



Shoppingtool: Vom Smartphone aus lassen sich alle wichtigen Services nutzen

Studie

Online-Portal zur Zufriedenheit

Online vergleichen, online kaufen: Das Internet ist der große Gewinner der Corona-Pandemie. Eine FOCUS-MONEY-Studie zeigt, welche Anbieter die Kunden schätzen

Die Corona-Krise beschert dem Online-Handel in Deutschland einen kräftigen Wachstumsschub. „E-Commerce hat sich im zweiten Quartal nachhaltig als zusätzliche Versorgungs-Infrastruktur etabliert“, sagt Christoph Wenk-Fischer, Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands E-Commerce und Versandhandel Deutschland (bev). Laut einer aktuellen Studie des Verbands stiegen die E-Commerce-Umsätze nach einem schwachen ersten Quartal von April bis Juni im Vergleich zum Vorjahr um satte 16,5 Prozent auf über 20 Milliarden Euro. Von dem Online-Boom profitierten demnach neben reinen Online-Händlern auch die Online-Marktplätze.

Veränderte Bedürfnisse. Pandemiebedingt boomen natürlich Essen-Bestellservices und Lieferdienste für Lebensmittel besonders, während Portale für Restaurant-suche oder Reisebuchung zeitweise etwas unter die Räder kamen. Insgesamt aber werden die Auswahl, der Vergleich und die Buchung über Internet-Portale generationsübergreifend zum „new normal“. Doch welche Online-Portale überzeugen die Kunden in Sachen Funktionalität und Service? Um die Frage zu klären, hat FOCUS-MONEY in Zusammenarbeit mit dem Kölner Be-

ratungs- und Analyseinstitut ServiceValue zum zweiten Mal eine Studie durchgeführt, in die insgesamt mehr als 48 000 Kundenurteile eingeflossen sind. Konkret wollten die Fachleute wissen, wie zufrieden die befragten Kunden mit den Online-Plattformen insgesamt sind (s. Ranking rechts und auf den Folgeseiten). Für die Gesamtzufriedenheit sind die unterschiedlichsten Aspekte ausschlaggebend – dazu kann das Preis-Leistungs-Verhältnis der angebotenen Dienstleistungen ebenso gehören wie die Übersichtlichkeit der Homepage bzw. App oder die Auswahl an Bezahlmöglichkeiten. „Die Kunden der Plattformen entscheiden im Rückblick auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (unzufrieden), wie ihr Eindruck ist“, erläutert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Anhand der Mittelwerte je Anbieter werden kategoriespezifische Rankings erstellt. Grundlage ist der für jedes Online-Portal erhobene Mittelwert.

Kontinuierliche Leistung. Von den insgesamt bewerteten 322 Unternehmen aus 35 Branchen verdienten sich 175 die Auszeichnung TOP- oder BESTNOTE (s. Kasten rechts). Im Branchenvergleich schnitten diesmal Marktplätze für Privatanbieter und Handwerker sowie Gut-



BEWERTUNG

Wie die Experten die Rankings ermitteln

Von Autoleasing bis Weiterbildung, von Babysittersuche bis Wohnmobilvermietung: Millionen Verbraucher nutzen täglich Online-Portale, um sich zu informieren, Preise zu vergleichen oder Bestellungen aufzugeben. Doch welche haben im Urteil der Kunden die Nase vorn?

Um das herauszufinden, hat FOCUS-MONEY das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue zum zweiten Mal mit einer Studie zu den Internet-Portalen beauftragt. Kunden sollten auf bestimmte Dienstleistungen und Produkte spezialisierte Anbieter bewerten, deren Services sie in den letzten zwölf Monaten in Anspruch genommen hatten. Anschließend wurden die Ergebnisse mit denen der Mitbewerber verglichen (siehe Rankings).

Als Basis für die Rankings ermittelten die Wissenschaftler anhand einer fünfstufigen Skala für jeden Anbieter einen individuellen Wert. Insgesamt wurden dazu mehr als 48000 Kundenurteile ausgewertet – 6000 mehr als im Vorjahr. Sie verteilen sich auf 322 Anbieter von Online-Portalen (70 mehr als 2019), die 35 Kategorien (sechs mehr als 2019) zugeordnet sind. Die Bewertung „TOPNOTE“ erhalten alle Anbieter/Portale, die innerhalb ihrer Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden. Anbieter/Portale, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „TOPNOTE“ ausgezeichneten liegen, erhalten die Bewertung „BESTNOTE“.

schein-Portale am besten ab, während die Bewertung der Essen-Bestellservices gegenüber der Erhebung aus dem Vorjahr im Schnitt etwas nachgab. Unter den Einzelunternehmen ragen neben Vorjahressieger Ebay-Kleinanzeigen gleichwohl Lieferando und Online-Pizza hervor. Die rote Laterne teilten sich Anbieter von Haushaltshilfen und Jobsuchmaschinen. „Insgesamt bewegen sich die Bewertungen aber auf einem hohen Niveau“, sagt Dethloff. ■ ►

