

DOKUMENTATION – Zusammenfassung Deutschlands Beste Online-Portale 2020



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 15. Mai 2020

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut, verbraucherorientiert, unabhängig (keine Branchenstudien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a.D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	8
2. Zusammenfassung	10
3. Die Preisträger	11
4. Gesamturteil Online-Portale	16
Reise & Mobilität	
▪ Portale Pauschalreisen	16
▪ Portale Reiseschnäppchen	18
▪ Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)	20
▪ Ferienhausportale	22
▪ Portale Wohnmobilvermietung	24
▪ Gebrauchtwagenportale	26
▪ Neuwagenportale	28
▪ Kfz-Werkstatt-Portale	30
▪ Parkplatz-Portale	32
▪ Portale für E-Mobilität	34
▪ Camper-Sharing-Portale	36
▪ Portale E-Roller-Sharing	38

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)	
Shopping	
▪ Preissuchmaschinen	40
▪ Rabattportale	42
▪ Online-Ankaufdienste	44
Universal & Finanzen	
▪ Branchenverzeichnisse	46
▪ Universal-Vergleichsrechner	48
▪ Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen	50
▪ Vergleichsportale Mobilfunk	52
▪ Kreditportale	54
▪ Crowdfunding Unternehmen & Projekte	56
▪ Leasingportale	58
▪ Fahrradleasing-Portale	60
▪ Online-Rechtsberatung	62

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

Seite

4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)

Beruf & Bildung

▪ Jobportale	64
▪ Spezialjobbörsen	66
▪ Jobbörsen Berufseinsteiger	68
▪ Vergleichsportale Weiterbildung	70
▪ Nachhilfeportale	72
▪ Lehrerportale	74
▪ Portale Arbeitgeberbewertung	76

Wohnen & Haushalt

▪ Immobilienportale	78
▪ WG-Portale	80
▪ Portale Maklervermittlung	82
▪ Hausbauportale	84
▪ Handwerkerportale	86
▪ Überregionale Handwerksbetriebe	88
▪ Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung	90
▪ Preisportale für Heizöl	92
▪ Online-Textilreinigungen	94

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 200 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)	
Leben & Gesundheit	
▪ Vergleichsportale Pflegedienste & Pflegeheime	96
▪ Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte	98
▪ Ernährungsportale	100
▪ Vergleichsportale Ärzte & Kliniken	102
▪ Fitness-Portale	104
Freizeit	
▪ Restaurant-Portale	106
▪ Lieferservice-Portale	108
▪ Eventportale	110
▪ Wetterportale	112
▪ Portale Zeitschriften-Abos	114
▪ Online-Lotto-Anbieter	116
▪ Sportwetten-Anbieter	118
▪ Spieleportale	120
5. Methodik	122
Anhang	128

