

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Deutschlands beste Online-Portale 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv  
Hamburg, 28. Mai 2019

# 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.).

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Jochen Dietrich / n-tv 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.).

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>8</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>10</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>11</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Portale</b>	<b>15</b>
<b>Reise &amp; Mobilität</b>	
▪ Portale Pauschalreisen	15
▪ Portale Reiseschnäppchen	17
▪ Portale Wellness-Reisen	19
▪ Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)	21
▪ Ferienhausportale	23
▪ Campingportale	25
▪ Portale Wohnmobilvermietung	27
▪ Gebrauchtwagenportale	29
▪ Neuwagenportale	31
▪ Kfz-Werkstatt-Portale	33
▪ Portale E-Roller-Sharing	35

# 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 37
- Marktplätze Privatanbieter 39
- Rabattportale 41

#### Universal & Finanzen

- Universal-Vergleichsrechner 43
- Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen 45
- Branchenverzeichnisse 47
- Vergleichsportale Mobilfunk 49
- Preisportale für Heizöl 51
- Leasingportale 53
- Fahrradleasing-Portale 55

# 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	57
▪ Spezialjobbörsen	59
▪ Portale Arbeitgeberbewertung	61
▪ Portale für Studierende	63
▪ Lernportale Sprachen	65
▪ Nachhilfeportale	67

#### **Wohnen & Haushalt**

▪ Immobilienportale	69
▪ Portale Maklervermittlung	71
▪ Hausbauportale	73
▪ Handwerkerportale	75
▪ Überregionale Handwerksbetriebe	77
▪ Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung	79
▪ Online-Textilreinigungen	81

# Inhaltsverzeichnis

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

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Online-Portale (Fortsetzung)</b>	
<b>Leben &amp; Gesundheit</b>	
▪ Vergleichsportale Ärzte & Kliniken	83
▪ Portale Pflegedienste & Pflegeheime	85
▪ Fitness-Portale	87
▪ Ernährungsportale	89
<b>Freizeit</b>	
▪ Erlebnisanbieter	91
▪ Buchungsportale Freizeit & Sport	93
▪ Restaurant-Portale	95
▪ Lieferservice-Portale	97
▪ Hochzeitsportale	99
▪ Portale Zeitschriften-Abos	101
▪ Wetterportale	103
<b>5. Methodik</b>	<b>105</b>
<b>Anhang</b>	<b>111</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