HANNS-STEFAN GROSCHE



Kundenurteile im Überblick

Im Juni hat ServiceValue für FOCUS-MONEY zum zweiten Mal eine Online-Befragung zu Online-Portalen durchgeführt. Welche Anbieter dabei besonders punkten

Die Tabellen listen Unternehmen mit einem überdurchschnittlichen Ergebnis auf. Im Rahmen der Befragung wurden 35 Branchen berücksichtigt – wobei Multifunktionsportale wie Check24 oder Verivox außen vor blieben. Insgesamt gaben die Kunden Bewertungen zu 322 Anbie-

tern von Plattformen ab. 175 von ihnen schafften es dabei ins Ranking – davon 84 mit der Auszeichnung „BESTNOTE“. 91 Unternehmen erhielten das Urteil „TOPNOTE“. Den höchsten Branchenmittelwert (2,15) erreichten diesmal die Marktplätze für Privatanbieter.

Unternehmen	Bewertung
Autoleasing	
leasingmarkt.de	BESTNOTE
vehiculum.de	BESTNOTE
leasingtime.de	BESTNOTE
null-leasing.com	BESTNOTE
leasingdeal.de	TOPNOTE

Unternehmen	Bewertung
sixt-leasing.de	TOPNOTE
fleetkonzept.de	TOPNOTE
Babysitter	
hallobabysitter.de	BESTNOTE
babysitter-123.de	TOPNOTE
babysitter.de	TOPNOTE

Unternehmen	Bewertung
Cashback	
andasa.com	BESTNOTE
qassa.de	BESTNOTE
dondino.de	BESTNOTE
shoop.de	BESTNOTE
questler.de	BESTNOTE
getmore.de	TOPNOTE
link-o-mat.com	TOPNOTE
Essen-Bestellservices	
lieferando.de	BESTNOTE
online-pizza.de	BESTNOTE
liefer.de	TOPNOTE
pizzeria.de	TOPNOTE
Ferienwohnungen	
interchalet.de	BESTNOTE
fewo-direkt.de	BESTNOTE
ferienhausmiete.de	TOPNOTE
casamundo.de	TOPNOTE
e-domizil.de	TOPNOTE
bestfewo.de	TOPNOTE
Flugbuchung	
fluege.de	BESTNOTE
flugladen.de	BESTNOTE
flug.check24.de	TOPNOTE
flug24.de	TOPNOTE
Freizeit & Sport (mit Buchungsmöglichkeit)	
regiondo.de	BESTNOTE
eversports.de	TOPNOTE
Gebrauchtwagen	
autoscout24.de	BESTNOTE
mobile.de	BESTNOTE
wirkaufendeinauto.de	TOPNOTE
automobile.de	TOPNOTE
auto.de	TOPNOTE
12gebrauchtwagen.de	TOPNOTE
auto24.de	TOPNOTE
Gutscheine	
sparheld.de	BESTNOTE
gutscheinsammler.de	BESTNOTE
sparwelt.de	TOPNOTE
gutscheine.de	TOPNOTE
coupons.de	TOPNOTE
Handwerker	
profis-des-handwerks.de	BESTNOTE
blauarbeit.de	BESTNOTE
handwerkerimpott.de	BESTNOTE
my-hammer.de	TOPNOTE
wirsindhandwerk.de	TOPNOTE
meister.de	TOPNOTE
Hausbau	
fertighauswelt.de	BESTNOTE
hausbau24.de	BESTNOTE
musterhaus.net	BESTNOTE



Unternehmen	Bewertung
fertighaus.de	TOPNOTE
bautipps.de	TOPNOTE
Haushaltshilfen	
bookatiger.com	BESTNOTE
haushaltsjob-boerse.de	BESTNOTE
haushelden.de	TOPNOTE
Heizölvergleich	
fastenergy.de	BESTNOTE
esyoil.com	BESTNOTE
heizael24.de	TOPNOTE
Hochzeit	
weddix.de	BESTNOTE
heiraten.de	BESTNOTE
mein-traumtag.de	BESTNOTE
braut.de	TOPNOTE
Hotelbuchung	
booking.com	BESTNOTE
ehotel.de	BESTNOTE
hrs.de	BESTNOTE
hotel.check24.de	TOPNOTE
hotel.de	TOPNOTE
hotels.com	TOPNOTE
agoda.de	TOPNOTE
Immobilien	
immowelt.de	BESTNOTE
immobilo.de	BESTNOTE
immobilienscout24.de	TOPNOTE
immonet.de	TOPNOTE
Jobbörsen	
stellenanzeigen.de	BESTNOTE
xing.com/jobs	BESTNOTE
academics.de	BESTNOTE
stepstone.de	BESTNOTE
jobs.de	BESTNOTE
de.indeed.com	TOPNOTE
jobware.de	TOPNOTE
jobleads.de	TOPNOTE
yourfirm.de	TOPNOTE
absolventa.de	TOPNOTE
Jobsuchmaschinen	
jobrapido.com	BESTNOTE
opportuno.de	BESTNOTE
jobbörse.de	TOPNOTE
jobworld.de	TOPNOTE
Kfz-Werkstätten	
autobutler.de	BESTNOTE
autoservice.com	BESTNOTE
drivelog.de	TOPNOTE
werkstars.de	TOPNOTE

Quelle: ServiceValue

Unternehmen	Bewertung
autoscout24.de	TOPNOTE
Kreuzfahrt	
dreamlines.de	BESTNOTE
e-hoi.de	BESTNOTE
mykreuzfahrt.de	TOPNOTE
kreuzfahrten-flemming.de	TOPNOTE
kreuzfahrten.de	TOPNOTE
kreuzfahrtberater.de	TOPNOTE
Lebensmittel-Lieferservices	
bringmeister.de	BESTNOTE
bofrost.de	BESTNOTE
edeka24.de	BESTNOTE
shop.eismann.de	TOPNOTE
mytime.de	TOPNOTE
shop.rewe.de	TOPNOTE
Lernplattformen	
sofatutor.com	BESTNOTE
noteins.de	BESTNOTE
lernwerk.de	BESTNOTE
grundschulkoenig.de	TOPNOTE
scoyo.com	TOPNOTE
schlaukopf.de	TOPNOTE
Marktplätze Privatanbieter	
ebay-kleinanzeigen.de	BESTNOTE
fairmondo.de	TOPNOTE
quoka.de	TOPNOTE
kleiderkreisel.de	TOPNOTE
mamikreisel.de	TOPNOTE
Mietwagen	
mietwagen.check24.de	BESTNOTE
billiger-mietwagen.de	BESTNOTE
cardelmar.com	TOPNOTE
mietwagen24.de	TOPNOTE
sunnycars.de	TOPNOTE
happycar.de	TOPNOTE
Mitfahrzentralen	
mitfahren.de	BESTNOTE
bessermiffahren.de	TOPNOTE
blablacar.de	TOPNOTE
Neuwagen	
meinauto.de	BESTNOTE
carworld-24.de	BESTNOTE
autohaus24.de	BESTNOTE

Unternehmen	Bewertung
sixt-neuwagen.de	BESTNOTE
neuwagen24.de	BESTNOTE
12neuwagen.de	TOPNOTE
neuwagenportal.com	TOPNOTE
apl.de	TOPNOTE
Online-Rechtsberatung	
juraforum.de	BESTNOTE
advocado.de	BESTNOTE
frag-einen-anwalt.de	TOPNOTE
justanswer.de	TOPNOTE
Rabatte	
mytopdeals.net	BESTNOTE
groupon.de	BESTNOTE
rabattcat.de	TOPNOTE
Reisebuchung	
expedia.de	BESTNOTE
holidaycheck.de	BESTNOTE
urlaub.check24.de	BESTNOTE
ab-in-den-urlaub.de	TOPNOTE
weg.de	TOPNOTE
lastminute.de	TOPNOTE
logitravel.de	TOPNOTE
tropo.de	TOPNOTE
Reiseschnäppchen	
travelzoo.com	BESTNOTE
urlaubspiraten.de	BESTNOTE
urlaubsguru.de	TOPNOTE
secretescapes.de	TOPNOTE
Restaurantsuche	
bookatable.com	BESTNOTE
deutschlandgourmet.info	BESTNOTE
opentable.de	TOPNOTE
yelp.de	TOPNOTE
Videokonferenzen	
Microsoft Teams	BESTNOTE
gotomeeting.com	BESTNOTE
mikogo.de	TOPNOTE
webex.com	TOPNOTE
openrainbow.com	TOPNOTE
Weiterbildung	
fernstudium-direkt.de	BESTNOTE
semigator.de	BESTNOTE
springest.de	BESTNOTE
wis.ihk.de	TOPNOTE
fortbildung24.com	TOPNOTE
Wohnmobile	
camperboerse.de	BESTNOTE
bestcamper.de	TOPNOTE
Wohnmobilvermietung	
intercaravanning.de	BESTNOTE
reisemobil-portal.de	BESTNOTE
drm.de	TOPNOTE
mcrent.de	TOPNOTE



Mobilität: Vom
Gebraucht- bis
zum Mietwagen
ist alles zu haben

FOCUS MONEY
ONLINE-PORTALE
DIE BESTEN
IM NETZ

Quelle: ServiceValue