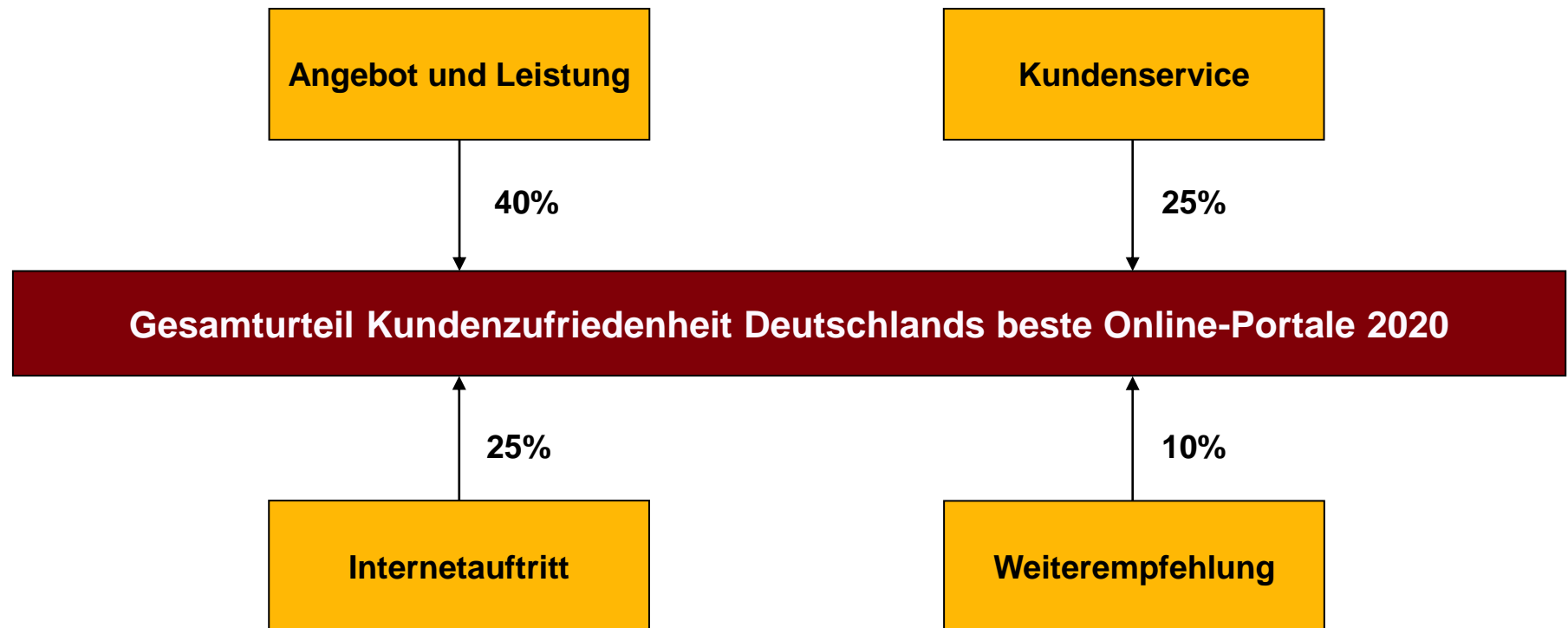
1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	624 Online-Portale. In der Einzelauswertung: 434 Online-Portale in 53 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
Studienzeitraum	November 2019 bis April 2020
Befragungszeit	15. Januar bis 15. März 2020
Befragte	Männer und Frauen; 18 Jahre und älter; Bewertung jeweils eines Unternehmens pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Kontakt zum jeweiligen Online-Portal bzw. Nutzung von Leistungen in den letzten 12 Monaten)
Teilnehmerzahl	n = 40.234*
Kriterien	Angebot und Leistung, Kundenservice, Internetauftritt, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Unternehmen in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
Reise & Mobilität			
Portale Pauschalreisen	Holidaycheck	Sonnenklar.tv	Weg.de
Portale Reiseschnäppchen	Secret Escapes	Urlaubsguru	Urlaubspiraten
Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)	Airline-direct.de	Cheaptickets.de	Flug24.de
Ferienhausportale	Bestfewo.de	Casamundo	Fewo-direkt
Portale Wohnmobilvermietung	Camperdays	Rent a Camper	TUI Camper
Gebrauchtwagenportale	Autoscout24	Mobile.de	Wirkaufendeinauto.de
Neuwagenportale	Autohaus24.de	Neuwagen24.de	Sixt-neuwagen.de
Kfz-Werkstatt-Portale	Autobutler	Caroobi	Fairgarage
Parkplatz-Portale	Holiday Extras	McParking	Parkandfly.de
Portale für E-Mobilität	Efahrer.com	Greenfinder	Smarter-fahren.de
Camper-Sharing-Portale	Paul Camper	Yescapa	
Portale E-Roller-Sharing	Eddy-Sharing.de	Emmy-Sharing.de	Rhingo

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
Shopping			
Preissuchmaschinen	Billiger.de	Guenstiger.de	Idealo
Rabattportale	Coupons.de	Gutscheine.de	Sparwelt.de
Online-Ankaufdienste	My Swoop	Rebuy	Zoxs.de
Universal & Finanzen			
Branchenverzeichnisse	11880.com	Das Örtliche	Gelbe Seiten
Universal-Vergleichsrechner	Check24	Verivox	Wechselpiraten
Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen	Finanzcheck.de	Smava	Vergleich.de
Vergleichsportale Mobilfunk	Handydeutschland.de	Smartweb.de	Sparhandy
Kreditportale	Auxmoney	Creditplus	Easycrredit
Crowdfunding Unternehmen & Projekte	Bettervest	Green Rocket	Seedmatch
Leasingportale	Abcfinance	Cluno	Vehiculum
Fahrradleasing-Portale	Bikeleasing-Service	Company Bike	Jobrad
Online-Rechtsberatung	Frag-einen-Anwalt.de	Juraforum	Rechtsberater.de