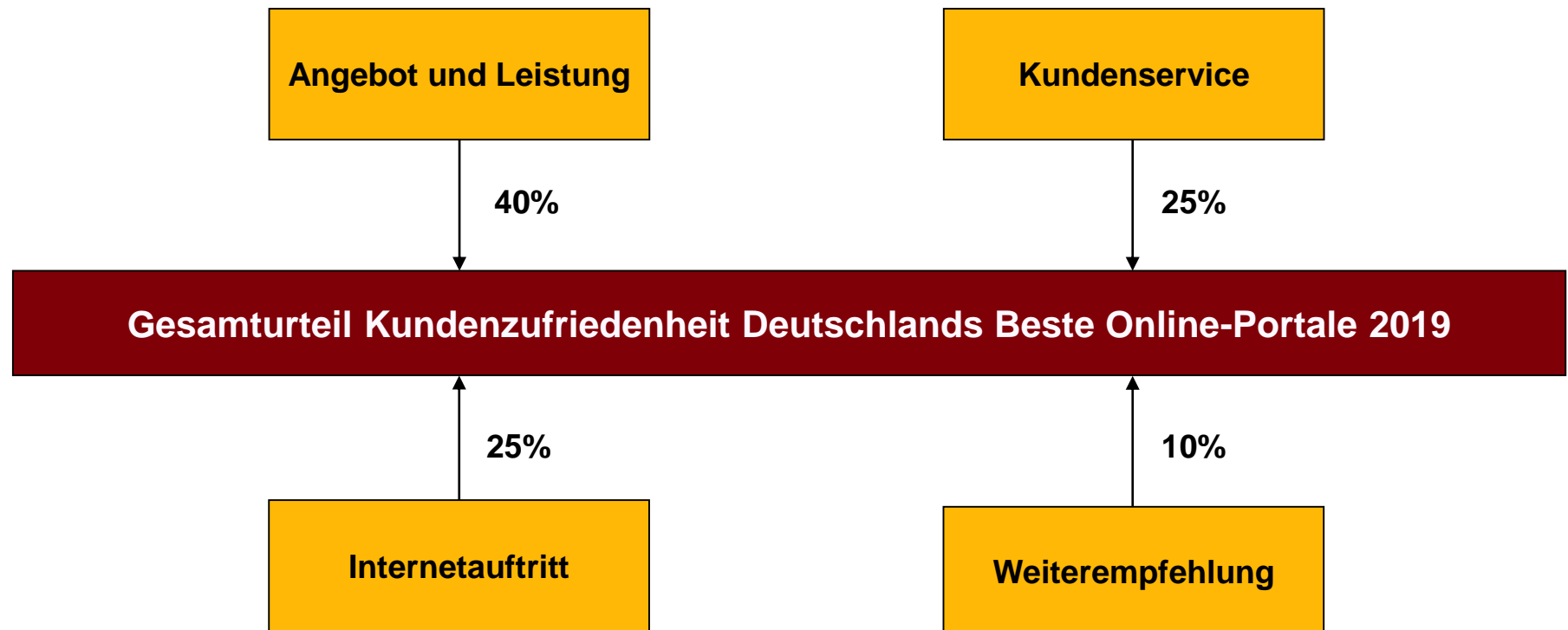
<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender n-tv
<b>Studienumfang</b>	570 Online-Portale. In der Einzelauswertung: 353 Online-Portale in 45 Kategorien, die 80 Kundenmeinungen erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	Dezember 2018 bis Mai 2019
<b>Befragungszeit</b>	11. Januar bis 6. März 2019
<b>Befragte</b>	Männer 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)
<b>Teilnehmerzahl</b>	n = 32.990*
<b>Kriterien</b>	Angebot und Leistung, Kundenservice, Internetauftritt, Weiterempfehlung
<b>Erhebung</b>	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		
<b>Reise &amp; Mobilität</b>			
<b>Portale Pauschalreisen</b>	Holidaycheck	Sonnenklar.tv	Thomascook.de
<b>Portale Reiseschnäppchen</b>	Secret Escapes	Urlaubsguru	Urlaubspiraten
<b>Portale Wellness-Reisen</b>	Beauty24.de	Fit Reisen	Wellnesshotels-Resorts.de
<b>Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)</b>	Airline-direct.de	Cheaptickets.de	Flüge.de
<b>Ferienhausportale</b>	Casamundo	Fewo-direkt	TUI-Ferienhaus.de
<b>Campingportale</b>	Campercontact	Pincamp	Selectcamp
<b>Portale Wohnmobilvermietung</b>	Campanda	Camperdays	TUI Camper
<b>Gebrauchtwagenportale</b>	Autoscout24	Mobile.de	Wirkaufendeinauto.de
<b>Neuwagenportale</b>	Autohaus24.de	Neuwagen24.de	Sixt-Neuwagen.de
<b>Kfz-Werkstatt-Portale</b>	Autobutler	Autoscout24	Caroobi
<b>Portale E-Roller-Sharing</b>	Eddy-Sharing.de	Emmy-Sharing.de	

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
<b>Shopping</b>			
<b>Preissuchmaschinen</b>	Billiger.de	Guenstiger.de	Idealo
<b>Marktplätze Privatanbieter</b>	Ebay Kleinanzeigen	Hood.de	Shpock
<b>Rabattportale</b>	Coupons.de (ehemals Coupons4u)	Gutscheine.de	Sparwelt.de
<b>Universal &amp; Finanzen</b>			
<b>Universal-Vergleichsrechner</b>	Check24	Verivox	Wechselpiraten
<b>Vergleichsrechner Finanzen &amp; Versicherungen</b>	Finanzcheck.de	Smava	Vergleich.de
<b>Branchenverzeichnisse</b>	11880.com	Das Örtliche	Yelp
<b>Vergleichsportale Mobilfunk</b>	Billiger-telefonieren.de	Smartweb	Sparhandy
<b>Preisportale für Heizöl</b>	Fast Energy	Heizoel24.de	
<b>Leasingportale</b>	Abcfinance	Cluno	Vehiculum
<b>Fahrradleasing-Portale</b>	Bikeleasing-Service	Company Bike	Jobrad

