

E-Commerce Zufriedenheits- Benchmark 2026

Eine vergleichende Analyse der Nutzerbewertungen
von 11 führenden Shopsystemen.

Diese Analyse bezieht sich ausschließlich auf öffentlich zugängliche Informationen von Trustpilot. Datenerhebung: 25.01.2026.

Nutzerzufriedenheit als Währung

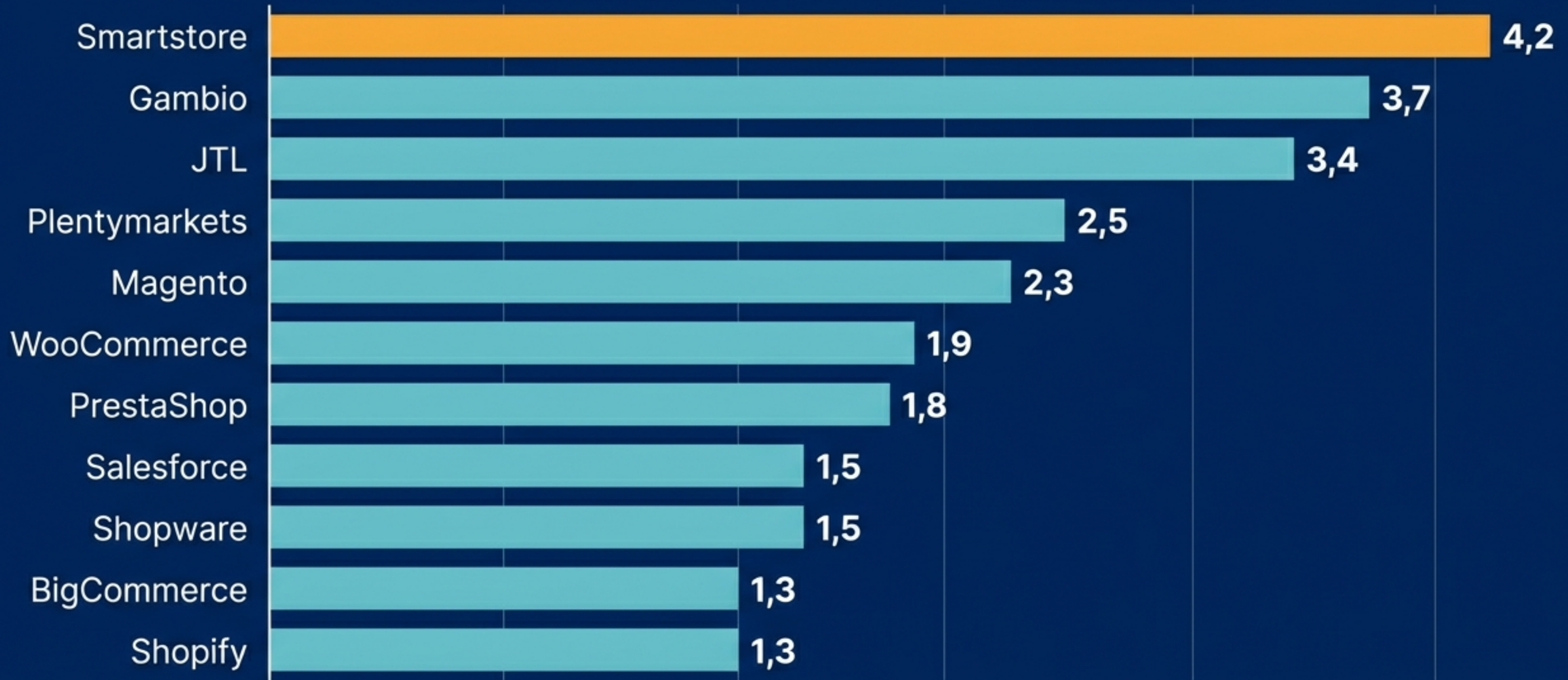
Marktanteile und Markenbekanntheit spiegeln nicht zwangsläufig die Qualität der Nutzererfahrung wider. Diese Untersuchung analysiert die Realität hinter dem Marketing: Wie bewerten Shop-Betreiber und Technologen ihre Systeme im täglichen Einsatz?



11 Plattformen
im direkten
Vergleich.

Die Marktübersicht

Signifikante Diskrepanz zwischen Marktführern und Spezialisten.



Das Paradox der Marktführer

Hohe Bekanntheit schützt nicht vor Kritik. Prominente internationale SaaS- und Enterprise-Lösungen rangieren am unteren Ende der Zufriedenheitsskala.

Trotz hoher Verbreitung liegt die Durchschnittsbewertung dieses Segments unter 1,5 Sternen.