3. Die Preisträger

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
Kategorie			
Beruf & Bildung			
Jobportale	Monster	Stepstone	Xing
Spezialjobbörsen	Freelancermap	Jobvector	Yourfirm
Jobbörsen Berufseinsteiger	Ausbildung.de	Azubiyo	Stellenwerk
Vergleichsportale Weiterbildung	Fernstudiumcheck.de	Kursfinder.de	Semigator.de
Nachhilfeportale	Abacus Nachhilfeinstitut	Erstenachhilfe.de	Superprof.de
Lehrerportale	Lehrermarktplatz	Medienportal (Siemens Stiftung)	Meinunterricht.de
Portale Arbeitgeberbewertung	Glassdoor	Kununu	
Wohnen & Haushalt			
Immobilienportale	Immobilienscout24	Immonet.de	Immowelt.de
WG-Portale	WG-Gesucht.de	WG-Suche.de	
Portale Maklervermittlung	Immobilie-richtig-verkaufen.de	Immoverkauf24	Maklerkompass
Hausbauportale	Bau-Welt.de	Fertighaus.de	Musterhaus.net
Handwerkerportale	Energieheld	Myhammer	Wirsinhandwerk.de

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
Überregionale Handwerksbetriebe	Kesselheld	Thermondo	
Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung	Betreut.de	Hallobabysitter.de	Helpling
Preisportale für Heizöl	Esoil	Heizoel24.de	
Online-Textilreinigungen	Jonny Fresh	Lieferleicht	Persil Service Online
Leben & Gesundheit			
Vergleichsportale Pflegedienste & Pflegeheime	Altenheime.de	Deutsches Seniorenportal	Pflegelotse
Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte	Pflegehilfe.org	Seniorcare24	Seniorplace
Ernährungsportale	Eat Smarter	WW (ehemals Weight Watchers)	Yazio
Vergleichsportale Ärzte & Kliniken	Jameda	Sanego	Weisse Liste
Fitness-Portale	Fitnessraum.de	Gymondo	Machdichkrass.de
Freizeit			
Restaurant-Portale	Bookatable.com	Love-Veggie.com	Opentable.de
Lieferservice-Portale	Lieferando.de	Online-Pizza.de	Pizzeria.de

3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
Eventportale	Fiylo	Weltklassejungs.de	Younited.de
Wetterportale	Wetter.com	Wetter.de	Wetteronline.de
Portale Zeitschriften-Abos	Leserservice.de	Lorenz-Leserservice.de	Readyly
Online-Lotto-Anbieter	Lotto.de	Lottohelden	Tipp24.com
Sportwetten-Anbieter	Bwin	Oddset	Tipico
Spieleportale	Gameduell	Playit-online.de	Spielen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale Pauschalreisen

In der Kategorie Portale Pauschalreisen wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ab-in-den-Urlaub.de
- DER.com
- Expedia.de
- Holidaycheck
- Lastminute.de
- Nix-wie-weg.de
- Reisen.de
- Sonnenklar.tv
- Weg.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale Reiseschnäppchen

In der Kategorie Portale Reiseschnäppchen wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Reiseuhu
- Secret Escapes
- Travador
- Travel Dealz
- Travelcircus
- Travelzoo
- Urlaubsguru
- Urlaubspiraten
- Urlaubstracker.de
- Voyage Privé

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)

In der Kategorie Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit) wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Airline-direct.de
- Billigfluege.de
- Bravofly
- Cheaptickets.de
- Fluege.de
- Flug.de
- Flug24.de
- Flüge.de
- Flugladen.de
- Seat24
- Travelstart

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Ferienhausportale

In der Kategorie Ferienhausportale wurden 15 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Atraveo
- Bestfewo.de
- Casamundo
- Dan Center
- E-Domizil
- Ferienhausmiete.de
- Fewo-direkt
- HRS Holidays
- Interchalet
- Novasol
- Tourist-online.de
- TUI-Ferienhaus.de
- TUIvillas.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale Wohnmobilvermietung

In der Kategorie Portale Wohnmobilvermietung wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Best Camper
- Campanda
- Camperdays
- Rent a Camper
- TUI Camper
- Wobi (Faircamper.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Gebrauchtwagenportale

