

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Deutscher App-Award 2025



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 18. Februar 2025

UNTERNEHMEN KONTAKT


DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



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

Bianca Möller
Geschäftsführerin

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 21
Fax: 040 27 88 91 48 91
s.hoop@disq.de
www.disq.de

Sophia K. Hoop
Leiterin Awards Marktforschung

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

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

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

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



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



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

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	10
2. Zusammenfassung	13
3. Die Preisträger	14
4. Gesamturteil Apps	20
Finanzen & Versicherungen	
▪ Banking-Apps	20
▪ Kosten-Splitting-Apps	22
▪ Steuer-Apps	24
▪ Trading-Apps	26
▪ Versicherer-Apps (Allgemein)	28
▪ Versicherer-Apps (Gesundheit)	30
▪ Versicherungsmanager-Apps	32
▪ Wallet-Apps	34

Inhaltsverzeichnis

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

Seite

4. Gesamturteil Apps (Fortsetzung)

Fitness & Gesundheit

- Fitness-Community-Apps 36
- Kalorienzähler-Apps 38
- Krankenkassen-Apps 40
- Online-Apotheken-Apps 42
- Schrittzähler-Apps 44

Freizeit & Hobby

- Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts 46
- Dating-Apps 48
- Fotobuch-Apps 50
- Fußball-Tippspiel-Apps 52
- KI-Apps (Bilder/Fotos) 54
- Kino-Apps 56
- Lotto-Apps 58
- Ticket-Apps 60

Inhaltsverzeichnis

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

Seite

4. Gesamturteil Apps (Fortsetzung)

Genuss & Lebensmittel

▪ Back- und Kochrezepte-Apps	62
▪ Express-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)	64
▪ Food-Lieferservice-Apps	66
▪ Getränkemarkte-Apps	68
▪ Supermärkte-Apps	70
▪ Systemgastronomie-Apps	72

Lifestyle & Shopping

▪ Cashback-Apps	74
▪ Drogeriemärkte-Apps	76
▪ Fashion-Shopping-Apps (Anbieter mit Filialen)	78
▪ Fashion-Shopping-Apps (Anbieter ohne Filialen)	80
▪ Marktplatz-Apps (Privatanbieter)	82
▪ Schnäppchenportale-Apps	84
▪ Service-Apps von Mobilfunkdiscountern	86
▪ Shopping-Apps Parfüm/Kosmetik	88
▪ Vergleichsportale-Apps	90

Inhaltsverzeichnis

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

Seite

4. Gesamturteil Apps (Fortsetzung)

Mobilität & Reise

▪ Airline-Apps	92
▪ Carsharing-Apps	94
▪ E-Scooter-Apps	96
▪ Flugpreis-Apps	98
▪ Gebrauchtwagenportale-Apps	100
▪ Hotelketten-Apps	102
▪ Hotelportale-Apps	104
▪ Parking-Apps	106
▪ Reiseführer-Apps	108
▪ Reiseportale-Apps	110
▪ Spritpreis-Apps	112
▪ Tankstellen-Apps	114
▪ Taxidienste-Apps	116
▪ Wanderrouten-Apps	118

Inhaltsverzeichnis

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

	Seite
4. Gesamturteil Apps (Fortsetzung)	
Praktische Alltagshelfer	
▪ Einkaufslisten-Apps	120
▪ GPS-Tracker-Apps für Haustiere	122
▪ Hundetraining-Apps	124
▪ KI-Apps (Chat/Texte)	126
▪ Paketdienste-Apps	128
▪ Wetter-Apps	130
Wohnen, Leben & Arbeiten	
▪ Baumarkt-Apps	132
▪ Energieanbieter-Apps	134
▪ Heizungshersteller-Apps	136
▪ Immobilienportale-Apps	138
▪ Jobbörsen-Apps	140
▪ Möbel-Shopping-Apps	142
▪ Shopping-Apps Tierbedarf	144
5. Methodik	146
Anhang	153

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	447 Apps; in der Einzelauswertung: 437 Apps in 63 Kategorien, die mindestens 80 Verbrauchermeinungen aus der Kundenbefragung und der Social-Media-Analyse erreichten
Studienzeitraum	Mai bis November 2024
Kundenbefragung	
Befragungszeit	17. Juni bis 6. September 2024
Befragte	Personen, 16 Jahre und älter; Bewertung jeweils einer App pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Nutzung der App in den letzten zwölf Monaten)
Teilnehmerzahl	n = 23.845*
Kriterien	Angebot und Leistung, Bedienungsfreundlichkeit, Kundenservice, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

