

PRESSEMITTEILUNG

Test: Online-Shops Wohntextilien 2014

Guter Online-Service, große Unterschiede beim Sortiment – Testsieger ist Erwin Müller vor Otto.de und Schwab.de

Hamburg, 26.08.2014 – Pink, Lila, Pop Orange oder Lemon Tonic – das sind die neuen Farben für Kissen, Teppiche, Vorhänge & Co., so der Verband der Deutschen Heimtextilien-Industrie. Aber auch, wenn man klassische Farben eher bevorzugt: Ohne ansprechende Wohntextilien sähe es in den heimischen vier Wänden oft trist und grau aus. Neben Möbelmärkten und dem Fachhandel haben sich auch im Internet Anbieter etabliert, die von Vorhängen über Bett- und Tischwäsche bis hin zu Bad- und Kinderzimmertextilien eine breite Angebotspalette bieten. Doch wie serviceorientiert präsentieren sich die Online-Shops? Sind die Websites benutzerfreundlich gestaltet? Und wo gibt es das größte und vielfältigste Angebot? Diese und weitere Fragen beantwortet der Test von zehn Online-Shops für Heimtextilien, den das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat.

Die Online-Shops für Wohntextilien zeigten beim Service im Internet eine insgesamt gute Leistung. Ein Anbieter schnitt in diesem Bereich mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ ab, die weiteren neun getesteten Shops mit „gut“. Die meisten Internetauftritte boten viele Informationen und Features. Dazu zählten zahlreiche Detailangaben zu den Produkten, wie Materialzusammensetzung und Pflegehinweise, sowie meist vielfältige Sortier- und Filtermöglichkeiten. Auch in puncto Sicherheit gaben sich die Shops keine Blöße: Alle Anbieter verschlüsselten den Bestellprozess nach gängigen Sicherheitsstandards. Bedenklich war allerdings, dass nur vier Shops eine aktive Bestätigung der AGB seitens des Kunden einforderten und bei weitem nicht alle Anbieter beim Einkauf auf die Datenschutzbestimmungen hinwiesen.

Weiteres Verbesserungspotenzial deckte der Test auch in Bezug auf die online bereitgestellten Kontaktinformationen auf. „Vier der zehn Anbieter stellten keine Postanschrift außerhalb des Impressums zur Verfügung. Und explizite Hinweise zu einer Beschwerdemöglichkeit lieferte weniger als die Hälfte der Unternehmen“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Erstaunlich große Unterschiede offenbarten sich hinsichtlich der Anzahl der angebotenen Wohntextilien-Produkte. Diese differierte zwischen überschaubaren rund 330 Artikeln und über 8.000 Einzelprodukten. Die Nase vorn hatte in diesem Punkt nicht etwa einer der Spezialanbieter, sondern der Universalversender Otto.de, der allerdings ein etwas weniger vielfältiges Sortiment aufwies als der Testsieger.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Bauen & Wohnen, Dienstag, 26.08.2014, 18:35 Uhr.

Erwin Müller Versandhaus wurde Testsieger und überzeugte insbesondere in puncto Angebot, das sich im Vergleich als das insgesamt breiteste herausstellte. Zudem waren die Zahlungsbedingungen verbraucherfreundlich gestaltet. Der Internetauftritt des Unternehmens punktete durch die bestmögliche Bewertung im Bereich Transparenz und Sicherheit sowie vielfältige Kontaktmöglichkeiten, etwa einen Live-Chat. Otto.de positionierte sich im Gesamtergebnis auf Rang zwei und erzielte bei der Internetanalyse als einziger Online-Shop das Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter überzeugte

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

vor allem durch den großen Umfang an speziellen Informationen und Funktionen. Auch in der Angebotsanalyse lag Otto.de im Wettbewerbsvergleich weit vorn. Platz drei belegte Schwab.de. Der Online-Shop bot eine vielfältige Produktpalette und zudem das größte Angebot an reduzierten Waren. Der Internetauftritt erzielte das Qualitätsurteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte einen Test von zehn Online-Shops durch, die ein umfangreiches und deutlich erkennbares Sortiment an Heimtextilien boten. Die Internetseiten der Anbieter wurden hinsichtlich des Informationswertes, der Bedienungsfreundlichkeit sowie der Transparenz und Sicherheit geprüft. Darüber hinaus erfolgten eine Angebotsanalyse (Erhebungszeitraum: 09.-16.07.2014) und die Ermittlung und Bewertung der Bestell- und Zahlungsbedingungen.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.