



# FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2024

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 39 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>	Juli 2024
<b>Stichprobe</b>	2.019 Befragte mit 2.452 Urteilen zu 39 Online-Fachhändlern (Bewertung von bis zu drei 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>• bike-components.de</li> <li>• bike-discount.de</li> <li>• bike-mailorder.de</li> <li>• bike-park-timm.shop</li> <li>• bike24.de</li> <li>• bikebox-shop.de</li> <li>• biker-boarder.de</li> <li>• boc24.de</li> <li>• canyon.com/de</li> <li>• das-radhaus.de</li> <li>• e-bike-only.de</li> <li>• ebike-24.com</li> <li>• ebike-shop.de</li> <li>• fahrrad-xxl.de</li> <li>• fahrrad.de</li> <li>• fahrrad24.de</li> <li>• fahrradgigant.de</li> <li>• focus-bikes.com</li> <li>• gazelle.de</li> <li>• giant-bicycles.com</li> <li>• hibike.de</li> <li>• littlejohnbikes.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/de</li> <li>• staterabikes.de</li> <li>• veloloft.de</li> </ul>
<b>Gesamtumfang</b>	378 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	staterabikes.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	fahrrad24.de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	specialized.com/de/de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	radwelt-shop.de
gut	gazelle.de
gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	bikebox-shop.de
gut	littlejohnbikes.de
gut	ebike-24.com
gut	veloloft.de
gut	ebike-shop.de
gut	bicycles.de
gut	bike-discount.de
	bike-components.de
	canyon.com/de
	megabike24.de
	bike-mailorder.de
	prophete.de
	biker-boarder.de
	mhw-bike.de
	das-radhaus.de
	focus-bikes.com
	giant-bicycles.com
	radonline.de
	rosebikes.de
	hibike.de
	nanobike.de
	rad-art.de
	rabe-bike.de
	raddiscount.de

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

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	staterabikes.de
sehr gut	bike-park-timm.shop
sehr gut	pegasus-bikes.de
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	bikebox-shop.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	fahrrad24.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	specialized.com/de/de
gut	fahrradgigant.de
gut	bike-discount.de
gut	fahrrad-xxl.de
gut	gazelle.de
gut	ebike-24.com
gut	mhw-bike.de
gut	veloloft.de
gut	lucky-bike.de
gut	radwelt-shop.de
	bicycles.de
	littlejohnbikes.de
	biker-boarder.de
	shop.zweirad-stadler.de
	prophete.de
	radonline.de
	ebike-shop.de
	megabike24.de
	bike-mailorder.de
	focus-bikes.com
	rosebikes.de
	giant-bicycles.com
	das-radhaus.de
	canyon.com/de
	bike-components.de
	rabe-bike.de
	rad-art.de
	nanobike.de
	hibike.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 (II)

