

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie Online-Shops Universalversender 2012

#### **Versand ist teuer, E-Mails werden zügig bearbeitet – Baur wird Testsieger vor Real Online-Shop und Amazon**

**Hamburg, 29.03.2012 (ots)** – Online-Shopping ist beliebter denn je. Die Vorteile liegen auf der Hand: Der Kunde ist nicht an Ladenöffnungszeiten gebunden, kann bequem von zu Hause aus einkaufen und aus einem großen Warensortiment wählen. Doch welcher Online-Shop liefert schnell und zuverlässig? Wie hoch sind die Versandkosten? Wo werden Verbraucher kompetent und freundlich beraten? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 bedeutende Online-Shops von Universalversendern, die über ein breites Produktangebot wie zum Beispiel Bekleidung, Unterhaltungselektronik oder Haushaltswaren verfügen.

Die Servicequalität der Branche war im Durchschnitt gut. Die größten Defizite offenbarten die Unternehmen beim Versandtest. „Rund jeder zweite Online-Shop forderte Versandgebühren in Höhe von mehr als fünf Euro und lag damit über den Kosten für ein DHL-Standardpaket“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Die Lieferdauer schwankte stark. Sechs Anbieter lieferten die Ware innerhalb von durchschnittlich zwei Tagen. Bei den übrigen Shops mussten sich die Kunden länger, im Extremfall sogar bis zu durchschnittlich sieben Tage, gedulden.

Deutlich verbessert im Vergleich zur Studie vor zwei Jahren hat die Branche die Bearbeitung von E-Mail Anfragen – und bot hier nun eine sehr gute Servicequalität. Im Schnitt beantworteten die Shops Anfragen bereits nach 14 Stunden freundlich und kompetent. Die Internetauftritte der Anbieter überzeugten durch umfassende Informationen zu den Artikeln. „Allerdings sind die Seiten häufig noch zu unübersichtlich und wenig bedienungsfreundlich“, so Serviceexpertin Möller.

Testsieger und damit bester Online-Shop wurde Baur. Neben einer sehr guten Bearbeitung von E-Mail Anfragen punktete das Unternehmen mit der schnellsten Lieferung der Artikel. Die Bestell- und Zahlungsbedingungen waren zudem die besten in der Studie. Real Online-Shop erzielte den zweiten Rang. Am Telefon gaben die Mitarbeiter die kompetentesten Auskünfte. Rückgaben waren für die Kunden kostenlos und durch den stets vorhandenen Retourenaufkleber unkompliziert. Drittplatzierter wurde Amazon. Das Unternehmen bot die beste Versandqualität und beantwortete E-Mail-Anfragen mit durchschnittlich rund 27 Minuten am schnellsten.

Im Rahmen einer umfassenden Studie mit über 440 verdeckten Testerkontakten wurden die Servicequalität am Telefon und per E-Mail sowie der Internetauftritt und die Versandqualität von 13 Online-Shops der Universalversender unter die Lupe genommen. Zusätzlich analysierten die Marktforscher Bestell- und Zahlungsbedingungen.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 29. März 2012, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller  
Telefon: 040 / 27 88 91 48 12  
Mobil: 0170/ 29 33 85 7  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)