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

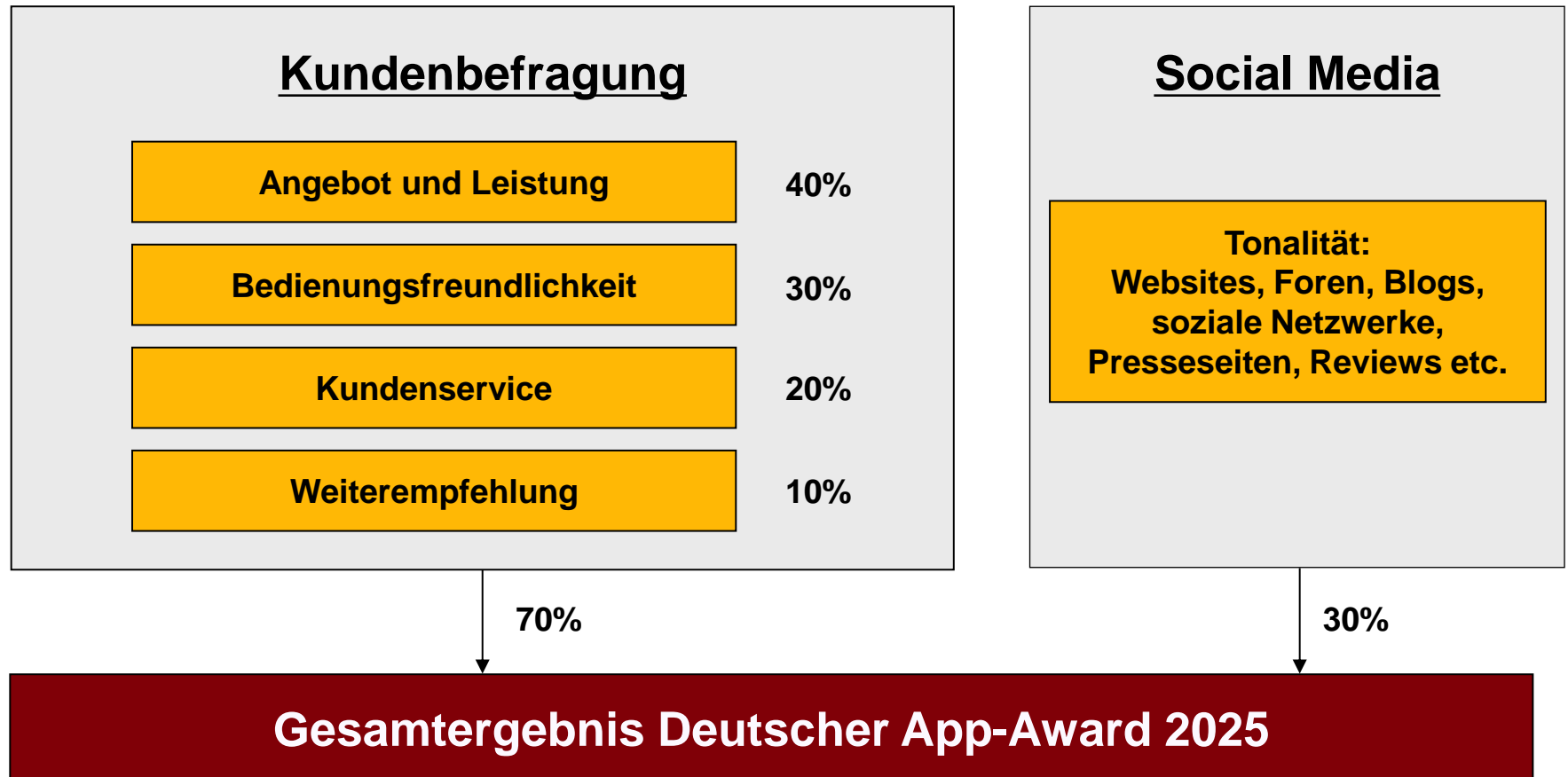
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Social Media

Analyseverfahren	Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics: Berücksichtigt werden insgesamt rund 100 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken
Analysezeitraum	1. Juli 2023 bis 30. Juni 2024
Beiträge	n = 86.311
Analysebereich	Umfassende Analyse von Online-Beiträgen anhand der Tonalität (Websites, Foren, Blogs, soziale Netzwerke, Presseseiten, Reviews etc.)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Finanzen & Versicherungen			
Banking-Apps	C24 Bank	ING	Revolut
Kosten-Splitting-Apps	Splid	Splitwise	-
Steuer-Apps	Steuerbot	Taxfix	WISO Steuer
Trading-Apps	Finanzen.net Zero	IG	Scalable Capital
Versicherer-Apps (Allgemein)	Die Continentale Rechnungsapp	MeinCosmosDirekt	Meine SI Mobile (Signal Iduna)
Versicherer-Apps (Gesundheit)	Hallesche4u	HUK Meine Gesundheit	Meine Gothaer (ehemals Gothaer Gesundheit)
Versicherungsmanager-Apps	Check24	-	-
Wallet-Apps	Apple Wallet	Stocard	-
Fitness & Gesundheit			
Fitness-Community-Apps	Adidas Running	Nike Run Club	Strava
Kalorienzähler-Apps	Fddb	My Fitness Pal	Yazio
Krankenkassen-Apps	Audi BKK	Barmer	Techniker Krankenkasse

