



# FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 41 Online-Fachhändler

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

## Studiensteckbrief

<b>Studienkonzept</b>	FOCUS E-BIKE und ServiceValue GmbH
<b>Erhebungsmethode</b>	Online-Befragung
<b>Erhebungszeitraum</b>	Juni 2021
<b>Stichprobe</b>	1.911 Befragte mit 2.287 Urteilen zu 41 Online-Fachhändlern (Bewertung von bis zu zwei E-Bike-Fachhändlern, bei denen die Befragten in den letzten 24 Monaten Kunden waren)
<b>Auswertung</b>	<p>Umfassende Darstellung der Gesamt- und Detailergebnisse für folgende Online E-Bike-Fachhändler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bicycles.de</li> <li>• bike24.de</li> <li>• bikebox-shop.de</li> <li>• bike-components.de</li> <li>• bike-discount.de</li> <li>• bike-mailorder.de</li> <li>• bike-park-timm.shop</li> <li>• biker-boarder.de</li> <li>• bikeshop.store</li> <li>• bikeunit.de</li> <li>• boc24.de</li> <li>• bruegelmann.de</li> <li>• canyon.com/de</li> <li>• das-radhaus.de</li> <li>• ebike-24.com</li> <li>• e-bike-only.de</li> <li>• ebike-shop.de</li> <li>• elektrofahrrad-einfach.de</li> <li>• fahrrad.de</li> <li>• fahrrad24.de</li> <li>• fahrradgigant.de</li> <li>• fahrrad-xxl.de</li> <li>• focus-bikes.com</li> <li>• gazelle.de</li> <li>• giant-bicycles.com</li> <li>• hibike.de</li> <li>• linkradquadrat.de</li> <li>• lucky-bike.de</li> <li>• megabike24.de</li> <li>• mhw-bike.de</li> <li>• nanobike.de</li> <li>• pegasus-bikes.de</li> <li>• prophete.de</li> <li>• rabe-bike.de</li> <li>• raddiscount.de</li> <li>• radonline.de</li> <li>• radwelt-shop.de</li> <li>• rosebikes.de</li> <li>• shop.zweirad-stadler.de</li> <li>• specialized.com/de</li> <li>• tretwerk.net</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	438 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

<b>Gesamtaussagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtzufriedenheit</li> <li>• Kundenorientierung</li> <li>• Ruf und Image</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>
<b>Sortiment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Typen</li> <li>• Große Auswahl von E-Bike/Pedelec-Marken</li> <li>• Große Auswahl von Radzubehör</li> <li>• Große Auswahl von Bekleidung</li> </ul>
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li> <li>• Sonderangebote</li> <li>• Transparenz von Preisen und Leistungen</li> </ul>
<b>Kundenservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Hilfsbereitschaft des Kundenservice</li> <li>• Kompetenz des Kundenservice</li> <li>• Kulanz bei Beschwerden / Reklamationen</li> </ul>
<b>Kundenberatung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter / Fachkompetenz</li> <li>• Eigeninitiative der Mitarbeiter bei der Beratung</li> <li>• Tipps zur Fahrsicherheit</li> <li>• Möglichkeit der Beratung via Chat / Video</li> </ul>

## Studiendesign (II)

<b>Website / Shop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optisch ansprechende Website</li> <li>• Übersichtliche Website</li> <li>• Bedienungsfreundliche Website</li> <li>• Mobile Nutzbarkeit der Website</li> </ul>
<b>Produktinformation &amp; Präsentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detaillierte und übersichtliche Präsentation</li> <li>• Auffindbarkeit der technischen Spezifikationen</li> <li>• Videopräsentationen und 360-Grad-Ansichten</li> <li>• Hilfreiche Kundenbewertungen</li> </ul>
<b>Bestell-Service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellprozess</li> <li>• Auswahl an Zahloptionen</li> <li>• Angemessener Mindestbestellwert und Lieferkosten</li> </ul>
<b>Versand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuverlässigkeit des Versands</li> <li>• Vollständigkeit der Bestellung</li> <li>• Sichere Verpackung</li> <li>• Problemlose Endmontage</li> </ul>

## FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (I)

GESAMTURTEIL	
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	elektrofahrrad-einfach.de
gut	gazelle.de
gut	das-radhaus.de
gut	bike24.de
gut	megabike24.de
gut	bruegelmann.de
gut	bikeshop.store
gut	fahrrad24.de
gut	ebike-shop.de
gut	bike-mailorder.de
gut	mhw-bike.de
	hibike.de
	tretwerk.net
	rabe-bike.de
	ebike-24.com
	bike-components.de
	canyon.com/de
	focus-bikes.com
	specialized.com/de
	rosebikes.de
	giant-bicycles.com
	bike-discount.de
	bike-park-timm.shop
	biker-boarder.de
	radonline.de
	raddiscount.de
	nanobike.de
	bikeunit.de

Sortiment	
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	elektrofahrrad-einfach.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	bikeshop.store
gut	gazelle.de
gut	bicycles.de
gut	bike24.de
gut	ebike-shop.de
gut	megabike24.de
gut	linkradquadrat.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	prophete.de
gut	rabe-bike.de
gut	fahrrad24.de
gut	hibike.de
gut	bike-components.de
	mhw-bike.de
	raddiscount.de
	bike-mailorder.de
	canyon.com/de
	ebike-24.com
	das-radhaus.de
	tretwerk.net
	focus-bikes.com
	biker-boarder.de
	radonline.de
	bike-discount.de
	specialized.com/de
	bike-park-timm.shop
	giant-bicycles.com
	bikeunit.de
	nanobike.de
	rosebikes.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	prophete.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	mhw-bike.de
sehr gut	megabike24.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	das-radhaus.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	fahrradgigant.de
gut	lucky-bike.de
gut	ebike-shop.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	bike24.de
gut	elektrofahrrad-einfach.de
gut	bike-discount.de
gut	giant-bicycles.com
gut	gazelle.de
gut	boc24.de
gut	fahrrad24.de
gut	bikeshop.store
	rabe-bike.de
	bike-park-timm.shop
	rosebikes.de
	ebike-24.com
	biker-boarder.de
	bikeunit.de
	bike-mailorder.de
	focus-bikes.com
	raddiscount.de
	hibike.de
	specialized.com/de
	radonline.de
	bruegelmann.de
	tretwerk.net
	bike-components.de
	nanobike.de
	canyon.com/de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (II)

Kundenservice	
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	elektrofahrrad-einfach.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	das-radhaus.de
gut	radwelt-shop.de
gut	bikebox-shop.de
gut	megabike24.de
gut	linkradquadrat.de
gut	fahrradgigant.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	bikeshop.store
gut	fahrrad.de
gut	tretwerk.net
gut	bike24.de
gut	bruegelmann.de
gut	bike-mailorder.de
gut	fahrrad24.de
	canyon.com/de
	mhw-bike.de
	hibike.de
	ebike-shop.de
	bike-park-timm.shop
	nanobike.de
	bike-discount.de
	rabe-bike.de
	rosebikes.de
	ebike-24.com
	bike-components.de
	specialized.com/de
	raddiscount.de
	radonline.de
	giant-bicycles.com
	focus-bikes.com
	bikeunit.de
	biker-boarder.de

Kundenberatung	
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	linkradquadrat.de
gut	gazelle.de
gut	elektrofahrrad-einfach.de
gut	das-radhaus.de
gut	fahrradgigant.de
gut	bruegelmann.de
gut	megabike24.de
gut	prophete.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	boc24.de
gut	bike-mailorder.de
gut	specialized.com/de
gut	mhw-bike.de
gut	ebike-shop.de
gut	bike24.de
gut	fahrrad.de
	focus-bikes.com
	bike-components.de
	fahrrad24.de
	hibike.de
	canyon.com/de
	giant-bicycles.com
	nanobike.de
	biker-boarder.de
	tretwerk.net
	bikeshop.store
	rabe-bike.de
	rosebikes.de
	raddiscount.de
	bike-park-timm.shop
	bike-discount.de
	ebike-24.com
	radonline.de
	bikeunit.de

Website / Shop	
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	bikeshop.store
gut	radwelt-shop.de
gut	boc24.de
gut	megabike24.de
gut	bike-components.de
gut	bruegelmann.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	bike-mailorder.de
gut	bike24.de
gut	das-radhaus.de
gut	ebike-24.com
gut	fahrrad24.de
gut	ebike-shop.de
gut	elektrofahrrad-einfach.de
gut	hibike.de
gut	gazelle.de
	focus-bikes.com
	rabe-bike.de
	tretwerk.net
	mhw-bike.de
	canyon.com/de
	biker-boarder.de
	bikeunit.de
	rosebikes.de
	giant-bicycles.com
	specialized.com/de
	bike-discount.de
	radonline.de
	nanobike.de
	bike-park-timm.shop
	raddiscount.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## FOCUS E-BIKE: Rankings der Online-Fachhändler (III)

