪ Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	29
▪ Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	31
▪ Bilderrahmen	33
▪ Dachbleche	35
▪ Fenster- und Türdichtungen	37
▪ Fliesen	39
▪ Gartenhäuser	41
▪ Gartenmöbel	43

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Seite

4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)

Haus & Garten (Fortsetzung)

- Gartenzäune 45
- Geländer 47
- Glasprodukte nach Maß 49
- Haushalt & Reinigung 51
- Insektenschutzgitter 53
- Kunstdrucke 55
- Metallteile & Zuschnitte 57
- Ökologische Baustoffe 59
- Parkett & Holzböden 61
- Pflanzen 63
- Polstermöbel (ohne Filialnetz) 65
- Poolbedarf 67
- Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen 69
- Sonnensegel & Markisen 71
- Tapeten 73
- Wand & Boden 75
- Wohnen Generalisten (mit Filialnetz) 77
- Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz) 79

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Seite

4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)

Technik

- Balkonkraftwerke 81
- Car-Hifi 83
- Druckerzubehör 85
- Elektronik (mit Filialnetz) 87
- Elektronik (ohne Filialnetz) 89
- Elektronikhersteller 91
- Games (PC & Konsole) 93
- Haustechnik & Heizung 95
- Hydraulik-Zubehör 97
- Kameras 99
- Kfz-Zubehör 101
- PC-Software 103
- Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino 105
- Sicherheitstechnik 107
- Smart Home 109
- Wallboxen 111

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Mode & Accessoires	
▪ Beauty	113
▪ Fashion (mit Filialnetz)	115
▪ Fashion (ohne Filialnetz)	117
▪ Haarpflege	119
▪ Hut-Mode	121
▪ Koffer & Taschen	123
▪ Leder-Mode	125
▪ Schuhe	127
▪ T-Shirt-Druck	129
▪ Uhren	131
Kochen & Genießen	
▪ Alkoholfreie Weine & Spirituosen	133
▪ Barbecue & Grill	135
▪ Biershops	137
▪ E-Zigaretten	139
▪ Kaffee & Espresso	141

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Kochen & Genießen (Fortsetzung)	
▪ Müsli & Porridge	143
▪ Online-Supermärkte	145
▪ Pod-Systeme	147
▪ Snackboxen	149
▪ Spirituosen	151
▪ Tabakwaren	153
▪ Tee & Zubehör	155
▪ Tiefkühlkost	157
▪ Wein	159
Beruf	
▪ Arbeitsschutz-Produkte	161
▪ Berufsbekleidung	163
▪ Bürobedarf	165
Freizeit	
▪ Babygeschenke (personalisiert)	167
▪ Campingzubehör	169

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Seite

4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)

Freizeit (Fortsetzung)

- DJ-Equipment 171
- Geschenkefinder 173
- Hochzeitsbedarf 175
- Münzen & Edelmetalle 177
- Nähmaschinen 179
- Online-Postkarten 181
- Sammelkarten & Zubehör 183
- Schreibwaren-Hersteller 185
- Spielwaren 187
- Stoffe & Nähbedarf 189
- Tickets 191

Sport & Hobby

- E-Bikes (Spezialisten) 193
- Fahrräder & Fahrradzubehör 195
- Golf 197
- Hundebedarf 199

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
4. Gesamturteil Online-Shops (Fortsetzung)	
Sport & Hobby (Fortsetzung)	
▪ Jagd	201
▪ Künstler- und Bastelbedarf	203
▪ Laufsport	205
▪ Motorrad-Zubehör	207
▪ Skate-Shops	209
▪ Sportgeräte	211
▪ SUP-Boards	213
▪ Tauchen	215
▪ Teleskope	217
5. Methodik	**219**
Anhang	**228**

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	944 Online-Shops. In der Einzelauswertung: 867 Online-Shops in 98 Kategorien, die mindestens 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	Februar bis Juli 2024
Befragungszeit	7. März bis 8. Mai 2024
Befragte	Personen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt zum jeweiligen Online-Shop bzw. Nutzung von Leistungen in den letzten 12 Monaten)
Teilnehmerzahl	n = 77.255*
Kriterien	Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

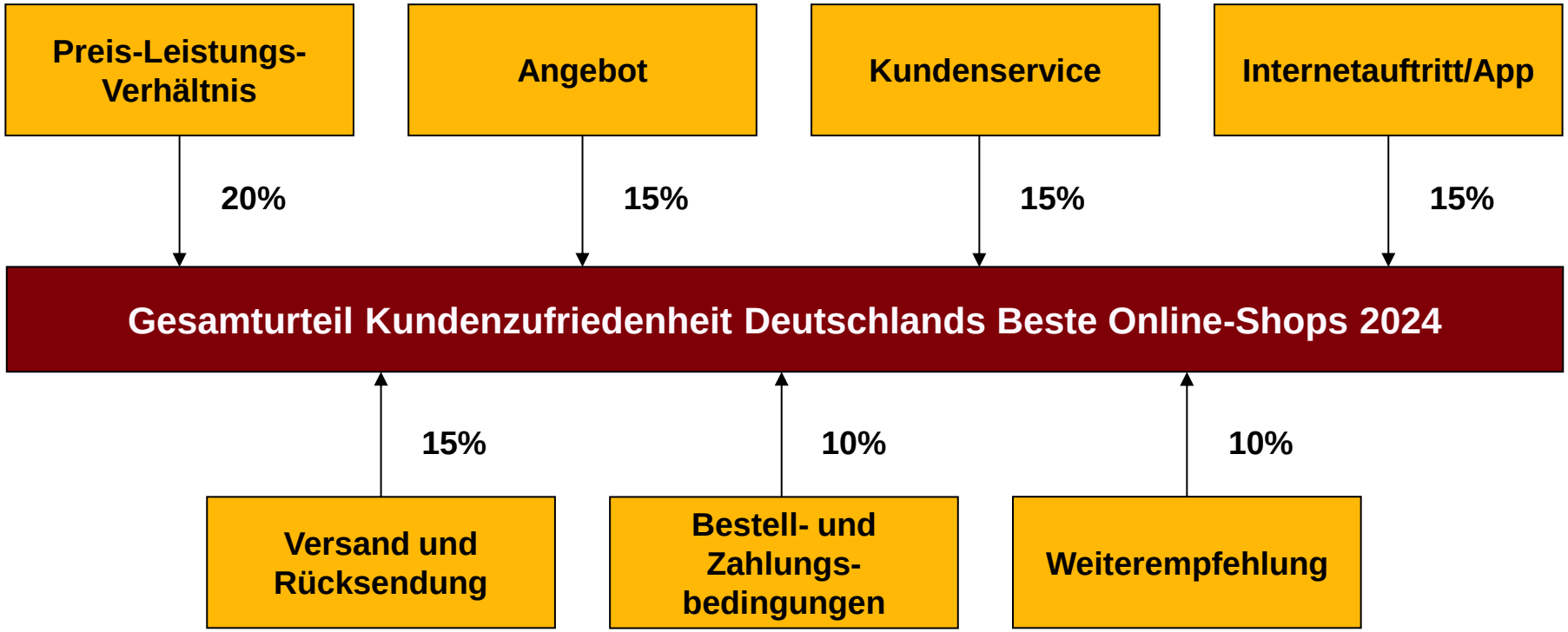
* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT



© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Generalisten			
Generalisten (mit Filialnetz)	Kaufland.de	Lidl.de	Tchibo.de
Generalisten (ohne Filialnetz)	Amazon	HSE	Otto.de
Haus & Garten			
Badausstattung	Baddepot.de	Emero	Megabad.com
Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)	Bauhaus.info	Hellweg.de	Hornbach.de
Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)	Gotools.de	Toolineo	Werkzeugstore24
Bilderrahmen	Allesrahmen.de	Bilderrahmenwerk.de	Photolini.de
Dachbleche	Dachbleche24.de	Mein-Dach24	-
Fenster- und Türdichtungen	Einfach-Dichtungen.de	Fensterdichtungen.org	-
Fliesen	Fliesenprofi.de	Fliesenrabatte.de	Keramics.com
Gartenhäuser	Gartenhaus-GmbH.de	Mygartenhaus24	Steda.de
Gartenmöbel	Gartenmöbel Company	Gartenmoebel.de	Gartenundmoebel.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Haus & Garten (Fortsetzung)			
Gartenzäune	Eleo Express	Gartenzaun24	Zaun24.de
Geländer	Hörr	Huero	Metallbau-Onlineshop.de
Glasprodukte nach Maß	Glas Star	Glasprofi24	MySpiegel.de
Haushalt & Reinigung	Leifheit	Mediashop.tv	Wenko
Insektenschutzgitter	Gewebe-Profi.de	Insektenschutz24	Insetto
Kunstdrucke	Kunstkopie.de	Posterlounge.de	Wall-art.de
Metallteile & Zuschnitte	Kirchberger Metallbau - Onlineshop	Metallstore24.de	Versandmetall.de
Ökologische Baustoffe	Naturanum	Oekologische-Baustoffe.de	Oekoplus.com
Parkett & Holzböden	Floor24	Laminatdepot.de	Parkettrabatte.de
Pflanzen	Ahrens + Sieberz	Baumschule Horstmann	Gaissmayer.de
Polstermöbel (ohne Filialnetz)	Furnster.de	Sofa.de	Sofacompany.com
Poolbedarf	Pool-Chlor-Shop	Poolmegastore	Poolsana
Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen	Betten-abc.de	Bettwaren-Shop.de	DeinBett.de

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Haus & Garten (Fortsetzung)			
Sonnensegel & Markisen	Empasa.de	Sonnenmax	Sonnensegel-Pina.de
Tapeten	Tapete-Living.de	Tapeten No1	Tapetenstudio.de
Wand & Boden	Bricoflor.de	Planeo	Teppichscheune.de
Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)	Höffner	Möbel Kraft	Poco Einrichtungsmärkte
Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)	Pharao24.de	Westwing.de	Wohnen.de
Technik			
Balkonkraftwerke	Alpha Solar	Bau-tech Solarenergie	Greenakku.de
Car-Hifi	ARS24	Carhifi-store-buende.de	Kenwood.de
Druckerzubehör	Druckerpatronen24.de	Fairtoner.de	Toner-dumping.de
Elektronik (mit Filialnetz)	Mediamarkt.de	Medimax.de	Saturn.de
Elektronik (ohne Filialnetz)	Conrad.de	Reichelt Elektronik	Voelkner
Elektronikhersteller	Acer	LG	Samsung
Games (PC & Konsole)	Computeruniverse	Game World	Ubisoft Store

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Technik (Fortsetzung)			
Haustechnik & Heizung	Gpool24.com	Heima24	Raleo
Hydraulik-Zubehör	Hytec-Hydraulik	Landefeld	Shop.Hansa-flex
Kameras	AC Foto	Foto Erhardt	Teltec
Kfz-Zubehör	ATP-Autoteile.de	Autodoc	Reifen.com
PC-Software	It-Nerd24.de	Mysoftware.de	Softwarebilliger.de
Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino	Grobi.tv	Hifi-Regler	Visunext
Sicherheitstechnik	Gräfe24	Sicher24	Wagner-Sicherheit.de
Smart Home	Lupus-Electronics	Somfy	Telekom Magenta Smart Home
Wallboxen	Elli.eco	Mobilityhouse.com	Wallbox.com
Mode & Accessoires			
Beauty	Asambeauty.com	Beautywelt.de	Flaconi.de
Fashion (mit Filialnetz)	Bonprix.de	H&M Online-Shop	Marc O'Polo Online-Shop
Fashion (ohne Filialnetz)	About You	Alba Moda	Zalando

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Mode & Accessoires (Fortsetzung)			
Haarpflege	Baslerbeauty	Hagel-Shop.de	Hair-Shop.com
Hut-Mode	Hut.de	Hutbreiter.de	Hut-Styler
Koffer & Taschen	Koffer.de	Koffer-to-go.de	Lieblingstasche.de
Leder-Mode	Leder Fischer	Lederjacken24	-
Schuhe	Deichmann.com	Schuhplus	Snipes.com
T-Shirt-Druck	Shirtinator	Shirttuning	Teamshirts.de
Uhren	Botta-Design.de	Sternglas.de	Swatch.com
Kochen & Genießen			
Alkoholfreie Weine & Spirituosen	Nüchtern.Berlin	The Mindful Drinking Club	-
Barbecue & Grill	Grillfuerst.de	Rösle	Weber.com
Biershops	Beyond Beer	Bierlinie	Bierselect.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de	Dampfdorado	Riccardo-Zigarette.de
Kaffee & Espresso	Dinzler.de	Kaffee24	Roast Market

