



# PRESSEMITTEILUNG

**Kontakt:**

ECC Köln  
Christina Fingerhut  
Leiterin Unternehmenskommunikation

Tel.: +49 (0) 221 94 36 07-92  
c.fingerhut@ifhkoeln.de

[www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)

## **Familienunternehmen online auf dem Vormarsch – Gegenwind für Amazon Musikhaus Thomann ist Deutschlands Top-Online-Shop**

*ECC Köln veröffentlicht neue Studie „Erfolgsfaktoren im E-Commerce – Deutschlands Top-Online-Shops Vol. 4“ in Zusammenarbeit mit Hermes, SAP und Yapital. Musikhaus Thomann ist Spitzenreiter in Sachen Kundenzufriedenheit und -bindung, gefolgt von Parfümerie Pieper, zooplus und Shop-Apotheke. Amazon erstmals nicht unter den Top 10 der besten Online-Shops aus Kundensicht.*

**Köln, 22. Januar 2015** – Zwei Familienunternehmen haben es an die Spitze von Deutschlands besten Online-Shops aus Kundensicht geschafft: Musikhaus Thomann und Parfümerie Pieper. Mit 83,5 und 83,1 führen sie das Ranking der Top-Online-Shops an, wie die Studie „Erfolgsfaktoren im E-Commerce – Deutschlands Top-Online-Shops Vol. 4“ zeigt, für die das ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes, SAP und Yapital mehr als 10.600 Online-Shopper zu ihren Erfahrungen mit 105 Online-Shops befragt hat. Auf Platz drei des Rankings landen mit Shop-Apotheke und Vorjahressieger zooplus zwei weitere Spezialversender.

Musikhaus Thomann behauptet sich bereits seit vier Jahren auf den Spitzenplätzen. Der Spezialist für Musikinstrumente und Zubehör kann insbesondere in Sachen Service und Sortiment punkten – und seine Kunden so erfolgreich binden: Über 97 Prozent der befragten Kunden bezeugen eine hohe Gesamtzufriedenheit, Wiederkaufabsicht sowie Weiterempfehlungsbereitschaft.

### **Amazon nicht mehr in den Top 10 vertreten**

Online-Gigant Amazon hingegen ist nicht mehr unter den Top 10 der besten Online-Shops aus Kundensicht zu finden, obwohl der Generalist seinen Online-Shop-Index im Vergleich zum Vorjahr von 76,6 auf 77,2 Punkte steigern kann. Ein wesentlicher Grund: Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind über alle untersuchten Shops hinweg gestiegen – und andere Online-Shops können ihre Kunden noch stärker zufriedenstellen als der Big Player. In einzelnen der sieben für die Studie untersuchten Erfolgsfaktoren (Websitedesign, Usability, Service, Bezahlung & Check-out, Preis-Leistung, Sortiment und Versand & Lieferung) verbessert sich Amazon nur leicht, während zum Beispiel Musikhaus Thomann seine Indexwerte deutlich steigert. Auch im direkten Branchenvergleich in der Kategorie Generalisten muss sich Amazon geschlagen geben und landet hinter dem Online-Shop von Otto, der in Sachen Kundenzufriedenheit deutlich zulegen konnte, auf Platz zwei.

„Amazon war in puncto Service und schnelle Lieferung lange Spitzenreiter bei der Kundenzufriedenheit – andere Online-Shops haben jedoch deutlich aufgeholt“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln. „Zudem leidet die Usability – ein entscheidendes Kriterium bei der Bewertung von Online-Shops – unter dem immer breiter und tiefer werdenden Sortiment.“ Überzeugen kann in diesem Punkt insbesondere die zweitplatzierte Parfümerie Pieper, die in diesem Jahr erstmals untersucht wurde.

## Die Top-Online-Shops kategorieübergreifend – Ränge 1 bis 10

		Webstedesign	Usability	Sortiment	Preis-Leistung	Service	Bezahlung & Check-out	Versand & Lieferung	Kundenbindung	Online-Shop-Index
1	Musikhaus Thomann (104)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	83,5
2	Parfümerie Pieper (102)	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	81,3
3	zooplus (104)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	80,5
3	Shop-Apotheke (103)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	80,5
4	Garten XXL (82)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	80,1
5	Ravensburger (101)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★★★	★★★★	●	80,0
6	Flaconi (101)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	●	79,5
7	myTime.de (98)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	79,4
7	Fressnapf (104)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	●	79,4
8	Deichmann (104)	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	●	79,0
9	s.Oliver (103)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	●	78,8
9	Doc Morris (106)	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	●	78,8
10	Fashion for Home (71)	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	●	78,7