### Produktinformation & Präsentation

sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	das-radhaus.de
sehr gut	megabike24.de
sehr gut	bikeshop.store
sehr gut	bike-mailorder.de
sehr gut	e-bike-only.de
gut	fahrrad24.de
gut	fahrrad.de
gut	prophete.de
gut	hibike.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	gazelle.de
gut	boc24.de
gut	specialized.com/de
gut	bruegelmann.de
gut	ebike-shop.de
gut	tretwerk.net
gut	elektrofahrrad-einfach.de
	canyon.com/de
	mhw-bike.de
	ebike-24.com
	bike-components.de
	bike-park-timm.shop
	rosebikes.de
	bike-discount.de
	rabe-bike.de
	biker-boarder.de
	focus-bikes.com
	nanobike.de
	giant-bicycles.com
	radonline.de
	raddiscount.de
	bikeunit.de

### Bestellservice

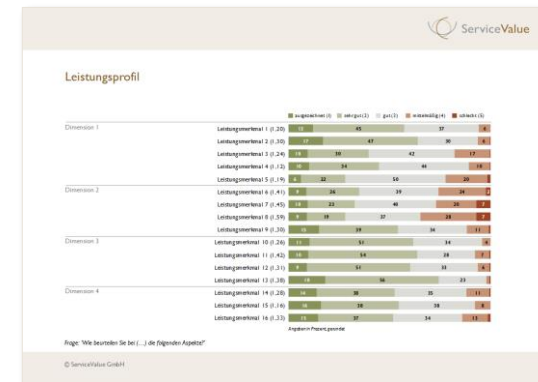
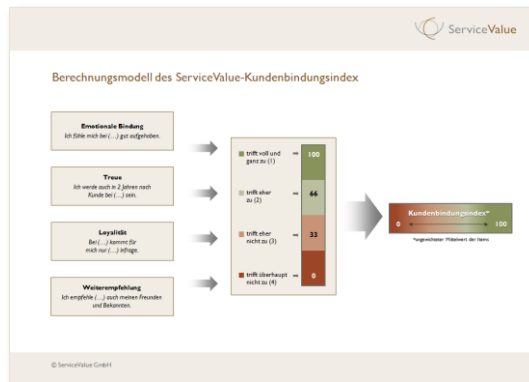
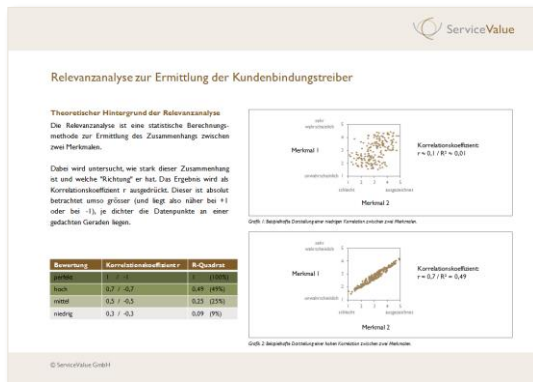
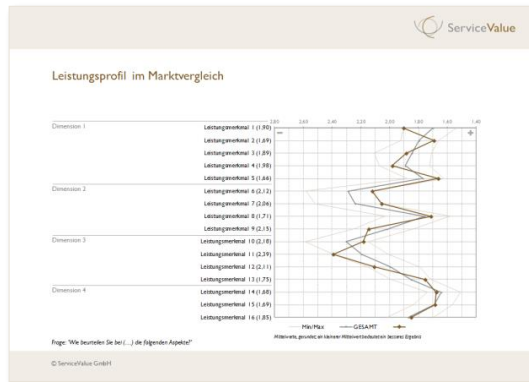
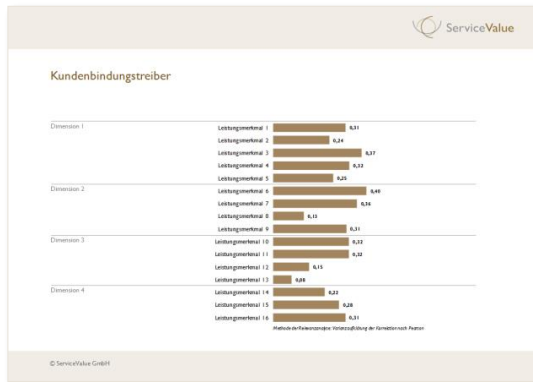
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	bruegelmann.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	elektrofahrrad-einfach.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	fahrradgigant.de
gut	gazelle.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	das-radhaus.de
gut	bike-mailorder.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	ebike-shop.de
gut	bikeshop.store
gut	bike24.de
gut	fahrrad24.de
	focus-bikes.com
	bike-components.de
	rabe-bike.de
	mhw-bike.de
	canyon.com/de
	rosebikes.de
	megabike24.de
	ebike-24.com
	bike-park-timm.shop
	hibike.de
	tretwerk.net
	specialized.com/de
	giant-bicycles.com
	bikeunit.de
	radonline.de
	raddiscount.de
	bike-discount.de
	nanobike.de
	biker-boarder.de

