



Im Test: Internet-Shops

DIE BESTEN ONLINE-SHOPS

30. Mai 2015 – 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?

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.

Fast eine Million Kundenurteile

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 Beratungsbüro 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 physische Güter konzentriert. Unterm Strich wurden über 990.000 Kundenurteile erfasst und ausgewertet. Am Ende konnten 992 Anbieter bewertet werden.

Die nachstehende Übersicht umfasst die Spitzenreiter aus 65 Kategorien. Shops, 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.

DER TEST

Die besten Online-Shops

Methodik: Die Details der Untersuchung
Kategorien A – E: Die Spitzenreiter auf einen Blick
<p>Online-Shop / Bewertung</p> <p>Accessoires (ohne Schmuck) www.hutshopping.de / 2,63 germany.hermes.com / 2,64 de.accessorize.com / 2,65</p> <p>Angeln & Jagen www.angelplatz.de / 2,63 www.angel-domaene.de / 2,68 www.askari-jagd.de / 2,68 www.angelsport.de / 2,70</p> <p>Autoreifen www.refendirekt.de / 2,56 www.refen.com / 2,58 www.refendiscourt.de / 2,62 www.refentiefpreis24.de / 2,65</p> <p>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.pkwtelle.de / 2,64 www.autoteile-guenstig.de / 2,65</p> <p>Baby & Kleinkindausstattung www.babyone.de / 2,49 www.baby-walz.de / 2,51 www.baby-markt.de / 2,52 babybutt-de.erwinmueller.com / 2,59 www.babyonlineshop.de / 2,60 www.babyartikel.de / 2,62</p> <p>Basteln basteln-de.butinette.com / 2,56 www.idee-shop.de / 2,62</p> <p>Blumen www.fleurop.de / 2,44 www.blume2000.de / 2,56</p> <p>Bücher & Druckerzeugnisse www.thalia.de / 2,37 www.buecher.de / 2,47 www.hugendubel.de / 2,48 www.buch.de / 2,50 www.langenscheidt.de / 2,53 www.buch24.de / 2,54 www.dtv.de / 2,58 www.jokers.de / 2,62 www.otto-media.de / 2,62 www.buchkatalog.de / 2,63</p> <p>Bürobedarf www.staples.de / 2,65 www.schaefer-shop.de / 2,75</p> <p>Damenmode www.agfashion.de / 2,65 www.net-a-porter.com / 2,66 www.albamoda.de / 2,66 www.7trends.de / 2,67 www.3suisses.de / 2,70 www.event-mode.de / 2,71 www.ateliergs.de / 2,71 de.bonaparteshop.com / 2,72 www.peterhahn.de / 2,74</p> <p>Damenmode (mit Niederlassung) www.cecil.de / 2,51 www.street-one.de / 2,57 www.zara.com/de / 2,57 www.liebeskind-berlin.com / 2,58 www.pinkie.de / 2,63 store.orsay.com / 2,63 www.heine.de / 2,63 www.promod.de / 2,63 www.gerryweber.de / 2,64 www.zero.de / 2,65 www.bettybarclay.com / 2,66 www.hallhuber.com / 2,67 www.ullapoppen.de / 2,67 www.comma-store.de / 2,67</p> <p>Dekorationsartikel www.wandtattoos.de / 2,60 www.leonardo.de / 2,60 www.klebefieber.de / 2,69 www.tischdeko-shop.de / 2,70 www.depot-online.com / 2,70</p> <p>Do-It-Yourself www.tapetenshop.de / 2,59 www.baumarkt.direkt.de / 2,63 www.holzprofiz24.de / 2,66 www.befestigungsluchs.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</p> <p>Do-It-Yourself (mit Niederlassungen) www.obi.de / 2,53 www.hornbach.de / 2,54 www.hagebau.de / 2,59</p> <p>Drogerieartikel, Kosmetik www.douglas.de / 2,24 www.yves-rocher.de / 2,48 www.basler-haarkosmetik.de / 2,54 www.parfueplatz.de / 2,63 shop.mueller.de / 2,64 www.parfundreams.de / 2,67 www.prettynailshop24.de / 2,68 www.easycosmetic.de / 2,69</p> <p>Drucker & Zubehör www.druckerzubehoer.de / 2,60 www.druckerpatronen.de / 2,60 www.epson.de / 2,63 www.lexmark.com/de_DE/store / 2,64 www.drucker-guestiger.de / 2,66 www.hq-patronen.de / 2,70</p> <p>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.artis.de / 2,63 www.euronics.de / 2,64 www.gebrauchtcomputer24.de / 2,64 www.trade-less.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</p> <p>Elektro (Musik, Software & Spiele) www.medimops.de / 2,68 www.wom.de / 2,66 www.jpcc.de / 2,67 www.wowhd.de / 2,68 www.softwarebilliger.de / 2,70</p> <p>Elektro (PC & Notebook) www.notebookbilliger.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 www.notebook.de / 2,66 www.cyberport.de / 2,68 www.atelco.de / 2,68 www.comtech.de / 2,68 www.pc-spezialist.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</p> <p>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.possas.de / 2,71 www.medion.com/de / 2,71 www.satking.de / 2,71</p> <p>Elektro (Zubehör) www.logitech.com / 2,65 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</p> <p>Erotik www.eis.de / 2,50 www.beate-uhse.com / 2,63 www.funfactory.com / 2,64 www.onton.de / 2,65 www.adultshop.de / 2,65</p> <p><small>Quelle: ServiceValue (Übersicht enthält nur Anbieter, die auf oder über dem Durchschnitt der jeweiligen Branche liegen) beste Bewertung = „Bester Online-Shop“ über dem Mittelwert = „Top Online-Shop“</small></p>
Kategorien F – J: Die Spitzenreiter auf einen Blick
Kategorien K – W: Die Spitzenreiter auf einen Blick

(veröffentlicht in FOCUS 22/2015 und 23/2015 vom 23. und 30. Mai 2015)