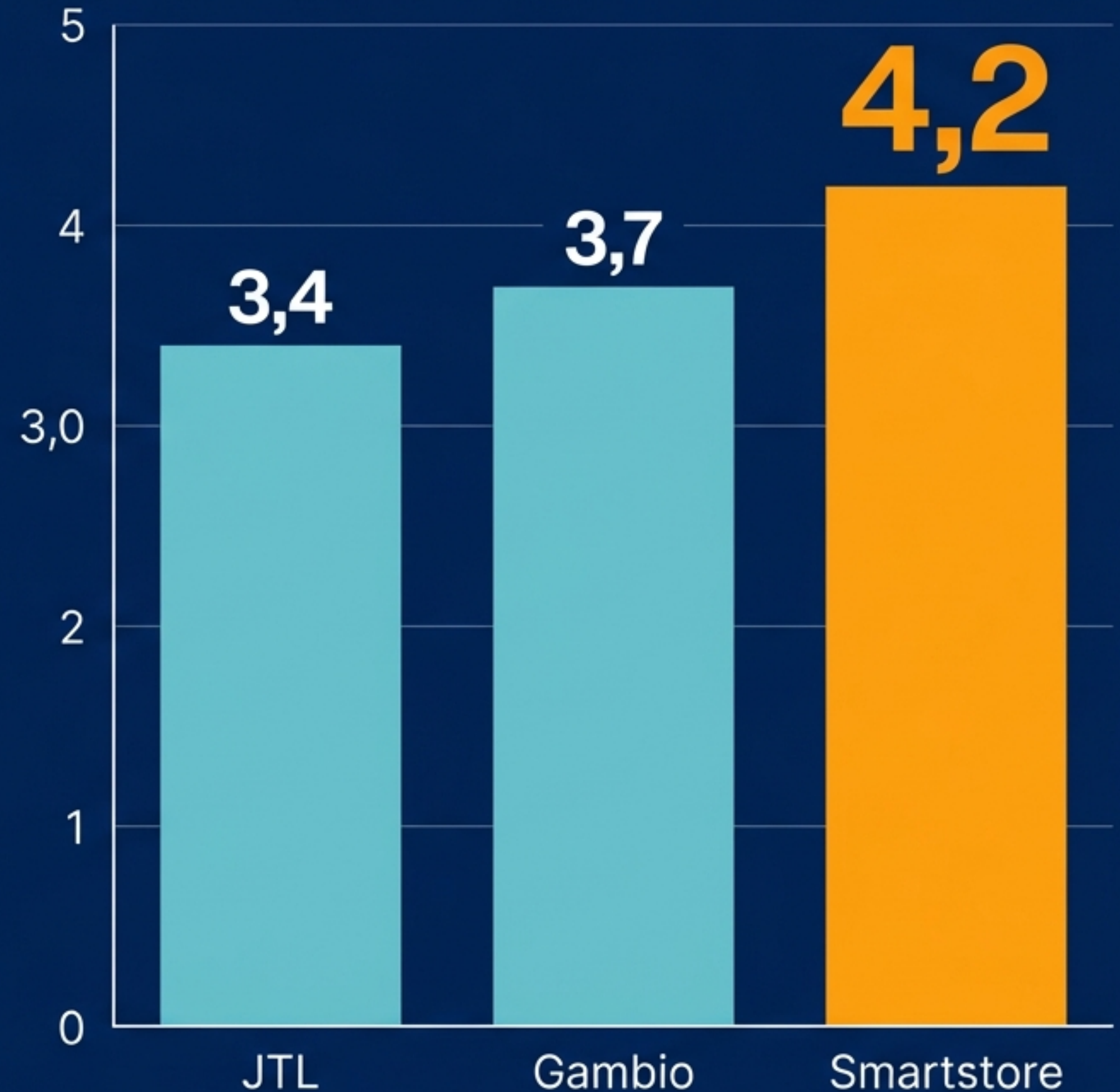
Das unentschlossene Mittelfeld

Etablierte Lösungen wie Magento (Adobe) und WooCommerce zeigen eine gemischte Performance. Sie übertreffen zwar die Schlusslichter, erreichen jedoch keine Spitzenwerte.



Die Spitzenreiter (> 3 Sterne)

Nur drei der elf analysierten Plattformen schaffen den Sprung über die kritische 3-Sterne-Marke. Hier korreliert Nutzerzufriedenheit positiv mit der Systemleistung.



Der Benchmark: Smartstore

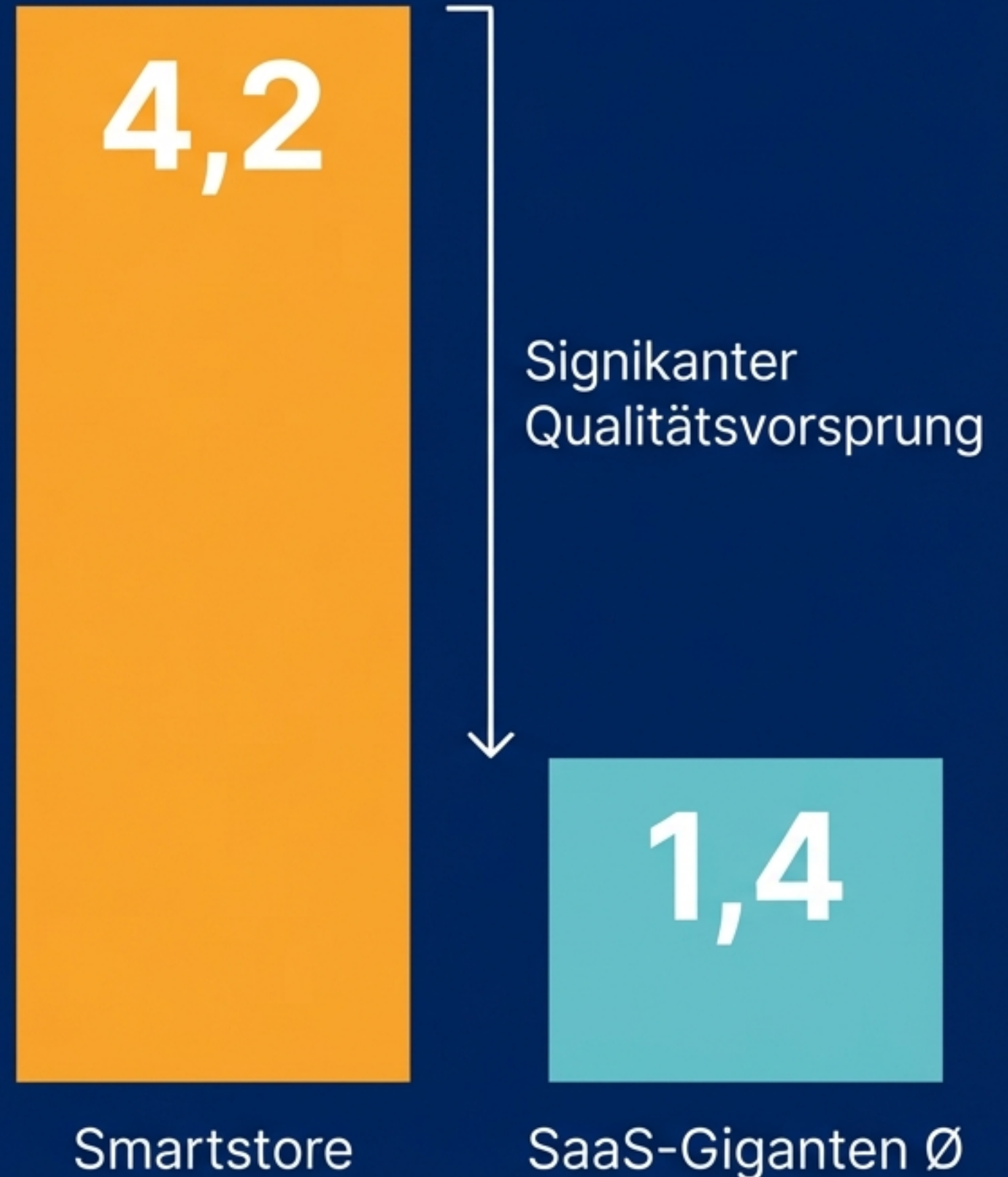
Open-Source-Software als Qualitätsfaktor.

Mit einer Bewertung von 4,2 führt Smartstore das Feld deutlich an. Als Open-Source-Lösung bietet es Flexibilität, die von der Community honoriert wird.



Qualität vs. Hype

Der direkte Vergleich offenbart eine gewaltige Lücke in der Nutzererfahrung. Der Abstand zwischen dem Spitzenreiter Spitzenreiter und dem Durchschnitt der großen internationalen Anbieter beträgt fast 3 volle Punkte.



Fazit der Analyse



Marktanteil ≠ Zufriedenheit. Die größten Namen der Branche (Shopify, Salesforce) verzeichnen die kritischsten Bewertungen.



Open Source führt. Smartstore beweist als Open-Source-Lösung mit 4,2 Sternen, dass technologische Offenheit honoriert wird.



Gamble oder Garantie. Während das Mittelfeld stagniert, setzen sich nur wenige Spezialisten (Gambio, JTL, Smartstore) positiv ab.

Datenbasis & Hinweis

Diese Analyse bezieht sich ausschließlich auf öffentlich zugängliche Informationen von Trustpilot.

Stichtag der Datenerhebung: 25.01.2026.

Hinweis: NopCommerce wurde aufgrund der geopolitischen Herkunft (Russland) aus diesem Vergleich ausgeschlossen.