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge		
<b>Beruf &amp; Bildung</b>			
<b>Jobportale</b>	Azubiyo	Stepstone	Xing
<b>Spezialjobbörsen</b>	Freelancermap	Jobvector	Yourfirm
<b>Portale Arbeitgeberbewertung</b>	Glassdoor	Kununu	
<b>Portale für Studierende</b>	E-fellows.net	Studieren in Deutschland/ Study-in.de	Unicum.de
<b>Lernportale Sprachen</b>	Babbel	Duolingo	Mondly
<b>Nachhilfeportale</b>	Abacus Nachhilfeinstitut	Betreut.de	Erstenachhilfe.de
<b>Wohnen &amp; Haushalt</b>			
<b>Immobilienportale</b>	Immobilienscout24	Immonet.de	Immowelt.de
<b>Portale Maklervermittlung</b>	123Makler	Immobilie-richtig-verkaufen.de	Immoverkauf24
<b>Hausbauportale</b>	Bau-Welt.de	Fertighaus.de	Musterhaus.net
<b>Handwerkerportale</b>	Myhammer	Wirsindhandwerk.de	
<b>Überregionale Handwerksbetriebe</b>	Kesselheld.de	Thermondo	
<b>Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung</b>	Betreut.de	Hallobabysitter.de	Helping

# 3. Die Preisträger

Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge			
<b>Kategorie</b>			
<b>Online-Textilreinigungen</b>	Jonny Fresh	Persil Service Online	Zipjet
<b>Leben &amp; Gesundheit</b>			
<b>Vergleichsportale Ärzte &amp; Kliniken</b>	Jameda	Sanego	Weisse Liste
<b>Portale Pflegedienste &amp; Pflegeheime</b>	Pflegehilfe.org	Pflegelotse	Senior Place
<b>Fitness-Portale</b>	Gymondo	My Fitness Video (ehemals Newmoove)	
<b>Ernährungsportale</b>	Vidavida	WW (ehemals Weight Watchers)	Yazio
<b>Freizeit</b>			
<b>Erlebnisanbieter</b>	Jochen Schweizer	Mydays	
<b>Buchungsportale Freizeit &amp; Sport</b>	Eversports	Get your Guide	
<b>Restaurant-Portale</b>	Bookatable.com	Opentable.de	Tripadvisor
<b>Lieferservice-Portale</b>	Lieferando.de	Pizzeria.de	
<b>Hochzeitsportale</b>	Hochzeitsplaza	Mein-Traumtag.de	Weddix
<b>Portale Zeitschriften-Abos</b>	Leserservice.de	Lorenz-Leserservice.de	Readyly
<b>Wetterportale</b>	Wetter.com	Wetter.de	Wetteronline.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Portale Pauschalreisen

In der Kategorie Portale Pauschalreisen 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):

- Ab-in-den-Urlaub.de
- Expedia.de
- Holidaycheck
- Lastminute.de
- Opodo
- Sonnenklar.tv
- Thomascook.de
- 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 neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Reiseuhu
- Secret Escapes
- Travelbird
- Travelzoo
- Tripdoo
- Urlaubsguru
- Urlaubspiraten
- Urlaubstracker.de
- Voyage Privé

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Portale Wellness-Reisen

In der Kategorie Portale Wellness-Reisen 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):

- Beauty24.de
- Fit Reisen
- Kurz-mal-weg.de
- Mein-Wellnessurlaub.de
- Spa-dich-fit.de
- Verwoehnwochenende.de
- Wellness Heaven
- Wellness.de
- Wellnesshotel24
- Wellnesshotels-Resorts.de



# 4. Gesamturteil Online-Portale

**Reise & Mobilität:** Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit)

In der Kategorie Flugportale (mit Buchungsmöglichkeit) 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):

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

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Ferienhausportale

In der Kategorie Ferienhausportale wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Atraveo
- Belvilla
- Bestfewo.de
- Casamundo
- E-Domizil
- Fewo-direkt
- HRS Holidays
- Inter Chalet
- Novasol
- Tourist-online.de
- TUI-Ferienhaus.de
- TUIvillas.com

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Campingportale

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

- Allcamps.de
- Campercontact
- Camping.info
- Campingplatz.de
- Eurocamp.de
- Eurocampings.eu
- Pincamp
- Selectcamp
- Suncamp Holidays
- Vacansoleil.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Portale Wohnmobilvermietung