ECC Köln 2015

Wörter der Meldung: 383

Zeichen der Meldung (inkl. Leerzeichen): 2.917

### Über die Studie

Im Rahmen der Studie „Erfolgsfaktoren im E-Commerce – Deutschlands Top Online-Shops Vol. 4“ wurden in zwölf Kategorien nun zum vierten Mal 105 umsatzstarke Online-Händler auf sieben Erfolgsfaktoren (Webstedesign, Usability, Sortiment, Preis-Leistung, Service, Bezahlung & Check-out, Versand & Lieferung) hin untersucht und hinsichtlich der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung analysiert. Weitere Inhalte sind unter anderem die Wichtigkeit dieser Erfolgsfaktoren und mehr als 60 dahinter liegenden Einzelkriterien beim Online-Shopping (Kundenanforderungen) und Best-Practices. Insgesamt wurden 10.658 Online-Shopper (internetrepräsentativ quotiert) im Rahmen der Studie über ein Online-Panel befragt.

[Hier finden Sie weitere Informationen zur Studie und den Bestellmöglichkeiten.](#)

### Über das ECC Köln

Das ECC Köln ist Experte für Handel im digitalen Zeitalter. Eingebunden in das renommierte IFH Köln und sein großes Netzwerk begleiten die Experten des ECC Köln den E-Commerce bereits seit 1999. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, den umfangreichen Marktdaten und dem strategischen Know-how des engagierten Teams. Das ECC Köln erstellt Forschungsarbeiten und Studien zu wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. In unternehmensspezifischen Projekten werden Kunden bei konkreten strategischen Fragen rund um E-Commerce- und Cross-Channel-Strategien, die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen oder Fragen der Kanalexzellenz unterstützt.

Weitere Informationen unter [www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)

## **Über Hermes**

Die Hermes Logistik Gruppe Deutschland (HLGD) mit Sitz in Hamburg ist einer der größten Paketdienstleister Deutschlands. Das Unternehmen ist bundesweit an 63 Standorten vertreten und verfügt mit mehr als 14.000 PaketShops über das größte nationale PaketShop-Netz Europas. Die HLGD ist eine von zwölf Gesellschaften der international tätigen Hermes Gruppe, die zur Otto Group gehört. Das Leistungsspektrum der unter der Marke Hermes operierenden Gesellschaften umfasst die gesamte Wertschöpfungskette des Handels: Sourcing, Qualitätsabsicherung, Transport, Fulfilment, Paketservice und Zwei-Mann-Handling. Im Geschäftsjahr 2013 erhöhte die Hermes Gruppe ihren Gesamtumsatz auf 2.083 Millionen Euro. Die Zahl der Mitarbeiter stieg auf 11.814 an. Hermes ist in ganz Europa aktiv und mit eigenen Gesellschaften in UK, Russland, Italien und Österreich vertreten. Seit Januar 2013 ist Hermes als Offizieller Premium-Partner in der Fußball-Bundesliga präsent.

Weitere Informationen: <http://bit.ly/HermesPressemappe>

## **Über SAP**

Als Marktführer für Unternehmenssoftware mit Stammsitz in Walldorf unterstützt SAP Firmen jeder Größe und Branche, ihr Geschäft profitabel zu betreiben, sich kontinuierlich anzupassen und nachhaltig zu wachsen. Vom Back Office bis zur Vorstandsetage, vom Warenlager bis ins Regal, vom Desktop bis hin zum mobilen Endgerät – SAP versetzt Menschen und Organisationen in die Lage, effizienter zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiver zu nutzen als die Konkurrenz. Mehr als 263.000 Kunden setzen auf SAP-Anwendungen und -Dienstleistungen, um ihre Ziele besser zu erreichen.

Weitere Informationen: [www.sap.de/handel](http://www.sap.de/handel)

## **Über die Yapital Financial AG**

Yapital ist das erste europäische, bargeldlose Cross-Channel-Payment über alle Kanäle hinweg: stationär, mobil, online sowie per Rechnung. Die Handhabung ist einfach, schnell und sicher: Nach der Online-Registrierung kann der Nutzer sofort Zahlungen vornehmen, Geld senden und empfangen.

Für Geschäftskunden ist Yapital eine garantierte Zahlart – das gibt Prozess-Sicherheit und senkt administrative Kosten. Zudem deckt Yapital nahtlos alle Handels- und Servicekanäle ab und erlaubt es so, Marketingkanäle zu Vertriebskanälen zu machen. Geschäftskunden reduzieren daher mit Yapital nicht nur Kosten, sondern erschließen gleichzeitig Umsatzpotenziale.

Yapital wurde 2011 als hundertprozentige Tochter der Otto Group gegründet. Die Yapital Financial AG ist in Luxemburg als eGeld-Institut lizenziert.

[www.yapital.com](http://www.yapital.com)

[www.yapital.info](http://www.yapital.info)

[www.twitter.com/yapital](http://www.twitter.com/yapital)

[www.facebook.com/yapital](http://www.facebook.com/yapital)