

Studiensteckbrief zur WELT-Untersuchung „ONLINE-HANDEL 2026“

Untersuchungsobjekte:	1.769 Unternehmen/Anbieter aus 95 unterschiedlichen Branchen, differenziert nach Kauf/Shop und (Vertrags-)Abschluss
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Januar bis Februar 2026
Stichprobe:	rund 338.000 Verbraucherurteile
Fragestellung:	„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Kauf von Waren und/oder Dienstleistungen über das Internet bei folgenden Unternehmen/Anbietern?“
Antwortskala:	„sehr zufrieden (1), zufrieden (2), weder noch (3), eher nicht zufrieden (4), unzufrieden (5) bzw. kann ich nicht beurteilen“ (-)
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.
Auszeichnung:	Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert innerhalb der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen eine „Hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, wird dem Unternehmen eine „Sehr hohe Kundenzufriedenheit“ zugeschrieben. Unternehmen mit dem besten Score erhalten die Auszeichnung „Nr. 1 in der Kundenzufriedenheit“.