

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Online-Shops des Jahres 2014

Jahressieger: Fashionforhome.de mit dem besten Service im Internet vor HSE24 und Garten-und-freizeit.de

Hamburg, 11.12.2014 – Sind es die vermeintlichen Schnäppchen oder doch eher Vorzüge wie Shoppen ohne Ladenschluss und Lieferung bis an die Haustür? Fakt ist: Der Einkauf im Internet ist für viele Verbraucher schon zum Normalfall geworden. Doch wie gut sind die so unterschiedlichen Online-Shops bei der Kundenorientierung aufgestellt? Das hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Fernsehsenders n-tv analysiert und unter 72 Anbietern die Top 10 der „Online-Shops des Jahres 2014“ ermittelt.

Fashionforhome.de bot den besten Service im Internet und ist damit der Testsieger der Servicestudie „Online-Shops des Jahres 2014“. So verfügte der Online-Möbel-Shop (Qualitätsurteil: „sehr gut“) über den im Vergleich besten Internetauftritt, der einen hohen Informationswert aufwies und gut strukturiert sowie transparent und sicher gestaltet war. Auch die Bestell- und Zahlungsbedingungen überzeugten, etwa mit einem kundenfreundlichen 30-tägigen Rückgaberecht.

Auf Rang zwei platzierte sich der Universalversender HSE24 mit einem ebenfalls sehr guten Gesamtergebnis. Bei der Internetanalyse fielen insbesondere der außerordentlich große Informationsumfang wie auch der Bereich Transparenz und Sicherheit positiv ins Gewicht. Zudem punktete der Online-Shop mit einem kulantem Rückgaberecht und komfortablen Zahlungsoptionen.

Den dritten Rang nahm Garten-und-freizeit.de mit dem Qualitätsurteil „gut“ ein. Die Website offerierte zahlreiche Kontaktangaben sowie umfangreiche themenrelevante Informationen und Funktionen, etwa ein Produkt-Vergleichstool. Der Internetauftritt war damit der zweitbeste aller 72 getesteten Online-Shops. Demgegenüber erzielten die Bestell- und Zahlungsbedingungen ein befriedigendes Ergebnis.

Darüber hinaus platzierten sich folgende Unternehmen in den Top 10 der Servicestudie „Online-Shops des Jahres 2014“ (Ränge vier bis zehn): Karstadt.de, Misterspex.de, Tchibo.de, Plus.de, Home24.de, Gartenxxl.de und Gartenmoebel.de. Über die besten Bestell- und Zahlungsbedingungen verfügte der Brillen-Online-Shop My-spexx.de.

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität, zieht ein positives Fazit: „Insgesamt betrachtet fiel die Servicequalität der Online-Shops gut aus. Es scheint sich die Erkenntnis durchzusetzen, dass bei einem harten Wettbewerb um Kundschaft der Service weit mehr ist als nur das Zünglein an der Waage.“

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 11.12.2014, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte eine Meta-Analyse zur Servicequalität im Internet von insgesamt 72 Online-Shops durch. Die Auswertung basierte auf der Zusammenführung der Ergebnisse von acht jahresaktuellen Online-Shop-Studien: Universalversender, Lebensmittel, Wohntextilien, Garten, Elektrogeräte, Tickets, Möbel und Brillen. Die Servicequalität wurde anhand von Usability-Tests der Internetauftritte durch

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

geschulte Testnutzer und detaillierte Inhaltsanalysen der Website ermittelt. Im Fokus standen dabei unter anderem der Informationswert, die Bedienungs-freundlichkeit sowie die Transparenz und Sicherheit. Darüber hinaus floss als weiterer Serviceaspekt die Analyse und Bewertung der jeweiligen Bestell- und Zahlungsbedingungen in das Gesamtergebnis ein.

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.