



Studie 2023

Die besten Online-Shops

Trotz gestiegener Lebenshaltungskosten wird der Umsatz im **Online-Handel dieses Jahr wachsen**. Welche Anbieter bei Kunden besonders beliebt sind



Clever shoppen

Von Elektronik über Autoteile bis hin zu Mode-Shops – DEUTSCHLAND TEST untersuchte über 2300 Online-Anbieter aus über 170 verschiedenen Branchen

Im Jahr 2019 lag der Umsatz im Online-Handel bei knapp 73 Milliarden Euro, damals ein Rekordergebnis. Dann kam die Corona-Pandemie. Sie trieb die E-Commerce-Erlöse in den beiden folgenden Jahren auf 83 beziehungsweise 99 Milliarden Euro in die Höhe, bis heute ein Spitzenwert. Im vergangenen Jahr betrug der Umsatz gut 90 Milliarden Euro – die gestiegenen Lebenshaltungskosten infolge des

russischen Angriffskriegs in der Ukraine dämpften die Kaufkraft und die Kauflaune. Für 2023 rechnen Experten nun wieder mit einem Plus von gut fünf Prozent auf rund 95 Milliarden Euro.

Online-Shopping erfreut sich – trotz der Delle – anhaltender Beliebtheit. Kein Wunder: Man kann jederzeit und blitzschnell einkaufen, per Mausklick lassen sich bequem Preise vergleichen, Rücksendungen sind unkompliziert und meist

kostenlos. Gemeinsam mit ServiceValue hat DEUTSCHLAND TEST das Thema auch dieses Jahr untersucht. Auf den Prüfstand kamen in dieser Studie mehr als 2300 Internet-Shops aus über 170 Branchen. Heraus kam „Deutschlands Online-Shopping-Atlas“ – wer aus Sicht der Kunden Spitze ist, verraten die Tabellen auf den nächsten Seiten. ■

THORSTEN JACOBS

Methodik

Gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue führte DEUTSCHLAND TEST im März 2023 eine bundesweite Online-Umfrage durch (eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Online-Shops). Von den Teilnehmern lagen soziodemografische Merkmale vor, sodass für die Befragung bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden konnte. Zunächst erhielt jeder Teilnehmer eine für ihn überschaubare Auswahl von Online-Shops zur Bewertung.

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 Antwortmöglichkeiten waren: (1) „begeistert“, (2) „sehr zufrieden“, (3) „zufrieden“, (4) „eher zufrieden“, (5) „eher nicht zufrieden“, (6) „nicht zufrieden“.

Anhand der Durchschnittswerte jedes einzelnen Shops wurde ein Ranking über alle untersuch-

ten Anbieter und innerhalb der Branchen/Kategorien erstellt. Insgesamt wurden 2353 Online-Shops mit ihren Kundenzufriedenheitswerten untersucht und bewertet. Für jeden Online-Shop wurden mindestens 300 Kundentimmen eingeholt und ausgewertet. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Anbietern – in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl – auch darunterliegen. Die Befragung basiert auf insgesamt 835 000 Verbraucherurteilen. Bei den untersuchten Anbietern handelt es sich ausschließlich um Shops, deren Angebot sich auf physische Güter konzentriert. Anhand der verschiedenen Kaufsegmente konnten gut 170 Branchen/Kategorien identifiziert werden.

Die jeweiligen Branchen- beziehungsweise Kategoriensieger erhalten



das Prädikat „Bester Online-Shop“ (sie sind in der Tabelle hellgrau eingefärbt). Online-Shops, deren Kundenzufriedenheitswerte über dem Mittelwert der jeweiligen Branche/Kategorie liegen, werden mit dem Prädikat „Top Online-Shop“ ausgezeichnet.

Gut, besser, ausgezeichnet.



SCAN ME

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.

Die Testsieger

Branche/Anbieter	Score
Akkus & Batterien	
akkushop.de	2,88
akkushop-24.de	2,90
akku.net	2,96
batterie-akkushop.de	2,99
akkuline.de	3,00
akku-king.net	3,01
Angeln	
angel-berger.de	2,75
angelsport.de	2,77
hiki.de	2,79
angelplatz.de	2,79
pro-fishing.de	2,82
Audiohersteller	
nubert.de	2,63
magnat.de	2,65
sonos.com	2,71
marantz.com	2,80
de.jbl.com	2,81
Aufkleber	
aufkleber-drucken-lassen.de	2,90
aufkleberdrucker.de	2,93
aufkleberdealer.de	3,00
Autoreifen	
quick.de	2,53
oponeo.de	2,56
reifen.com	2,63
reifen24.de	2,66
reifen-pneus-online.de	2,72
123reifen.de	2,78
Autoteile & -zubehör	
vergoelst.de	2,56
atp-autoteile.de	2,59
motointegrator.de	2,62
atu.de/shop	2,67
autoplus.de/shop	2,69

Branche/Anbieter	Score
oscaro.de	2,73
kfzteile24.de	2,74
pkwteile.de	2,75
lott.de	2,76
autoteiledirekt.de	2,76
24h-autoteile.de	2,77
parts2go.de	2,77
leebmann24.de	2,80
Baby- & Kleinkindausstattung	
windeln.de	2,62
baby-walz.de	2,67
comfortbaby.de	2,72
babyone.de	2,73
kokadi.de	2,74
babybrands.de	2,75
kinderhaus-blaubaer.de	2,75
baby-nova-shop.de	2,78
Bad	
megabad.com	2,58
emero.de	2,63
reuter.de	2,66
duschmeister.de	2,69
wcshop24.de	2,70
neuesbad.de	2,75
designbaeder.com	2,77
badshop.de	2,80
badfaszination.com	2,81
badshop-mueller.de	2,83
badquadrat.de	2,84
Balkonkraftwerke	
privatt.de	2,77
yuma.de	2,80
tepto.de	2,84
Barf-Shops	
barfers-wellfood.de	2,83
barfhouse.de	2,89

Branche/Anbieter	Score
haustierkost.de	2,90
graf-barf.de	2,91
Baustoffe	
baustoffshop.de	2,58
dwz-shop.de	2,65
kemmler.de	2,68
bausep.de	2,72
oeffler-baustoffe.de	2,73
Berufsbekleidung	
burgia.de	2,75
modische-berufsbekleidung.de (Como)	2,82
luchs-direkt.de	2,84
engelbert-strauss.de	2,85
haix.de	2,85
schuerzenmarkt.de	2,88
Betten & Zubehör	
matratzen-concord.de	2,61
snoozeproject.de	2,63
paradies-bettenshop.de	2,64
boxspring-welt.de	2,65
belama.de	2,67
betten-abc.de	2,71
swissense.de	2,77
brunobett.de	2,81
emma-matratze.de	2,82
matratzen-betten.de	2,83
bett1.de	2,83
Bilderrahmen-Shops	
galeriebedarf.de	2,66
arsvendo.de	2,69
bilderrahmen-passt.de	2,72
rahmenversand.de	2,74
alutech.de	2,79
Blumenversender	
blumenshop.de	2,68
bezahlbare-blumen.de	2,74

Branche/Anbieter	Score
blumeideal.de	2,79
123blumenversand.de	2,80
euroflorist.de	2,84
blumigo.de	2,89
Bodenbelagspezialisten	
parkettrabatte.de	2,66
floor24.de	2,70
bodenversand24.de	2,73
parkett-direkt.net	2,74
bodenheld24.de	2,75
allfloors.de	2,81
planeo.de	2,82
floormondo.de	2,83
holz-kunz.de	2,85
parkettkaiser.de	2,88
Buchhandel	
buecher.de	2,48
jokers.de	2,51
arvelle.de	2,63
thalia.de	2,70
Bürobedarf	
printus.de	2,66
office-discount.de	2,73
bueroplus.de	2,74
bueroshop24.de	2,80
otto-office.com/de/	2,81
büro-bedarf-thueringen.de	2,82
staples.de	2,84
memo.de	2,87
labelident.com	2,90
Büromöbel	
ergotopia.de	2,65
buerostuhl24.com	2,68
flexispot.de	2,73
certeo.de (ehemals bueromobelonline.de)	2,77