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

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Fitness & Gesundheit (Fortsetzung)			
Online-Apotheken-Apps	Aponeo	Doc Morris	Shop-Apotheke
Schrittzähler-Apps	Apple Health	Fitbit	Samsung Health
Freizeit & Hobby			
Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts	Amazon Kindle	Audible	Google Play Bücher
Dating-Apps	Jaumo	Joyce	-
Fotobuch-Apps	Pixum	PosterXXL	Rossmann Fotowelt
Fußball-Tippspiel-Apps	Kicktipp	Teamtipp	-
KI-Apps (Bilder/Fotos)	Adobe Express	Midjourney	Picsart
Kino-Apps	Cinemaxx	Cineplex	-
Lotto-Apps	Lotto Baden-Württemberg	Lotto Bayern	Toto-Lotto Niedersachsen
Ticket-Apps	Eventim	-	-

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

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Genuss & Lebensmittel			
Back- und Kochrezepte-Apps	Chefkoch	Dr. Oetker	Sallys Welt
Express-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)	Flaschenpost	Picnic	-
Food-Lieferservice-Apps	Lieferando	Restablo.de	Wolt
Getränkemärkte-Apps	Hol ab	Trinkgut	-
Supermärkte-Apps	Aldi Nord	Aldi Süd	Rewe
Systemgastronomie-Apps	Burger King	Dean & David	Five Guys
Lifestyle & Shopping			
Cashback-Apps	Letyshops	Shoop	Shopback
Drogeriemärkte-Apps	dm	Rossmann	-
Fashion-Shopping-Apps (Anbieter mit Filialen)	Ernstings-family	H&M	s.Oliver
Fashion-Shopping-Apps (Anbieter ohne Filialen)	Asos	Bonprix	Zalando
Marktplatz-Apps (Privatanbieter)	Ebay	Kleinanzeigen.de	Vinted

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

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Lifestyle & Shopping (Fortsetzung)			
Schnäppchenportale-Apps	Groupon	Kaufda	Mydealz
Service-Apps von Mobilfunkdiscountern	Blau	Congstar	Otelo
Shopping-Apps Parfüm/Kosmetik	Asambeauty	Douglas	Rituals
Vergleichsportale-Apps	Check24	Guenstiger.de	Verivox
Mobilität & Reisen			
Airline-Apps	Emirates	TUI (My TUI)	Wizz Air
Carsharing-Apps	Cambio	Miles	Sixt Share
E-Scooter-Apps	Lime	Voi	-
Flugpreis-Apps	Kayak	Momondo	Skyscanner
Gebrauchtwagenportale-Apps	Mobile.de	Pkw.de	-
Hotelketten-Apps	Accor (All.com)	Marriott	Motel One
Hotelportale-Apps	Booking.com	HRS	-
Parking-Apps	Apcoa Flow (ehemals Apcoa Parking)	HandyParken München	Parkster

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

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Mobilität & Reisen (Fortsetzung)			
Reiseführer-Apps	ADAC Trips	Get your guide	Marco Polo
Reiseportale-Apps	Check24	Expedia	Holidaycheck
Spritpreis-Apps	1-2-3 Tanken	Benzinpreis-Blitz	Richtig-tanken.de
Tankstellen-Apps	Shell	Total	-
Taxidienste-Apps	Sixt Ride	Taxi.de	Uber
Wanderrouen-Apps	Bergfex	Komoot	Mapy.cz
Praktische Alltagshelfer			
Einkaufslisten-Apps	Bring!	Die Einkaufsliste	Einkaufsliste - Lister
GPS-Tracker-Apps für Haustiere	Tractive GPS für Hunde & Katzen	Weenect	-
Hundetraining-Apps	Doguniversity Hundetraining	Hundeo	-
KI-Apps (Chat/Texte)	ChatGPT	Google Gemini	-
Paketdienste-Apps	DHL	Hermes	-
Wetter-Apps	Wetter.com	Wetter.de	Wetteronline

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

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
Wohnen, Leben & Arbeiten			
Baumarkt-Apps	Globus Baumarkt	Hornbach	Obi
Energieanbieter-Apps	E wie einfach	Octopus Energy	Vattenfall
Heizungshersteller-Apps	Brötje Heizung	Weishaupt	Wolf
Immobilienportale-Apps	Immoscout24	Immowelt	-
Jobbörsen-Apps	Glassdoor	Indeed	Stepstone
Möbel-Shopping-Apps	Ikea	Roller	Wayfair
Shopping-Apps Tierbedarf	Fressnapf	Zooplus	-

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

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Banking-Apps

In der Kategorie Banking-Apps wurden 18 Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 18 Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- BW-Bank
- C24 Bank
- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB
- Hanseatic Bank
- Hypovereinsbank
- ING
- N26
- Norisbank
- Postbank
- Revolut
- Santander
- Sparda-Bank
- Sparkasse
- Targobank
- Volks- und Raiffeisenbank