In der Kategorie Portale Wohnmobilvermietung 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):

- Best Camper
- Campanda
- Camper Boerse
- Camperdays
- Motorhome Republic
- TUI Camper
- Wobi (Faircamper.de)

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Gebrauchtwagenportale

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 12Gebrauchtwagen
- Auto.de
- Autohaus24.de
- Automobile.de
- Autoscout24
- Autouncle
- Mobile.de
- Pkw.de
- Wirkaufendeinauto.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Neuwagenportale

In der Kategorie Neuwagenportale 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):

- 12Neuwagen
- Apl.de
- Autohaus24.de
- 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 zwölf 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
- Autoscout24
- Autoservice.com
- Caroobi
- Fairgarage

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Reise & Mobilität: Portale E-Roller-Sharing

In der Kategorie Portale E-Roller-Sharing 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):

- Coup
- Eddy-Sharing.de
- Emmy-Sharing.de
- Evo-Sharing.de
- Stella-Sharing.de



# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Shopping: Preissuchmaschinen

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

- Auspreiser.de
- Billiger.de
- Geizhals-Preisvergleich
- Geizkragen.de
- Guentiger.de
- Idealo
- Meta-Preisvergleich.de
- Preis.de
- Preisroboter.de
- Preissuchmaschine.de
- Schottenland.de
- Twenga

## 4. Gesamturteil Online-Portale

### Shopping: Marktplätze Privatanbieter

In der Kategorie Marktplätze Privatanbieter 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):

- Ebay Kleinanzeigen
- Hood.de
- Kalayado.de
- Kleiderkreisel
- Mamikreisel
- Markt.de
- Quoka.de
- Shpock

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Shopping: Rabattportale

In der Kategorie Rabattportale wurden 19 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Coupons.de (ehemals Coupons4u)
- Cuponation
- Gutegutscheine.de
- Gutscheine.de
- GutscheineXXL
- Gutscheinpony.de
- Gutscheinrausch.de
- Gutscheinsammler.de
- Shopclever
- Sparheld.de
- Sparwelt.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

**Universal & Finanzen:** Universal-Vergleichsrechner

In der Kategorie Universal-Vergleichsrechner 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):

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

## 4. Gesamturteil Online-Portale

**Universal & Finanzen:** Vergleichsrechner Finanzen/Versicherungen

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsrechner Finanzen & Versicherungen 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):

- [Financescout24](#)
- [Finanzcheck.de](#)
- [Finanzen.de](#)
- [Finanzrechner.org](#)
- [Smava](#)
- [Vergleich.de](#)

## 4. Gesamturteil Online-Portale

### Universal & Finanzen: Branchenverzeichnisse

In der Kategorie Branchenverzeichnisse 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):

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

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Universal & Finanzen: Vergleichsportale Mobilfunk

In der Kategorie Vergleichsportale Mobilfunk 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):

- Billiger-surfen.de
- Billiger-telefonieren.de
- Deinhandy.de
- Handydeutschland.de
- Handytarife.de
- Smartchecker.de
- Smartphonepiloten.de
- Smartweb
- Sparhandy
- Teltarif.de

## 4. Gesamturteil Online-Portale

### Universal & Finanzen: Preisportale für Heizöl

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

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



# 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
- Leasingmarkt.de
- Leasingtime
- Sixt-leasing.de
- Sparneuwagen.de
- Vehiculum

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Universal & Finanzen: Fahrradleasing-Portale

In der Kategorie Fahrradleasing-Portale 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):

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

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Beruf & Bildung: Jobportale

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

- Absolventa
- Azubiyo
- Indeed
- Jobware
- Kalaydo
- Kimeta
- Meinstadt.de
- Monster
- Stellenanzeigen.de
- Stepstone
- Xing

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Beruf & Bildung: Spezialjobbörsen

In der Kategorie Spezialjobbörsen 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):

- Academics
- Das Auge
- Experteer.de
- Freelancermap
- Gulp
- Hotelcareer
- Ingenieur.de
- Jobvector
- Springermedizin.de
- Yourfirm