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Kochen & Genießen (Fortsetzung)			
Müsli & Porridge	3 Bears	Bauck Mühle (ehemals Bauckhof)	Muesli-Muehle.de
Online-Supermärkte	Amazon Fresh	Knuspr	Supermarkt24h
Pod-Systeme	Blu (myblu)	Dreamlike-vapestore.de (Dampfshop24.com)	Vuse
Snackboxen	Mr. Foodis	-	-
Spirituosen	Conalco	Myspirits.eu	Weisshaus.de
Tabakwaren	Online-Tabak-Shop	Tabak Börse24	Tabak Brucker
Tee & Zubehör	Bünting Tee	Teegschwendner.de	Teekanne
Tiefkühlkost	Bofrost.de	Every	Frosta.de
Wein	Hawesko	Jacques.de	Vinos.de
Beruf			
Arbeitsschutz-Produkte	Burgia.de	Engelbert-Strauss.de	Mascot Webshop
Berufsbekleidung	Berufskleidung24.de	BP-online.com	Online-Shop Lochmann
Bürobedarf	Böttcher AG	Otto Office	Schäfer Shop

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Freizeit			
Babygeschenke (personalisiert)	Engel oder Bengel	Little Stars	Schnullireich
Campingzubehör	Camping Wagner	Camping-Kaufhaus.com	Outaway
DJ-Equipment	Deejayladen.de	Elevator	Rockshop.de
Geschenkefinder	Geschenke-online.de	Personello	Proidee.de
Hochzeitsbedarf	Cotton Bird	My Bridal Shower	Weddingtree
Münzen & Edelmetalle	Degussa-Goldhandel.de	MP-Edelmetalle.de	Proaurum.de
Nähmaschinen	Naehmaschinen-Welt.de	Nähwelt Schweizer Online-Shop	Nähwelt-Flach.de
Online-Postkarten	MyPostcard	Power Ecard	Urlaubsgruss.com
Sammelkarten & Zubehör	Keepseven	Lotticards	Trader-online.de
Schreibwaren-Hersteller	Edding	Lamy	Stabilo
Spielwaren	Kosmos.de	Puzzle.de	Ravensburger.de
Stoffe & Nähbedarf	Selfmade.com (Stoff & Stil)	Stoffe.de	Stoffkontor.eu
Tickets	Eventim	Myticket.de	Ticketmaster

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

3. Die Preisträger

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Sport & Hobby			
E-Bikes (Spezialisten)	Elektrofahrrad24.de	Leon Cycle	Rebike.com
Fahrräder & Fahrradzubehör	Bobshop.com	Fahrrad-XXL.de	Zweirad-Stadler.de
Golf	Golf24.com (ehemals Golf-Shop.de)	Golf24.de	Golfundguenstig.de
Hundebedarf	Alsa-Hundewelt.de	Hundeland	Schecker.de
Jagd	Askari Jagd-Shop (Jagd.de)	Frankonia.de	Grube.de
Künstler- und Bastelbedarf	Boesner.com	Buttinette	Vbs-Hobby.com
Laufsport	Bunert.de	Running Warehouse	Shop4runners.com
Motorrad-Zubehör	Akf-shop.de	Louis.de	Polo-Motorrad.com
Skate-Shops	Planet Sports	Skatepro.de	Titus
Sportgeräte	Cardiofitness.de	Fitshop.de (ehemals Sport-Tiedje.de)	Hammer.de
SUP-Boards	Capital Sports	Stand-up-and-paddle.de	SUP Garage
Tauchen	Divestore.de (Tauchversand.com)	Tauchen24.com	Uwfun24.de
Teleskope	Bresser	Teleskop-Spezialisten.de	-

* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Unternehmen ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Generalisten (mit Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Generalisten (mit Filialnetz) wurden sechs Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Galeria.de
- Kaufland.de
- Lidl.de
- Netto-online.de
- Tchibo.de
- Weltbild.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Generalisten (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Generalisten (ohne Filialnetz) wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amazon
- Bader
- Baur
- Brigitte-Hachenburg.de
- HSE
- Limango
- Otto.de
- Quelle.de
- QVC
- Westfalia.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Badausstattung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Badausstattung wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Baddepot.de
- Badshop.de
- Badtraum24
- Bernstein-Badshop.de
- Calmwaters
- Duschmeister
- Emero
- Megabad.com
- Reuter.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (mit Filialnetz) wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauhaus.info
- Baustoffshop.de
- Globus-Baumarkt.de
- Hagebau.de
- Hellweg.de
- Hornbach.de
- Obi.de
- Sonderpreis-Baumarkt.de
- Stabilo-Fachmarkt.de
- Tedox.de
- Toom.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Bauen & Heimwerken (ohne Filialnetz) wurden 13 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bausep
- Befestigungsfuchs.de
- Benz24
- Contorion
- Dictum.de
- Gotools.de
- Hoffmann Group
- Markenbaumarkt24
- Meinhausshop.de
- Svh24.de
- Toolineo
- Werkzeugstore24

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Bilderrahmen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Bilderrahmen wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allesrahmen.de
- Bilderrahmen-kaufen.de
- Bilderrahmenwerk.de
- Bildershop-24
- Halbe-Rahmen
- Photolini.de
- Rahmen-Shop.de
- Rahmenshop24
- Rahmenversand.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Dachbleche

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Dachbleche wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dachbleche24.de
- Mein-Dach24
- Profilbleche.net
- Trapezblech-Muenker.com
- Trapezblech-Onlineshop.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Fenster- und Türdichtungen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Fenster- und Türdichtungen wurden fünf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dollex
- Einfach-Dichtungen.de
- Fensterdichtungen.org
- Graf-Dichtungen.de
- Schellenberg-Shop

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Fliesen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Fliesen wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fliesen24
- Fliesendiscount.de
- Fliesenmax.de
- Fliesenoutlet.com
- Fliesenprofi.de
- Fliesenrabatte.de
- Fliesenverkauf.eu
- Jonastone.de
- Keramics.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenhäuser

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Gartenhäuser wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Azalp
- Gartenhaus.de
- Gartenhaus-GmbH.de
- McGarden24
- Mein-Gartenhaus-Shop.de
- Mein-Gartenshop24.de
- Mygardenhome.de
- Mygartenhaus24
- Steda.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenmöbel

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Gartenmöbel wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Artelia.de
- Garpa.de
- Garten-Freunde.de
- Gartenmöbel Company
- Gartenmoebel.de
- Garten-und-Freizeit.de
- Gartenundmoebel.de
- Mein schöner Garten Shop
- Meingartenversand.de
- XL-Gartenmöbel.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Gartenzäune

