



Breite Analyse
Für diese Studie wurden mehrere Millionen Urteile zu mehr als 1700 stationären und Online-Händlern erfasst ausgewertet

Studie 2026

Deutschlands Top-Händler

Guter Service, exzellente Beratung, große Auswahl und vieles mehr – welche Händler in Deutschland **ihre Kunden besonders überzeugen**

Weniger Geld, höhere Kosten, neue Gewohnheiten: Der deutsche Einzelhandel steht 2026 weiterhin unter Druck. Laut dem Handelsverband Deutschland (HDE) erwarten 49 Prozent der befragten Unternehmen für das Jahr 2026 sinkende Umsätze. Lediglich 23 Prozent rechnen mit einer positiven Entwicklung. Gleichzeitig bleibt der Handel ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Insgesamt wird der

Einzelhandel in diesem Jahr laut HDE-Prognose 697,4 Milliarden Euro umsetzen, davon gut 600 Milliarden Euro im stationären und knapp 100 Milliarden Euro im Online-Handel.

In diesem herausfordernden Umfeld ist es für Händler wichtiger denn je, ihre Kunden zu verstehen und dauerhaft zu überzeugen. Gefragt sind neben attraktiven Preisen und einer großen Produktauswahl auch persönli-

che Beratung, zuverlässiger Service und ein angenehmes Einkaufserlebnis. DEUTSCHLAND TEST wollte wissen, welche Händler diese Erwartungen besonders gut erfüllen. Gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut ServiceValue wurde untersucht, welche Anbieter aus Kundensicht herausragend abschneiden.

SANDRA LEINFELDER

Methodik

Datenerhebung

Die Datenerhebung für die Studie „Händler des Jahres“ erfolgte zweistufig. Zunächst wurden sämtliche Texte, die die zuvor definierten Suchbegriffe enthielten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Nicht erfasst wurden Seiten oder Inhalte, die sich zum Beispiel hinter einer Bezahlschranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden. Das Quellenet umfasste dabei unter anderem Zehntausende Online-Nachrichten sowie mehrere Millionen Social-Media-Quellen. Anschließend wurden die Daten in drei Stufen analysiert: Welches Unternehmen/welche Marke wird erwähnt? Welches Thema wird besprochen? Welche Tonalität weist das Textfragment auf?

Die Zuordnung erfolgte mithilfe vorab definierter Schlüsselwörter beziehungsweise Suchbegriffe, die unter anderem folgende Themengebiete abbilden und erfassen: Produktqualität, Kundenzufriedenheit, Weiterempfehlung, Arbeitgeber, Management, Vertrauen, Service, Kundenberatung, Produkt und Wirtschaftlichkeit. Im letzten Schritt wurden die Erwähnungen mit einer sogenannten Sentiment-Analyse bewertet und anschließend den drei Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.

Auswertung

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurden für jedes Unternehmen zwei Werte ermittelt: der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen) und die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche).

Die Berechnung des Punktwerts erfolgte branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen. Eine Auszeichnung erhielten diejenigen Unternehmen, deren Performance überdurchschnittlich gut war. Für die Studie konnten 1750 Händler berücksichtigt werden (1. Juli 2024 bis 30. Juni 2026).

Ergebnisse

In der vorliegenden Studie wurden stationäre und Online-Händler aus 39 Branchen genauer untersucht – darunter Lebensmittel- und Möbelhändler, Modehäuser sowie Schuh-, Reifen- und



Weinhändler. Zu den Branchensiegern zählen bekannte Namen wie beispielsweise die Bäckerei Kamps, der Drogeriemarkt Müller, der Fashion-Discounter KiK und Internetportale wie amazon.de, buecher.de und autodoc.de. Von den insgesamt 10,2 Millionen Nennungen zu 1750 untersuchten Händlern konnten am Ende der Studie rund

230 Anbieter ausgezeichnet werden (Ergebnisse s. unten und auf der folgenden Seite).

Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Die Testsieger nach Branchen

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Agrarprodukte (Großhändler)	
team agrar	100,0
BAT Agrar	88,0
BayWa	83,1
AGRAVIS Raiffeisen	75,8
Apotheken-Kooperationen	
easyApotheke	100,0
LINDA Apotheke	93,8
gesund leben-Apotheken	79,1
Autohändler	
Autohaus Seitz	100,0
Emil Frey	94,9
Feser-Graf Gruppe	92,8
Gottfried Schultz	90,7
Autohaus Gotthard König	89,0
SENGER	88,0
AUTOLAND	83,0
SORG GRUPPE	79,3
Nord-Ostsee Automobile	78,7
STERNPARTNER Gruppe	78,0
Scherer Gruppe	77,8
Autohaus Lutz	77,5
AutoZentrum Südstadt	75,5