# 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

**Beruf & Bildung:** Portale für Studierende

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

- Audimax.de
- E-fellows.net
- Master-and-more.de/Bachelor-and-more.de
- Studieren in Deutschland/Study-in.de
- Studieren.de
- Studis Online
- Studium-Ratgeber.de
- Unicum.de
- Uniturm.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Beruf & Bildung: Lernportale Sprachen

In der Kategorie Lernportale Sprachen wurden 18 Unternehmen von Kunden bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aba English
- Babbel
- Busuu
- Duolingo
- EF English Live
- Lingoda
- LingQ
- Memrise
- Mondly
- Papagei Learning
- Phase 6
- Rosetta Stone

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Beruf & Bildung: Nachhilfeportale

In der Kategorie Nachhilfeportale 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):

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



# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Wohnen & Haushalt: Immobilienportale

In der Kategorie Immobilienportale 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):

- Immobilienscout24
- Immobilo
- Immonet.de
- Immowelt.de
- IVD24
- Nestoria
- Sparkassen Immobilien
- Wohnungsboerse.net

## 4. Gesamturteil Online-Portale

### Wohnen & Haushalt: Portale Maklervermittlung

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

- 123Makler
- Hausgold
- Ihr Maklervergleich
- Immobilie-richtig-verkaufen.de
- Immoverkauf24
- 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 acht Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauratgeber Deutschland
- Bautipps.de
- Bau-Welt.de
- Beispielhaus.de
- Fertighauswelt.de
- Fertighaus.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 fünf Online-Portale, denen eine ausreichende Anzahl von Befragten zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bluarbeit.de
- Handwerker-123
- Heizungsfinder.de
- Myhammer
- Wirsindhandwerk.de

## 4. Gesamturteil Online-Portale

**Wohnen & Haushalt:** Überregionale Handwerksbetriebe

In der Kategorie Überregionale Handwerksbetriebe 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):

- Homebell
- Kesselheld.de
- Thermondo
- Weissmaler.de

## 4. Gesamturteil Online-Portale

**Wohnen & Haushalt:** Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung

In der Kategorie Portale Haushaltshilfe/Kinderbetreuung 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):

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

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Wohnen & Haushalt: Online-Textilreinigungen

In der Kategorie Online-Textilreinigungen 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):

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

## 4. Gesamturteil Online-Portale

**Leben & Gesundheit:** Vergleichsportale Ärzte & Kliniken



DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Vergleichsportale Ärzte & Kliniken wurden 14 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
- Bundesärztekammer
- Docinsider
- Jameda
- Klinikbewertungen.de
- Medikompass.de
- Sanego
- Weisse Liste



# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Leben & Gesundheit: Portale Pflegedienste & Pflegeheime

In der Kategorie Portale Pflegedienste & Pflegeheime 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):

- AOK Pflege-Navigator
- Betreut.de
- Deutsches Seniorenportal
- Pflegehilfe.org
- Pflegelotse
- Senior Place
- Wohnen-im-Alter.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Leben & Gesundheit: Fitness-Portale

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

- Fitnessraum.de
- Freeletics
- Gymondo
- My Fitness Video (ehemals Newmoove)
- Pur-Life

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Leben & Gesundheit: Ernährungsportale

In der Kategorie Ernährungsportale 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):

- Abnehmen.net
- Abnehmen-mit-Genuss.de
- Eat Smarter
- Gesuender-abnehmen.com
- Upfit
- Vidavida
- WW (ehemals Weight Watchers)
- Yazio

# 4. Gesamturteil Online-Portale

**Freizeit:** Erlebnisanbieter

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

- Fun4You
- Geschenkidee.de
- Jochen Schweizer
- Jollydays
- Mydays

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Freizeit: Buchungsportale Freizeit & Sport

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

- Book and Play
- eBusy
- Eversports
- Get your Guide
- Regiondo

# 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
- Deutschland Gourmet
- Gastroguide.de
- Opentable.de
- Quandoo
- Schlemmer-Atlas.de
- Speisekarte.de
- Tripadvisor
- Yelp

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Freizeit: Lieferservice-Portale

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

- Bringbutler.de
- Deliveroo.de
- Lieferando.de
- Online-Pizza.de
- Pizzeria.de

# 4. Gesamturteil Online-Portale

## Freizeit: Hochzeitsportale

In der Kategorie Hochzeitsportale 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):