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Gebrauchtwagen
- Auto.de
- Automobile.de
- Autoscout24
- Autouncle
- Hey Car
- Meinauto.de
- Mobile.de
- Romoto
- Wirkaufendeinauto.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Neuwagenportale

In der Kategorie Neuwagenportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Neuwagen
- Autohaus24.de
- Carneoo
- Carworld24
- Carwow
- Meinauto.de
- Neuwagen24.de
- Sixt-neuwagen.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Kfz-Werkstatt-Portale

In der Kategorie Kfz-Werkstatt-Portale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autobutler
- Autoreparaturen.de
- Autoservice.com
- Caroobi
- Fairgarage
- Werkstars

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Parkplatz-Portale

In der Kategorie Parkplatz-Portale wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Airparks.de
- Holiday Extras
- Ich-parke-billiger.de
- McParking
- Parkandfly.de
- Parken-und-Fliegen.de
- Parkinglist
- Parkos
- Parkplatzboerse.de
- Parkplatztarife.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale für E-Mobilität

In der Kategorie Portale für E-Mobilität wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ecomento
- Efahrer.com
- Elektroauto-news.net
- E-Roller.com
- Greenfinder
- Scooterexperten.de
- Smarter-fahren.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Camper-Sharing-Portale

In der Kategorie Camper-Sharing-Portale wurden sechs Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Campanda
- Paul Camper
- Share a Camper
- Yescapa

4. Gesamturteil Online-Portale

Reise & Mobilität: Portale E-Roller-Sharing

In der Kategorie Portale E-Roller-Sharing wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eddy-Sharing.de
- Emmy-Sharing.de
- Evo-Sharing.de
- Rhingo
- Share2move
- Stella-Sharing.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Preissuchmaschinen

In der Kategorie Preissuchmaschinen wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auspreiser.de
- Bestcheck.de
- Billiger.de
- Geizhals Preisvergleich
- Guentiger.de
- Idealo
- Preis.de
- Preissuchmaschine.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Rabattportale

In der Kategorie Rabattportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Coupons.de
- Einfach-Sparsam.de
- Gutscheine.de
- GutscheineXXL
- Gutscheinpony.de
- Gutscheinrausch.de
- Gutscheinsammler.de
- Mein-Deal.com
- Sparheld.de
- Sparwelt.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Shopping: Online-Ankaufdienste

In der Kategorie Online-Ankaufdienste wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Clevertronic.de
- Flip4New
- Momox
- My Swooop
- Rebuy
- Wirkaufens.de
- Zoxs.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Branchenverzeichnisse

In der Kategorie Branchenverzeichnisse wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 11880.com
- Auskunft.de
- Cylex
- Das Örtliche
- Gelbe Seiten
- Glocal.de
- Goyellow.de
- Öffnungszeitenbuch
- Stadtbranchenbuch

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Universal-Vergleichsrechner

In der Kategorie Universal-Vergleichsrechner wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Check24
- Preisvergleich.de
- Tarifcheck.de
- Toptarif.de
- Verivox
- Wechselepiraten

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Vergleichsrechner Finanzen/Versicherungen

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen wurden zehn Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Financescout24](#)
- [Finanzcheck.de](#)
- [Finanzen.de](#)
- [Finanzrechner.org](#)
- [Kreditrechner.com](#)
- [Smava](#)
- [Tagesgeldvergleich.net](#)
- [Vergleich.de](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Vergleichsportale Mobilfunk

In der Kategorie Vergleichsportale Mobilfunk wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 13 Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Billiger-surfen.de
- Billiger-telefonieren.de
- Deinhandy.de
- Handyraketen.de
- Handydeutschland.de
- Handytarife.de
- Mobil-Helden.de
- Smartchecker.de
- Smartweb.de
- Sparhandy
- Tariffuxx
- Tariftipp.de
- Teltarif.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Kreditportale

In der Kategorie Kreditportale wurden 17 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Auxmoney
- Best Credit
- Creditplus
- Easycredit
- Get your credit
- Kredit.de
- Kredite24
- Kreditheld.de
- Qlick

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Crowdfunding Unternehmen & Projekte

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Crowdfunding Unternehmen & Projekte wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aescuvest
- Bettervest
- Companisto
- Fundernation
- Green Rocket
- Greenvesting
- Leihdeinerumweltgeld.de
- Seedmatch
- Wiwin