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

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

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

### Bestellservice

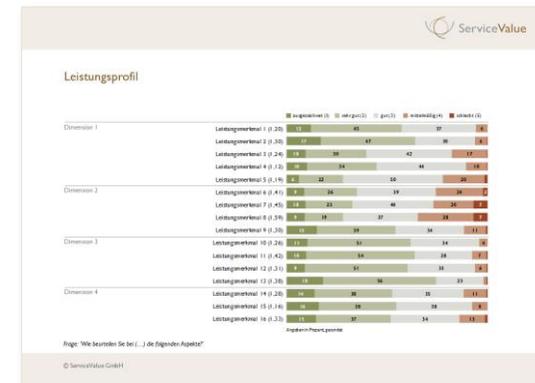
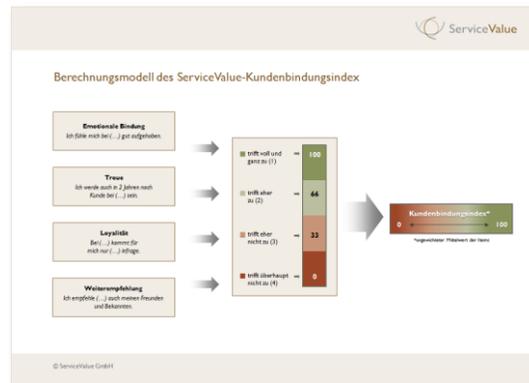
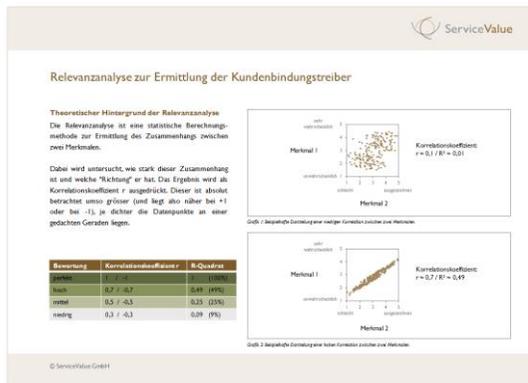
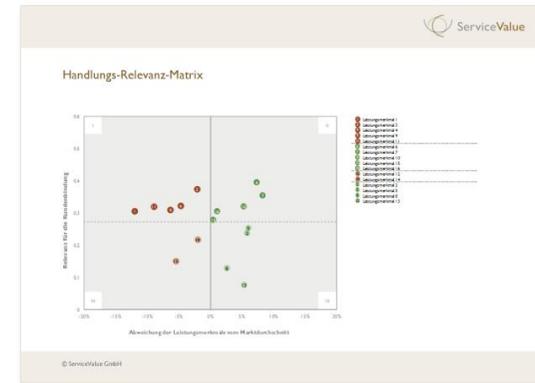
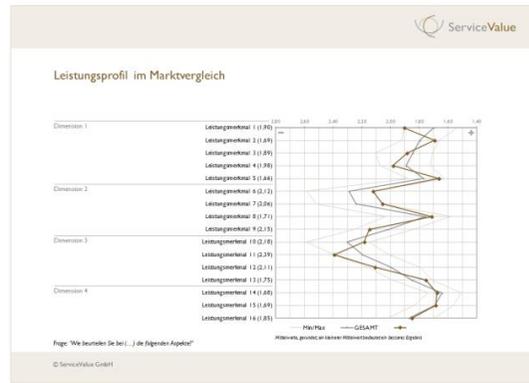
sehr gut	e-bike-only.de
sehr gut	boc24.de
sehr gut	lucky-bike.de
sehr gut	fahrrad.de
sehr gut	bike24.de
sehr gut	fahrrad-xxl.de
sehr gut	gazelle.de
sehr gut	fahrrad24.de
sehr gut	fahrradgigant.de
sehr gut	shop.zweirad-stadler.de
gut	pegasus-bikes.de
gut	ebike-shop.de
gut	specialized.com/de/de
gut	radwelt-shop.de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

### Versand

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

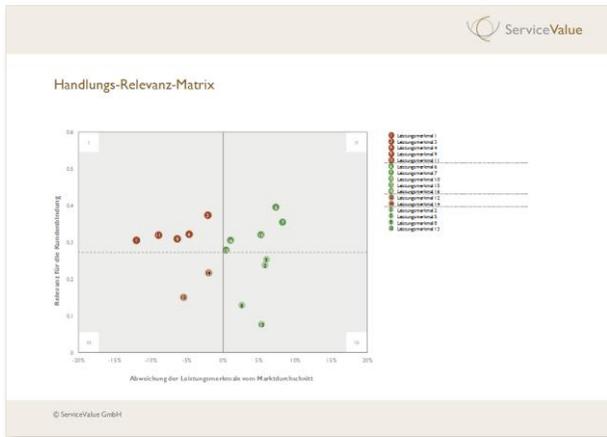


- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- 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)

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „FOCUS E-BIKE: Online E-Bike-Fachhandel 2024“ (Einzelexemplar, 378 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 2024“ (Einzelexemplar, 378 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)