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Gartenzäune wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eleo Express
- Gartenzaun24
- Garvels - Die Zaunkönige
- Mein Zaunshop
- Mycamas
- Zaun24.de
- Zaunanlagen-Profi.de
- Zaundirekt.de
- Zaunfuchs.de
- Zaun-Idee.de
- Zaunsysteme-direkt.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Geländer

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Hörr
- Huero
- Josef Steiner
- Metall Design
- Metallbau-Onlineshop.de
- Peter Schmitz (Schmitz-Peter.de)

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Glasprodukte nach Maß

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Glasprodukte nach Maß wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Expresszuschnitt.de
- Glas Star
- Glasprofi24
- Glasscheibe24
- Glastuershop24.de
- MySpiegel.de
- One Bath
- Spiegel21.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Haushalt & Reinigung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Haushalt & Reinigung wurden acht Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Die moderne Hausfrau
- Leifheit
- Maxx-world.de
- Mediashop.tv
- Spontex
- Vileda
- Wenko

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Insektenschutzgitter

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Gewebe-Profi.de
- Insektenschutz24
- Insetto
- Koritec
- Teofix
- Teso Elementetechnik

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Kunstdrucke

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Kunstdrucke wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Artboxone.de
- Bilderwelten.de
- Desenio.de
- Juniqe.de
- Kunst-fuer-alle.de
- Kunstkopie.de
- Posterlounge.de
- Wall-art.de
- Wandmotiv24

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Metallteile & Zuschnitte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Metallteile & Zuschnitte wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Kirchberger Metallbau - Onlineshop
- Metall-Kunstoffhandel.de
- Metallparadies.de
- Metallstore24.de
- Stahlshop.de
- Stahl-Shop24
- Versandmetall.de
- Zuschnittprofi.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Ökologische Baustoffe

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Der Naturbaumarkt24
- Mein Naturbaumarkt
- Naturanum
- Naturbau24.de
- Oekoplus.com
- Oekologische-Baustoffe.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Parkett & Holzböden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Parkett & Holzböden wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bodenverkauf.de
- Floor24
- Holzboden-Direkt
- Laminatdepot.de
- Parkett-direkt.net
- Parkettrabatte.de
- Woodstore24

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Pflanzen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Ahrens + Sieberz
- Artländer Pflanzenhof
- Baumschule Horstmann
- Gaissmayer.de
- Garten-Schlueter.de
- Lubera.de
- Palmenmann.de
- Pflanzmich.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Polstermöbel (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Polstermöbel (ohne Filialnetz) wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Furnster.de
- Mysofabed.de
- Polstermöbel.de
- Sofa.de
- Sofacompany.com
- Sofa-Dreams.com
- Sofanella.de
- Sofaszumhalbenpreis.de
- Wohnmeile.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Poolbedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Pool-Chlor-Shop
- Poolmegastore
- Poolomio.de
- Poolpowershop
- Poolsana
- Poolseller
- Pooltotal

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Schlafzimmermöbel, Betten & Matratzen wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alles-zum-Schlafen.de
- Belama.de
- Betten.de
- Betten-abc.de
- Bettenrid.de
- Bettwaren-Shop.de
- DeinBett.de
- Matratzen-Concord.de
- Stilbetten.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Sonnensegel & Markisen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Sonnensegel & Markisen wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Empasa.de
- Sonnenmax
- Sonnensegel Guru
- Sonnensegel-nach-Mass.de
- Sonnensegel-Pina.de
- Sowero

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Tapeten

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Fototapete.de
- Tapete-Living.de
- Tapeten No1
- Tapetenmax
- Tapetenshop.de
- Tapetenstudio.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wand & Boden

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Wand & Boden wurden acht Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Benuta.de
- Billigerluxus.de
- Bricoflor.de
- Holzprofi24.de
- Klebefieber.de
- Planeo
- Teppichscheune.de
- Teppichversand24

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wohnen Generalisten (mit Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Wohnen Generalisten (mit Filialnetz) wurden 18 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bolia
- Hardeck
- Höffner
- Ikea
- Jysk
- Maisons du Monde
- Möbel Kraft
- Möbel Martin
- Ostermann
- Poco Einrichtungsmärkte
- Porta
- Roller
- SB-Möbel Boss
- Sconto
- Segmüller
- Who's Perfect
- XXXLutz

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Haus & Garten: Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Wohnen Generalisten (ohne Filialnetz) wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Connox
- Home24.de
- Inhofer.de
- Jotex
- Kauf-Unique.de
- Loberon
- Nordic Nest
- Pharao24.de
- Wayfair
- Westwing.de
- Wohnen.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Balkonkraftwerke

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Balkonkraftwerke wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alpha Solar
- Bau-tech Solarenergie
- EPP-Solar.de
- Greenakku.de
- GreenSolar
- Kleines Kraftwerk
- Klimaworld.com
- Offgridtec
- Priwatt
- Solakon
- Tepto.de
- Yuma

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Car-Hifi

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Car-Hifi wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ARS24
- Auna
- Caraudio24
- Caraudio-Store
- Carhifi-store-buende.de
- Ground Zero
- Just-sound.de
- Kenwood.de
- Masori
- Toms Car Hifi

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Druckerzubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Druckerzubehör wurden 14 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Druckerpatronen.de
- Druckerpatronen24.de
- Druckerzubehoer.de
- Fairtoner.de
- HD Toner
- Prindo.de
- Superpatronen
- Tinten Center
- Tintenmarkt
- Toner-dumping.de
- Tonerlieferant24
- Tonermacher
- Tonerpartner

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronik (mit Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Elektronik (mit Filialnetz) wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Arlt.com
- Cyberport.de
- EP: Electronic Partner Online-Shop
- Euronics.de
- Expert.de
- Mediamarkt.de
- Medimax.de
- Saturn.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronik (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Elektronik (ohne Filialnetz) wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alternate
- Caseking.de
- Conrad.de
- ELV
- Mindfactory.de
- Notebooksbilliger.de
- Pearl.de
- Pollin Electronic
- Reichelt Elektronik
- Voelkner

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Elektronikhersteller

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Elektronikhersteller wurden 14 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 14 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Acer
- Apple
- Asus
- Honor
- HP
- Huawei
- Lenovo
- LG
- Medion
- Microsoft
- Philips
- Samsung
- Sony
- Xiaomi

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Games (PC & Konsole)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Games (PC & Konsole) wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Computeruniverse
- Game Legends
- Game World
- Gameliebe
- GameStop.de
- Ubisoft Store