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Leasingportale

In der Kategorie Leasingportale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abcfinance
- Cluno
- Fin Compare
- Leasing.de
- Leasingmarkt.de
- Leasingtime
- Sixt-leasing.de
- Vehiculum

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Fahrradleasing-Portale

In der Kategorie Fahrradleasing-Portale wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bikeleasing-Service
- Businessbike
- Company Bike
- Eurorad
- Jobrad
- Lease a bike
- Mein-Dienstrad.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Universal & Finanzen: Online-Rechtsberatung

In der Kategorie Online-Rechtsberatung wurden 16 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123recht.de
- Advocard
- Anwalt.de
- Frag-einen-Anwalt.de
- Juraforum
- Justanswer.de
- Rechtsanwalt.com
- Rechtsberater.de
- Yourexpert.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Jobportale

In der Kategorie Jobportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Indeed
- Jobware
- Kalaydo.de
- Kimeta.de
- Meinestadt.de
- Monster
- Stellenanzeigen.de
- Stepstone
- Xing

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Spezialjobbörsen

In der Kategorie Spezialjobbörsen wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Academics
- Das Auge
- Experteer.de
- Freelancermap
- GS Jobbörse
- Hotelcareer
- Ingenieur.de
- Jobvector
- Springer Medizin
- Yourfirm

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Jobbörsen Berufseinsteiger

In der Kategorie Jobbörsen Berufseinsteiger wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Absolventa
- Aubi-Plus
- Ausbildung.de
- Azubi.de
- Azubiyo
- Connecticum
- Staufenberg Institut
- Stellenwerk
- Unicum Karrierezentrum
- Zeit Campus Boa Jobbörse

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Vergleichsportale Weiterbildung

In der Kategorie Vergleichsportale Weiterbildung wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Bildungsurlaub.de](https://www.bildungsurlaub.de)
- [Fernstudiumcheck.de](https://www.fernstudiumcheck.de)
- [Fernstudium-Direkt.de](https://www.fernstudium-direkt.de)
- [Fortbildung24](https://www.fortbildung24.de)
- [Kursfinder.de](https://www.kursfinder.de)
- [Semigator.de](https://www.semigator.de)
- [Springest](https://www.springest.de)
- [WIS Das Weiterbildungs-Informations-System](https://www.wis.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Nachhilfeportale

In der Kategorie Nachhilfeportale wurden neun Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abacus Nachhilfeinstitut
- Betreut.de
- Erstenachhilfe.de
- Nachhilfeportal.de
- Superprof.de
- Tutoria

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Lehrerportale

In der Kategorie Lehrerportale wurden 20 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 4Teachers.de
- Der Lehrerclub
- Grundschule-Arbeitsblätter.de
- Grundschulmaterial.de
- Lehrerbüro.de
- Lehrermarktplatz
- Lehrermaterial.de
- Lehrer-Online
- Medienportal (Siemens Stiftung)
- Meinunterricht.de
- Schulportal.de
- ZUM.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Beruf & Bildung: Portale Arbeitgeberbewertung

In der Kategorie Portale Arbeitgeberbewertung wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Glassdoor
- Jobvoting
- Kununu
- Meinchef.de
- Meinpraktikum.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Immobilienportale

In der Kategorie Immobilienportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1A-Immobilienmarkt
- Immobilienscout24
- Immobilo
- Immonet.de
- Immowelt.de
- IVD24
- Sparkassen Immobilien
- Wohnungsboerse.net

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: WG-Portale

In der Kategorie WG-Portale wurden sieben Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Berufstätigen-WG.de
- Housing Anywhere (ehemals Studenten-WG.de)
- WG-Gesucht.de
- WG-Suche.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Portale Maklervermittlung

In der Kategorie Portale Maklervermittlung wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 123Makler
- Hausgold
- Ihr Maklervergleich
- Immobilie-richtig-verkaufen.de
- Immoverkauf24
- Makler Scout
- Maklerkompass
- Makler-Vergleich.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Hausbauportale

In der Kategorie Hausbauportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bautipps.de
- Bau-Welt.de
- Beispielhaus.de
- Fertighaus.de
- Fertighauswelt.de
- Haus XXL
- Musterhaus.net

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Handwerkerportale

In der Kategorie Handwerkerportale wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aroundhome
- Blauarbeit.de
- Energieheld
- Handwerker-123
- Heizungsfinder
- Myhammer
- Solaranlagenportal
- Wirsindhandwerk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Überregionale Handwerksbetriebe