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Kosten-Splitting-Apps

In der Kategorie Kosten-Splitting-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Settle up
- Splid
- Splitwise
- Tricount

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Steuer-Apps

In der Kategorie Steuer-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Klartax
- Steuer Go
- Steuerbot
- Taxando
- Taxfix
- WISO Steuer
- Wundertax
- Zasta

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Trading-Apps

In der Kategorie Trading-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Capital.com
- Comdirect Trading
- Degiro
- Finanzen.net Zero
- Flatex
- IG
- Scalable Capital
- Trade Republic

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Versicherer-Apps (Allgemein)

In der Kategorie Versicherer-Apps (Allgemein) wurden elf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Barmenia
- MeinCosmosDirekt
- Deutsche Familienversicherung
- Die Continentale Rechnungsapp
- Ergo
- HUK Mein Auto
- Meine Allianz
- Meine SI Mobile (Signal Iduna)
- My Axa
- W&W Kundenportal (Württembergische)

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Versicherer-Apps (Gesundheit)

In der Kategorie Versicherer-Apps (Gesundheit) wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allianz Gesundheit
- Arag Gesundheit
- Debeka Gesundheit
- Generali Gesundheit
- Hallesche4u
- HanseMercur Serviceapp
- HUK Meine Gesundheit
- Meine Gothaer (ehemals Gothaer Gesundheit)

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Versicherungsmanager-Apps



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Versicherungsmanager-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwei Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Check24
- Clark

4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Wallet-Apps

In der Kategorie Wallet-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Wallet
- Google Wallet
- Mobile-Pocket
- Stocard
- Yourwallet

4. Gesamturteil Apps

Fitness & Gesundheit: Fitness-Community-Apps

In der Kategorie Fitness-Community-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adidas Running
- Asana Rebel
- Freeletics
- Nike Run Club
- Seven
- Strava

4. Gesamturteil Apps

Fitness & Gesundheit: Kalorienzähler-Apps

In der Kategorie Kalorienzähler-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fatsecret
- Fddb
- Lifesum
- My Fitness Pal
- Noom
- Yazio

4. Gesamturteil Apps

Fitness & Gesundheit: Krankenkassen-Apps

In der Kategorie Krankenkassen-Apps wurden 14 Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 14 Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK
- Audi BKK
- Barmer
- DAK-Gesundheit
- Techniker Krankenkasse
- HEK Hanseatische Krankenkasse
- hkk Krankenkasse
- IKK Classic
- KKH Kaufmännische Krankenkasse
- Knappschaft
- mkk Meine Krankenkasse
- Mobil Krankenkasse
- SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
- Viactiv Krankenkasse

4. Gesamturteil Apps

Fitness & Gesundheit: Online-Apotheken-Apps

In der Kategorie Online-Apotheken-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apo-Discounter
- Aponeo
- Doc Morris
- Medpex
- Mycare
- Shop-Apotheke

4. Gesamturteil Apps

Fitness & Gesundheit: Schrittzähler-Apps

In der Kategorie Schrittzähler-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Health
- Fitbit
- Google Fit
- Healthforyou
- Honor Health
- Huawei Health
- Mi Fitness (Xiaomi Wear)
- Samsung Health

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts

In der Kategorie Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts wurden elf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Amazon Kindle
- ARD Audiothek
- Audible
- Blinkist
- Bookbeat
- Galatea
- Google Play Bücher
- Podimo
- Skoobe
- Tolino

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Dating-Apps

In der Kategorie Dating-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Jaumo
- Joyce
- Lovoo
- OkCupid
- Tinder

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Fotobuch-Apps

In der Kategorie Fotobuch-Apps wurden zehn Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe
- Journi
- Lalalab
- Once upon
- Photosi
- Pixum
- Popsa
- PosterXXL
- Rossmann Fotowelt
- Snapfish

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Fußball-Tippspiel-Apps

In der Kategorie Fußball-Tippspiel-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Kicktipp
- Teamtip
- Tippspiel für Freunde
- Tipptastic

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: KI-Apps (Bilder/Fotos)

In der Kategorie KI-Apps (Bilder/Fotos) wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adobe Express
- Deep Art Effects
- Leonardo.AI
- Midjourney
- Picsart
- Vivid AI

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Kino-Apps

In der Kategorie Kino-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cinemaxx
- Cineplex
- Cinestar
- Kinopolis
- UCI Kinowelt

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Lotto-Apps

In der Kategorie Lotto-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Lotto Baden-Württemberg
- Lotto Bayern
- Lotto24
- Tipp24
- Toto-Lotto Niedersachsen
- Westdeutsche Lotterie

4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Ticket-Apps

In der Kategorie Ticket-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwei Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eventim
- Ticketmaster

