

PRESSEMITTEILUNG

ntv Nachrichtenfernsehen GmbH
Picassoplatz 1
50679 Köln

Deutschlands Beste Online-Shops 2024

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

**Renommierter Online-Shop-Award – Votum aus über
77.000 Kundenmeinungen – Feierliche Preisverleihung**

Berlin, 27.08.2024 – Einkaufen rund um die Uhr, bequeme Lieferung und obendrein ein Rückgaberecht – Online-Shopping ist bei vielen Menschen populär. Doch nicht jeder Anbieter im Internet ist eine Empfehlung wert. Eine große Verbraucherbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität und des Nachrichtensenders ntv deckt auf, welche Online-Shops top sind: Gut 77.000 Kundenmeinungen entschieden über die besten Unternehmen in 98 Kategorien. Der Award „Deutschlands Beste Online-Shops 2024“ wird heute in der Bertelsmann-Repräsentanz in Berlin verliehen (*Sendehinweis: ntv Startup Magazin, Samstag, 31.08.2024, 10:30 Uhr*).

„Eine hohe Kundenzufriedenheit mit den Online-Shops zeigt sich vor allem in den Bereichen Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie Internetauftritt beziehungsweise App. Vergleichsweise kritisch sind die Verbraucherinnen und Verbraucher dagegen beim Preis-Leistungs-Verhältnis – fast jeder vierte Befragte zeigte sich hiermit nicht zufrieden. Die E-Commerce-Anbieter schneiden aber insgesamt mit guten bis sehr guten Resultaten ab“, bilanziert Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Zu den Preisträgern zählen auch in diesem Jahr sowohl E-Commerce-Größen als auch Spezialisten, etwa Amazon, Baslerbeauty, Flaconi.de, Hellweg.de, Höffner, Reifen.com, Samsung, Tchibo.de oder Zalando.

Catja Stammen, Redaktionsleiterin ntv-Wirtschaftsmagazine: „Dem Award für die aus Kundensicht besten Online-Shops kommt eine hohe Aussagekraft zu, denn das Abstimmungsverhalten basiert auf persönlichen Erfahrungen. Niemand kann besser beurteilen, wie gut und empfehlenswert ein Online-Shop ist, als die Verbraucherinnen und Verbraucher selbst.“

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 944 Unternehmen; in die Einzelauswertung gelangten 867 Online-Shops mit je mindestens 80 Stimmen. Es gingen insgesamt 77.255 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 2024	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
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
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
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)	Höfner, 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
Haustechnik & Heizung	Heima24, qpool24.com, Raleo
Hydraulik-Zubehör	Hytex-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
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, Biersselect.de
E-Zigaretten	Besserdampfen.de, Dampfdorado, Riccardo-Zigarette.de
Kaffee & Espresso	Dinzler.de, Kaffee24, Roast Market
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

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

Deutschlands Beste Online-Shops 2024	
Kategorie	Preisträger (alphabetisch)*
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
Freizeit	
Babygeschenke (personalisiert)	Engel oder Bengel, Little Stars, Schnullreich
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	Naemaschinen-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
Sport & Hobby	
E-Bike (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, Golfundgünstig.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 Branchengröße und Anzahl der bewerteten Anbieter werden pro Kategorie bis zu drei Online-Shops ausgezeichnet.

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität / ntv