



Die besten Online-Shops

Fast 1000 Internet-Shops, mehr als 990 000 Bewertungen – DEUTSCHLAND TEST hat die größten Online-Händler des Landes auf den Prüfstand gestellt. Bei welchen Anbietern sind die Kunden besonders zufrieden? Der Test (Teil 2)

Rund 39 Milliarden Euro wurden 2014 in Deutschland im elektronischen Handel umgesetzt. Laut Handelsverband Deutschland liegen die Erlöse damit fast doppelt so hoch wie noch 2008. Rechnerisch kaufte jeder Bundesbürger im vergangenen Jahr also für rund 480 Euro im Internet ein – ein stattlicher Betrag. Werden nur die 18- bis 70-jährigen berücksichtigt, sind es gar 700 Euro pro Kopf.

Experten rechnen für die Zukunft mit weiteren Steigerungen im sogenannten E-Commerce. Allerdings sollte sich das Wachstumstempo abschwächen. Zu beobachten sei außerdem schon seit geraumer Zeit eine Konzentration auf die großen Player wie Amazon, Otto oder Zalando. Während die Top Ten der Online-Shops in Summe Marktanteile gewinnen, haben viele kleinere Anbieter Kunden verloren oder stagnieren. Andererseits gibt es in vielen Branchen Spezialisten, denen die Vollsortimenter nicht das Wasser reichen können.

Grund genug für DEUTSCHLAND TEST, den Online-Shops einmal genauer auf den Zahn zu fühlen. Wer hat in welcher Branche die Nase vorn? Keine Frage: Das beste Urteil können die Kunden selbst abgeben. Sie haben eingekauft, sie haben die persönliche Erfahrung gemacht – und sie haben in der Regel auch den Vergleich zum Wettbewerb. Gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue wurde daher eine bundesweite Umfrage durchgeführt. Auf den Prüfstand kamen dabei die 1000 umsatzstärksten Online-Shops Deutschlands. Bei den Anbietern handelt es sich ausschließlich um klassische Internet-Shops, deren Angebot sich auf ▶



Der Test

Mit welchem Online-Shop sind die Kunden besonders zufrieden? Um diese Frage zu beantworten, führte DEUTSCHLAND TEST zusammen mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue eine bundesweite Online-Umfrage durch (ohne Einbindung der untersuchten Anbieter). Je Shop wurden grundsätzlich 1000 Kundenstimmen eingeholt (in einzelnen Branchen kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit der Kundenzahl auch darunter liegen).

Zunächst erhielt jeder Befragte eine überschaubare Auswahl von Shops zur Bewertung beziehungsweise zur Angabe, ob er dort überhaupt Kunde war oder ist. Die Fragestellung lautete: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Online-Shops? Bitte beurteilen Sie aus eigener Kundenerfahrung in den letzten zwölf Monaten.“ Die konkreten Antwortmöglichkeiten waren: (1) „begeistert“, (2) „sehr zufrieden“, (3) „zufrieden“, (4) „eher zufrieden“, (5) „eher nicht zufrieden“, (6) „nicht zufrieden“. Aus dem Mittelwert der abgegebenen Stimmen wurde ein Ranking über alle Shops und in 65 Branchen/Kategorien erstellt.

Von den 1000 umsatzstärksten Online-Shops in Deutschland (Quelle: EHI Retail Institute) konnten insgesamt 992 untersucht werden. Der Befragung liegen 990 021 Kundenurteile zu Grunde. Die jeweiligen Sieger erhalten das Prädikat „Bester Online-Shop“. Anbieter, deren Zufriedenheitswerte über dem Mittelwert der jeweiligen Branche liegen, werden als „Top Online-Shop“ ausgezeichnet (Testsieger Teil 2 siehe nächste Seiten, Testsieger Teil 1 siehe FOCUS 22/15).

physische Güter konzentriert. Unterm Strich wurden über 990 000 Kundenurteile erfasst und ausgewertet. Am Ende konnten 992 Anbieter bewertet werden.

Die Tabelle unten umfasst 26 verschiedene Branchen (die übrigen 39 Kategorien wurden in FOCUS 22/15 vorgestellt). Anbieter, die unter dem jeweiligen Branchenschnitt liegen, sind nicht aufgeführt. Oder andersherum: Die Tabelle enthält Deutschlands Online-Shops mit der höchsten Kundenzufriedenheit – vom Reifenhändler über den Erotikversand bis hin zu Bereichen wie Garten, Technik oder Kunst. Alle diese Anbieter sind aus Sicht der Kunden ausgezeichnet – buchstäblich. ■

THORSTEN JACOBS



Direkter Draht in den Laden: Einkaufen im Internet ist schnell, bequem – und häufig auch günstiger