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Back- und Kochrezepte-Apps

In der Kategorie Back- und Kochrezepte-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betty Bossi
- Chefkoch
- Dr. Oetker
- Kitchen Stories
- KpntCook
- Lecker
- Sallys Welt
- SevenCooks

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Express-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)

In der Kategorie Express-Lieferservice-Apps (Lebensmittel) wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bringoo
- Flaschenpost
- Flink
- Mytime.de
- Picnic

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Food-Lieferservice-Apps

In der Kategorie Food-Lieferservice-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bringbutler.de
- Lieferando
- Lieferbär
- Restablo.de
- Uber Eats
- Wolt

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Getränkemärkte-Apps

In der Kategorie Getränkemärkte-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Durst
- Hol ab
- Logo
- Trinkgut

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Supermärkte-Apps

In der Kategorie Supermärkte-Apps wurden 13 Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle 13 Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldi Nord
- Aldi Süd
- Edeka
- Famila (Nordost)
- Globus
- HIT
- Kaufland
- Lidl
- Netto
- Netto Marken-Discount
- Norma
- Penny
- Rewe

4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Systemgastronomie-Apps

In der Kategorie Systemgastronomie-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Burger King
- Dean & David
- Five Guys
- KFC
- McDonald's
- Nordsee
- Subway

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Cashback-Apps

In der Kategorie Cashback-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- iGraal
- Letyshops
- Myworld
- Scondoo
- Shoop
- Shopback

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Drogeriemärkte-Apps

In der Kategorie Drogeriemärkte-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Budni
- dm
- Müller
- Rossmann

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Fashion-Shopping-Apps (Anbieter mit Filialen)

In der Kategorie Fashion-Shopping-Apps (Anbieter mit Filialen) wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Breuninger
- C&A
- Ernstings-family
- H&M
- s.Oliver
- Zara

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Fashion-Shopping-Apps (Anbieter ohne Filialen)

In der Kategorie Fashion-Shopping-Apps (Anbieter ohne Filialen) wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- About You
- Asos
- Bonprix
- Next
- Sheego
- Witt-Weiden
- Zalando

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Marktplatz-Apps (Privatanbieter)

In der Kategorie Marktplatz-Apps (Privatanbieter) wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

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

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Schnäppchenportale-Apps



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Schnäppchenportale-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dealdoktor
- Groupon
- Kaufda
- Mein-Deal.com
- Mydealz
- Mytopdeals.net
- Schnäppchenfuchs

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Service-Apps von Mobilfunkdiscountern



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Service-Apps von Mobilfunkdiscountern wurden zehn Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldi Talk
- Ay Yildiz
- Congstar
- Freenet Mobilfunk
- Klarmobil.de
- Lidl Connect
- Blau
- Ortel Mobile
- Otelo
- Winsim

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Shopping-Apps Parfüm/Kosmetik

In der Kategorie Shopping-Apps Parfüm/Kosmetik wurden zehn Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Asambeauty
- Douglas
- Flaconi
- Kiko Milano
- Lookfantastic
- Lyko
- Notino
- Parfumdreams
- Rituals
- Sephora

4. Gesamturteil Apps

Lifestyle & Shopping: Vergleichsportale-Apps

In der Kategorie Vergleichsportale-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Billiger.de
- Check24
- Geizhals Preisvergleich
- Guentiger.de
- Idealo
- Keepa (Amazon Price Tracker)
- Verivox

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Airline-Apps

In der Kategorie Airline-Apps wurden neun Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Air France
- Easyjet
- Emirates
- Eurowings
- Lufthansa
- TUI (My TUI)
- Ryanair
- Wizz Air

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Carsharing-Apps

In der Kategorie Carsharing-Apps wurden neun Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cambio
- Flinkster
- Free2move/Share now
- Getaround
- Hertz 24/7
- Miles
- Sixt Share
- Snappcar
- Stadtmobil

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: E-Scooter-Apps

In der Kategorie E-Scooter-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bolt
- Lime
- Tier
- Voi

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Flugpreis-Apps

In der Kategorie Flugpreis-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Checkfelix
- Idealo Flug
- Jetcost
- Kayak
- Momondo
- Skyscanner
- Swoodoo

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Gebrauchtwagenportale-Apps

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autoscout24
- Dat Autohus
- Heycar
- Mobile.de
- Pkw.de

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Hotelketten-Apps

In der Kategorie Hotelketten-Apps wurden elf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A&O Hostels
- Accor (All.com)
- B&B Hotels
- Best Western
- H-Hotels
- Hyatt
- IHG Hotels
- Marriott
- Motel One
- NH Hotel
- Premier Inn

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Hotelportale-Apps

In der Kategorie Hotelportale-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agoda
- Booking.com
- Hotels.com
- Hoteltonight
- HRS

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Parking-Apps

In der Kategorie Parking-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ampido
- Apcoa Flow (ehemals Apcoa Parking)
- HandyParken München
- Parco
- Parkopedia
- Parkster