### Versand

sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	radwelt-shop.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	prophete.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
gut	bikebox-shop.de
gut	bruegelmann.de
gut	bike24.de
gut	lucky-bike.de
gut	elektrofahrrad-einfach.de
gut	gazelle.de
gut	fahrrad24.de
gut	linkradquadrat.de
gut	bikeshop.store
gut	ebike-shop.de
gut	mhw-bike.de
gut	das-radhaus.de
	ebike-24.com
	giant-bicycles.com
	hibike.de
	tretwerk.net
	bike-mailorder.de
	specialized.com/de
	megabike24.de
	focus-bikes.com
	rosebikes.de
	biker-boarder.de
	canyon.com/de
	bike-components.de
	rabe-bike.de
	bike-discount.de
	bike-park-timm.shop
	radonline.de
	raddiscount.de
	bikeunit.de
	nanobike.de

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...

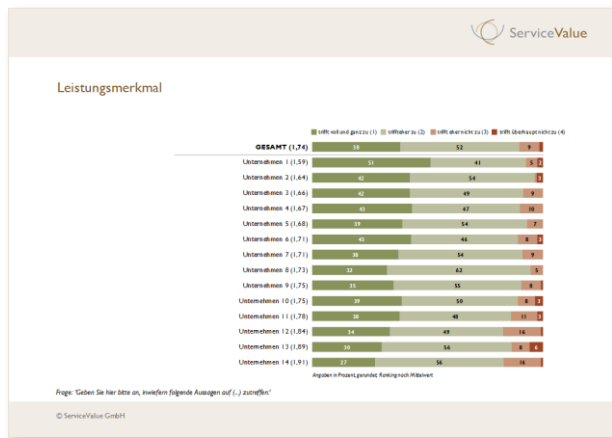


Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

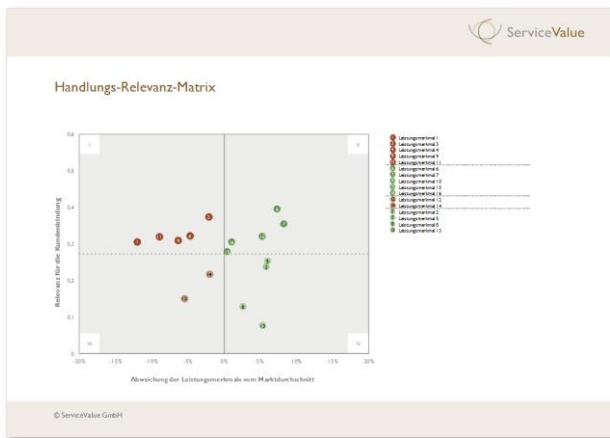


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

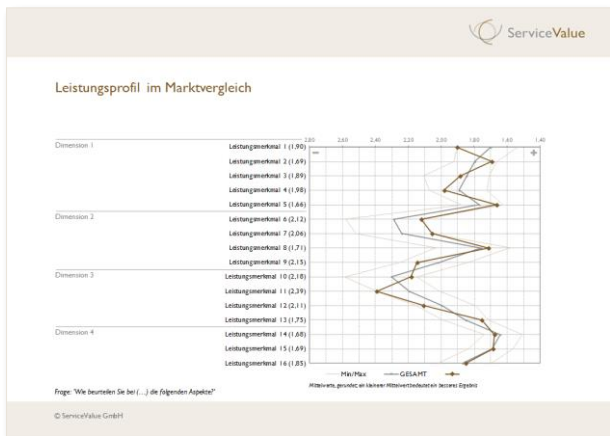


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2021“ (Einzelexemplar, 438 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2021“ (Einzelexemplar, 438 Seiten, PDF)  
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- und Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 341

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

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

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © juergen-polle – pixabay.com, cirquedesprit – stock.adobe.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)