In der Kategorie Überregionale Handwerksbetriebe wurden vier Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Homebell
- Kesselheld
- Myster.de
- Thermondo

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung

In der Kategorie Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Betreut.de](#)
- [Book a Tiger](#)
- [Die Haushaltsjobbörse](#)
- [Hallobabysitter.de](#)
- [Haushelden](#)
- [Helping](#)
- [Mr. Cleaner](#)

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Preisportale für Heizöl

In der Kategorie Preisportale für Heizöl wurden acht Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Esyoil
- Fast Energy
- Heizoel24.de
- Oelbestellung.de
- Tanke-günstig.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Wohnen & Haushalt: Online-Textilreinigungen

In der Kategorie Online-Textilreinigungen wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Jonny Fresh
- Lieferleicht
- Meinereinigung.de
- Müden Reinigung
- Myclean
- Persil Service Online
- Qualitaetsreinigung24

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vergleichsportale Pflegedienste/Pflegeheime

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsportale Pflegedienste & Pflegeheime wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 24h-Pflege-Check
- Altenheime.de
- AOK Pflege-Navigator
- BKK Pflegefinder
- Deutsches Seniorenportal
- Heimverzeichnis.de
- Pflegeauskunft24
- Pflegelotse
- Werpfl egtwie.de
- Wohnen-im-Alter.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vermittlung Pflegedienste & Pflegekräfte wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Careship
- Deutsche Seniorenbetreuung
- Hausengel
- Pflegehelden
- Pflegehilfe.org
- Seniocare24
- Seniorplace
- Sunacare

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Ernährungsportale

In der Kategorie Ernährungsportale wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abnehmen-mit-Genuss.de
- Eat Smarter
- Gesünder abnehmen
- My Weightcoach
- Schlankr
- Slimcoach
- Upfit
- Vidavida
- WW (ehemals Weight Watchers)
- Yazio

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Vergleichsportale Ärzte & Kliniken

In der Kategorie Vergleichsportale Ärzte & Kliniken wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ärzte.de
- Die Arzt-Auskunft
- Docinsider
- Jameda
- Klinikbewertungen.de
- Qimeda
- Sanego
- Weisse Liste

4. Gesamturteil Online-Portale

Leben & Gesundheit: Fitness-Portale

In der Kategorie Fitness-Portale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bodychange.de
- Fitnessraum.de
- Freeletics
- GetFit Fitness
- Gymondo
- Imakeyousexy.com
- Machdichkrass.de
- Pilates&Friends
- Pur-Life
- Sophia-Thiel.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Restaurant-Portale

In der Kategorie Restaurant-Portale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- [Bookatable.com](https://www.bookatable.com)
- [Deutschland Gourmet](https://www.deutschlandgourmet.de)
- [Gastroguide.de](https://www.gastroguide.de)
- [Love-Veggie.com](https://www.loveveggie.com)
- [Opentable.de](https://www.opentable.de)
- [Quandoo](https://www.quandoo.de)
- [Restaurant-Ranglisten.de](https://www.restaurant-ranglisten.de)
- [Schlemmer-Atlas.de](https://www.schlemmer-atlas.de)
- [Speisekarte.de](https://www.speisekarte.de)

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Lieferservice-Portale

In der Kategorie Lieferservice-Portale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bringbutler.de
- Deliver24.de
- Flying Pizza
- Lieferando.de
- Online-Pizza.de
- Pizzeria.de
- Restablo.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Eventportale

In der Kategorie Eventportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eventinc
- Eventportal.de
- Eventsofa
- Fiylo
- Guxme.de
- Locationguide24
- Location-mieten.com
- Location-Suchen.de
- Teamgeist.com
- Weltklassejungs.de
- Younited.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Wetterportale

In der Kategorie Wetterportale wurden 14 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Deutscher Wetterdienst
- Donnerwetter.de
- Unwetterzentrale.de
- Wetter24
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetteronline.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Portale Zeitschriften-Abos

In der Kategorie Portale Zeitschriften-Abos wurden 13 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Abo-Direkt.de
- Abomix
- Abopool
- Bauer-Plus.de
- Burda Direct (Zeitschriften-Abo.de)
- Hobby+Freizeit
- Leserservice.de
- Lorenz-Leserservice.de
- Presseplus
- Ready
- United-Kiosk.de