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Reiseführer-Apps

In der Kategorie Reiseführer-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Trips
- Get your guide
- Inzumi
- Lauschtour
- Marco Polo
- MM Travel
- Triptastic

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Reiseportale-Apps

In der Kategorie Reiseportale-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ab-in-den-Urlaub.de
- Check24
- Ebookers
- Expedia
- Holidaycheck
- Lastminute.de
- Opodo
- Trip.com

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Spritpreis-Apps

In der Kategorie Spritpreis-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1-2-3 Tanken
- ADAC Drive
- Benzinpreis-Blitz
- Clever-tanken.de
- Mehr-tanken
- Richtig-tanken.de
- Tankenapp mit Benzinpreistrend

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Tankstellen-Apps

In der Kategorie Tankstellen-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aral
- Eni Live (Agip)
- Hoyer
- Shell
- Total

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Taxidienste-Apps

In der Kategorie Taxidienste-Apps wurden sechs Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Free Now
- Sixt Ride
- Taxi Deutschland
- Taxi.de
- Taxi.eu
- Uber

4. Gesamturteil Apps

Mobilität & Reise: Wanderrouten-Apps

In der Kategorie Wanderrouten-Apps wurden elf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle elf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alltrails
- Avenza
- Bergfex
- Fatmap
- Gaia GPS
- Komoot
- Locus Map
- Mapy.cz
- Osmand
- Outdooractive
- Wikiloc

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: Einkaufslisten-Apps

In der Kategorie Einkaufslisten-Apps wurden neun Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bring!
- Die Einkaufsliste
- Einfach Einkaufsliste
- Einfacher Einkaufszettel
- Einkaufsliste - Lister
- Einkaufsliste denkst du daran
- Hngry
- Pon - Smarte Einkaufsliste

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: GPS-Tracker-Apps für Haustiere



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie GPS-Tracker-Apps für Haustiere wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fressnapf Tracker
- Kippy
- Tractive GPS für Hunde & Katzen
- Weenect

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: Hundetraining-Apps

In der Kategorie Hundetraining-Apps wurden vier Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dogo
- Dogorama
- Doguniversity Hundetraining
- Hundeo

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: KI-Apps (Chat/Texte)

In der Kategorie KI-Apps (Chat/Texte) wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ChatGPT
- Copilot
- Genie
- Goatchat
- Google Gemini

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: Paketdienste-Apps

In der Kategorie Paketdienste-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DHL
- DPD
- GLS
- Hermes
- UPS

4. Gesamturteil Apps

Praktische Alltagshelfer: Wetter-Apps



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Wetter-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DWD Warnwetter
- Weatherpro
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetteronline
- Windfinder
- Yahoo Wetter

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Baumarkt-Apps

In der Kategorie Baumarkt-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauhaus
- Globus Baumarkt
- Hagebau
- Hornbach
- Obi
- Sonderpreis Baumarkt
- Toom

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Energieanbieter-Apps

In der Kategorie Energieanbieter-Apps wurden neun Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- E wie einfach
- E.ON
- EnBw
- Enpure (Strom und Gas App)
- Enviam
- Lichtblick
- Octopus Energy
- Vattenfall
- Yello

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Heizungshersteller-Apps

In der Kategorie Heizungshersteller-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bosch
- Brötje Heizung
- Buderus
- Vaillant
- Viessmann
- Weishaupt
- Wolf

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Immobilienportale-Apps

In der Kategorie Immobilienportale-Apps wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Heyroom
- Immonet
- Immoscout24
- Immowelt
- WG-gesucht.de

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Jobbörsen-Apps



DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Jobbörsen-Apps wurden sieben Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Glassdoor
- Indeed
- Jobware
- Meinstadt.de (Jobbörse)
- Monster
- Stepstone
- Truffls

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Möbel-Shopping-Apps

In der Kategorie Möbel-Shopping-Apps wurden acht Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Depot
- Home24
- Ikea
- Moebel.de
- Poco
- Roller
- Wayfair
- Westwing

4. Gesamturteil Apps

Wohnen, Leben & Arbeiten: Shopping-Apps Tierbedarf

In der Kategorie Shopping-Apps Tierbedarf wurden fünf Apps von Nutzerinnen und Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bitiba
- Fressnapf
- Vet-Concept
- Zoologo
- Zooplus

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Smartphones und die digitalen Anwendungen durch Apps sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Sei es, um mit Freunden und Familie in Kontakt zu bleiben, Informationen einzuholen, Versicherungen zu vergleichen oder die nächste Reise zu buchen – für fast alles gibt es eine App. Die Nutzung von Smartphones und damit auch von Apps nimmt immer weiter zu. Im Oktober 2024 waren ca. 2,1 Millionen Apps im Apple App-Store und ca. 2,24 Millionen Apps im Google Play-Store verfügbar.* Dabei gehörten Kommunikations- und Social-Media-Apps wie Instagram, TikTok und WhatsApp zu den weltweit beliebtesten Anwendungen.**

Doch welche Apps bieten aus Konsumentensicht den größten Nutzen? Welche Anwendungen glänzen nicht nur mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch mit einem guten Kundenservice? Welche sind einfach und benutzerfreundlich zu bedienen? Und bei welchen Applikationen ist die Weiterempfehlungsbereitschaft am höchsten?

