

## PRESSEMITTEILUNG

**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

### Kundenbefragung: Online-Shops von Fotoanbietern 2024

#### **Gute Noten für Online-Angebot der Fotoanbieter – Nur Cewe.de und Pixum erzielen Kundenurteil „sehr gut“**

**Hamburg, 02.10.2024** – Schnappschuss, Landschaft, Porträt oder Selfie – Fotos werden dank Smartphone-Kamera täglich millionenfach geknipst. Doch im Gerätespeicher oder einer Cloud fristen sie nicht selten ein kümmerliches Dasein und werden kaum noch angeschaut. Die Alternative: Man lässt die Lieblingsmotive in klassische Papierabzüge, Fotobücher oder -geschenke verwandeln. Ob die Fotoanbieter im Internet bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern für Zufriedenheit sorgen, zeigt eine Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv service, Mittwoch, 02.10.2024, 18:35 Uhr*).

Erfreuliches Ergebnis: Die Fotoanbieter können sich über eine überwiegend zufriedene Kundschaft freuen – bei den Bewertungen der einzelnen Unternehmen dominiert die Note „gut“. Die jeweils erstplatzierten Fotoanbieter mit und ohne Filialen erzielen sogar das Qualitätsurteil „sehr gut“.

#### **Preis-Leistungs-Verhältnis nicht immer überzeugend**

Als Stärken werden die Bestell- und Zahlungsbedingungen angesehen: Rund 88 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit eher oder sogar sehr zufrieden. Ähnlich positiv wird der Internetauftritt beziehungsweise die App gesehen, die von über 86 Prozent der Kundinnen und Kunden positiv bewertet wird. Am vergleichsweise kritischsten wird das Preis-Leistungs-Verhältnis gesehen: Hier fällt die Zufriedenheit weniger hoch aus, aber über 80 Prozent stellen den Anbietern auch in diesem Punkt ein gutes Zeugnis aus.

#### **Vorhandene Kundenbindung**

Der positive Gesamteindruck spiegelt sich auch in einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft wider – mehr als 87 Prozent der Kundinnen und Kunden würden ihren Fotoanbieter guten Gewissens weiterempfehlen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Fotoanbieter können mit ihrem Online-Angebot insgesamt überzeugen. Dass der Preisaspekt leicht abfällt, mag aber auch an den Versandkosten liegen. Gerade bei Kleinbestellungen von nur wenigen Fotos können diese für relativ hohe Kosten sorgen.“

#### **Ranking der Fotoanbieter (mit Filialen)**

Cewe.de geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als beliebtester Online-Shop von Fotoanbietern mit Filialnetz aus der Kundenbefragung hervor. Mit einer Ausnahme erzielt der Anbieter in allen Teilbereichen sehr gute Resultate sowie jeweils den ersten Rang. So zeigen sich beispielsweise über 95 Prozent der Kundinnen und Kunden mit den Bestell- und Zahlungsbedingungen zufrieden sich, in Hinblick auf das Angebot waren es fast 92 Prozent. Zudem ist die Weiterempfehlungsbereitschaft hier am stärksten ausgeprägt.

Rang zwei belegt Rossmann-Fotowelt.de mit einem guten Gesamtergebnis. Dem Unternehmen gelingen Top-3-Platzierungen in fünf der sieben

#### **Geschäftsführung:**

Markus Hamer

#### **Beirat:**

Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Prof. Dr. Michel Clement,  
Jochen Dietrich, Judith Klose

Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009

#### **Persönlich haftende Gesellschafterin:**

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Bewertungsbereichen; dabei fallen die Ergebnisse hinsichtlich Angebot, Internetauftritt/App sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen sehr positiv aus.

Lidl-Fotos.de positioniert sich auf Rang drei (Qualitätsurteil: „gut“). In puncto Versand und Rücksendung setzt sich der Anbieter an die Spitze. Bei den Bestell- und Zahlungsbedingungen sowie bei der Bereitschaft zur Weiterempfehlung nimmt Lidl-Fotos.de jeweils Rang zwei ein.

Weitere Fotoanbieter (mit Filialen) mit mindestens 80 eingegangenen Kundenmeinungen (alphabetisch): Aldifotos.de, Fotoparadies.de, Fotoprofi, Müller Foto Online-Shop und Whitewall.com.

### **Top 3 der Online-Fotoanbieter**

Der beliebteste Fotoanbieter ohne Filialen heißt Pixum (Qualitätsurteil: „sehr gut“). In den Bereichen Angebot, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen erzielt das Unternehmen sehr gute Resultate und jeweils den ersten Rang. Mit den Bestell- und Zahlungsbedingungen sind bei Pixum annähernd 93 Prozent der befragten Kundinnen und Kunden eher oder sogar sehr zufrieden. Auch in puncto Weiterempfehlungsbereitschaft schneidet kein Mitbewerber besser ab als Pixum.

Fotobuch.de nimmt mit einem guten Gesamturteil den zweiten Rang ein. Der Anbieter schneidet beim Preis-Leistungs-Verhältnis am besten ab und erreicht hier einen Anteil von über 84 Prozent positiver Bewertungen. In den weiteren Bewertungsbereichen platziert sich Fotobuch.de fast durchweg in den Top 3.

Myposter (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei. Der Anbieter profiliert sich aus Kundensicht insbesondere mit dem Internetauftritt bzw. der App – fast 93 Prozent der Befragten zeigen sich hiermit eher oder sehr zufrieden (Rang eins). Zudem fällt die Weiterempfehlungsbereitschaft mit am höchsten aus.

Weitere Online-Fotoanbieter mit mindestens 80 eingegangenen Kundenstimmen (alphabetisch): Albelli.de, Bilder.de, Fotokasten, Ifolor, Meinfoto.de, Photo Fancy, PosterXXL.de, Printplanet.de und Saal Digital.

### **Fakten zur Befragung**

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen 1.656 Bewertungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern ein, die in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit dem Online-Shop eines Fotoanbieters gemacht hatten. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot, Kundenservice, Internetauftritt/App, Versand und Rücksendung sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. Darüber hinaus floss die Bereitschaft zur Weiterempfehlung in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich mindestens 80 Kundinnen bzw. Kunden geäußert hatten. Dies traf auf acht Fotoanbieter mit Filialnetz und zwölf Online-Fotoanbieter zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Leiter Kommunikation und Media Relations  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre Kaufentscheidungen; Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.