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Haustechnik & Heizung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Haustechnik & Heizung wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alternative Haustechnik
- E Max Haustechnik
- Glo24
- Gpool24.com
- Heima24
- Heizung-billiger.de
- Heizungsdiscount24.de
- Meinhausshop.de
- Raleo
- Unidomo
- Wärme24
- Wolf-Online-Shop.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Hydraulik-Zubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Hydraulikdichtungen24.de
- Hytec-Hydraulik
- Landefeld
- Online-Dichtungsshop.de
- Shop.Hansa-flex
- Top-Industrieteile.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Kameras

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- AC Foto
- Calumet
- Foto Erhardt
- Foto Koch
- Foto Leistenschneider
- Foto Mundus
- Rollei
- Teltec

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Kfz-Zubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Kfz-Zubehör wurden 13 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ATP-Autoteile.de
- ATU Online-Shop
- Autodoc
- Autoersatzteile.de
- Autoteiledirekt.de
- Autoteileprofi
- Der Ersatzteileprofi
- Felgenoutlet.de
- Kfzteile24.de
- Motointegrator
- Pkwteile.de
- Reifen.com
- Reifendirekt.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: PC-Software

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie PC-Software wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best-Software.de
- Blitzhandel24.de
- Cotec
- It-Nerd24.de
- Lizenzguru
- Mysoftware.de
- Originalsoftware.de
- Softwarebilliger.de
- Vollversion-kaufen.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Präsentationstechnik, Hifi & Heimkino wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beamer-Discount.de
- Grobi.tv
- Heimkino.de
- Heimkinoraum.de
- Hifi-im-Hinterhof.de
- Hifi-Regler
- Hifiklubben.de
- Justhifi
- Visunext

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Sicherheitstechnik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Endlich-sicher.de
- Expert-Security.de
- Germanprotect.com
- Gräfe24
- Sicher24
- Tonitec
- Wagner-Sicherheit.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Smart Home

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Smart Home wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Devolo Home Control
- Gigaset Smart Home
- Lupus-Electronics
- Smart-Life24.de
- Somfy
- Telekom Magenta Smart Home
- Tink

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Technik: Wallboxen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Elli.eco
- Energieloesung.de
- Mobilityhouse.com
- Stark-in-Strom.de
- Wallbox.com
- Wallbox.de
- Wallbox24.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Beauty

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Beauty wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Asambeauty.com
- Beautywelt.de
- Easycosmetic.de
- Flaconi.de
- Kosmetik4less.de
- Kosmetikkaufhaus.de
- Niche-Beauty.com
- Notino.de
- Parfumdreams.de
- Parfum-Zentrum.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Fashion (mit Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Fashion (mit Filialnetz) wurden 21 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 21 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adlermode.com
- Bonprix.de
- Brax Online-Shop
- Breuninger.com
- C&A Online-Shop
- Engelhorn
- Ernstings-family.de
- Esprit.de
- Gant Online-Shop
- H&M Online-Shop
- Hessnatur
- Kik.de
- Marc O'Polo Online-Shop
- Peek-Cloppenburg.de
- Peter Hahn Online-Shop
- s.Oliver Online-Shop
- Tom-Tailor.de
- Ulla Popken Online-Shop
- Walbusch.de
- Witt-Weiden.de
- Zara Online-Shop

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Fashion (ohne Filialnetz)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Fashion (ohne Filialnetz) wurden 14 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- About You
- Alba Moda
- Asos
- Dress-for-less.de
- Happy Size
- Heine
- Herrenausstatter.de
- Lands' End
- Madeleine.de
- Next.de
- Sheego
- Zalando

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Haarpflege

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Haarpflege wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alfastore
- Baslerbeauty
- Beautyhairstore.de
- Friseur-Einkauf.com
- Friseurversand.com
- Hagel-Shop.de
- Hair-Express.de
- Hair-Shop.com
- Hairshop-pro.de
- Klier Hair World
- Zahaira.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Hut-Mode

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Chillouts
- Hut.de
- Hut-Falkenhagen.de
- Hut-Styler
- Hutbreiter.de
- Hutkaufen.de
- Hutkönig

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Koffer & Taschen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Koffer & Taschen wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Koffer.com
- Koffer.de
- Koffer-direkt.de
- Koffer-to-go.de
- Kofferworld.de
- Lieblingstasche.de
- Markenkoffer.de
- Modeherz
- Taschenkaufhaus
- Wardow

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Leder-Mode

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- AML Ledershop
- Jahn-Lederwaren
- Leder Fischer
- Lederbekleidung Berlin
- Lederjacken24

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Schuhe

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Schuhe wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Deichmann.com
- Eschuhe.de
- Gebrüder Götz
- Goertz.de
- Schuhe.de
- Schuhe24
- Schuhplus
- Siemes Schuhcenter Online-Shop
- Snipes.com
- Vamos-Schuhe.de
- Zumnorde

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: T-Shirt-Druck

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie T-Shirt-Druck wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bandyshirt
- Shirtee
- Shirtinator
- Shirtlabor
- Shirtle
- Shirttuning
- Spreadshirt
- Teamshirts.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Mode & Accessoires: Uhren

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Uhren wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Botta-Design.de
- Breitling.com
- Casio.com
- Fossil.com
- Garmin.com
- Junghans.de
- Montblanc.com
- Seiko-Boutique.de
- Sternglas.de
- Swatch.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Alkoholfreie Weine & Spirituosen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Alkoholfreie Weine & Spirituosen wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alkoholfrei-vom-Winzer.de
- Nüchtern.Berlin
- Nullprozente
- Polly
- The Mindful Drinking Club

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Barbecue & Grill

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Barbecue & Grill wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Grill & more
- Grill Arena
- Grill Concept
- Grillcenter-Nord.de
- Grillfuerst.de
- Grills.de
- Grillstar.de
- Rösle
- Santosgrills.de
- Weber.com
- Weber-Grill.de
- Weber-Grillen.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Biershops

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Beyond Beer
- Bierlinie
- Biermarket.de
- Bierothek.de
- Bierselect.de
- Biershop Bayern
- Craftbeer Shop

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: E-Zigaretten

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie E-Zigaretten wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Besserdampfen.de
- Dampf Planet
- Dampfdorado
- Dampftbeidir.de
- Edampf-Shop.com
- Innocigs
- Intaste.de
- Rauchershop.eu
- Riccardo-Zigarette.de
- Steam-Time
- Vapstore