Grundlage für die Auszeichnung zum „Deutschen App-Award“ waren die Bewertungen und Einschätzungen der Nutzerinnen und Nutzer. Mittels einer Kundenbefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Apps sowie die Weiterempfehlungsbereitschaft gemessen. Mit Hilfe einer Social-Media-Analyse wurden weitere Kundenmeinungen zu den Anwendungssoftwares eingeholt. Ziel war es, die beliebtesten Apps in Deutschland zu identifizieren.

* Vgl. 42matters (2024): Anzahl der verfügbaren Apps in den Top App-Stores im Oktober 2024. Online unter: de.statista.com/statistik/daten/studie/208599/umfrage/anzahl-der-apps-in-den-top-app-stores/ (Abrufdatum: 11.10.2024).

** Vgl. Appfigures (2024): Ranking der beliebtesten Apps im Google Play Store nach der Anzahl der Downloads weltweit im September 2024. Online unter: de.statista.com/statistik/daten/studie/688608/umfrage/beliebteste-apps-im-google-play-store-nach-downloads-weltweit/ (Abrufdatum: 17.10.2024).

5. Methodik

Vorgehensweise

Welche der vielen Apps zu Deutschlands beliebtesten gehören, können die Nutzerinnen und Nutzer selbst am besten beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen die Vertrauenswürdigkeit sowie die Stärken und Schwächen der jeweiligen App. Zur Vergabe des Awards wurde daher eine umfangreiche Nutzerbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Juni bis September 2024 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Darüber hinaus wurden Kundenmeinungen zu den Apps über eine umfassende Social-Media-Analyse erhoben. Die Social-Media-Analyse umfasste die Tonalität der Online Beiträge zu den Apps in wichtigen Social-Media-Netzwerken und Bewertungsportalen. Zudem wurden die Bewertungen von Nutzerinnen und Nutzern der Apps jeweils aus dem Apple App-Store und Google Play-Store herangezogen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Apps aus 63 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Banking-Apps über Krankenkassen-Apps bis hin zu Shopping-Apps und Dating-Apps. Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

5. Methodik

Kundenbefragung

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Angebot und der Leistung bei der App xxx*?
(Qualität und Nutzen der angebotenen Dienstleistung; Preis-Leistungsverhältnis; Angebotsumfang und Angebotsspektrum (Vielfalt an Leistungen/Programmen/Nutzungsmöglichkeiten); Verfügbarkeit (freie Termine/Lieferzeiten) und Zuverlässigkeit (Einhaltung von Leistungsversprechen) etc.)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Angebot und Leistung: n = 23.845

* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

** Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 23.845.

5. Methodik

Kundenbefragung

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Bedienungsfreundlichkeit bei der App xxx*?
(Kundenfreundlicher Einstiegsprozess; Intuitive Menüführung; Ansprechendes Design; Umfang und Verständlichkeit der Inhalte; Erlebnisfaktor; Bedarfsgerechte Funktionalität etc.)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Angebot: n = 23.845

* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

** Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 23.845.

5. Methodik

Kundenbefragung

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei der App xxx*?
(Regelmäßige technische Updates; Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle; Reaktionen auf Kundenanfragen; Wartezeiten; Freundlichkeit; Beratungskompetenz; Hilfestellung/schnelle Problemlösung etc.)

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

Kundenservice: n = 23.845

* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

** Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 23.845.

5. Methodik

Kundenbefragung

Frage

Würden Sie die App xxx* guten Gewissens weiterempfehlen?

Antwortoptionen

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

Fallzahlen**

n = 23.845

* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

** Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 23.845.

5. Methodik

Social-Media-Beiträge

- Die Analyse der Tonalität der Online-Beiträge zu den Apps erfolgte für den Untersuchungszeitraum vom 1. Juli 2023 bis 30. Juni 2024.
- Bei der Analyse der Tonalität lag der Fokus auf Web-Beiträgen, die für Kundinnen und Kunden relevante Themen behandelten. Hierfür erfolgte eine Einschränkung der Grundgesamtheit aller Beiträge mittels einer Schlagwortsuche nach vorab festgelegten Begriffen (z. B. App). Die identifizierte Datenmenge wurde anschließend hinsichtlich des Stimmungsbilds ausgewertet. Dabei fand eine Einteilung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ statt. Die Bewertung der Unternehmen errechnete sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- Insgesamt wurden rund 90.000 Beiträge ausgewertet. Unternehmenseigene Beiträge, veröffentlicht über die Website oder firmeneigene Social-Media-Kanäle, fanden, ebenso wie nicht deutschsprachige Beiträge, keine Berücksichtigung.
- Für die Studie wurde Brandwatch Analytics, einer der renommiertesten Anbieter von Social-Media-Monitoring-Software in Europa, eingesetzt, mit der ein Zugriff auf über 100 Millionen Quellen ermöglicht wird.
- Zusätzlich wurden die Bewertungen der Apps jeweils aus dem Apple App-Store und Google Play-Store herangezogen (Stand: 6. September 2024).

