



# FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2022

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 2022
<b>Stichprobe</b>	2.053 Befragte mit 2.403 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>• 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>• rad-art.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>	428 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)

## Studiendesign (I)

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

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

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

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

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

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

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

### Bestellservice

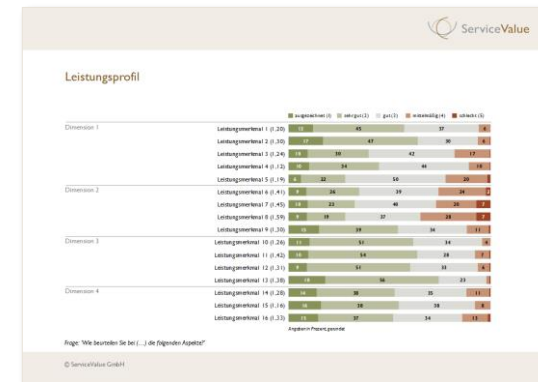
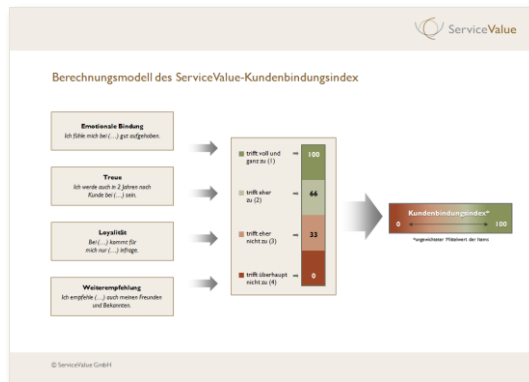
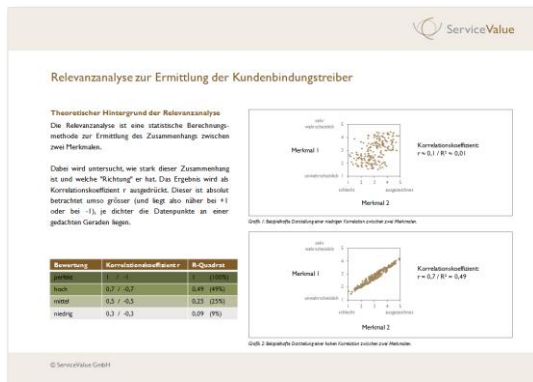
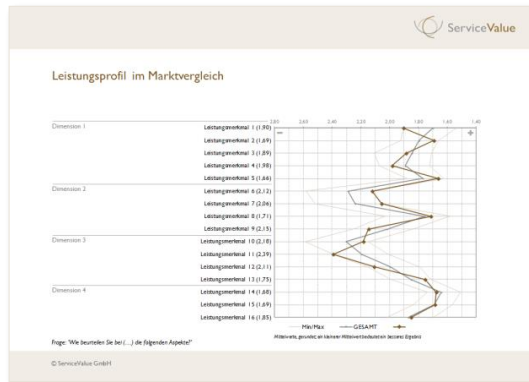
sehr gut	linkradquadrat.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
sehr gut	bicycles.de
sehr gut	mhw-bike.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	elektrofahrrad-einfach.de
sehr gut	fahrrad24.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut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

### Versand

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

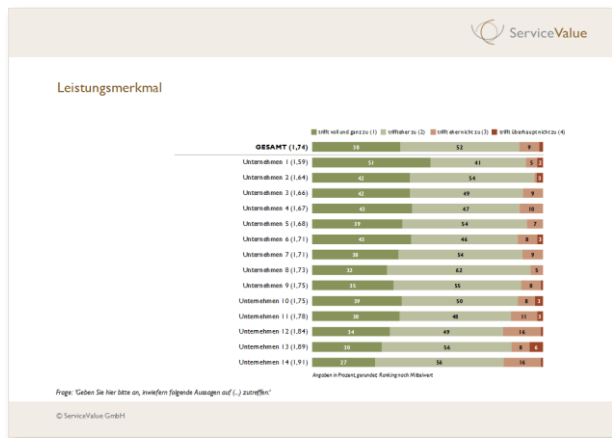


Anonymisierte Musterfolien

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



## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

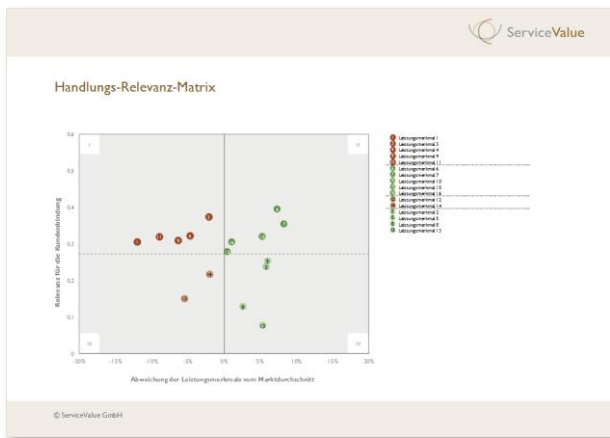


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter

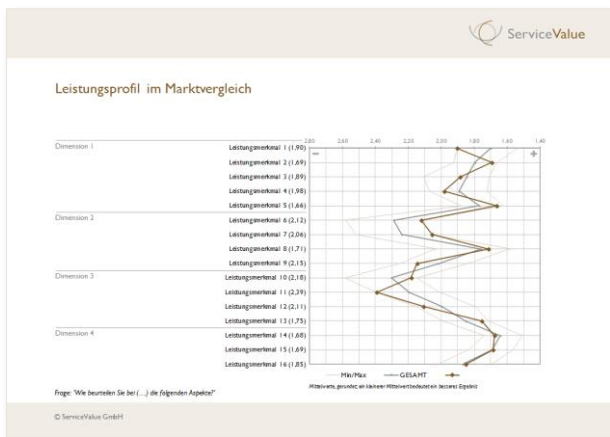


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## 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 2022“ (Einzelexemplar, 428 Seiten, PDF)  
zum Preis von 5.500 € 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 2022“ (Einzelexemplar, 428 Seiten, PDF)  
sowie Ergebnispräsentation und Analysegespräch zum Preis von 7.400,- € 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)