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Bäckereien	
Kamps	100,0
Junge Die Bäckerei	96,5
BÜSCH	96,0
pappert	95,1
Brotmeisterei Steinecke	77,7
Baumärkte	
BAUHAUS	100,0
GLOBUS Baumarkt	93,2
HORNBACH	90,2
toom Baumarkt	88,9
Betten- & Zubehör-Shops	
bett1.de	100,0
emma-matratze.de	93,9
matratzen-concord.de	93,5
bettwaren-shop.de	92,1
betten.de	90,7
gebers.de	78,9
Buchhändler	
buecher.de	100,0
Thalia	98,0
Hugendubel	77,1
Bürobedarfshändler	

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Böttcher	100,0
OTTO Office	94,8
office discount	83,4
Lyreco	82,8
büroshop24	79,2
Printus	76,1
Schäfer Shop	76,0
Drogeriemärkte	
Drogeriemarkt Müller	100,0
dm-drogerie markt	96,4
ROSSMANN	88,9
Elektrohändler	
MediaMarktSaturn	100,0
expert	95,1
EURONICS	94,2
notebooksbilliger.de	84,7
elektroshopwagner.de	82,2
easynotebooks.de	80,7
EP: ElectronicPartner	78,5
MEDIMAX	75,4
Elektronik-Großhändler	
FEGIME	100,0
Rexel	97,2

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Sonepar	96,6
Rutronik	94,0
KOSATEC	85,7
Obeta Elektro	82,3
H. Gautzsch	77,7
Fahrradhändler	
Fahrrad XXL	100,0
Lucky Bike	96,1
Zweirad-Center Stadler	90,2
MEGA Bike	82,5
E-BIKE ONLY	81,3
bike park timm	81,0
BIKE24	78,7
Fahrzeugteilhändler	
autodoc.de	100,0
kfzteile24.de	84,9
bandel-online.de	83,8
atp-autoteile.de	78,8
Fahrzeugteilhändler (Großhändler)	
Matthies	100,0
Wütschner Fahrzeugteile	95,1
WM SE	83,2



Freundlichkeit und guter Service Wenn das Einkaufserlebnis besonders ist, kommen die Kunden gern wieder

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Alliance Automotive Group	79,9
STAHLGRUBER	77,8
Fashion-Discounter	
KiK	100,0
Takko Fashion	91,3
NKD	88,8
Primark	79,6
Fenster & Türen	
fensterversand.com	100,0
bew24-fenster.de	91,3
fensterblick.de	83,4
Fitnessgeräthändler	
FITSHOP	100,0
GORILLA SPORTS	96,0
GymCompany	90,3
SPORT-THIEME	90,2
sportstech.de	81,4
Gartencenter	
Pflanzen-Kölle	100,0
Dehner Gartencenter	96,0
Gartencenter Augsburg	91,8
Pflanzen Mauk Gartencenter	85,1
Garten-Center Nordharz	81,0
Blumen RISSE	78,0
Getränkemärkte	
Getränkhaus Plöchl	100,0
Anderl Getränke	95,6
FRISTO	95,3
logo Getränke-Fachmarkt	94,8
Getränke Hoffmann	93,7
GetränkePartner	88,6
trinkgut	87,2
Markgrafen	81,9
Gold- & Edelmetallhändler	
Degussa	100,0
philoro EDELMETALLE	95,7
goldsilbershop.de	93,6
ESG Edelmetall-Service	86,7
Anlagegold24	85,7
Auragentum	84,0
AUREUS Golddepot	79,6
GranValora	77,1
Hörgeräteakustiker	