	Seite
A. Demografie	154
B. Allgemeine Methodik	156
C. Nachhaltigkeit	158

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	47,7%
Weiblich	52,0%
Divers	0,3%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,9%
Bayern	13,0%
Berlin	7,9%
Brandenburg	2,8%
Bremen	1,2%
Hamburg	4,2%
Hessen	7,8%
Mecklenburg-Vorpommern	2,0%
Niedersachsen	8,9%
Nordrhein-Westfalen	21,5%
Rheinland-Pfalz	4,5%
Saarland	1,1%
Sachsen	5,5%
Sachsen-Anhalt	3,0%
Schleswig-Holstein	3,0%
Thüringen	2,7%

Alter	
16 bis 17 Jahre	0,3%
18 bis 19 Jahre	2,5%
20 bis 29 Jahre	20,1%
30 bis 39 Jahre	29,8%
40 bis 49 Jahre	19,6%
50 bis 59 Jahre	15,5%
60 Jahre und älter	12,2%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	1,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	4,9%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,5%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	25,2%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	23,7%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	31,7%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	6,2%
Angestellt (Vollzeit)	60,5%
Angestellt (Teilzeit)	15,1%
Selbstständig	5,6%
Schulpflichtig / studierend	3,8%
Pensioniert / in Rente	8,8%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	22,1%
Zwei Personen	31,2%
Drei Personen	25,0%
Vier oder mehr Personen	21,7%

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

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

B. Allgemeine Methodik

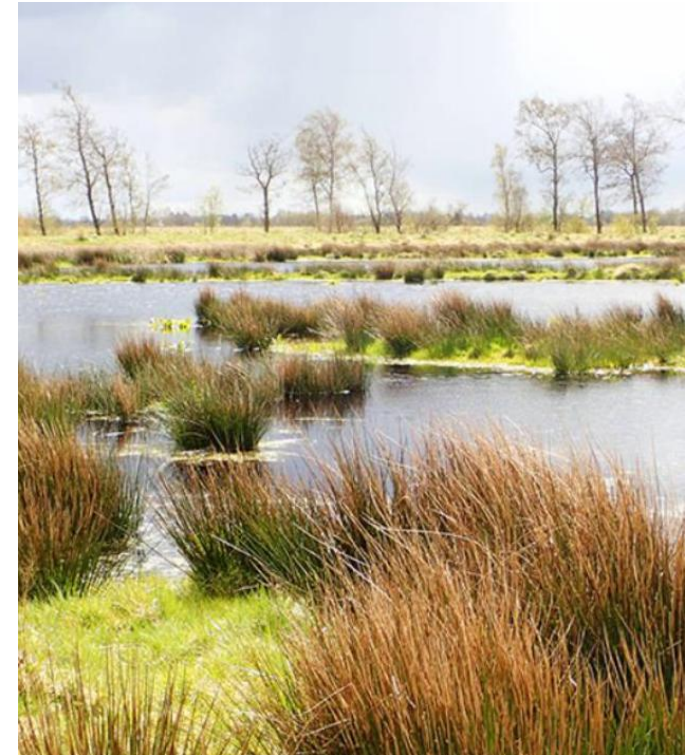
Social-Media-Analyse

- **Ziel:** Analyse der Positionierung von Unternehmen im Internet.
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Beiträge in der Medienberichterstattung (schlagwortbasierte Einschränkung der Grundgesamtheit) sowie ausgewählter Leistungskennzahlen (z. B. Anzahl der Twitter-Follower, Anzahl der „Gefällt-mir-Angaben“ bei Facebook, App-Bewertungen).
- **Verfahren:** Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics. Berücksichtigt werden insgesamt rund 100 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken.
- **Umfang:** Der Umfang einer Social-Media-Analyse richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen, die mindestens 30 Beiträge in der digitalen Berichterstattung im Untersuchungszeitraum aufweisen, werden ausgewertet.
- **Stimmungsbild:** Einordnung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ. Die Bewertung der Unternehmen errechnet sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- **Qualitätskontrolle:** Sorgfältige Kontrolle und Optimierung der schlagwortbasierten Suchanfragen zur Sammlung der Grundgesamtheit der digitalen Beiträge, eine ausreichende Zahl an Beiträgen sowie eine manuelle Nachkontrolle der reichweitenstärksten Beiträge hinsichtlich des zugeordneten Stimmungsbilds stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.

C. Nachhaltigkeit

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate