



Das sind die besten Online-Shops

VON CHRISTIN MARTENS

MEHR
GELD & KARRIERE

MEHR ZUM THEMA



ONLINE-SHOPPING
ACHT TIPPS FÜR
DEN SICHEREN
EINKAUF IM NETZ

In diesem Jahr werden die Deutschen 19 Mrd. Euro fürs Online-Shopping von Bekleidung, Büchern, Flugtickets oder Musikdateien ausgeben.

Das sind laut Bundesverband des Deutschen Versandhandels 15 Prozent mehr als noch im Vorjahr. Doch welcher Online-Shop bietet den besten Service? Bei welchem Versandhaus gibt es die höchste Sicherheit? Welcher Internet-Händler ist am zuverlässigsten beim Warenversand?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) ist den Fragen nachgegangen und hat zwölf Online-Shops getestet.

Das Ergebnis: Bester Online-Shop 2008 wurde Schwab. Auf Platz 2 landete Amazon, gefolgt von Tchibo. Den besten Internetauftritt und telefonischen

Kundenservice konnte Otto vorweisen, beste Versandqualität lieferte laut Test Karstadt.

Fazit vom DISQ: Die Online-Händler bieten überwiegend guten Service, kein Anbieter kann aber in allen Bereichen voll überzeugen.

Das Gesamtergebnis*:

1. Schwab 77,6 Punkte
2. Amazon 77,2 Punkte
3. Tchibo 76,7 Punkte
4. Neckermann 76,5 Punkte

- 5. Karstadt 76,3 Punkte
 - 6. Baur 76,1 Punkte
 - 7. HSE 24 75,3 Punkte
 - 8. Otto 75,2 Punkte
 - 9. Quelle 75,1 Punkte
 - 10. QVC 74,5 Punkte
 - 11. Weltbild 73,4 Punkte
 - 12. Bader 66,5 Punkte
- (* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100)

So haben die Online-Shops auf Testfragen geantwortet:

Amazon auf die Frage nach dem vergessenen Passwort des Nutzerkontos: „Es wäre schon besser, wenn Sie Ihre Daten irgendwo hinschreiben.“

Baur auf die Frage ob die Bestellungen im Warenkorb für eine spätere Verwendung gespeichert werden können: „Tut mir leid, das müssten Sie wissen, wenn Sie online bestellen. Ich habe das noch nicht gemacht.“

Karstadt auf die Frage zur Datensicherheit beim Online-Bestellvorgang: „Das steht in den AGB.“

Neckermann auf die Frage, wie sicher meine Daten im Online-Shop sind: „Ja, ganz normal. Ich meine, Sie sind ja nicht die einzige die online bestellt.“

Schwab auf die Frage, ob an eine Packstation geliefert wird: „Ach, woher sollten Sie das wissen, wenn ich die Informationen habe, kann ich sie Ihnen auch geben.“

Weltbild auf die Frage, nach den Rückgabemöglichkeiten für eine bestellte Ware: „Wir haben zur Zeit Probleme mit unserem Sitzsack, das ist ein Rieseneumel, den kriegen die Leute kaum ins Auto.“

Anzeige: **Notebooks in riesiger Auswahl finden Sie hier!**

ARCHIV



BILD-SERIE TEIL 1
Ihr gutes Recht als Kunde

Immer mehr Verbraucher in Deutschland fühlen sich abgezockt und schlecht behandelt! BILD erklärt, welche Rechte Sie als Kunde haben. [mehr ...](#)



EINKAUFEN IM URLAUB
iPods aus dem Ausland?

Dank des starken Euros lohnt sich der Einkauf von iPods & Co. im Ausland. Hier alles Wichtige zu vermeintlichen Schnäppchen und worauf Sie achten