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
HörPartner	100,0
Hörgeräte Bonsel	97,3
audibene	94,3
KIND	81,8
GEERS	81,7
Küchenfachhändler	
MARQUARDT KÜCHEN	100,0
Küchen Aktuell	93,0
alma KÜCHEN	90,6
ASMO KÜCHEN	87,8
Küche&Co	82,1
REDDY Küchen	78,6
Lebensmittel & Getränke (Großhändler)	
CHEFS CULINAR	100,0
Transgourmet	98,0
Service-Bund	88,6
METRO	88,1
EDEKA Foodservice	86,1
Intergast	84,9
Handelshof	77,6
Lebensmittel-Discounter	
LIDL	100,0
ALDI SÜD	85,1
Netto Marken-Discount	82,3
Lebensmitteleinzelhändler	
Kaufland	100,0
EDEKA	94,6
REWE	78,3
GLOBUS	78,1
Möbelhändler	
SEGMÜLLER	100,0
Höffner	95,9
MÖBEL KRAFT	93,7
XXXLutz	82,9
BOLIA	82,7
OSTERMANN	79,8
BRAUN Möbel-Center	76,5
Möbel RIEGER	76,0
porta	75,2
Möbelhändler (Discount)	
SCONTO	100,0
mömax	97,7

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
ROLLER	80,1
Mode- & Textilhäuser	
Robert Ley	100,0
engbers	92,2
SiNN	92,2
Breuninger	91,6
Peek & Cloppenburg (Düsseldorf)	89,6
ADLER	88,1
Modemark Röther	85,4
engelhorn	82,5
Modehaus Garhammer	82,0
BRAUN Hamburg	80,8
Hagemeyer	80,8
L&T Lengermann & Trieschmann	78,2
Lodenfrey	77,2
Modehändler (online)	
Personalshop	100,0
BESTSECRET	98,5
zalando	97,8
ABOUT YOU	96,3
bonprix	94,3
Non-Food-Discounter	
TEDi	100,0
ACTION	84,7
WOOLWORTH	79,8
pepco	77,5
RUSTA	76,3
Online-Shops (Generalisten)	
amazon.de	100,0
otto.de	97,5
ebay.de	96,7
bader.de	96,3
tchibo.de	78,4
qvc.de	77,8
Optiker	
Apollo-Optik	100,0
pro optik	97,9
aktivoptik	92,8
fielmann	84,3
Binder Optik	82,2
Brillen RÖTTLER	81,7
MATT	78,9
neusehland	75,3
Pool-Shops	
pool-systems.de	100,0
poolspecial.de	89,7
poolomio.de	84,9
poolsana.de	84,7
top-poolstore.de	80,8
Reifengroßhändler	
Interpneu	100,0
Reifen Göggel	98,5
GEWE Reifen- und Rädergroßhandel	92,3
IHLE tires	86,1

Branche/Unternehmen/Anbieter	Punkte
Bohnenkamp	85,5
Reifenhändler	
CHECK24 Autoteile	100,0
reifendirekt.de	95,4
Reifen Müller	94,7
reifen.com	90,0
tirendo.de	80,4
reifen24.de	77,4
Schuhhändler	
Görtz	100,0
Siemes Schuhcenter	97,5
schuhplus	95,1
DEICHMANN	91,9
Schuh Kauffmann	84,0
QUICK SCHUH	79,7
Schockmann	76,0
Stahl- & Metall-Großhändler	
tk accelis	100,0
SPAETER Gruppe	99,0
Hoberg & Driesch	91,5
Damstahl	90,5
SÜLZLE	80,7
UnionStahl	77,8
Klöckner	77,6
BUHLMANN	75,4
Technische & chemische Produkte (Großhändler)	
TER Chemicals	100,0
BCD Chemie	92,2
PIEL	86,3
HELM	84,5
ERIKS	83,0
Brenntag	77,9
Haberkorn	75,9
Weinhändler	
weinfuerst.de	100,0
Lobenbergs GUTE WEINE	92,9
Tesdorpf	92,3
Weinfreunde	89,1
HAWESKO	78,5
Ludwig von Kapff	75,0

Quelle: ServiceValue (2026); die Tabelle enthält nur Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer jeweiligen Branche einen überdurchschnittlich hohen Score erreicht haben; grau = Branchensieger (100 Punkte)

Anmerkung: Unsere Tests und Studien werden journalistisch unabhängig durchgeführt und redaktionell veröffentlicht. Die positiv bewerteten Anbieter können nach Abschluss der Untersuchung ggf. eine Lizenz zur werblichen Nutzung von Testergebnissen erwerben. Die Lizenzierung hat aber weder Einfluss auf die Methodik noch auf die Ergebnisse

Transparenzhinweis: In dieser Liste können auch Unternehmen aufgeführt sein, die zu Hubert Burda Media gehören oder mit Hubert Burda Media gesellschaftsrechtlich beziehungsweise wirtschaftlich verbunden sind