- Braut.de
- Hochzeit.com
- Hochzeitsplaza
- Hochzeitsportal24
- Ja.de
- Mein-Traumtag.de
- Weddix



## 4. Gesamturteil Online-Portale

### Freizeit: Portale Zeitschriften-Abos

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

- Abo24
- Abo-Direkt.de
- Bauer-Plus.de
- Burda Direct (Zeitschriften-Abo.de)
- Leserservice.de
- Lorenz-Leserservice.de
- Readly
- United-Kiosk.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
- Mr-Wetter.de
- Wetter24
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetter.net
- Wetteronline.de

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Heute ist niemand mehr gezwungen, auf der Suche nach dem besten Angebot Prospekte zu wälzen. Von Urlaubsreisen über Versicherungstarife bis hin zu Ernährungsprodukten – ohne Online-Portale wäre die Suche nach passenden Tarifen und günstigsten Preisen angesichts der Masse an Anbietern extrem mühsam.

Nutzer von Online-Portalen können neue Marken und Produkte für sich entdecken, finden durch Preisvergleiche den günstigsten Anbieter und können sich auf unternehmenseigenen Plattformen über Produkte und Dienstleistungen informieren. Neben reinen Informationsmöglichkeiten können Verbraucher aber auch Verträge direkt online über das Portal abschließen oder Reisen buchen. Vergleichsportale im Internet bieten den Vorteil, alle in Frage kommenden Anbieter in einer übersichtlichen Auflistung miteinander zu vergleichen und das innerhalb weniger Minuten.\* Die Beliebtheit der Online-Portale spiegelt sich auch in steigenden Umsätzen wider. Laut Statista-Prognose soll der Umsatz der Portale in Deutschland von aktuell gut zwei Milliarden Euro weiter ansteigen und 2020 bei rund 2,8 Milliarden Euro liegen.\*\*

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

\* Vgl. R. Brosny in Wallstreet Online (2018): Die Deutschen lieben Vergleichsportale, online unter: <https://www.wallstreet-online.de/nachricht/10561403-deutschen-lieben-vergleichsportale> (zuletzt abgerufen am 30.10.2018).

\*\* Vgl. Statista (2018): Umsatz der Branche Webportale in Deutschland von 2010 bis 2016 und Prognose bis zum Jahr 2022, online unter: <https://de.statista.com/prognosen/314207/webportale-umsatz-in-deutschland> (zuletzt abgerufen am 30.10.2018).

# 5. Methodik

## Vorgehensweise

Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Januar bis März 2019 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 45 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 = 32.965

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

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 32.990. 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 = 26.769

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

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 32.990. 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 Seiten)

## Antwortoptionen

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

## Fallzahlen\*\*

Internetauftritt: n = 32.683

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

\*\* Basis: alle Bewertungen, n = 32.990. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

# 5. Methodik

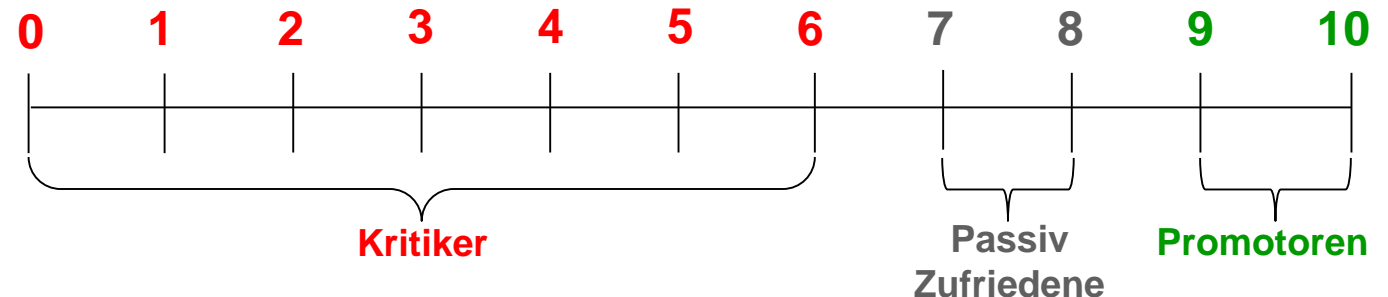
## Frage

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.



	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>112</b>
<b>B. Allgemeine Methodik (Kundenbefragung)</b>	<b>114</b>

# 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.