Die Testsieger

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
Autoreifen	
www.reifendirekt.de	2,56
www.reifen.com	2,58
www.reifendiscount.de	2,62
www.reifentiefpreis24.de	2,65
Autoteile & -zubehör	
www.kfzteile24.de	2,50
www.kfzteile.com	2,51
www.atp-autoteile.eu	2,56
www.autoteiledirekt.de	2,57
www.atu.de/shop	2,59
www.volkswagen-zubehoer-shop.de	2,61
www.auto-plus.de	2,63
www.louis.de	2,63
www.pitstop.de	2,63
www.pkwteile.de	2,64
www.autoteile-guenstig.de	2,65
Do-it-Yourself	
www.tapetenshop.de	2,58
www.baumarktdirekt.de	2,63
www.holzprofi24.de	2,66
www.befestigungsfuchs.de	2,69
www.holzhandel-deutschland.de	2,72
www.parkett-store24.de	2,73
www.benz24.de	2,74
www.livingfloor.com	2,74
www.svh24.de	2,74
Do-it-Yourself (mit Niederlassungen)	
www.obi.de	2,53
www.hornbach.de	2,54
www.hagebau.de	2,59
Drucker & Zubehör	
www.druckerzubehoer.de	2,60
www.druckerpatronen.de	2,60
www.epson.de	2,63

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
www.lexmark.com/de_DE/store/	2,64
www.drucker-guenstiger.de	2,66
www.hq-patronen.de	2,70
Elektro (Generalist)	
www.mediamarkt.de	2,46
www.saturn.de	2,48
www.conrad.de	2,50
www.redcoon.de	2,55
www.alternate.de	2,57
www.billig.de	2,57
www.expert.de	2,58
www.pearl.de	2,62
www.expert-technomarkt.de	2,63
www.arktis.de	2,63
www.euronics.de	2,64
www.gebrauchtcomputer24.de	2,64
www.trade4less.de	2,65
www.electopia.de	2,68
www.elektro-plus.de	2,69
www.technik-und-elektronik.de	2,69
www.0815.eu	2,69
Elektro (Musik, Software & Spiele)	
www.medimops.de	2,58
www.wom.de	2,66
www.jpc.de	2,67
www.wowhd.de	2,68
www.softwarebilliger.de	2,70
Elektro (PC & Notebook)	
www.notebooksbilliger.de	2,48
store.apple.com/de	2,51
www.dell.de	2,53
store.acer.com/store/aceremea/de_DE/home	2,56
www.lenovo.com/de/de/	2,61
www.hp.com	2,64
www.one.de	2,65

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
www.notebook.de	2,66
www.cyberport.de	2,68
www.atelco.de	2,68
www.comtech.de	2,68
www.pcspezialist.de	2,68
www.acom-pc.de	2,69
www.bora-computer.de	2,69
www.computeruniverse.net	2,69
www.easynotebooks.de	2,69
Elektro (Unterhaltungselektronik)	
www.bose.de	2,47
www.sony.de	2,52
www.sound-systems24.de	2,62
www.philips-shop.de/store/	2,62
www.teufel.de	2,64
www.gamestop.de	2,68
www.hifi-regler.de	2,69
www.prolighting.de	2,70
www.pixxass.de	2,71
www.medion.com/de/	2,71
www.satking.de	2,71
Elektro (Zubehör)	
www.logitech.com	2,55
www.tomtom.com	2,63
www.schutzfolien24.de	2,67
www.ipc-computer.de	2,68
www.akkushop.de	2,69
www.hardwareversand.de	2,71
shop.falk-navigation.com	2,71
www.mindfactory.de	2,72
www.pdamax.de	2,72
Erotik	
www.eis.de	2,50
www.beate-uhse.com	2,63
www.funfactory.com	2,64

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
www.orion.de	2,65
www.adultshop.de	2,65
Fahrrad & Zubehör	
www.bobshop.de	2,55
www.actionsports.de	2,59
www.bike-discount.de	2,64
www.bike-components.de	2,65
www.bike-mailorder.de	2,65
www.zweirad-stadler.com	2,66
www.hibike.de	2,68
www.fahrrad-xxl.de	2,69
www.lucky-bike.de	2,69
www.boc24.de	2,70
www.fabial.de	2,71
www.radonline.de	2,71
Foto, Druck, Book-on-Demand	
www.cewe-fotobuch.de	2,55
www.fotoparadies.de	2,59
www.lidl-fotos.de	2,59
www.posterxxl.de	2,62
de.foto.com	2,65
www.aldifotos.de	2,66
www.druckdiscount24.de	2,66
www.meinfoto.com	2,67
www.pixum.de	2,68
www.snapfish.de	2,70
www.calumetphoto.de	2,70
www.kartenmacherei.de	2,72
www.myphotobook.de	2,72
de.personello.com	2,72
www.myprintcard.de	2,73
www.wunderkarten.de	2,73
www.photobox.de	2,73
Gartenbedarf	
www.dehner.de	2,45
www.as-garten.de	2,50
www.gartenmoebel.de	2,51
www.baldur-garten.de	2,51
www.poetschke.de	2,52
www.gartenhaus-gmbh.de	2,55
www.garten-und-freizeit.de	2,58
www.gartencenter-shop24.de	2,59
www.garten-schlueter.de	2,59
www.pflanzothek.de	2,60
Handel (Generalist)	
www.amazon.de	2,00
www.rossmannversand.de	2,33
www.tchibo.de	2,37
www.lidl.de	2,42
www.otto.de	2,46
www.weltbild.de	2,51
www.galeria-kaufhof.de	2,52

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
www.karstadt.de	2,54
www.real.de	2,54
www.hertie.de	2,57
www.schwab.de	2,60
www.plus.de	2,62
www.mediashop.tv	2,64
www.neckermann.de	2,64
www.bader.de	2,64
www.quelle.de	2,66
www.moderne-hausfrau.de	2,66
shop.bild.de	2,66
www.norma24.de	2,67
Handel (Generalist mit TV)	
www.hse24.de	2,62
www.1-2-3.tv	2,64
www.qvc.de	2,65
Handy & Handyzubehör	
www.getmobile.de	2,60
www.handyzubehoer.de	2,60
www.handyatacke.de	2,74
www.smartkauf.de	2,76
www.handy-deutschland.de	2,76
Haustechnik	
www.rwe-smarthome.de	2,66
www.wohnlicht.com	2,66
www.leds.de	2,67
www.elektro radar.de	2,69
www.arcom-center.de/store/	2,69
www.reuter.de	2,71
www.neuesbad.de	2,72
www.leuchtenzentrale.de	2,72
www.lichtkaufhaus.de	2,73
www.eibmarkt.com	2,73
www.emero.de	2,73
www.fensterversand.com	2,74
www.skybad.de	2,74
Hobby- & Freizeitartikel	
www.compass24.de	2,54
www.shisha-world.com	2,58
www.poolpowershop.de	2,67
www.grube.de	2,69
Koffer & Taschen	
www.koffer-direkt.de	2,69
www.rucksack.de	2,72
www.taschenkaufhaus.de	2,72
www.markenkoffer.de	2,75
Küchengeräte & Zubehör	
www.wmf.de/shop/	2,52
www.villeroy-boch.de/shop/	2,54
www.inwerk-kuechen.de	2,58
www.webergrill.de	2,60
www.thomas-philipps-onlineshop.de	2,60

Online-Shop/Internet-Seite	Bewertung
www.dolce-gusto.de	2,61
www.kuechenhaus-online.com	2,62
shop.vorwerk.de	2,70
www.kuechen-quelle.de	2,70
Lebensmittel	
www.edeka24.de	2,51
www.rewe-online.de	2,52
www.bofrost.de	2,56
www.allyouneed.com	2,58
www.gefro.de	2,63
www.bremer-gewuerzhandel.de	2,64
www.mymuesli.com	2,66
www.lebensmittel.de	2,67
www.gourmondo.de	2,69
www.worldofsweets.de	2,69
Möbel	
www.allnatura.de	2,48
www.schlafwelt.de	2,65
www.home24.de	2,67
www.trendmoebel24.de	2,67
www.impressionen.de	2,68
www.raumtextilenshop.de	2,69
www.moebelguenstiger.net	2,69
www.ambientedirect.com	2,71
www.interdeco.de	2,72
www.lifestyle4living.de	2,72
www.connox.de	2,72
www.loungedreams.com	2,72
www.fashionforhome.de	2,73
www.homelife24.com	2,73
Möbel (mit Niederlassungen)	
www.ikea.com/de/de/	2,47
www.daenischesbettenlager.de	2,61
www.butlers.de	2,67
www.porta.de	2,71
www.moebel-boss.de	2,71
www.poco.de	2,72
www.kibek.de	2,73
www.trends.de	2,74
www.roller.de	2,74
www.das-tropenhaus.de	2,74
Modellbau & -sport	
www.rc-toy.de	2,66
www.d-edition.de	2,69
Musik, Kunst & Kreatives	
www.creativ-discount.de	2,59
www.thomann.de	2,59
www.arsmundi.de	2,62
www.kunstkopie.de	2,66
www.musik-produktiv.de	2,67

Quelle: ServiceValue; Tabelle enthält nur Anbieter, die auf oder über dem Durchschnitt der jeweiligen Branche liegen; beste Bewertung = „Beste Online-Shop“, über dem Mittelwert = „Top Online-Shop“