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Kaffee & Espresso

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Kaffee & Espresso wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aromatico
- Coffee Circle
- Dinzler.de
- Einstein-Kaffee.de
- Espressissimo.de
- Espresso International
- Frogcoffee
- Kaffee24
- Kaffeeshop24.de
- Kaffeezentrale.de
- Roast Market

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Müsli & Porridge

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Müsli & Porridge wurden sieben Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 3 Bears
- Bauck Mühle (ehemals Bauckhof)
- Kölln
- Muesli-Muehle.de
- Müsli.de
- Mymuesli
- Seitenbacher

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Online-Supermärkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Amazon Fresh
- Bringmeister.de
- Combi.de
- Knuspr
- Mytime.de
- Picnic
- Rewe.de
- Supermarkt24h

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Pod-Systeme

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Blu (myblu)
- Dampf Planet
- Dampfalarm.de
- Dreamlike-vapestore.de (Dampfshop24.com)
- Edampf-Shop.com
- Intaste.de
- Vuse

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Snackboxen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Snackboxen wurden vier Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende drei Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bitebox
- Mr. Foodis
- Snackbox.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Spirituosen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Conalco
- Myspirits.eu
- Rum & Co
- Spirituosenworld.de
- Spirtuosen Superbillig
- Urban Drinks
- Weisshaus.de
- Whiskeyzone.de
- Whisky.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Tabakwaren

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Online-Tabak-Shop
- Tabak Börse24
- Tabak Brucker
- Tabakguru
- Tabakland
- Tabakstore
- Tabak-Welt
- Zedaco

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Tee & Zubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Tee & Zubehör wurden 13 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bünting Tee
- Edeltee
- Ronnefeldt
- Sterntee
- Tea exclusive
- Teaworld
- Tee-Handels-Kontor Bremen Online-Shop
- Tee-Kontor-Kiel.de
- Teegschwendner.de
- Teekanne
- Teekenner
- Teespeicher.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Tiefkühlkost

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Bessershop.de
- Bofrost.de
- Eismann.de
- Every
- Frosta.de
- Ju It

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Kochen & Genießen: Wein

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Hawesko
- Jacques.de
- Lobenbergs (Gute-Weine.de)
- Ludwig van Kapff
- Vicampo
- Vinos.de
- Weinfreunde.de
- WirWinzer

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Beruf: Arbeitsschutz-Produkte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Arbeitsschutz-Produkte wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ARA Arbeitsschutz
- Arbeitsbedarf24
- Arbeitsschutz-Express
- Burgia.de
- Elten Online-Shop
- Engelbert-Strauss.de
- Genxtreme.de
- Haix.de
- Inba Arbeitsschutz
- Mascot Webshop
- Reidl.de
- Würth Modyf

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Beruf: Berufsbekleidung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- 7Days.de
- Berufskleidung24.de
- BP-online.com
- Clinicdress.de
- Como (Modische-Berufsbekleidung.de)
- Online-Shop Lochmann
- Profidress.de
- Schuerzenmarkt.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Beruf: Bürobedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Böttcher AG
- Büroshop24
- Office Discount
- Otto Office
- Schäfer Shop
- Viking

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Babygeschenke (personalisiert)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Bellas Traum
- Engel oder Bengel
- Kidslino
- Little Stars
- Schmatzepuffer
- Schnullireich

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Campingzubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Campingzubehör wurden 13 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 13 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Camp Nation
- Camping Wagner
- Camping-Kaufhaus.com
- Camping-Outdoorshop.de
- Campingplus.de
- Campingshop-24
- Campstuff
- Doorout.com
- Frankana
- Fritz-Berger.de
- Obelink.de
- Outaway
- Reimo.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: DJ-Equipment

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Deejayladen.de
- DJ-Technik.de
- Elevator
- LTT
- Pro Lighting
- Recordcase
- Rockshop.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Geschenkefinder

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Geschenke für Freunde
- Geschenke.de
- Geschenke24.de
- Geschenke-online.de
- Monsterzeug.de
- Personello
- Proidee.de
- Radbag

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Hochzeitsbedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Cotton Bird
- Fräulein K sagt Ja
- Hochzeitideal.de
- Ja-Hochzeitsshop
- Meine Hochzeitsdeko
- My Bridal Shower
- Weddingtree

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Münzen & Edelmetalle

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Münzen & Edelmetalle wurden 14 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 14 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Anlagegold24.de
- Auragentum.de
- Degussa-Goldhandel.de
- ESG Edelmetalle (Edelmetall-Handel.de)
- Goldsilbershop.de
- Heubach-Edelmetalle.de
- Kettner-Edelmetalle.de
- MA-Shops
- MDM.de
- MP-Edelmetalle.de
- Ophirum
- Philoro
- Proaurum.de
- Reppa

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Nähmaschinen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Naehmaschinen-Center.de
- Naehmaschinen-Welt.de
- Nähmaschinen-direkt.de
- Nähmaschinenkauf.de
- Nähpark
- Nähplatz.de
- Nähwelt Schweizer Online-Shop
- Nähwelt-Flach.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Online-Postkarten

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Echtpost.de
- MyPostcard
- Pokamax
- Postalo
- Power Ecard
- Urlaubsgruss.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Sammelkarten & Zubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Sammelkarten & Zubehör wurden acht Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cardbuddys
- Comic Planet
- Games Island
- Gate to the Games
- Keepseven
- Lotticards
- Trader-online.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Schreibwaren-Hersteller

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Schreibwaren-Hersteller wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brunnen
- Edding
- Faber-Castell
- Kaweco
- Lamy
- Montblanc
- Pilot
- Schneider
- Stabilo

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Spielwaren

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Spielwaren wurden 14 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Duo-Shop.de
- Howa-Spielwaren.com
- Kosmos.de
- Lego.com
- Nici.de
- Playmobil.de
- Puzzle.de
- Ravensburger.de
- Rofu.de
- Smythstoys.com
- Vedes.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Stoffe & Nähbedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Stoffe & Nähbedarf wurden elf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alles-für-Selbermacher.de
- Der Buntspecht
- Evlis Needle
- Selfmade.com (Stoff & Stil)
- Snaply
- Stoff4you
- Stoffe Brünink & Hemmers
- Stoffe.de
- Stoffkontor.eu
- Stoffwelten.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Freizeit: Tickets

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Tickets wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adticket
- Eventim
- Fansale
- Frankfurt Ticket
- Kölnticket.de
- München Ticket
- Myticket.de
- Reservix
- Ticket Online
- Ticketmaster

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: E-Bikes (Spezialisten)

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie E-Bikes (Spezialisten) wurden acht Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ampler Bikes
- E-bike.de
- E-Bike-only.de
- Ebike-24.com
- Elektrofahrrad24.de
- Fischer
- Leon Cycle
- Rebike.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Fahrräder & Fahrradzubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Fahrräder & Fahrradzubehör wurden 19 Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 19 Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bike24.de
- Bike-components.de
- Bike-Discount.de
- Bike-Mailorder
- Bikebox-Shop.de
- Bikeexchange
- Biker-boarder.de
- Bobshop.com
- BOC24.de
- Brügelmann
- Canyon.com
- Fahrrad.de
- Fahrrad-XXL.de
- Hibike.de
- Kurbelix
- Lucky-Bike.de
- R2-Bike.com
- Rosebikes.de
- Zweirad-Stadler.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Golf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Golf wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- All4golf.de
- Golf24.com (ehemals Golf-Shop.de)
- Golf24.de
- Golfhouse.de
- Golfino.com
- Golflädchen.de
- Golfundguenstig.de
- Mygolfoutlet.de
- Par71.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Hundebedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Alsa-Hundewelt.de
- Hund & Freizeit
- Hundeland
- Hundeshop.de
- Schecker.de
- Wolfsblut.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Jagd

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Alljagd.de
- Askari Jagd-Shop (Jagd.de)
- DJV-Shop.de
- Frankonia.de
- Grube.de
- Jagdwelt24
- Jana Jagd+Natur
- Knappworst
- Livingactive.de
- Pareyshop

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Künstler- und Bastelbedarf

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Künstler- und Bastelbedarf wurden zwölf Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Boesner.com
- Buttinette
- Creativ Discount
- Gerstaecker.de
- Ideen mit Herz
- Idee-Shop.com
- Kreativ.de
- Kunstpark-Shop.de
- Vbs-Hobby.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Laufsport

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Bunert.de
- Greif.de
- Lauf-bar.de
- Running Point
- Running Warehouse
- Shop4runners.com

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Motorrad-Zubehör

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Motorrad-Zubehör wurden neun Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Akf-shop.de
- FC-Moto.de
- Louis.de
- Motea.com
- Motorrad-Ersatzteile24.de
- Mtp-racing.de
- Polo-Motorrad.com
- Sportsandmoreshop.de
- Wunderlich.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Skate-Shops

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Blue Tomato
- Lobby Skateshop
- Planet Sports
- Skatedeluxe
- Skatepro.de
- Skateshop24
- Titus

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Sportgeräte

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Sportgeräte wurden zehn Unternehmen von Kundinnen und Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Online-Shops, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Asviva
- Cardiofitness.de
- Fitshop.de (ehemals Sport-Tiedje.de)
- Gorilla Sports
- Hammer.de
- Kübler Sport
- Megafitness.Shop
- Sportstech.de
- Sport-Tec
- Sport-Thieme

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: SUP-Boards

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Capital Sports
- Getupstandup.de
- Munich stand up paddling
- Online-Surfshop.de
- Sail & Surf Pelzerhaken
- Stand-up-and-paddle.de
- SUP Garage

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Tauchen

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Atlantis-Onlineshop.de
- Deepstop.de
- Divestore.de (Tauchversand.com)
- Scubaonline
- Tauchen24.com
- Tauchshop-online.de
- Uwfun24.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

4. Gesamturteil Online-Shops

Sport & Hobby: Teleskope

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

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

- Astroshop.de
- Bresser
- Teleskop Service (Teleskop-Express.de)
- Teleskop-Spezialisten.de

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik
Hintergrund der Studie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ob das neue Haustierbett oder das Kleid für den nächsten Sommerurlaub – in den letzten Jahren hat sich der Trend zum Online-Shopping mit beachtlicher Geschwindigkeit entwickelt und ist für viele Deutsche zur präferierten Einkaufsmöglichkeit geworden. Während sich die Welt angesichts der Herausforderungen der Pandemie neu orientiert hat, hat sich auch der Online-Einzelhandel zur echten Alternative zum Shoppen in überfüllten Geschäften gemausert. Im Jahr 2023 kauften fast 43 Millionen Deutsche online ein. Branchenexperten zufolge ist auch mit einem weiteren Anstieg der Nutzeranzahl in dem Markt für E-Commerce in Deutschland zu rechnen.* Hierzu passend gaben einer aktuellen Umfrage des IfD Allensbach 39,7 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer in Deutschland an, mehrmals im Jahr einen Kauf online zu tätigen und 23,7 Prozent gaben sogar an, mehrmals im Monat Online-Käufe zu tätigen.**

Doch die Leistungen und Angebote von Online-Shops können sich unterscheiden. Aus Verbrauchersicht stellt sich daher die Frage: Welche Shops bieten einen bedienungsfreundlichen und informativen Internetauftritt? Bei welchen Anbietern erhalten die Verbraucher das attraktivste Preis-Leistungs-Verhältnis und das umfangreichste Angebot? Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität Deutschlands beste Online-Shops mit dem gleichnamigen Award aus.

* Vgl. Statista (2024): Nutzeranzahl im Markt für E-Commerce in Deutschland in den Jahren 2020 bis 2029. Online unter: https://de.statista.com/prognosen/488012/prognose-der-e-commerce-nutzer-in-deutschland (Abrufdatum: 25.06.2024).

** Vgl. IfD Allensbach (2023): Internetnutzer in Deutschland nach Häufigkeit von Online-Käufen im Jahr 2023. Online unter: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/940669/umfrage/umfrage-unter-internetnutzern-zur-haeufigkeit-von-online-kaeufen/ (Abrufdatum: 25.06.2024).

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik
Vorgehensweise

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Ihre Zufriedenheit mit den Online-Shops können die Kundinnen und Kunden am besten selbst beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen, ob ein Online-Shop vertrauenswürdig ist, worin seine Stärken und Schwächen liegen und letztlich, ob sich der Einkauf dort lohnt. Zur Vergabe des Awards „Deutschlands Beste Online-Shops“ wurde daher eine umfangreiche Verbraucherbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von März bis Mai 2024 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Befragung über ein Online-Panel.

Gegenstand der Befragung war die Zufriedenheit der Kunden mit den Online-Shops in sieben elementaren Leistungsbereichen: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App, Versand und Rücksendung, Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie Weiterempfehlungsbereitschaft. Diese Bereiche wurden unter Berücksichtigung vielzähliger Aspekte erhoben: von der Qualität und Vielfalt der angebotenen Leistung, über die Kontaktmöglichkeiten, die Reaktionen auf Kundenanfragen, die Freundlichkeit und die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bis hin zum Informationsgehalt der Websites und der Verständlichkeit der Inhalte.

Im Zentrum der Untersuchung standen Online-Shops aus 98 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Generalisten über Lebensmittel bis hin zu Fashion und Elektronik. Je nach Größe der Branche und Anzahl der bewerteten Anbietern werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ▪ dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei xxx*? (Preis und Leistung der angebotenen Produkte stehen in einem passenden Verhältnis zueinander)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Preis-Leistungs-Verhältnis: n = 77.255

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ■ dem Angebot des Online-Shops xxx*? (Produktqualität, Vielfalt an Produktkategorien, Vielfalt an Varianten und Marken innerhalb der Kategorien, Verfügbarkeit der Ware etc.)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Angebot: n = 77.174

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ▪ dem Kundenservice bei xxx*? (Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen, Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz, Hilfestellung/schnelle Problemlösung, Kulanz bei Reklamationen, mögliche Kosten des Kundenservices wie Telefongebühren etc.)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Kundenservice: n = 74.246

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ▪ dem Internetauftritt/der App bei xxx*? (Informationen zu Produkten, Kundenbewertungen, Verfügbarkeitsanzeige, Bilder und Tipps, einfache Navigation, effiziente Produktsuche, Sortier- und Filtermöglichkeiten, Übersichtlichkeit der Startseite, der Produktpräsentation und des Warenkorbs sowie Optik und Gestaltung der Seiten und Verständlichkeit der Inhalte, Informationen zu Bestellung/Zahlung/Versand/Rückgabe etc.)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Internetauftritt/App: n = 77.211

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ■ Versand und Rücksendung bei xxx*? (Versand- und Lieferoptionen, Versandkosten, Bestellbestätigung, Sendungsverfolgung, schnelle und richtige Lieferung, Zustand der gelieferten Ware, Verpackung, Rücksendemöglichkeit, Rückerstattung des Produktpreises sowie der Versandkosten etc.)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Versand und Rücksendung: n = 74.283

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Wie zufrieden sind Sie mit … ▪ den Bestell- und Zahlungsbedingungen bei xxx*? (Zahlungsmöglichkeiten wie Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte, Ratenzahlung etc., Zahlungsprozess, Transparenz (Offenlegung aller Kosten), Mindestbestellwert, kostenlose Liefermöglichkeit, Einlösemöglichkeiten eines Gutscheins etc.)
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“
Fallzahlen**	Bestell- und Zahlungsbedingungen: n = 76.252

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

5. Methodik

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Frage	Würden Sie den Online-Shop xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?
Antwortoptionen	Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)
Fallzahlen**	Weiterempfehlung: n = 77.255

* xxx steht für den zu Beginn der Befragung ausgewählten Online-Shop.
** Basis: alle Bewertungen, n = 77.255.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

Anhang

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

	Seite
A. Demografie	**229**
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	**231**
C. Nachhaltigkeit	**232**

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

A. Demografie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Geschlecht	
Männlich	50,0%
Weiblich	49,7%
Divers	0,3%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,8%
Bayern	13,0%
Berlin	10,0%
Brandenburg	3,1%
Bremen	1,9%
Hamburg	5,5%
Hessen	7,2%
Mecklenburg-Vorpommern	2,5%
Niedersachsen	8,6%
Nordrhein-Westfalen	17,0%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Saarland	1,5%
Sachsen	5,3%
Sachsen-Anhalt	3,2%
Schleswig-Holstein	3,3%
Thüringen	2,8%

Alter	
18 bis 19 Jahre	2,1%
20 bis 29 Jahre	15,9%
30 bis 39 Jahre	31,3%
40 bis 49 Jahre	19,7%
50 bis 59 Jahre	17,9%
60 Jahre und älter	13,2%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Bewertungen, n = 77.255.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

A. Demografie

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	0,8%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	4,3%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	12,3%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	24,5%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	26,3%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	31,8%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	3,8%
Angestellt (Vollzeit)	63,5%
Angestellt (Teilzeit)	13,3%
Selbstständig	8,1%
Schulpflichtig / studierend	3,3%
Pensioniert / in Rente	8,0%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	20,6%
Zwei Personen	34,8%
Drei Personen	27,3%
Vier oder mehr Personen	17,2%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Bewertungen, n = 77.255.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

B. Allgemeine Methodik
Kundenbefragung

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- **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 Personenkreise 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.

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG

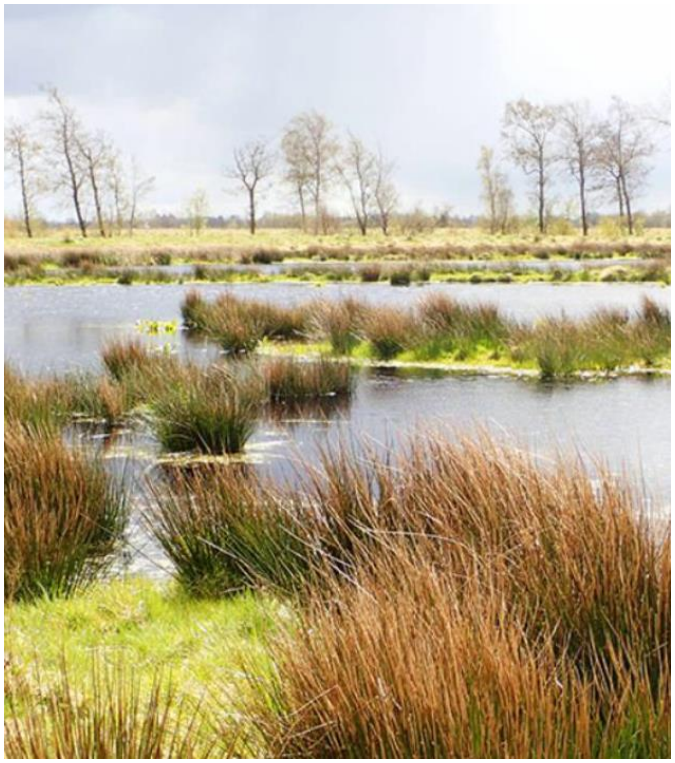
C. Nachhaltigkeit
Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO_2-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO_2-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO_2-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO_2-Zertifikate von MoorFutures)

Moor Futures

- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate

© 2024 DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG