



Top-Player
 Von Elektronik über Autoteile bis hin zu Mode-Shops – DEUTSCHLAND TEST untersuchte fast 2200 Online-Anbieter aus über 160 verschiedenen Branchen

Studie 2022

Online-Shops auf dem Prüfstand

E-Commerce boomt: Nie war der Umsatz im Online-Handel größer. Welche Anbieter sind die besten? 839 000 Kunden haben ihr Urteil abgegeben

SANDRA LEINFELDER

Die Zahl der Corona-Neuinfektionen in Deutschland ist gerade auf dem Höchststand und damit auch die Zahl derer, die sich für mehrere Tage in häusliche Quarantäne begeben müssen. Was tun, wenn von jetzt auf gleich der Corona-Test positiv und der Kühlschrank leer ist oder Hygieneartikel knapp werden? Online-Shops sind aus unserem Alltag kaum mehr wegzudenken. Und seit Ausbruch der Pandemie erfährt der E-Commerce weiteren Aufschwung: Dem Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev) zufolge erwirtschaftete das Online-Geschäft im Jahr 2021 hierzulande einen Umsatz mit Waren in Höhe von rund 99,1 Milliarden Euro. Das sind 27 Milliarden Euro mehr als noch vor der Pandemie.

Kein Wunder, dass Online-Shopping so beliebt ist: Man kann jederzeit einkaufen, per Mausklick lassen sich bequem Preise vergleichen, Rücksendungen sind unkompliziert und meist kostenlos. Die Frage ist: Wo shoppt es sich online am besten? Gemeinsam mit ServiceValue hat DEUTSCHLAND TEST das untersucht. Auf den Prüfstand standen im Jahr 2022 fast 2200 Online-Anbieter aus mehr als 160 Branchen. ■

Methodik

Gemeinsam mit dem Kölner Analyse- und Beratungshaus ServiceValue führte DEUTSCHLAND TEST im März 2022 eine bundesweite Online-Umfrage durch (eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Online-Shops). Von den Teilnehmern liegen 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 untersuchten Anbieter und innerhalb der Branchen/Kategorien erstellt. Insgesamt wurden 2196 Online-Shops mit ihren Kundenzufriedenheitswerten untersucht und bewertet. Für jeden Online-Shop wurden mindestens 300 Kundenstimmen eingeholt. Im Einzelfall kann die Stich-



probengröße bei Anbietern – in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl – auch darunterliegen. Die Befragung basiert auf insgesamt 839 000 Verbraucherurteilen. Bei den untersuchten Anbietern handelt es sich ausschließlich um Shops, deren Angebot sich auf physische Güter konzentriert. Anhand der verschiedenen Kaufsegmente konnten gut 160 Branchen/Kategorien identifiziert werden.

Die jeweiligen Branchen- beziehungsweise Kategoriensieger erhalten das Prädikat „Bester Online-Shop“. Online-Shops, deren Zufriedenheitswerte über dem Mittelwert der jeweiligen Branche/Kategorie liegen, werden als „Top Online-Shop“ ausgezeichnet.

Alle Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen	Score
Akkus/Batterien	
Akku.net	2,88
Akkushop.de	2,90
Batterie-akkushop.de	2,93
Akkuversum.de	2,94
Akkuteile.de	2,96
Akkushop-24.de	3,01
Akku-king.net	3,02
Angeln	
Angelsport.de	2,82
Hiki.de	2,85
Hechtundbarsch.de	2,88
Pro-fishing.de	2,90
Angelshop-gerstner.de	2,93
Angelplatz.de	2,93
Gerlinger.de	2,96
Angel-domaene.de	2,98
Tackle-deals.eu	2,99
Audiohersteller	
Auna.de	2,70
Nubert.de	2,72
Magnat.de	2,78
Jbl.com	2,80
Bang-olufsen.com	2,83
Sonos.com	2,86
Aufkleber	
Aufkleberdrucker.de	2,90
Aufkleberdealer.de	2,93
Aufkleber-drucken-lassen.de	2,97
Autoreifen	
Reifen.com	2,56
Quick.de	2,59

Branche/Unternehmen	Score
Reifen-pneus-online.de	2,61
Oponeo.de	2,68
Reifen24.de	2,75
Reifendirekt.de	2,80
Tirendo.de	2,85
Autoteile & -zubehör	
Vergoelst.de	2,60
Atu.de/shop	2,62
Atp-autoteile.de	2,63
Motointegrator.de	2,65
Autoteiledirekt.de	2,68
24h-autoteile.de	2,69
Lott.de	2,73
Kfzteile.com	2,74
Kfzteile24.de	2,80
Autoplus.de/shop	2,82
Pkwteile.de	2,83
Felgenoutlet.de	2,86
Motor-oel-guenstig.de	2,88
Baby- & Kleinkindausstattung	
Windeln.de	2,56
Babybrands.de	2,60
Babymarkt.de	2,62
Babyprofi.de	2,63
Babyone.de	2,66
Baby-walz.de	2,68
Jako-o.de	2,70
Dasbaby.de	2,74
Vertbaudet.de	2,75
Bad	
Megabad.com	2,59
Emero.de	2,62

Branche/Unternehmen	Score
Wcshop24.de	2,69
Duschmeister.de	2,75
Reuter.de	2,77
Badshop.de	2,79
Mach-dein-bad.de	2,80
Designbaeder.com	2,83
Baddepot.de	2,84
Badfaszination.com	2,85
Neuesbad.de	2,89
Skybad.de	2,89
Shkshop.com	2,91
Barf-Shops	
Barfers-wellfood.de	2,87
Haustierkost.de	2,89
Das-tierhotel.de	2,93
Graf-barf.de	2,96
Basteln	
Opitec.de	2,74
Gerstaecker.de	2,79
Vbs-hobby.com	2,80
Kreativ.de	2,85
Basteln-de.buttinette.com	2,88
Ideenmitherz.de	2,89
Bakerross.de	2,95
Baustoffe	
Baustoffshop.de	2,59
Deinebaustoffe.de	2,63
Bausep.de	2,65
Kemmler.de	2,67
Koempf24.de	2,70
Dalhoff24.de	2,71
Berufsbekleidung	

Branche/Unternehmen	Score
Burgia.de	2,76
Engelbert-strauss.de	2,80
Modische-berufsbekleidung.de (Como)	2,84
Profidress.de	2,88
Berufskleidung24.de	2,93
Genxtreme.de	2,97
Schuerzenmarkt.de	2,99
Haix.de	3,01
Seton.de	3,02
Betten & Zubehör	
Snoozeproject.de	2,65
Matratzen-concord.de	2,69
Auping.com	2,73
Boxspring-welt.de	2,76
Bett1.de	2,79
Betten-abc.de	2,81
Emma-matratze.de	2,83
Betten.de	2,85
Ravensberger-matratzen.de	2,85
Swissense.de	2,91
Billerbeck.shop	2,92
Mister-sandman.de	2,92
Bettwaren-shop.de	2,95
Matratzen-betten.de	2,95
Bilderrahmen-Shops	
Galeriebedarf.de	2,74
Arsvendo.de	2,75
Alutech.de	2,78
Allesrahmen.de	2,80
Bilderrahmen-kaufen.de	2,82
Rahmen-shop.de	2,85