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Online-Lotto-Anbieter

In der Kategorie Online-Lotto-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Faber Lotto
- Lotterie.de
- Lotto24
- Lotto.de
- Lottobay.de
- Lottohelden
- Lottoland.com
- Tipp24.com

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Sportwetten-Anbieter

In der Kategorie Sportwetten-Anbieter wurden elf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bet3000
- Bet-at-home
- Bwin
- Oddset
- Sportwetten.de
- Tipico

4. Gesamturteil Online-Portale

Freizeit: Spieleportale

In der Kategorie Spieleportale wurden zwölf Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Deutschland-spielt.de
- Gameduell
- Playit-online.de
- Spielaffe.de
- Spiele-for-free.de
- Spiele-Kostenlos-Online.de
- Spielen.de
- Spiele-umsonst.de

5. Methodik

Hintergrund der Studie

Ob Internetanschlüsse, Strom und Gas, Versicherungen, Hotels, Flüge und Mietwagen, Produktpreise und vieles mehr: Fast alles lässt sich im Internet vergleichen. Heute ist niemand mehr gezwungen, auf der Suche nach dem besten Angebot Prospekte zu wälzen. Digitale Marktplätze und Vergleichsportale sind jene Orte, an denen die Verbraucher ihre Kaufentscheidung treffen oder sich über ein Produkt informieren.

Auf Online-Portalen können Nutzer zum Beispiel Informationen und Tipps entdecken, Leistungen buchen, Produkt- und Preisvergleiche durchführen und teilweise auch Verträge direkt abschließen. Das Ergebnis einer Umfrage zur Nutzung von Online-Vergleichsportalen von YouGov in 2018 zeigt: insgesamt 83 Prozent der befragten Personen gaben an, Vergleichsportale im Internet (mindestens selten) zu nutzen, davon 18 Prozent sogar häufig.* Die Beliebtheit der Online-Portale spiegelt sich auch in steigenden Umsätzen wider. Laut Statista-Prognose soll dieser weiter ansteigen und 2020 bei über 3,3, Milliarden Euro liegen.**

Um der wachsenden Beliebtheit Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität nun zum vierten Mal Deutschlands beste Online-Portale mit dem gleichnamigen Award aus.

* YouGov (2018): Nutzen Sie Vergleichsportale im Internet?. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/951120/umfrage/nutzung-von-vergleichsportalen-im-internet-in-deutschland/> (Abrufdatum: 27.04.2020).

** Statista; Statistisches Bundesamt (2019): Umsatz der Branche Webportale in Deutschland von 2011 bis 2017 und Prognose bis zum Jahr 2023. Online unter: <https://de.statista.com/prognosen/314207/webportale-umsatz-in-deutschland> (Abrufdatum: 27.04.2020).

5. Methodik

Vorgehensweise

Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Januar bis März 2020 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel. Dabei wurden die drei elementaren Leistungsbereiche eines Online-Portals im Rahmen der Befragung analysiert und von den Konsumenten bewertet: Angebot und Leistung, Kundenservice sowie Internetauftritt. Darüber hinaus gaben die Verbraucher außerdem ihr Urteil zur Weiterempfehlung des Portals ab.

Untersuchungsgegenstand war die Zufriedenheit der Kunden mit den jeweiligen Online-Portalen in den drei Leistungsbereichen, die anhand von mehreren Unterkriterien operationalisiert wurden: Von der Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, über die Kontaktmöglichkeiten, die Reaktionen auf Kundenanfragen, die Freundlichkeit und die Beratungskompetenz der Mitarbeiter bis hin zum Informationsgehalt der Websites und der Verständlichkeit deren Inhalte.

Im Zentrum der Untersuchung standen Portale aus 53 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Jobportalen über Reiseportale bis hin zu Ernährungsportalen und Fitness-Portalen. Je nach Größe der Branche und Anzahl der von den Konsumenten bewerteten Anbietern werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- Angebot und Leistung bei dem Online-Portal xxx*?
(Qualität und Vielfalt der angebotenen Dienstleistung, attraktiver Nutzen des Portals, zum Beispiel bei Vergleichsportalen gute Ergebnisse und Vergleich vieler Anbieter)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Angebot und Leistung: n = 40.136

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 40.234. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei dem Online-Portal xxx*?
(Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle, Reaktionen auf Kundenanfragen wie Wartezeiten am Telefon und auf E-Mails, Freundlichkeit, Beratungskompetenz)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Kundenservice: n = 32.238

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 40.234. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Internetauftritt bei dem Online-Portal xxx*?
(Hoher Informationsgehalt der Websites, Verständlichkeit der Inhalte, einfache Navigation, effiziente Suchfunktionen, Sortier- und Filtermöglichkeiten, gute Übersichtlichkeit und Gestaltung der Seite)

Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

Fallzahlen**

Internetauftritt: n = 39.822

* xxx steht für das zu Beginn der Befragung ausgewählte Online-Portal.

** Basis: alle Bewertungen, n = 40.234. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

5. Methodik

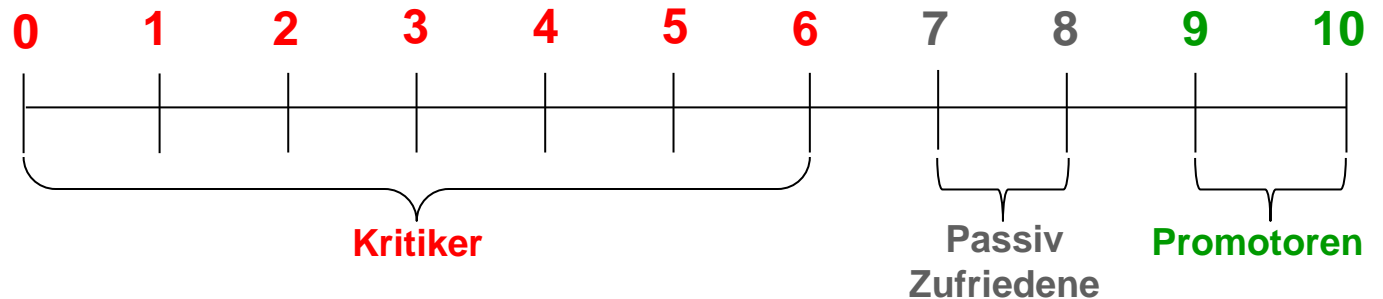
Frage

Mit welcher Wahrscheinlichkeit würden Sie das Online-Portal Ihren Verwandten oder Freunden weiterempfehlen?

Erhebung

Net Promoter Score: Befragungsteilnehmer bewerten die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Der prozentuale Anteil der Befragten mit einem Wert von 0 bis 6 (Kritiker) wird von dem prozentualen Anteil derjenigen mit Werten von 9 und 10 (Promotoren) abgezogen. Somit ergibt sich ein Wert, der zwischen -100 und +100 liegen kann.

Skala



$$\text{NPS} = \text{Promotoren (\%)} - \text{Kritiker (\%)}$$

* Der Net Promoter Score (NPS) ist eine registrierte Marke von Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company und Fred Reicheld.

	Seite
A. Demografie	129
B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)	131

A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	51,6%
Weiblich	48,4%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	10,7%
Bayern	11,6%
Berlin	9,6%
Brandenburg	2,9%
Bremen	3,2%
Hamburg	6,8%
Hessen	8,9%
Mecklenburg-Vorpommern	3,1%
Niedersachsen	9,5%
Nordrhein-Westfalen	10,6%
Rheinland-Pfalz	4,3%
Saarland	2,5%
Sachsen	4,7%
Sachsen-Anhalt	4,0%
Schleswig-Holstein	3,9%
Thüringen	3,7%

Alter	
18 bis 19 Jahre	0,5%
20 bis 29 Jahre	17,7%
30 bis 39 Jahre	28,6%
40 bis 49 Jahre	28,2%
50 bis 59 Jahre	17,9%
60 Jahre und älter	7,0%

A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) kein Schulabschluss, noch Schüler/in allgemeinbildender Schule	0,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	2,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	13,5%
Mittlere Reife/weiterführende Schule ohne Abitur	28,8%
Abitur, Hochschulreife ohne Studium	35,2%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	20,5%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig/arbeitslos	1,3%
Angestellt (Vollzeit)	63,9%
Angestellt (Teilzeit)	12,1%
Selbstständig	16,1%
Schüler/Student	2,9%
Rentner	3,7%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	27,0%
Zwei Personen	47,2%
Drei Personen	20,0%
Vier oder mehr Personen	5,8%

Fragen: Soziodemografische Daten; Basis: alle Bewertungen, n = 40.234.

B. Allgemeine Methodik

Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personenkreise werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.